



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

**ASS-171-2017**  
**01-12-2017**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente estudio se realizó según el plan anual operativo del Área de Servicios de Salud de la Auditoría Interna, para evaluar la gestión administrativa en el otorgamiento de prótesis auditivas en los Hospitales: Hospital México, Hospital Tony Facio, Hospital Enrique Baltodano Briceño, Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera y Hospital San Juan de Dios.

Como resultado de la evaluación se determinó la necesidad de fortalecer acciones para la elaboración de procesos de contratación administrativa por parte de la Gerencia médica, Gerencia Logística, la Comisión Técnica de Otorrinolaringología como apoyo técnico y de los centros evaluados, para la dotación de prótesis auditivas, asimismo, se evidenció la falta de directrices internas, de asesoría y de supervisión, constituyéndose en las causas que originan que la institución cancele diferencias de precios importantes en la dotación de prótesis auditiva.

Además, los centros evaluados presentan debilidades de control en los procedimientos para el otorgamiento de las prótesis auditivas, en cuanto a la actualización de la norma existente, la ausencia de protocolos para la prescripción, entrega, custodia y control de calidad de las prótesis auditivas, y de sistemas de información.

No obstante, lo anterior, la institución requiere de políticas, procedimientos, lineamientos, guías y mecanismos que favorezcan a asegurar razonablemente el otorgamiento de las prótesis auditivas, así como la estandarización de procesos y el uso eficiente de los recursos.

En virtud de lo expuesto, esta Auditoría ha formulado una serie de recomendaciones dirigidas a la Gerencia Médica, a la Gerencia de Logística y la Dirección Técnica de Bienes y Servicios, con el fin de que subsanen las debilidades señaladas.



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

**ASS-171-2017**  
**01-12-2017**

## **ESTUDIO ESPECIAL SOBRE EL OTORGAMIENTO DE PRÓTESIS AUDITIVAS EN LA INSTITUCIÓN GERENCIA MÉDICA U.E. 2901**

### **ORIGEN DEL ESTUDIO**

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual Operativo 2017, del Área de Servicios de Salud, en el apartado de estudios de carácter especial.

### **OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la razonabilidad del cumplimiento de normas en el otorgamiento de prótesis auditivas en la Institución.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Verificar la existencia de normas, lineamientos y protocolos sobre el otorgamiento de prótesis auditivas.
- Evaluar los mecanismos de control para la prescripción, otorgamiento, custodia, calidad, uso, consumo, entrega y pago de las prótesis auditivas.
- Verificar la disposición de sistemas de información, que permitan un control efectivo, en cuanto a la entrega de prótesis auditivas en la institución.

### **ALCANCE DEL ESTUDIO**

El presente estudio contempla la evaluación de la gestión de control interno en el otorgamiento de prótesis auditivas en la Institución, durante el periodo 2016 y el primer semestre de 2017.

Asimismo, se realizó inspección física de los Servicios de Otorrinolaringología en los Hospitales: Hospital México, Hospital Tony Facio, Hospital Enrique Baltodano Briceño; así como la consulta de los procesos de otorgamiento de las prótesis auditivas en los Servicios de Otorrinolaringología de los Hospitales: Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera y Hospital San Juan de Dios.

La evaluación se realiza de conformidad con lo establecido en las normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el sector Público.



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

## METODOLOGÍA

Para el logro de los objetivos propuestos en el estudio, se aplicaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Entrevista a la Licda. Kathia Castro Alvarado Jefe del Área de Planificación de Bienes y Servicios.
- Consulta de los procesos de Otorgamiento de prótesis auditivas en los Hospitales:
  - ✓ Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera.
  - ✓ Hospital San Juan de Dios.
- Inspección Física en el servicio de Otorrinolaringología de los Hospitales:
  - ✓ Hospital México.
  - ✓ Hospital Tony Facio.
  - ✓ Hospital Enrique Baltodano Briceño.
- Entrevistas a los Jefes de Servicio de Otorrinolaringología:
  - ✓ Dr. Evans Jiménez Sánchez, Hospital Tony Facio.
  - ✓ Dr. Edgar Ricardo Gómez Alvarado, Hospital México.
  - ✓ Dr. Carlos Granera Umaña, Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño.
  - ✓ Dr. Luis Diego Vílchez Madrigal, Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera.
  - ✓ Dr. Majchel Waintraub Moisés, Hospital San Juan de Dios.
- Consultas:
  - ✓ Expediente Clínico de Salud en los Hospitales: Hospital México y Hospital Tony Facio.
  - ✓ Proceso de Contratación administrativa del Hospital Maximiliano peralta Jiménez.

## MARCO LEGAL Y NORMATIVO

- Ley 8292: Ley General de Control Interno, del 04 de setiembre 2002.
- Reglamento para el Funcionamiento de las Comisiones Técnicas de Normalización y Compras del Sistema de Suministros, del 29 de agosto 2013.
- Reglamento para la Concesión de Accesorios y Prótesis Médicas, del 14 de febrero 1991
- Reglamento del Seguro de Salud, del 01 de enero 1997.
- Manual de Normas Generales de control Interno para la Contraloría General de la República y las Entidades y Órganos sujetos a su Fiscalización. Publicada en la Gaceta 107 del 05 de junio 2002.



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

- Instructivo de Prótesis y Aparatos Ortopédicos, del 01 de julio 1997.
- Instructivo de Pago de Prestaciones en Dinero, del 01 de julio 1997.
- Circular GM-AV-10824-2014.
- Circular GM-ADM-DA-33758-2015 aclaración de la Circular GM-10824-2014.

## ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

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

“(…)

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

## ANTECEDENTES

Las prótesis auditivas son dispositivos electrónicos que se utilizan como medio terapéutico para las personas con problemas de audición, las cuales se conocemos –popularmente- como audífonos. La importancia de este tipo de dispositivos es que inciden directamente en la calidad de vida de los pacientes, ya que, hay una recuperación de la capacidad auditiva y una reintegración a la sociedad y ámbito laboral, en general.

En Costa Rica, según el último censo realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC), habitan 4 301 712 personas de las cuales se registraron 70 709 personas con algún tipo de discapacidad auditiva, para tal efecto la institución invierte alrededor de ₡41.582.089.111,05 (Cuarenta y un mil quinientos ochenta y dos millones, ochenta y nueve mil, ciento once con cinco céntimos de colones.) para brindarles a esos usuarios la atención requerida.

La estructura organizativa del otorgamiento de las prótesis auditivas en la institución es: la Gerencia Médica como órgano superior, la Comisión técnica de Otorrinolaringología como Órgano Técnico y la Gerencia de Logística, específicamente, el Área de Planificación de Bienes y Servicios como apoyo.



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

La Comisión Técnica de Otorrinolaringología en conjunto con el Área de Planificación de Bienes Y Servicios, se encuentran trabajando en conjunto para poder realizar una compra a nivel nacional para la dotación de las prótesis auditivas.

Los hospitales evaluados en el presente estudio, disponen de un presupuesto total ₡ 3.205.446.600,00 (Tres mil millones, doscientos cinco mil, cuatrocientos cuarenta y seis mil seiscientos colones exactos) para prótesis y aparatos ortopédicos, según se detalla a continuación:

#### Presupuesto asignado a los Hospitales evaluados

Período	U E	Unidad	Partida	Asignación Anual	Gasto
2016	2102	Hospital San Juan De Dios	2617	₡ 181.911.900,00	₡ 180.467.756,08
2017	2102	Hospital San Juan De Dios	2617	₡ 187.857.600,00	₡ 106.890.871,55
2016	2103	Hospital Carlos Sáenz Herrera	2617	₡ 152.600.000,00	₡ 177.106.140,98
2017	2103	Hospital Carlos Sáenz Herrera	2617	₡ 217.000.000,00	₡ 96.404.724,71
2016	2104	Hospital México	2617	₡ 898.400.000,00	₡ 732.571.228,48
2017	2104	Hospital México	2617	₡ 912.677.100,00	₡ 256.486.261,10
2016	2502	Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño	2617	₡ 200.000.000,00	₡ 188.856.688,81
2017	2502	Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño	2617	₡ 200.000.000,00	₡ 113.228.297,35
2016	2601	Hospital Dr. Tony Facio	2617	₡ 117.000.000,00	₡ 163.418.630,36
2017	2601	Hospital Dr. Tony Facio	2617	₡ 138.000.000,00	₡ 106.305.578,68
		<b>Total</b>		<b>₡ 3.205.446.600,00</b>	<b>₡ 2.121.736.178,10</b>

Fuente: Elaboración propia con base en el Sistema Integral de Presupuesto

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE EL PROCESO DE ADQUISICIÓN DE PROTESIS AUDITIVAS

De los resultados obtenidos en la evaluación, se determinó que la institución no dispone de un mecanismo eficaz, mediante el cual se garantice una adquisición eficiente y a un costo razonable, de las prótesis auditivas

De las indagaciones realizadas en los procedimientos aplicados, se determina que la institución está aplicando dos mecanismos de dotación de prótesis auditivas, la primera está fundamentada en lo establecido en el **Instructivo Pago de Prestaciones en Dinero**, en el cual, en su **Artículo 66, establece**; *“Conforme lo señalan el artículo 27° del Reglamento del Seguro de Salud y el Instructivo de Prótesis y Aparatos Ortopédicos, son sujetos del pago de ayuda para compra de accesorios prótesis y aparatos ortopédicos, todos los asegurados directos y sus beneficiarios protegidos por el Seguro Familiar, así como los Asegurados por el Estado y los menores protegidos por el Programa del Seguro Estudiantil.”* y el **Instructivo de Prótesis y Aparatos Ortopédicos** en su **Artículo 7 se indica**, *“Las unidades proveedoras de servicios de salud podrán comprar accesorios y prótesis para la entrega en forma directa a los asegurados mediante procedimiento de concurso o amparados al régimen de excepciones que establezca la Ley de Contratación Administrativa, según aplique”.*



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

De conformidad con lo anterior, se determinó que la mayoría de los centros de salud aplican los procesos de dotación de las prótesis auditivas por medio del Instructivo de Prestaciones en Dinero.

No obstante, lo anterior, se determinó que en los Hospitales Maximiliano Peralta Jiménez, William Allen Taylor y el Hospital Fernando Escalante Pradilla, aplicaron procedimientos de contratación administrativa para la adquisición de dichos insumos.

Al respecto, en el hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez se realizó un proceso de contratación administrativa para adquirir las prótesis auditivas, mediante la licitación 2014LN-000004-2306, determinándose que los costos fueron los siguientes:

**Cuadro 1**  
**Montos de prótesis auditivas en el Hospital Maximiliano Peralta Jiménez Mediante**  
**Licitación 2014ln-000004-2306**  
**Periodo: 01 de Enero 2016- 30 De Junio 2017**

Código	Artículo	Precio Unitario Adjudicado	Precio Al Tipo De Cambio*
J-2	Audífono intracanal	\$ 187	¢107.977,54
J-4	Audífono retroauricular	\$ 189	¢109.132,38

Fuente: Elaboración propia con base en la información suministrada por el departamento de Presupuesto Hospital Maximiliano Peralta Jiménez.

Nota: \* Tipo de cambio utilizado para el cálculo del costo de los insumos corresponde al 31 de agosto del 2017

No obstante lo anterior, en el siguiente cuadro se consigna el monto que la Caja reconoce en **prestaciones en dinero**, en comparación con los costos que demandan las prótesis mediante el **proceso de licitación**, a pacientes con prescripción de prótesis auditivas:

**Cuadro 2**  
**Cuadro Comparativo del Costo De Las Prótesis Por Concepto de**  
**Subsidio Vrs Contratación Administrativa**  
**Periodo: 01 de Enero 2016- 30 De Junio 2017**

Código	Descripción De Artículo	Costo Prótesis Por Medio De Subsidio	Costo Prótesis Por Medio De Contratación	Diferencia	%
J-2	Audífono intracanal	¢294.036,75	¢107.977,54	¢186.059,21	63%
J-4	Audífono retroauricular	¢232.210,40	¢109.132,38	¢123.078,02	53%

Fuente: Elaboración propia con base en la información suministrada por el Área de Planificación Bienes Y servicios.



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

De conformidad con lo anterior, en el siguiente cuadro se muestra los costos que se generan mediante la adquisición de prótesis por concepto de subsidio y mediante procesos licitatorios:

**Cuadro 3**  
**Comparativo del costo de las prótesis por concepto de subsidio y procesos de**  
**Contratación Administrativa**  
**Periodo: 01 de Enero 2016- 30 de Junio 2017**

Descripción del Artículo	Cantidad de Prótesis	Costo de las Prótesis Auditivas por Concepto de Subsidio en los Hospitales: México, Tony Facio, Dr. Enrique Baltodano Briceño	Costo de las Prótesis Auditivas por Concepto de contratación Administrativa	Diferencia de precios	%
Audifono intracanal	1769	₡1.040.302.021,50	₡382.024.536,52	₡658.277.484,98	63%
Audifono retroauricular	1769	₡821.560.395,20	₡386.110.360,44	₡435.450.034,76	53%
	Total	₡1.861.862.416,70	₡768.134.896,96	₡1.093.727.519,74	

Fuente: Elaboración propia con base en la información suministrada por el Área de Planificación Bienes y servicios.

Comparando la información del cuadro 3 se evidencian diferencias significativas en los costos en cuanto a la dotación de prótesis auditivas, con reconocimiento del subsidio en comparación con los montos pagados por medio de contratación administrativa.

<sup>1</sup>Durante el período comprendido del 01 de enero de 2016 al 30 de junio de 2017, los Hospitales México, Hospital Tony Facio, Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño, otorgaron aproximadamente por medio de las Prestaciones en Dinero 1769 prótesis auditivas del audifono Intracanal, con un costo total de ₡1.040.302.021,50 (mil cuarenta millones trescientos dos mil veintiún colones con cincuenta céntimos); por otra parte, en el Hospital Maximiliano Peralta Jiménez se han adquirido prótesis por medio de procedimientos de Contratación Administrativa. En tal sentido si consideramos los costos unitarios de los dispositivos adquiridos por dicho centro de salud y las multiplicamos por las 1769 prótesis auditivas del audifono Intracanal se tendría un costo total de ₡382.024.536,52 (trescientos ochenta y dos millones veinticuatro mil quinientos treinta y seis colones con cincuenta y dos céntimos).

<sup>1</sup> Con el objetivo de evidenciar las diferencias en precios de los dos procesos de dotación de prótesis auditivas en la institución, y tomando en cuenta que en el período comprendido entre el 01 enero de 2016 al 30 de junio de 2017, se entregaron aproximadamente 1769 prótesis auditivas, se realizó una estimación de los costos de cada proceso de dotación de estos insumos; para ese cálculo se multiplicaron las 1769 de prótesis por el precio unitario erogado por la institución por concepto de Prestaciones en dinero o subsidio, posteriormente se realizó el mismo ejercicio, multiplicando las 1769 prótesis por el costo unitario pagado por el Hospital Maximiliano Peralta Jiménez por medio de contratación administrativa, lo anterior con el fin de poder realizar la comparación respectiva.



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

De lo anterior se establece, que el monto cancelado utilizando el método de Contratación Administrativa representa el 37% del monto pagado por medio de Subsidio. Así las cosas, la Institución eventualmente se hubiera ahorrado €658.277.484.98 (seiscientos cincuenta y ocho millones doscientos setenta y siete mil cuatrocientos ochenta y cuatro colones con noventa y ocho céntimos), representando un ahorro institucional del 63%.

No obstante, si realizamos el mismo ejercicio para los audífonos retroauriculares los datos obtenidos serían los siguientes:

Durante el período comprendido de 01 de enero de 2016 a 30 de junio de 2017, los Hospitales México, Hospital Tony Facio, Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño, otorgaron aproximadamente por medio del Subsidio 1769 prótesis auditivas del audífono retroauricular, con un costo total de €821.560.395,20 (ochocientos veintiún millones quinientos sesenta mil trescientos noventa y cinco colones con veinte céntimos); por otra parte, sí en el Hospital Maximiliano Peralta Jiménez otorgara por medio de Contratación Administrativa 1769 prótesis auditivas del audífono retroauricular, el costo total sería de €386.110.360,44 ( trescientos ochenta y seis millones ciento diez mil trescientos sesenta colones con cuarenta y cuatro céntimos). Por lo tanto, el monto cancelado utilizando el método de Contratación Administrativa representaría el 47% del monto cancelado por medio de Subsidio, así las cosas la Institución se ahorraría eventualmente €435.450.034,76 (cuatrocientos treinta y cinco millones cuatrocientos cincuenta mil treinta y cuatro colones con setenta y seis céntimos), representando un ahorro institucional del 53%.

De lo anterior se determina que la institución no dispone de un único mecanismo para la dotación de las prótesis auditivas, lo que ocasiona que se cancele un precio mayor por las prótesis auditivas bajo la modalidad de prestaciones en dinero, no garantizándose un uso eficiente de los recursos institucionales. Sin considerar los aspectos asociados a los procesos de contratación en cuanto a los tiempos que demandan los procesos licitatorios, cantidad de prótesis adquiridas, y la planificación que conlleva este tipo de compras, se considera que los resultados evidencian un eventual ahorro al adquirir las prótesis mediante procesos licitatorios en comparación con el mecanismo de subsidios.

En cuanto al estado del proceso de compra de prótesis auditivas por medio de contratación por convenio marco o compra consolidada, la Licda. Kathia Castro Alvarado, jefe de Área de Planificación de Bienes y Servicios, mediante oficio, APBS-0245-10-2017 con fecha de 03 de octubre de 2017, indicó que el proyecto de prótesis auditivas, en este momento no es posible tramitarlo bajo la modalidad de Convenio Marco por motivos que a continuación señala:

“(…)

1. *Según reforma al Reglamento de Contratación Administrativa publicada en la Gaceta N° 20 del día 27 de enero del 2017, se deroga el artículo 115 del citado reglamento y se adiciona una nueva sección denominada Convenio Marco, la cual consta de nueve artículos que regulan lo relativo a este tipo de contratación.*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

2. *Que esta reforma textualmente cita: “Los convenios marco sólo podrán tramitarse cuando se lleven por medios electrónicos y con catálogos virtuales que aseguren una administración y supervisión transparentes, de acuerdo a las disposiciones del presente reglamento en cuanto al uso de los medios electrónicos”.*
3. En fecha 19 de junio del 2017 se lleva a cabo una reunión con funcionarios de la Contraloría General de la República a fin de aclarar algunas dudas en relación con el tema de convenio marco, sin embargo, se nos informa en esta reunión que a nivel de la Contraloría se conformó una Comisión con el fin de analizar detalladamente la reforma al reglamento.
4. Mediante oficio DTBS-0214-072017/ APBS-0176-07-2017 se solicita criterio legal a la Dirección Jurídica Institucional a fin de determinar la viabilidad de dar inicio a convenios marco a nivel institucional cuya decisión inicial sea con fecha posterior a la fecha de la reforma.
5. Según oficio DJ-04382-2017 del 24 de julio 2017 se recibe criterio de la Dirección Jurídica Institucional, el cual concluye lo siguiente: *“1.Los procedimientos bajo la modalidad de convenio marco cuya decisión inicial sea posterior a la vigencia de la Reforma al Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, alcance N° 19, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 20 del 27 de enero del 2017, quedan supeditados necesariamente a los desarrollos tecnológicos que sean requeridos en el Sistema Electrónico de Compras. 2. Al no contar para este momento con la herramienta tecnológica ni tener fecha exacta en que se pueda contar con ella, no se debe interpretar que puedan realizarse convenios marco a la luz de lo establecido en el transitorio número I de la reforma citada. (...)”.*
6. Se analiza entonces que la forma en que se pueda atender la necesidad de las prótesis auditivas es a través de la compra consolidada, sin embargo por las experiencias con otros procedimientos se determina la necesidad de contar con un módulo de ejecución contractual, que permita llevar el control tanto por cada unidad que formaría parte de la contratación como el control a cargo del Administrador General del Contrato (Sub área de Garantías y Contratos), no obstante, resulta que si bien se han realizado mejoras al SIGES, estas mejoras se han realizado en la versión SIGES WEB que es una versión aún en prueba y que por tanto no está disponible para la red de servicios, limitando así las posibilidades de llevar a cabo este procedimiento en el Hospital inicialmente designado.
7. Posteriormente mediante Gaceta N° 196 de fecha 10 de agosto del 2017, se publican nuevas modificaciones al Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa en la cual se cita A los efectos de llevar a cabo esa verificación, todas las instituciones de la Administración Pública, deberán registrar y mantener actualizada la información en el Sistema Integrado de Compras Públicas (...), además se derogan artículos relacionados con el Registro Institucional de Proveedores y se refiere a que el registro único de proveedores que deberá ser utilizado por las instituciones públicas será el de SICOP.



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

8. A su vez con la misma fecha (10/08/2017) se recibe oficio DJ-04772-2017 en el cual se cita textualmente:

*“Se verificó la atención a las recomendaciones de forma al documento de propuesta de reglamento hechas por esta Dirección mediante oficio DJ-03093-2017 del 29 de mayo del 2017, y las mismas fueron atendidas, no obstante en criterio de ésta asesoría subsiste lo planteado mediante oficios DJ-06189-2016 del 24 de octubre del 2016, y el propio DJ-03093-2017 (en su observación de fondo), en el sentido de que según lo establecido expresamente en los artículos 40 y 40 bis de la Ley de Contratación Administrativa, no es posible que la CCSS haga contrataciones electrónicas a través de un sistema distinto del sistema unificado de compras electrónicas del Poder Ejecutivo (SICOP), aspecto que ya había sido debidamente analizado y respondido de parte de esta asesoría mediante ambos oficios mencionados.*

*Finalmente la Licda. Katia Castro Alvarado, indicó que si bien se han realizado arduos esfuerzos por llevar a cabo la contratación, en este momento no se cuenta con la estructura requerida para llevar a cabo la contratación bajo la modalidad de Convenio Marco, por cuanto a la fecha la institución no puede realizar contrataciones en SICOP hasta tanto la CCSS no se realice la respectiva negociación y el plan de implementación del proyecto; y para llevarlo a cabo como compra consolidada se requiere de un módulo de ejecución contractual que permita llevar el adecuado seguimiento a la relación contractual (...)*”

El Instructivo de prótesis y aparatos ortopédicos, Julio 1997, señala en el artículo 7:

*“Las unidades proveedoras de servicios de salud podrán comprar accesorios y prótesis para la entrega en forma directa a los asegurados mediante procedimiento de concurso o amparados al régimen de excepciones que establezca la Ley de Contratación Administrativa, según aplique”.*

Las normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, en el punto 4.6 “cumplimiento del ordenamiento Jurídico y Técnico,” señalan:

*“(...)*

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente la protección, custodia, inventario, correcto uso y control de los activos pertenecientes a la institución, incluyendo los derechos de propiedad intelectual. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de tales activos y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestos (...)*”.

La falta de acciones efectivas por parte de la Gerencia de Logística y otras instancias gerenciales tanto locales como institucionales, de implementar otros procedimientos para la adquisición de prótesis auditivas, ha provocado que la Caja este pagando diferencias de precios significativas en estos bienes, de hasta un 63 % y un 53%, de más según los datos obtenidos de la licitación pública tramitada en el



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

hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez. Lo cual evidencia las ventajas para la institución de incursionar en la adquisición de prótesis bajo los procesos licitatorios en donde se promueva los principios fundamentales que informan la contratación, en cuanto a la igualdad de concurrencia, de participación y de libre competencia, que generarían beneficios para la institución y asegurados.

## 2.- REFERENTE A LA NORMATIVA QUE REGULA EL OTORGAMIENTO DE PRÓTESIS AUDITIVAS.

Se determinó que la normativa que regula los procesos de otorgamiento de prótesis auditivas debe ser ajustada a las necesidades actuales, considerando que el otorgamiento de prótesis auditivas se fundamenta en el Reglamento para la concesión de aparatos y prótesis médicas, Instructivo de prótesis y aparatos ortopédicos y el Instructivo Pago de Prestaciones en Dinero, el primero data de 1991 y los dos últimos de 1997.

De la revisión efectuada se determinó que las normas deben ser analizadas y revisadas, de tal manera que se actualicen y se adecuen a los requerimientos actuales, con procedimientos y mecanismos de control que garanticen, no solo el otorgamiento oportuno de las prótesis, sino también a un costo razonable.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 4.1., señala:

*“(…)*

*Actividades de control. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad (...).”*

Entre las causas que se pueden citar está, la ausencia de acciones que permitan diseñar, actualizar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control, las cuales comprenden las políticas, procedimientos, lineamientos, guías y mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente el otorgamiento de las prótesis auditivas, así como la estandarización de los procesos y el fortalecimiento en los controles del otorgamiento de las prótesis auditivas en la Institución.

La falta de actualización en la normativa genera que las actividades realizadas por los centros médicos en el otorgamiento de prótesis auditivas, no sean efectivas por cuanto dificulta la prevención, detección y corrección de procesos, así como, la estandarización en los procesos del otorgamiento de prótesis auditivas y eventualmente una afectación patrimonial.



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

### 3.- ACERCA DE LOS PROCESOS DE CONTROL DE CALIDAD PARA LA ADQUISICIÓN DE PRÓTESIS AUDITIVAS.

Se determinó que la institución no dispone de mecanismos de control que permitan regular y evaluar la calidad de las prótesis auditivas entregadas a los pacientes por parte de los proveedores.

En los centros médicos evaluados se determina que no se dispone de mecanismos efectivos mediante los cuales se determine la calidad de las prótesis, las actividades en esta materia están orientadas a verificar que el dispositivo responda a los requerimientos del paciente.

Es importante indicar que, al adquirir las prótesis por medio de subsidio, existe un contrato entre el paciente y la casa proveedora de su elección por lo cual la institución no dispone de mecanismos efectivos mediante los cuales se determine la calidad de las prótesis lo que dificulta la fiscalización de la calidad de las prótesis auditivas, misma que es determinada por la casa proveedora.

Las normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, en el punto 4.5 “Garantía de Eficiencia y Eficacia de las Operaciones”, señalan:

*“(...) El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades e control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales pueden verse expuestas (...)”.*

En el punto 4.5.1 “Supervisión constante”, especifican:

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

En el punto 4.5.3 “Controles sobre fondos concedidos a sujetos privados”, especifican:

*“(...) El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer los mecanismos necesarios para la asignación, el giro, el seguimiento y control del uso de los fondos que la*



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

*institución conceda a sujetos privados. Lo anterior, para asegurar el debido cumplimiento del destino legal y evitar abusos, desviaciones o errores en el empleo de tales fondos; todo lo cual deberá contemplarse en las regulaciones contractuales, convenios, acuerdos u otros instrumentos jurídicos que definan la relación entre la administración que concede y lo sujetos privados (...)"*.

Entre las causas que se pueden citar son la carencia de acciones por parte de la Gerencia y la Comisión Técnica de Otorrinolaringología para llevar a cabo las acciones que permitan regular y evaluar aspectos de calidad de las prótesis auditivas.

Ante la falta de mecanismos que determinen la calidad de las prótesis auditivas por parte de la Comisión Técnica de Otorrinolaringología y centros médicos, los pacientes podrían verse afectados en cuanto a la calidad de las prótesis auditivas entregadas por la institución, y por ende, en detrimento de la recuperación auditiva del usuario.

#### **4.- SOBRE LOS MECANISMOS DE CONTROL PARA LA PRESCRIPCIÓN, ENTREGA Y CUSTODIA DE LAS PRÓTESIS AUDITIVAS.**

De la revisión de los mecanismos de control interno para la prescripción, entrega y custodia de las prótesis auditivas se determinaron aspectos que deben ser fortalecidos.

##### **4.1.- De los mecanismos de control para la prescripción y entrega de las prótesis auditivas.**

Se determinó, la falta de mecanismos de control por parte de la Gerencia Médica y la Dirección de los centros médicos, que permitan realizar una evaluación de los procesos de prescripción y entrega de las prótesis auditivas.

Los centros médicos evaluados, Hospital México, Hospital Tony Facio y Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño, disponen para la entrega de prótesis auditivas un libro de actas donde anotan los datos de los pacientes, sin embargo, no en todos los casos los registros son legibles, se anotan de forma incorrecta el número de cédula del paciente, lo cual no permite identificar de forma oportuna los datos.

En cuanto a los mecanismos de control en la prescripción de las prótesis auditivas de los centros evaluados, en entrevista realizada por esta Auditoría a los Jefes de Otorrinolaringología, sobre los controles establecidos por su unidad para el otorgamiento de las prótesis auditivas en cuanto a la prescripción, custodia y consumo y si son estandarizados estos controles indicaron lo siguiente:

- ✓ Según el Dr. Edgar Zúñiga Alvarado, Jefe de Servicio de Otorrinolaringología, del Hospital México, *"Audiometría previa para corroborar necesidad de prótesis, en cuanto a custodia se resguarda en un archivo con llave en un consultorio que siempre permanece cerrado con llave. Los controles se realizan en este nosocomio, no son estandarizados"*.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- ✓ Según el Dr. Evans Jiménez Sánchez, Jefe de Servicio de Otorrinolaringología, del Hospital Tony Facio, *“En el servicio se implantó un libro de actas en el cuál se lleva un control de la cantidad de prótesis auditivas entregadas por el servicio. No son estandarizados, pero se realiza con base a los procesos del Hospital México y del Hospital Calderón Guardia”*.
- ✓ Según el Dr. Carlos Granera Umaña, Jefe de Servicio de Otorrinolaringología, del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño, *“El paciente es referido a la especialidad para buscar causas de la patología, se le hace la valoración y una audiometría, con base a los resultados se realiza la recetas para los dispositivos de ser necesario. El procedimiento utilizado es similar al del Hospital México”*.

Las normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, en el punto 4.1 “actividades de control”, señalan:

*“(…)*

*Actividades de control El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad (...).”*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 4.2. “requisitos de las actividades de control”, señalan:

*“(…)*

*e. 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 (...).”*

La institución no dispone de un mecanismo de control estandarizado para la prescripción de las prótesis auditivas, razón por la cual la forma de prescripción se establece de manera distinta en cada uno de los centros evaluados.

La falta de mecanismos efectivos de control para la prescripción de prótesis auditivas provoca una inoportuna resolución de la patología del paciente y en cuanto al registro de entrega de estos dispositivos médicos provoca que la información contenida no sea confiable para los efectos de seguimiento y evaluación de los órganos de control y de la propia administración activa.



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

#### 4.2.- De los mecanismos de control para la custodia de las prótesis auditivas.

Se determinó, la falta de mecanismos efectivos de control debidamente documentados y autorizados por parte de los titulares de los centros médicos que permitan realizar la evaluación del proceso de custodia de las prótesis auditivas.

En cuanto a la custodia de las prótesis auditivas en los centros evaluados, Hospital México, Hospital Tony Facio y Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño, según entrevistas realizadas el procedimiento es el siguiente:

- ✓ Licda. Roxana Alvarado González, Técnica de Audiología, Hospital México:

##### ***“Flujograma proceso de custodia de prótesis auditivas:***

- *El Área de Bienes y Servicios (Proveeduría) del Hospital México es la encargada de la recepción de las prótesis auditivas proveniente de la casa proveedora.*
- *La Proveeduría le informa al Servicio de Otorrinolaringología la recepción de las prótesis, para que procedan con el retiro y revisión de las mismas.*
- *Una vez comunicada la recepción, el Técnico en Audiología va a la Proveeduría y retira las prótesis auditivas para trasladarlas a la bodega del servicio de Otorrinolaringología.*
- *Consecutivamente, los Técnicos de Audiología anotan la casa proveedora, tipo de audífono, marca, accesorios, número de serie y el lapso de la garantía de cada una de las prótesis auditivas en el libro de actas denominado “Control de Prótesis”.*
- *Posteriormente, los Técnicos de Audiología revisan lo que la casa fabricante entregó, comparándolo con lo solicitado por el médico tratante, se indica las observaciones en el Control de Prótesis, y se almacenan en un armario bajo llave; cabe resaltar que únicamente los Técnicos tiene acceso a dicho armario.*
- *En la cita de entrega de prótesis auditivas, los Técnicos de Audiología atienden a los pacientes; y les indican si existe alguna diferencia entre lo requerido y lo solicitado, para que el paciente lleve la prótesis auditiva a la casa proveedora, a fin de que esta última realice la corrección correspondiente.*
- *Finalmente, los Técnicos de Audiología le asignan una cita de control (aproximadamente tres meses) a los pacientes, para verificar el funcionamiento de la prótesis”.*

- ✓ Dr. Evans Jiménez Sánchez, Jefe de Servicio de Otorrinolaringología, del Hospital Tony Facio:

##### ***“Flujograma proceso de custodia de prótesis auditivas Hospital Dr. Tony Facio:***

- *El Área de Bienes y Servicios (Proveeduría) del Hospital Dr. Tony Facio es la que se encarga de la recepción de las prótesis auditivas proveniente de la casa proveedora.*



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

- *La Proveduría traslada al Servicio de Otorrinolaringología las prótesis, para que procedan con la revisión de las mismas.*
- *Una vez entregadas las prótesis auditivas, la enfermera traslada las prótesis auditivas a la bodega del servicio de Otorrinolaringología.*
- *Consecutivamente, la enfermera anota la casa proveedora, tipo de audífono, marca, accesorios, número de serie y el lapso de la garantía de cada una de las prótesis auditivas en el libro de actas denominado "Control de Prótesis".*
- *Posteriormente, la enfermera revisa lo que la casa fabricante entregó, comparándolo con lo solicitado por el médico tratante, se indica las observaciones en el Control de Prótesis, y se almacenan en un armario bajo llave; cabe resaltar que únicamente los Técnicos tiene acceso a dicho armario.*
- *En espera de que se presente el paciente a la consulta para la entrega de prótesis auditivas, los Médicos atienden a los pacientes; y les indican si existe alguna diferencia entre lo requerido y lo solicitado, para que el paciente lleve la prótesis auditiva a la casa proveedora, a fin de que esta última realice la corrección correspondiente.*
- *Finalmente, los médicos le asignan una cita de control a los pacientes, para verificar el funcionamiento de la prótesis".*

✓ Dr. Carlos Granera Umaña, Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño:

*"Se almacena en un anaquel bajo llave y se realiza un inventario".*

Lo anterior indica que la institución no dispone de un mecanismo de control estandarizado para la custodia de las prótesis auditivas, razón por la cual dicho proceso se establece de manera distinta en cada uno de los centros.

Las normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, en el punto 4.1 "actividades de control", señalan:

*"(...)*

*Actividades de control El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad (...)"*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 4.2. "requisitos de las actividades de control", señalan:



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

“(...)

*e. 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 (...)*”

Lo desarrollado en el presente punto podría tener su origen en la falta de decisiones u acciones a nivel gerencial o local dirigidas a establecer los mecanismos de custodia para las prótesis auditivas, lo que podría ocasionar la pérdida o daño a las prótesis al no tener un procedimiento en el que se establezca el responsable de la custodia y el lugar determinado de las mismas.

#### **4.3.- Referente a la trazabilidad de la información de las prótesis auditivas:**

Se determinó la carencia a nivel institucional de un sistema de información que permita regular y evaluar razonablemente los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar la trazabilidad de la información de prótesis auditivas otorgadas por el concepto de subsidio a los usuarios, con lo cual se pueda realizar un monitoreo o control cruzado de las prótesis otorgadas para evitar la duplicidad de los beneficios otorgados a los pacientes.

Las normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, en el punto 5.1 “Sistemas de Información”, señalan:

“(...)

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los elementos y condiciones necesarias para que, de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al bloque de legalidad, la información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales. El conjunto de esos elementos y condiciones con las características y fines indicados, se denomina sistema de información, los cuales pueden instaurarse en forma manual, automatizada, o ambas (...)*”.

En el punto 5.6 “Calidad de la Información”, especifican:

“(...)

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurarse 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 calidad de la información están referidos a la confidencialidad, oportunidad y utilidad (...)*”.



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

Entre las causas que se pueden citar, son la carencia de acciones por parte de la Gerencia y la Dirección Médica de los centros médicos, para la creación de mecanismos de control, en cuanto a la recopilación de los datos y al acceso oportuno de la información.

Ante la ausencia de mecanismos de control de prótesis auditivas por parte de la Gerencia y la Dirección Médica de los centros médicos, podría generarse la duplicidad en el pago de las prestaciones en dinero; al no disponer de un sistema de información eficiente que permita obtener la trazabilidad de las prótesis auditivas entregadas a los usuarios.

## CONCLUSIONES

Las prótesis auditivas son dispositivos que permiten la rehabilitación auditiva de los pacientes, lo cual mejora la calidad de vida, es por ello que, dentro de las obligaciones de la Caja Costarricense de Seguro Social, está el otorgamiento de las prótesis auditivas y utiliza dos mecanismos de dotación, ya sea por medio de prestaciones en dinero (subsidio) o por contratación administrativa.

De conformidad con los resultados obtenidos en la presente evaluación, se evidencia que la institución no dispone de acciones efectivas que permitan implementar otros procedimientos para la adquisición de prótesis auditivas, lo que ha provocado que la Caja este pagando eventualmente diferencias en estos bienes, de hasta un 63 % y un 53%, según los datos obtenidos de la licitación pública tramitada por el hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez.

La institución en el periodo 01 de enero 2016 a 30 de junio 2017 ha entregado aproximadamente 1769 prótesis auditivas, lo que representa una inversión aproximada de **¢1.040.302.021,05 (mil cuarenta millones, trescientos dos mil veintiún colones con cinco céntimos)**, sin embargo, la administración no ha realizado acciones para actualizar la normativa que regula los procesos, con el fin de cumplir con los requerimientos actuales de la institución, por lo cual es preciso implementar las medidas correctivas, para normalizar y estandarizar los procesos de otorgamiento de prótesis auditivas, que respondan adecuadamente a las necesidades institucionales.

La emisión de normativa de procesos en cuanto al otorgamiento de Prótesis Auditivas, es esencial en la gestión del Servicio de Otorrinolaringología, en virtud de que una vez emitida y actualizada la normativa, deben mantenerse y estar en constante revisión. En ese sentido, la Institución debe garantizar que las actividades sustantivas de Otorrinolaringología, se cumplan, se ajusten al marco de control interno y a los objetivos estratégicos de la organización de tal manera que se garantice una adecuada prestación de los servicios de salud a los pacientes y a un costo razonable.



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

## RECOMENDACIONES

### A LA DRA. MARIA EUGENIA VILLALTA BONILLA, GERENTE MEDICA O A QUIEN OCUPE SU CARGO

1. Llevar a cabo las acciones correspondientes para que los directores de los Centros de Salud, adquieran las prótesis auditivas utilizando los procedimientos establecidos en la Ley y el Reglamento de Contratación Administrativa, de tal manera que se aprovechen las economías de escala. Esa gerencia será la responsable de velar que cada centro de salud aplique lo establecido en esta recomendación. **Plazo 1 mes**
2. En razón de los resultados obtenidos mediante la figura de compra marco, que esa Gerencia realice un análisis técnico que permita determinar la viabilidad y factibilidad de eliminar la figura del subsidio para la dotación de las prótesis auditivas y demás aparatos ortopédicos que dicho análisis determine y se adopte las normas establecidas en la Ley de Contratación Administrativa. **Plazo de 6 meses una vez efectuada la compra marco.**
3. Se proceda a la revisión del Instructivo de Prótesis y Aparatos Ortopédicos, El Reglamento de Prótesis y Aparatos Médicos, de tal manera que se disponga de documentos debidamente estandarizados y con procedimientos que regulen las actividades de recepción, entrega, custodia, prescripción, calidad de los dispositivos, y sistemas de información que garanticen un monitoreo y trazabilidad de entrega de prótesis en forma efectiva. **Plazo 6 meses**

## COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, artículo 45, los resultados del presente estudio se comentaron el 29 de noviembre de 2017, en la Sala de Sesiones de la Auditoría Interna, por parte de la Administración activa, con el Lic. Gilberto Alonso León Sánchez, Asesor Gerencia Médica, por parte de la Auditoría Interna con el Lic. Edgar Avendaño Marchena y el Sr. Arón Zúñiga Barboza. Los comentarios de la Administración Activa constan en la respectiva Acta de Comentario.

## ÁREA DE SERVICIOS DE SALUD

Arón David Zúñiga Barboza  
**ASISITENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Roy Manuel Juárez Mejías  
**JEFE DE SUBÁREA**

Lic. Edgar Avendaño Marchena  
**JEFE DE ÁREA**

EAM/RMJM/ADZB/lbc