



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

AGO-207-2018
04-12-2018

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó en cumplimiento del Plan Anual de trabajo 2018 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, en el apartado de “Actividades Programadas”, con el propósito de determinar la suficiencia de control interno establecido en la gestión de vigilancia y limpieza en el hospital Dr. Tony Facio Castro.

Se evidenció la existencia de aspectos sujetos de mejora en las labores de supervisión del personal de los servicios de vigilancia y limpieza relacionado con los controles establecidos, deberes y responsabilidades en las actividades, generando riesgos asociados a los procesos que se desarrollan en estas unidades.

Aunado a lo anterior, se evidenció que no se ha dispuesto del recurso suficiente para monitoreo, control y supervisión del sistema de cámaras de video del centro de salud, de tal manera que no se han establecido suficientes elementos para que la inversión efectuada sea aprovechada en los procesos de seguridad de los pacientes, usuarios, funcionarios y los bienes institucionales.

El servicio de vigilancia tiene implementado un control de bitácoras para las situaciones que se presenten en cada turno; sin embargo, los registros en estas no están ordenados ni son claros, situación que puede generar información poco confiable y oportuna para las actividades de supervisión.

En virtud de lo expuesto, se efectúan tres recomendaciones, dirigidas a la Dirección Administrativa Financiera del hospital Dr. Tony Facio Castro, con el fin de subsanar las debilidades encontradas y procurar la mejora en la prestación de los servicios de salud otorgados a los usuarios.



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

AGO-207-2018
04-12-2018

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

EVALUACIÓN SOBRE LA SUFICIENCIA DE CONTROL INTERNO EN EL SERVICIO DE VIGILANCIA Y LIMPIEZA DEL HOSPITAL DR. TONY FACIO CASTRO

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se realiza en atención al Plan Anual Operativo del Área de Gestión Operativa, para el período 2018, en el apartado de Actividades Programadas.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la suficiencia del control interno establecido para la gestión de vigilancia y limpieza en el hospital Dr. Tony Facio Castro.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar los procedimientos de control implementados en materia de vigilancia y limpieza en las instalaciones sanitarias y generales del centro médico, con el propósito de minimizar riesgos que afecten la continuidad en la prestación de los servicios, la integridad de los usuarios, funcionarios y el patrimonio institucional.
- Analizar la implementación y supervisión de protocolos de vigilancia y limpieza de parte la jefatura del servicio, para determinar el cumplimiento y apego a la normativa aplicable en esta materia.

ALCANCE

El estudio comprende la revisión de los mecanismos de control de vigilancia y limpieza implementados en el hospital. Además, de los protocolos de limpieza y aseo de las instalaciones, servicios sanitarios y puestos de seguridad.

- **Vigilancia:** Se utilizó información de las bitácoras de los puestos de entrada y salida, además, de la revisión de protocolos de seguridad. Asimismo, se revisaron videos del sistema de circuito cerrado del hospital para determinar las actividades de los funcionarios del servicio.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- **Limpieza:** Se realizó una revisión de baños de farmacia, entrada principal, emergencias y salones de hospitalización, además, se efectuó inventario en la bodega de insumos de aseo. Obre los aspectos relativos a servicios brindados con motivo de Riesgos Excluidos, Patrono Moroso y No Asegurados, se hará uso de la información de la Unidad, por el periodo de enero a julio 2018.

Se consideran además las acciones ejecutadas por la Administración, desde el 2 de enero hasta el 31 de julio del 2018, ampliándose en aquellos casos que se consideró necesario.

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

METODOLOGÍA

Con el propósito de lograr los objetivos planteados, se aplicaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Entrevista con la MBA. Marta On Centeno, Directora Administrativa Financiera, del hospital Dr. Tony Facio Castro.
-
- Entrevista con la Licda. Ingrid Delgado Esquivel, jefe del Servicio de Vigilancia y Limpieza del hospital Dr. Tony Facio Castro.
- Verificación de tareas de los funcionarios de vigilancia, mediante el sistema de seguridad por medio del sistema de cámaras del hospital.
- Revisión de bitácoras de puestos de vigilancia.
- Análisis de la supervisión al personal de limpieza del hospital.
- Comprobación de las funciones de limpieza por medio de formularios de control de los supervisores, además, de recorrido efectuado el 20 de julio de 2018.
- Solicitud de información al departamento de Servicios Generales relacionada con la implementación del sistema de circuito cerrado de video (CCTV).



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

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, 8292 de setiembre 2002.
- Normas para el Ejercicio de la Auditoría en el Sector Público, de febrero 2010.
- Normas Técnicas Específicas Plan Presupuesto, mayo 2014.
- Normas de Control Interno para el Sector Público, febrero 2009.
- Manual para la Gestión del Servicio de Seguridad, abril 2017.
- Manual de Funciones y Procedimientos de Seguridad, Hospital Dr. Tony Facio Castro, febrero 2016.
- Normas y procedimientos de limpieza y desinfección de áreas en establecimientos de salud, enero 2007.

ASPECTOS POR CONSIDERAR DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

Esta Auditoría, informa y previene al Jерarca 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

El Servicio de Vigilancia del Hospital Dr. Tony Facio Castro tiene como objetivo general velar por la seguridad de los usuarios, compañeros de trabajo, así como los bienes institucionales, con el fin de prevenir e impedir la realización de actos delictivos de toda naturaleza o hechos contrarios al orden público y los comportamientos de las personas.

Aunado a lo anterior, presenta entre otros, los siguientes objetivos específicos según el Plan Anual Operativo:

- Realizar actualizaciones al Manual de Funciones de acuerdo con las necesidades del centro hospitalario.
- Elaborar los movimientos de personal para garantizar el pago oportuno los funcionarios.





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

- Elaborar las evaluaciones de desempeño a los funcionarios.
- Realizar reuniones bimestrales con el personal.
- Realizar actualizaciones a los Protocolos del servicio.
- Elaboración de SEVRI, Autoevaluación de Control Interno.
- Tramitar la compra de insumos según las necesidades.
- Realizar el inventario físico de activos.
- Capacitar a los funcionarios en materia de seguridad.
- Confeccionar los horarios mensuales del Servicio.
- Confeccionar instrumentos para supervisar los controles establecidos en los puestos de trabajo.
- Establecer las condiciones de seguridad en cuanto a medios humanos técnicos (pasivos y activos) y organizativos con el fin de mejorar el sistema integral de seguridad.
- Gestionar la dotación de recurso humano para contar con una bolsa de oferentes elegible en el servicio.

Estructuralmente el Servicio de Vigilancia y Limpieza, está constituido por cada jefatura de Servicio de Vigilancia y de Limpieza, además de un supervisor por cada servicio, quienes están a cargo del control de las labores tanto del personal de vigilancia (guardas) y de aseo.

En la revisión del perímetro del hospital Dr. Tony Facio Castro, se evidenció que la administración dispuso la medida de seguridad de no tener parqueo de funcionarios dentro del centro médico (entrada del reloj marcador), por cuanto, los únicos vehículos que entran y salen son proveedores de Nutrición para entregar alimentos en el comedor del centro de salud.

Lo expuesto, ha minimizado el riesgo de una eventual extracción de bienes institucionales y le ha permitido a la administración tener un mejor control en la entrada y salida del reloj marcador. Además, se implementó un guarda en el área del parqueo de vehículos de funcionarios ubicado en la antigua Dirección Regional de Servicios de Salud Huetar Atlántica.

En el desarrollo del estudio se verificó la disposición de protocolos de seguridad en el hospital Dr. Tony Facio Castro, los cuales establecen claramente el objetivo general, alcance, marco de legalidad, contenido, además, del portón de emergencias, amenaza de bomba, visitas de pacientes con custodia y hospitalizados.

Entre los aspectos que contiene la documentación de protocolo de seguridad, está la actividad, descripción de la acción y el responsable ante una situación de violencia o afluencia masiva de personas en el hospital; documento que presenta el siguiente orden:



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

- El guarda que se encuentra en el puesto de emergencia A y B estaría activando el protocolo.
- El Médico jefe de guardia se encarga de dar aviso a la Fuerza Pública y al Organismo de Investigación Judicial, por tratarse de una emergencia el jefe de turno delegará en el supervisor Servicios Generales que se encuentre en turno dará el aviso a la Fuerza Pública en caso de ser necesario.
- Los guardas de Rayos X, Ronda, Perímetro, Puerta Principal en conjunto con el supervisor estarán evaluando el lugar donde se presenta el siniestro, (el puesto de auditorio se desplaza al puesto de Rayos X).
- Cierre de accesos al área interna del hospital, portón entrada principal, puesto de salida, portón de entrada emergencias, la puerta de ingreso a consulta (puerta principal) y el portón del marcador.
- Valorar en conjunto con la Fuerza Pública cuales usuarios deben permanecer dentro servicio de emergencias.
- En conjunto con la Fuerza Pública, una vez que se cierra la puerta de emergencia A y B desplazar a todos los usuarios que se encuentran en esa área fuera del portón metálico.

Asimismo, se verificó durante la ejecución del estudio que los funcionarios de limpieza tienen capacitaciones, medidas de seguridad en las tareas de limpieza tales como, guantes para la recolección de basura, y la vacunación que realiza el hospital Dr. Tony Facio Castro para sus funcionarios.

Por otra parte, el centro médico tiene accesos al perímetro por medio de agujas eléctricas que el funcionario de vigilancia debe estar monitoreando en el momento que ingresan y salen los vehículos en el perímetro institucional.

Los funcionarios de vigilancia tienen a su cargo, foco, radio de comunicación, teléfono, extintor, bastón policial. Además, se solicitaron las inconformidades de los usuarios del servicio de vigilancia y limpieza. Al respecto, la aplicación del protocolo de seguridad, dentro del alcance evaluado, se considera razonable.

Sobre el suministro, instalación, integración y puesta en marcha de sistemas de seguridad electrónica (CCTV) en el hospital Dr. Tony Facio Castro:

Mediante el expediente 2017LA-000008-2601, se destinó la compra de cámaras de video para la seguridad del personal y equipo institucional del hospital Dr. Tony Facio Castro, según decisión inicial N° 0076-2017 emitida por la MBA. Glicería Quirós Zúñiga, Jefatura del Área Bienes y Servicios.



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

El costo de la compra es de \$272.177,44 (doscientos setenta y dos mil ciento setenta y siete dólares con 44/100), en la partida 2390 (Equipos varios), en cual se incluyó en la Plan Anual Operativo del hospital Dr. Tony Facio Castro.

En la previsión de verificación se detallan la cantidad de cámaras, suministro de instalación, muebles para estación de trabajo y seis mantenimientos preventivos y correctivos para circuito cerrado de televisión de forma semestral. Además, en la previsión, la Licda. Ingrid Delgado Esquivel, Jefatura del Servicio de Vigilancia, indica que se llegará a disponer de los recursos humanos e infraestructura administrativa suficientes para verificar el fiel cumplimiento del objeto de esa contratación.

HALLAZGOS

1. IMPLEMENTACIÓN DEL CCTV SISTEMA DE CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN

La Dirección General del hospital Dr. Tony Facio Castro implementó el 2 de enero de 2018 un sistema de vigilancia mediante circuito cerrado de televisión (CCTV), que considera 101 cámaras para todo el hospital y las 6 entradas y salidas del centro de salud; no obstante, se evidenció que no se dispone de personal capacitado para el control y vigilancia en la central de este equipo.

Se verificó que el Lic. Gustavo Picado Chacón, Gerente Financiero y Coordinador de la Comisión del gasto (en ese momento), mediante oficio N° 1.273-18 del 3 de abril de 2018, dirigido al Dr. Daver Vidal Romero, Director Médico y la MBA. Marta On Centeno, Directora Administrativa Financiera del hospital Dr. Tony Facio Castro, acordó otorgar el visto bueno para iniciar un proceso de contratación para un total de 12 guardas.

El Manual para la Gestión del Servicio de Seguridad de abril 2017, el punto 7.1.2 de Lineamientos en materia de seguridad electrónica, establece:

“La seguridad electrónica considera los dispositivos electrónicos y electromecánicos que permiten monitorear, evidenciar, alertar, registrar y documentar diferentes eventos generados en las instalaciones.

La integración de dispositivos electrónicos en la seguridad institucional, como complemento del recurso humano destacado a las labores propias, amplían la cobertura de monitoreo y vigilancia en las instalaciones institucionales, optimizando y garantizando servicios más eficientes y oportunos.

c) Sistemas de video vigilancia: Se encuentran compuestos por equipos tales como: cámaras de video vigilancia, monitores y grabadores, entre otros, los cuales permiten disuadir la comisión



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

de actos delictivos dentro de las instalaciones institucionales, así como complementar la labor de seguridad, mediante la visualización y registro de los eventos que se susciten dentro de los establecimientos y zonas de protección institucional”.

La Ley General de Control Interno, en su artículo 14, Valoración del riesgo, establece:

En relación con la valoración del riesgo, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

b) Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran, y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos.

d) Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar.

Mediante entrevista efectuada el 16 de agosto de 2018, la Licda. Ingrid Delgado Esquivel, jefe del Servicio de Vigilancia, manifestó en relación con la implementación del sistema de vigilancia y el recurso humano a obtener lo siguiente:

“Es de suma importancia contar con personal para tener cubierto los tres turnos y poder monitorear en tiempo real los eventos que pueden ocurrir en el nosocomio y actuar de forma preventiva.

A la fecha no se ha realizado la contratación por acuerdos con los gremios sindicales, Dirección Regional y autoridades del hospital, razón por la cual mediante oficio HTFC-DAF- 0152-03-18 la Directora Administrativa Financiera solicitó autorización a la Comisión Control del Gasto para iniciar la contratación por terceros para 15 plazas, en nota N°. 1273-18 se recibe respuesta donde se aprueba para la contratación de 12 plazas de guardas por terceros, se incluye el costo aproximado en la formulación del periodo 2019, donde se dará inicio la contratación, (Se adjunta copias de oficios y actas como parte de la evidencia)”.

Lo anterior, se debe a las gestiones pendientes de realizar de parte de la administración en procura de obtener el recurso humano capacitado para la operación del CCTV Sistema de Circuito Cerrado de Televisión.

Lo descrito implica que no se han establecido mecanismos de control eficientes para disponer de los recursos apropiados para garantizar el adecuado uso del sistema de circuito cerrado de cámaras de video adquirido, limitando la capacidad de los riesgos asociados a seguridad que afecten la continuidad en la prestación de los servicios brindados, la integridad de usuarios, funcionarios y la protección del patrimonio institucional.



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

2. HERRAMIENTA DE CONTROL ESTABLECIDA PARA LAS TAREAS DE LOS FUNCIONARIOS DE VIGILANCIA

En la revisión de las 6 bitácoras de ingreso al centro médico, custodiadas y utilizadas por el Servicio de Vigilancia, se evidenció que el uso presenta aspectos de orden y formalidad que requieren ser mejorados como lo son: borrones, tachones, dibujos en la escritura de las labores diarias, anotación de información relacionada con la entrega del puesto, siendo una bitácora para el registro de ingreso.

Aunado a lo anterior, en la bitácora del puesto de seguridad de rayos x, se determinó la ausencia de datos como la hora de entrada, el número de cama y piso o servicio que la persona va a visitar en el tiempo establecido.

Por su parte, se efectuó una inspección ocular en los puestos de seguridad, verificando que la bitácora del servicio de emergencias no se encontraba, y el guarda encargado en ese momento desconocía su ubicación; posteriormente, se ubicó el documento en el área del personal de Redes, lo cual implica que no se había realizado la entrega del puesto en el turno de 6 am a 2 pm.

El Manual para la Gestión del Servicio de Seguridad de abril 2017, establece en el punto 7.1.1, sobre “Lineamientos en materia de seguridad operativa”, en los incisos p y q lo siguiente:

“Se complementa con el desarrollo de herramientas documentales, que especifican el accionar operativo del recurso humano en situaciones cotidianas y/o extraordinarias.

Identificación de deberes y responsabilidades operativas

Aunado a las actividades específicas que detallan el accionar del personal destacado en el servicio de seguridad, en un centro de trabajo determinado, es trascendental cumplir con al menos las siguientes tareas:

p) *Realizar los controles que se establezcan para el registro de personas que ingresa y se salen de las instalaciones.*

q) *Acatar las instrucciones escritas o verbales (dejando constancia en bitácora respectiva) impartidas para el desempeño de sus funciones por parte de sus superiores, así como aplicar criterio experto y sentido común ante situaciones que no estén reguladas”.*

Mediante entrevista efectuada el 16 de agosto del 2018, a la Licda. Ingrid Delgado Esquivel, jefe del Servicio de Vigilancia, respecto al correcto uso de la bitácora, manifestó:



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

“Con respecto a la falta de orden y cumplimiento en el llenado de los controles establecidos en los puestos de trabajo, ya se había detectado por parte de esta jefatura y se procedió a girar instrucciones mediante oficio DAF- SV-161-06-2018 recordándoles la responsabilidad de cumplir con los instrumentos existentes en cada puesto, también se les giró instrucciones a los supervisores de dar seguimiento para dar cumplimientos a las actividades sustantivas, así mismo en las reuniones bimestrales. Las bitácoras se revisan mensualmente”.

Lo descrito, obedece a que no se ha establecido una efectiva supervisión de parte de la jefatura del servicio de vigilancia al cumplimiento de las labores relacionadas con el registro de ingresos y eventos suscitados durante cada turno de seguridad.

Esta situación debilita el sistema de control interno, por cuanto al no existir en el personal la disposición para utilizar de manera correcta y ordenada estos instrumentos de comunicación, perderían su impacto en el registro de eventos o información importante para la protección de las personas y activos del centro de salud.

3. CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES DEL PERSONAL DE VIGILANCIA Y LIMPIEZA

3.1 Tareas de funcionarios de vigilancia

Se determinó que no se cumplen de manera constante las siguientes funciones básicas asignadas a los guardas en los puestos de vigilancia, revisión de vehículos en la salida del perímetro hospitalario, revisión de los bolsos de los empleados en el puesto de salida (reloj marcador) y de los autos que provienen de las instalaciones del centro médico (proveedores).

En inspección ocular realizada el 20 de julio de 2018, en los puestos de entrada y salida al hospital Dr. Tony Facio Castro, se determinaron omisiones en deberes y responsabilidades operativas de vigilancia, entre ellos, gafete visible, verificar y solicitar gafete a funcionarios, entablar conversaciones con el personal o usuarios que distraen las labores, personas ajenas en el puesto de seguridad, y guardas conversando por el teléfono celular (principalmente en el puesto de la aguja de salida del perímetro). Aunado a lo anterior, mediante el sistema de cámaras de circuito cerrado se revisaron videos en compañía de la Licda. Ingrid Delgado Esquivel, jefe del Servicio de Vigilancia del hospital Dr. Tony Facio Castro, evidenciando los siguientes aspectos:

- El 21 de mayo de 2018 mediante el video del puesto de la entrada a la Clínica del dolor, al ser las 12 media noche, se evidenció como la cámara se mueve totalmente (giro de 180 grados), de tal manera que se queda en una posición que no enfoca ni la entrada, ni la caseta de vigilancia del guarda y de acuerdo con el equipo de cámaras utilizado no se tiene claro cuál fue la causa del movimiento.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- El 15 de julio de 2018 en el puesto de salida del hospital, al ser las 4:20 pm, se comprobó que el guarda ubicado en ese puesto no realiza la revisión de los vehículos que salen del perímetro del hospital.
- El 26 de julio de 2018 al ser la hora de entrada del personal del hospital (6 am) y la hora de salida (2:00 pm), se evidenció mediante el video que el funcionario de seguridad no revisó vehículos y bolsos del personal del centro médico.
- El 8 de agosto de 2018 al ser las 6 am, se determinó que el guarda de turno no se levantó de la caseta de guarda, en la entrada y salida de los funcionarios, por lo que no realizó la revisión de vehículos y bolsos.

El Manual para la Gestión del Servicio de Seguridad de abril 2017, el punto 7.1.1 de Lineamientos en materia de seguridad operativa, entre los deberes y responsabilidades, establece:

“b) Portar su gafete de identificación de manera visible en sus horas de trabajo.

g) Verificar y/o solicitar el gafete de identificación a funcionarios de la institución, al ingreso, y durante la permanencia y tránsito en las instalaciones.

i) Evitar entablar conversaciones innecesarias con funcionarios, usuarios u otros que afecten la continuidad de la prestación sustantiva de sus labores.

j) Impedir la permanencia de personal ajeno en los puestos de seguridad.

l) Estar alerta durante el turno de trabajo para cumplir a cabalidad con las tareas de seguridad asignadas...

bb) Realizar la revisión de bolsos, paquetes, materiales, bienes y otros similares, tanto de funcionarios como usuarios que ingresen y egresen a las instalaciones. De igual forma proceder con la respectiva revisión visual de los vehículos y en caso de detectar alguna irregularidad, solicitar al funcionario y/o usuario la apertura de paquetes, bolsos, entre otros. En caso de que la persona se niegue en atender dicha acción, se debe generar las acciones de seguridad que correspondan y el reporte respectivo.

cc) Preparar un informe y remitirlo a la jefatura cuando un usuario o funcionario se niegue a mostrar el contenido de paquetes, bolsos, maletines, o al registro del vehículo, u otros, de ser posible consignar en el informe, el nombre completo, fecha, lugar y hora del evento.

hh) Vigilar la entrada y salida de vehículos autorizados a los lugares de estacionamiento, así como controlar el adecuado aparcamiento”.

Mediante entrevista efectuada el 16 de agosto del 2018, a la Licda. Ingrid Delgado Esquivel, jefe a.i de Servicios Generales, respecto a los deberes y responsabilidades de los funcionarios de vigilancia, manifestó:

“Con respecto a las revisiones que se tienen establecidas en los puestos, ya se les envió recordatorio en oficio DAF-SV-176-06-18 sobre el cumplimiento, también se les solicito de forma



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

verbal realizar las revisiones de los bolsos donde inicia la oficina de los supervisores con el fin de evidenciar mediante las cámaras, (se demostró mediante video como lo están haciendo actualmente). Además, se les recordó a los supervisores velar por que los guardas cumplan con las tareas encomendadas, en cuanto a las revisiones de los vehículos también queda evidencia en las cámaras”.

Se considera que los supervisores del servicio no han establecido un sistema de control óptimo que permita garantizar que ejecutan su labor de verificación y control de manera suficiente, a pesar de manifestar que se emiten instrucciones claras detalladas en la normativa y se les ha instruido mediante oficios.

La omisión de tareas, deberes de los funcionarios de vigilancia, afecta la eficacia de los procesos de seguridad, pudiendo incidir en que no se cumplan los objetivos asociados a este tipo de actividad, dirigida a la protección de los activos institucionales y la prevención de incidentes que afecten la seguridad de usuarios interno y externos.

3.2 Tareas de supervisión a los funcionarios de limpieza

En la revisión del control de supervisiones¹ establecido por la jefatura del servicio de Limpieza, se determinaron debilidades en el registro de los datos incluidos, por cuanto no en todos los casos se indica la hora de inicio y/o finalización de cada tarea, nombre del funcionario de limpieza y el nombre del supervisor a cargo.

Aunado a lo anterior, en las supervisiones efectuadas mediante el control que llevan los funcionarios no se evidenció una limpieza profunda y detallada según la complejidad del servicio de salud, en los casos mencionados están, sala de operaciones, sala de partos, cirugía de hombres y mujeres y emergencias, de tal manera que, según las tareas efectuadas, solo indican “limpieza general”.

En inspección ocular efectuada el 20 de julio de 2018, en las zonas de servicios sanitarios del hospital (entrada, farmacia, emergencias y hospitalización), se evidenció que no presentaban condiciones de limpieza adecuadas para un centro de salud. Por otra parte, en la revisión del control de supervisiones del servicio (12 de setiembre 2017), se indica “servicios sanitarios sin papel higiénico y lavamanos, además, no se limpia ni desinfectan los lavamanos”.

Las Normas y Procedimientos de Limpieza y Desinfección de Áreas en Establecimientos de Salud, el punto 002 de servicios sanitarios, piletas y lavamanos, establece:

¹ Formulario establecido para el registro del funcionario, la tarea a realizar y el tiempo que tardó, también tiene la justificación del supervisor sobre la labor revisada en la limpieza del área o servicio.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

“Los servicios sanitarios para el público deben ser revisados varias veces durante el día, y limpiarse varias veces al día.

Todo baño, vestidor, servicio sanitario público o interno, deben mantenerse muy limpios todo el tiempo, con papel sanitario, jabón y toallas en todos los servicios. No es aceptable que los usuarios utilicen servicios sanitarios sucios o faltantes de papel o jabón.

En la supervisión de la limpieza de los baños, servicios sanitarios públicos o internos, vestidores, entre otros, siempre debe revisarse debajo del lavado, levantarse el asiento del servicio sanitario (aro) y revisar el borde interior de la taza, lo mismo que la parte externa y todas las esquinas”.

Las Normas y Procedimientos de Limpieza y Desinfección de Áreas en Establecimientos de Salud, el punto 005 de áreas especiales, sala de operaciones, sala de partos y otros, establece:

“La limpieza del cielo raso, las paredes, piso y pasillos le corresponde al personal de servicios generales, la limpieza de todos los equipos y camillas le corresponderá al personal asistente de Enfermería.

Todo el personal que participe en la limpieza deberá cumplir con las normas de Bioseguridad establecidas por la institución, además de aplicar las normas que regulan los procedimientos de técnica aséptica médica, manejo de desechos hospitalarios, prevención y control de las infecciones intrahospitalarias”.

Mediante entrevista efectuada el 16 de agosto de 2018 a la Licda. Ingrid Delgado Esquivel, jefe del Servicio de Limpieza, manifestó en relación con los deberes y responsabilidades de los funcionarios de vigilancia lo siguiente:

“Mediante oficio LYO-005-01-18 se les giró la instrucción de la aplicación del instrumento de supervisión, también se les ha realizado recordatorio en las reuniones (consta en libro actas de la jefatura), sin embargo los supervisores alegan que por el recargo de funciones en algunos casos dedican más tiempo a las supervisiones operativas que a las administrativas, es importante mencionar que en el estudio técnico elaborado por el Área de Investigación y Seguridad Institucional ya fue evidenciado la necesidad de contar con tres plazas para supervisores en vigilancia”.



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

El nivel de Jefatura y Supervisión no han desarrollado una labor efectiva para garantizar el cumplimiento de las tareas por parte del personal de limpieza, algunas de las cuales se evidencian en el formulario utilizado, sin que se observe una corrección apropiada de estos aspectos.

Lo descrito, podría favorecer el incumplimiento los lineamientos de limpieza y desinfección de las áreas más vulnerables del hospital, las cuales al no disponer de condiciones de aseo adecuadas podría generar riesgos para los usuarios internos y externos, e incluso incidir en la ocurrencia de eventos relacionados con Infecciones asociadas a la atención en salud (IAAS).

CONCLUSIONES

Como resultado de la evaluación efectuada, se determinaron aspectos sujetos de mejora en los procesos de control y supervisión de actividades de Vigilancia, servicio que también contempla al personal de Aseo del centro de salud.

En el análisis de las medidas y actividades de seguridad del hospital, se evidenciaron aspectos que requieren ser fortalecidos, como el funcionamiento del sistema de cámaras de video y bitácoras en los puestos de vigilancia; sin embargo, no se dispone de todo el recurso requerido para su efectiva utilización, en procura de garantizar la seguridad de los usuarios, pacientes, funcionarios y activos institucionales. Por otra parte, la bitácora evidencia aspectos de desorden, tachones y omisión de datos, que no permiten garantizar un adecuado control interno del personal que ingresa al centro médico.

Se concluye, además, que existen debilidades en el cumplimiento de los deberes y responsabilidades de los funcionarios de vigilancia, lo que no garantiza el adecuado resguardo de activos, insumos y patrimonio institucional en general. Por su parte, en lo referente a las labores de limpieza, se verificó entre otros aspectos, que los registros en los formularios establecidos no se efectúan de manera específica, por cuanto se omiten datos como los horarios de las tareas; además, se evidenció una limpieza poco profunda en áreas de riesgo como servicios sanitarios, lo que puede generar afectaciones de salud en los usuarios.

Finalmente, se evidenció que las autoridades de la Jefatura de Vigilancia y Limpieza del hospital Dr. Tony Facio Castro, han establecido mecanismos de control y girado instrucciones dirigidas a fortalecer el desarrollo de los procesos; sin embargo, se considera que la actividad de supervisión no ha sido desarrollada de manera eficiente para que estos mecanismos contribuyan con el logro de los objetivos del servicio, mediante un uso adecuado de los recursos como el sistema de video, bitácoras de seguridad, entre otros.



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

RECOMENDACIONES

A LA MBA. MARTA ON CENTENO, EN CALIDAD DE DIRECTORA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL DR. TONY FACIO CASTRO, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Desarrollar, en virtud de que no se dispone de recursos para utilizar eficientemente el circuito cerrado de televisión (CCTV), un plan de abordaje con responsables y fechas de cumplimiento para atender lo indicado en oficio N° 1.273-18 del 3 de abril de 2018, suscrito por el Lic. Gustavo Picado Chacón, referente al recurso para el funcionamiento del sistema de cámaras de video de vigilancia en las instalaciones del hospital Dr. Tony Facio Castro. (hallazgo 1).

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación deberá aportarse evidencia del plan de abordaje solicitado y de su efectiva implementación.

Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de recibido el presente informe.

2. Establecer un programa de verificación, en conjunto con la Jefatura de Vigilancia y Limpieza, dirigido a controlar y garantizar que los supervisores del servicio, efectúen de manera constante los procesos de supervisión correspondientes por cuanto se determinaron en el presente informe aspectos relacionados con: orden, tachones y registros en bitácoras, actividades de limpieza en servicios sanitarios y áreas en las cuales se efectúan procesos de prestación de servicios de salud, que requieren medidas adecuadas para evitar riesgos de infecciones asociadas a la atención en salud (IAAS). (hallazgo 3.1 y 3.2).

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación deberá aportarse evidencia del programa de verificación de las actividades de los supervisores y de su efectiva implementación.

Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de recibido el presente informe.

3. Garantizar la implementación de un mecanismo de control de revisión periódico de todas las bitácoras del Servicio de vigilancia, con el propósito de detectar inconsistencias y establecer medidas correctivas, en procura de que los registros que realizan los funcionarios estén ordenados y con letra legible, conteniendo únicamente la información necesaria para las labores de vigilancia del centro médico. (hallazgo 2).

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se deberá aportar evidencia del mecanismo solicitado y de su aplicación periódica.

Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de recibido el presente informe.



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

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Caja Costarricense de Seguro Social, los resultados de la presente evaluación fueron comentados el 27 de noviembre de 2018 con la MBA. Marta On Centeno, Directora Administrativa Financiera del hospital Dr. Tony Facio Castro, manifestó lo siguiente:

“Estoy de acuerdo con los hallazgos y recomendaciones, sin embargo, algunos hallazgos son situacionales, y no constantes.”

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Lic. Paúl Hernández Reyes
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Ing. Miguel Ángel Salvatierra Rojas
JEFE DE SUBÁREA

MASR/PHR/ams