



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

**AGO-362-2015**  
**01-12-2015**

## RESUMEN EJECUTIVO

Los resultados de la evaluación evidencian que el Hospital San Vito de Coto Brus ha sido fiscalizado en forma sistemática, por esta Auditoría Interna como también por el Equipo Técnico de Apoyo Hospitalario, cuyos resultados han evidenciado debilidades en la gestión médica y administrativa, que están afectando la prestación de los servicios de salud a la comunidad.

En el Informe ASS-039-2012 sobre evaluación de la gestión gerencial del director general del hospital San Vito, se evidenciaron debilidades en cuanto al cumplimiento de metas, sobre giros y sub ejecuciones presupuestarias, debilidades en los indicadores de producción, Servicio de Emergencias, medicamentos y lista de espera.

En noviembre 2013, a solicitud de la Gerencia Médica, el Grupo Técnico de Apoyo Hospitalario (ETAH) emite un informe de la gestión en el Hospital de San Vito de Coto Brus, mediante el cual emite 39 recomendaciones relacionadas con aspectos médicos y administrativos en cuanto a temas de coordinación, organización, programación y de dirección del recursos humano. También se externa recomendaciones en aspectos administrativos en cuanto a la infraestructura, equipo, recursos humanos, presupuesto, validación de Derechos, compras, y de gestión informática.

En atención a la programación operativa de la Auditoría Interna, en el presente año (2015) se efectuaron los siguientes informes, ASS-185-2015 Estudio Integral Gerencial Hospital de San Vito. Consulta Externa, ASS-252-2015 Estudio Integral Gerencial Hospital San Vito de Coto Brus Servicios de Apoyo: Farmacia, Laboratorio Clínico, Radiología e Imágenes Médicas. ASS-241-2015 Estudio Integral Gerencial Hospital de San Vito Área: Emergencias, AFS-225-2015 Evaluación Integral Gerencial Hospital de San Vito, Área: Proceso: Validación y Facturación de Servicios Médicos, ASF-259-2015 Estudio Integral Gerencial Hospital de San Vito: Área Bienes Muebles (Activos), ASF-253-2015 Estudio Integral Gerencial Hospital de San Vito Área. Adquisición de Bienes y Servicios por Medio del Fondo de Caja Chica, ASF-271-2015 Área de Servicios Financieros Informe Integral Gerencial Área: Presupuesto Hospital San Vito De Coto Brus, ATIC-184-2015 Evaluación Integral Gerencial del Hospital de San Vito. Tecnología de Información y Comunicaciones, ASSAI-164-2015 Estudio Integral Gerencial Hospital de San Vito, Área de Recursos Humanos, AGO-349-2015 "Evaluación sobre la gestión administrativa y asistencial del área de Hospitalización", Hospital San Vito y Oficio 46872 Resultado Inspección Efectuada en el Hospital de San Vito.

Los resultados del estudio también evidenciaron debilidades en cuanto a la gestión médico y administrativo, que en algunos de los casos coinciden con aspectos ya evidenciados en el 2012 y 2013, lo cual refleja que las acciones y procedimientos emprendidos por los titulares del Hospital de San Vito no han sido suficientes y efectivas, a los efectos de subsanar las debilidades y con ello continuar con el fortalecimiento de la gestión del centro de salud.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Se debe considerar que la falta de acciones concretas en la resolución de los problemas evidenciados en el centro de salud, no solo han originado un descontento a nivel interno, sino también es un aspecto que ha trascendido a la opinión pública, en donde diferentes agrupaciones han externado su preocupación de la forma como se está gerenciando el establecimiento de salud.

De conformidad con lo anterior se está externando una recomendación a la Dirección Regional y Gerencia Médica, como superiores jerárquicos, de tal manera que procedan a realizar las gestiones que sea necesario para que subsanen las debilidades evidenciadas, asuman una función de liderazgo, de dirección y de coordinación y con ello fortalecer el otorgamiento de los servicios de salud.



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

AGO-362-2015  
01-12-2015

## ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

### ESTUDIO ESPECIAL REFERENTE A LA GESTIÓN MÉDICA Y ADMINISTRATIVA EN EL HOSPITAL SAN VITO DE COTO BRUS, U.E.2705

DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD REGIÓN BRUNCA, U.E. 2799

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se realiza en cumplimiento al Plan Anual Operativo 2015 de la Auditoría Interna, en lo referente a las actividades especiales y en atención a solicitud de la Gerencia Médica.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión médico-administrativa en el Hospital de San Vito de Coto Brus para la prestación de los servicios de salud a la comunidad.

#### OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Evaluar la gestión médica-administrativa de la Dirección Médica y Dirección Administrativa del hospital San Vito, a partir de los resultados obtenidos en los estudios ASS-252-2015, ASS-241-2015, AFS-225-2015, ASF-259-2015, ASF-253-2015, ASF-271-2015, ATIC-184-2015, ASAAI-164-2015, AGO-349-2015 Y OFICIO 46872.
2. Determinar los resultados obtenidos del Informe de Gestión a cargo del Equipo Técnico de Apoyo Hospitalario, así como, las medidas implementadas en el centro de salud a través del Plan de Acompañamiento.
3. Evaluar la gestión administrativa y de mantenimiento de infraestructura según los hechos citados por el Comité Cívico Agropecuario en nota remitida a la Dirección Regional de Servicios de Salud Región Brunca.



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

## ALCANCE DEL ESTUDIO

El estudio comprendió la revisión de los Informes ASS-039-2012, ASS-252-2015, ASS-241-2015, AFS-225-2015, ASF-259-2015, ASF-253-2015, ASF-271-2015, ATIC-184-2015, ASAAI-164-2015, AGO-349-2015, Oficio 46872, Informe de Gestión del Equipo Técnico de Apoyo Hospitalario, Plan de Acompañamiento y recorrido por el hospital San Vito los días comprendidos entre el 9 y el 13 de noviembre, 2015.

Para el desarrollo de esta evaluación se tomaron como base los lineamientos establecidos en el Manual de Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna para el Sector Público.

## METODOLOGÍA

- Solicitud y análisis de los siguientes informes: ASS-039-2012, ASS-252-2015, ASS-241-2015, AFS-225-2015, ASF-259-2015, ASF-253-2015, ASF-271-2015, ATIC-184-2015, ASAAI-164-2015, AGO-349-2015, Oficio 46872, Informe de Gestión del Equipo Técnico de Apoyo Hospitalario, Plan de Acompañamiento.
- Recorrido por las instalaciones del hospital San Vito para evaluar los hechos citados por el Comité Cívico Agropecuario en nota remitida a la Dirección Regional de Servicios de Salud Región Brunca.
- Consultas al personal coordinador de los siguientes Servicios: Odontología, Emergencias, Dirección de Enfermería, Farmacia, Laboratorio Clínico, Registros de Salud, Nutrición, Trabajo Social y Unidad de Gestión de Recursos Humanos.
- Indagatoria con el Sr. Eli Rojas Guzmán, Servicio Ingeniería y Mantenimiento y Srita. Diana Araúz Rodríguez, Auxiliar de Enfermería sobre contenido de documento remitido por el Comité Cívico Agropecuario a la Dirección Regional de Servicios de Salud Región Brunca.

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno
- Ley de Contratación Administrativa
- Normas de Control Interno para el Sector Público
- Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público
- Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna
- Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional
- Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa



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

## ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

Esta Auditoría, informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que le 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. (...)*”

## HALLAZGOS

### **1- Sobre la importancia de fortalecer la gestión médica-administrativa del Hospital San Vito**

Los resultados del estudio evidencian que esta Auditoría Interna en forma sistemática y continua a evaluado aspectos médico-administrativo en el Hospital de San Vito de Coto Brus, sin embargo, las acciones y actividades no han sido efectivas para subsanar las debilidades evidenciadas y con ello fortalecer el otorgamiento de los servicios de salud de la población.

A continuación se indican los resultados obtenidos producto de las evaluaciones realizadas.

#### **1.1 Del Informe ASS-039-2012 “Evaluación de la Gestión Gerencial del Director General del Hospital de San Vito”.**

En el Informe ASS-039-2012 del 1 de marzo, 2012 se evaluaron aspectos relacionados con los requisitos académicos y legales del director del centro médico, habilidades gerenciales, cumplimiento de metas, atención de la Lista de Espera, necesidades de recursos humanos y capacitación, ejecución presupuestario en obras de mantenimiento y reparación de equipo e infraestructura.

Como resultado del estudio se determinaron los siguientes hallazgos:

- **Habilitación del Hospital:** Falta de habilitación por parte del Ministerio de Salud ante el incumplimiento de requisitos normativos.
- **Compromiso de Gestión:** Disminución en la calificación obtenida con respecto al 2009.
- **Cumplimiento de metas en el Plan de Gestión Local:** Debilidades en el proceso de planificación y definición de metas.



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

- Gestión presupuestaria: Sobregiros y sub ejecuciones en partidas de efectivo durante el ejercicio presupuestario 2009-2010.
- Indicadores de producción:
  - Promedio de ocupación versus estancia: Registra una disminución en el número de ingresos y egresos y un aumento de la estancia promedio.
  - Indicadores de producción en Consulta Externa: Disminución en el número de consultas externas.
  - Consultas médicas versus subsecuentes: Un 50% de las consultas externas correspondieron a consultas subsecuentes.
  - Horas programadas y utilizadas: Se registra una subutilización de horas programadas.
  - Citas perdidas, sustituidas y altas: Hubo 1669 citas perdidas, 13.60% del total de consultas, de las cuales 1120 fueron sustituidas, lo que equivale a un 67%.
- Servicio de Emergencias: Se atendieron un total de 63931 consultas urgentes y 53022 no urgencias.
- Medicamentos despachados y exámenes clínicos practicados: En el 2010 hubo un aumento de cupones de 28706 con respecto al 2009 y un aumento de exámenes clínicos por 52217.
- Lista de Espera: A setiembre, 2011 había una Lista de Espera de 978 pacientes, 402 corresponden a la Consulta Externa y 576 en procedimientos de diagnóstico.
- Recursos Humanos:
  - Necesidades de recursos humanos.
  - Planes de capacitación.
  - Incidencia de incapacidades.
- Planes de mantenimiento preventivo y correctivo:
  - Falta de planes de mantenimiento de infraestructura.
  - Cambio de techo,
  - Deterioro de los servicios de nutrición, proveeduría y mantenimiento.
  - Pintura de la planta física.
- Mantenimiento preventivo y correctivo en equipo médico:
  - Problemas con el equipo en el Servicio de Lavandería.
  - Problemas con el aire acondicionado.
  - Problemas con el aire acondicionado del Servicio de Farmacia.
  - Ambulancias con estado de deterioro en el parqueo.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- Sub-utilización del equipo de autoclave: compra del equipo y no se había utilizado.
- Contraloría de Servicios: no se dispone de una contraloría de servicios.
- Sistema de control interno: La Dirección Administrativa no presentó el plan.
- Percepción de los colaboradores: Según los Jefes de Servicio el Director mantiene una comunicación ágil y oportuna y delegación de funciones, no obstante se le indica que debe mejorar la participación de los Jefes en los Consejos, para comentar situaciones que afectan el buen funcionamiento de los servicios y fomentar actividades de capacitación.

**1.2 En el año 2015, como parte de nuestro programa de fiscalización y control se emitieron los siguientes informes:**

**CUADRO 1  
INFORMES DE FISCALIZACION Y CONTROL  
HOSPITAL SAN VITO COTO BRUS  
PERIODO-2015**

Número Informe	Fecha	Asunto
ASS-185-2015	13-08-2015	Estudio Integral Gerencial Hospital de San Vito. Consulta Externa
ASS-252-2015	22-09-2015	Estudio Integral Gerencial Hospital San Vito de Coto Brus Servicios de Apoyo: Farmacia, Laboratorio Clínico, Radiología e Imágenes Médicas.
ASS-241-2015	14-09-2015	Estudio Integral Gerencial Hospital de San Vito Área: Emergencias.
AFS-225-2015	04-09-2015	Evaluación Integral Gerencial Hospital de San Vito, Área: Proceso: Validación y Facturación de Servicios Médicos.
ASF-259-2015	24-09-2015	Estudio Integral Gerencial Hospital de San Vito: Área Bienes Muebles (Activos)
ASF-253-2015	22-09-2015	Estudio Integral Gerencial Hospital de San Vito Área. Adquisición de Bienes y Servicios por Medio del Fondo de Caja Chica.
ASF-271-2015	30-09-2015	Área de Servicios Financieros Informe Integral Gerencial Área: Presupuesto Hospital San Vito De Coto Brus.
ATIC-184-2015	13-08-2015	Evaluación Integral Gerencial del Hospital de San Vito. Tecnología de Información y Comunicaciones.
ASSAI-164-2015	29-07-2015	Estudio Integral Gerencial Hospital de San Vito, Área de Recursos Humanos.
AGO-349-2015	11-11-2015	"Evaluación sobre la gestión administrativa y asistencial del área de hospitalización", hospital San Vito
Oficio 46872	28-07-2015	Resultado Inspección Efectuada en el Hospital de San Vito

Fuente: Auditoría Interna



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

- **Del Informe ASS-185-2015 “Estudio Integral Gerencial Consulta Externa”, Hospital San Vito**

En Informe ASS-185-2015 del 13 de agosto, 2015 se evaluaron aspectos relacionados con la gestión técnico-administrativo del Servicio de Consulta Externa, políticas, normas, lineamientos, estructura administrativa, recurso humano, infraestructura y equipo, recomendándose lo siguiente:

#### **A LA DIRECCIÓN MEDICA DEL HOSPITAL SAN VITO.**

**1.-** Proceder, en conjunto con la Dirección Administrativa Financiera y la Jefatura de Consulta Externa, a confeccionar, oficializar y divulgar un Manual de Organización y Funcionamiento de esa área, en el cual recopile, establezca y describa las líneas jerárquicas, organigrama, funciones, actividades, procesos y sub procesos que deben realizar los funcionarios para la prestación de los servicios que se brinda a los usuarios, entre otros aspectos.

El Manual a establecer deberá ser aprobado por esa la Dirección General de la unidad e indicar el plazo de vigencia del mismo, para que sea sujeto de revisión y actualización, cuando sea necesario.

**2.-** En conjunto con la Dirección Administrativa y Financiera y el Coordinador de Consulta Externa, efectúen un análisis sobre el comportamiento de las metas programadas en relación con los logros obtenidos, para que definan estrategias y acciones que permitan ajustar las consultas médicas y horas que se espera brindar en el año; considerando de previo la programación de actividades de los profesionales médicos especialistas.

**3.-** En conjunto con el grupo gestor de listas de espera, revisar y fortalecer las estrategias que han sido desarrolladas en ese centro para la atención de la lista de espera; lo anterior con el propósito de que se fortalezca el cumplimiento del plan de acción y el cronograma, con los funcionarios responsables de las acciones a ejecutar para la atención de la lista de espera, dentro de las cuales debe considerarse la revisión y verificación del método de registro utilizado para contabilizar los pacientes en lista de espera y el plazo correspondiente, en virtud de lo evidenciado en el presente informe en relación con los datos de la especialidad de Cirugía General, según se refirió en el hallazgo 3 del presente informe.

Para ejecución del este plan de acción deberán participar, el citado Grupo Gestor, en coordinación con las Jefaturas de Servicio y la Dirección General como responsable de garantizar la supervisión y cumplimiento de las acciones establecidas en el plan elaborado.

**4.-** Analizar e implementar en conjunto con el Coordinador de Consulta Externa, estrategias para gestionar el comportamiento en las altas médicas, brindadas en los servicios especializados de consulta externa, estableciendo indicadores locales que gestionen y permitan valorar, analizar y dar seguimiento a cada especialidad.





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

5.- Girar instrucciones al personal médico especializado para que se efectúe la contra referencia de cada usuario que recibe alta médica, así mismo controlar, supervisar y registrar el cumplimiento de las indicaciones y la aplicación de la normativa institucional establecida para estos casos.

6.- Fortalecer e implementar estrategias, acciones u otras alternativas de gestión que considere las autoridades de la Unidad, a fin de disminuir el ausentismo de pacientes citados en la consulta externa, a partir de la comunicación oportuna, información, educación y concientización al personal y los usuarios, sobre el impacto que tiene este comportamiento en la prestación de servicios, la limitación para nuevos usuarios, así como el costo institucional por los pacientes que no acuden al servicio de consulta externa del centro.

7.- En coordinación con el Centro de Gestión Informática Local se gestione ante las instancias competentes la implementación una aplicación informática para la gestión de la consulta externa, considerando el uso adecuado y oportuno del SIAC (Sistema de Agendas y Citas) o módulos del EDUS u otra que se considere pertinente, en concordancia con lo estipulado en la normativa institucional, con el propósito de automatizar en red las consultas y agendas del Servicio de consulta externa.

Durante el avance de esta gestión, es conveniente que se valore en conjunto con el Centro de Gestión Informática, la automatización en red de las consultas y agendas del Servicio de la Consulta Externa y la utilización del recurso humano que posee claves de acceso para sistemas institucionales de información.

#### **A LA DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

8.- Instruya al Servicio de Mantenimiento del Hospital, para que realice las acciones correctivas necesarias para el mejoramiento de la planta física del Área de Consulta Externa, según lo señalado por esta Auditoría en el hallazgo 5, y se establezca un cronograma de mejoras en esa área, con el respectivo seguimiento al mismo.

- **Del Informe ASS-252-2015 “Estudio Integral Gerencial Servicios de Apoyo: Farmacia, Laboratorio Clínico, Radiología e Imágenes Médicas”, Hospital San Vito.**

En Informe ASS-252-2015 del 22 de setiembre, 2015 se evaluaron aspectos relacionados con el control interno en los servicios de Farmacia, Laboratorio Clínico y Radiología e Imágenes Médicas, relacionados con la organización, estado de las instalaciones y acciones para reducir plazos de espera, recomendándose lo siguiente:

#### **A LA DIRECCIÓN MÉDICA DEL HOSPITAL SAN VITO**

1. Conjuntamente con las jefaturas de Servicio: Farmacia, Laboratorio Clínico, y Radiología e Imágenes Médicas, efectuar el análisis sobre la producción y metas programadas, tanto del período 2014 como del presente, que permita la disponer de información y establecimiento de parámetros para una adecuada planificación de los próximos períodos, en concordancia con los recursos disponibles y realidad del centro asistencial.



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

2. Instruya a la titular del servicio Laboratorio Clínico para que proceda a la elaboración del Manual de Organización y funcionamiento de esta Unidad, el cual debe incluir entre otros, la misión, visión, procesos subprocesos, organigrama estructural y funcional, actividades, funciones, responsables, líneas de autoridad y otros que se considere derivados de la teoría administrativa. Es importante considerar la participación de la Dirección Administrativa Financiera en la elaboración de estos instrumentos.

3. Una vez concluidas las labores de cambios de estructuras y cubiertas de techo en este hospital y cumplidos los demás requerimientos del Ministerio de Salud, proceda a la actualización de los Permisos Sanitarios de Funcionamiento que otorga esta instancia, de forma que se garantice en los Servicios del hospital las condiciones adecuadas de operación y de salud pública.

4. Se proceda a la inclusión en los sistemas computarizados del Servicio de Radiología e Imágenes Médicas, de la información pendiente, relacionada con las referencias recibidas para los distintos procedimientos, incluidos los TAC y mamografías, de manera se actualicen los datos, debiendo una vez finalizada esta acción, seguir con la depuración de la lista de espera. Esto permitirá entre otros la actualización de los datos y que los reportes de los pendientes estén ajustados a la realidad.

Conviene coordinar con los encargados del control de citas de TAC del Hospital Dr. Escalante Pradilla, para establecer el mecanismo mediante el cual el Hospital de San Vito esté enterado de las fechas de citas otorgadas para efectos de incluir en el Sistema y mantener un adecuado control de los pendientes.

5. Con la participación del grupo gestor continuar con las estrategias y acciones establecidas, tendientes a disminuir los plazos de espera en los procedimientos que realizan. Implica lo anterior el diseño de un Plan de acción que incluya un cronograma de actividades y plazos, así como definición de los responsables de ejecutarlos.

6. Previa coordinación con el Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento (ARIM), se retome la propuesta y se determine su viabilidad de readecuación del servicio sanitario ubicado en sala de espera de los pacientes de Rayos Equis y la pileta de aseo contigua, previa valoración técnica-funcional, a fin de que permita ubicar dentro del Área de Radiología e Imágenes Médicas un vestidor para la preparación de pacientes, acción que ante la carencia de ese espacio se emplea el servicio sanitario.

7. Se gire la instrucción correspondiente para la restricción del acceso de personas particulares o ajenas al Servicio de Radiología e Imágenes Médicas, debiendo mantenerse la puerta con llave.

#### **A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DEL HOSPITAL SAN VITO**

8. Agilizar los procesos y trámites administrativos iniciados y que disponen de contenido presupuestario para la compra de los aires acondicionados designados para la bodega del Servicio de Farmacia y en la sección de Hematología del Laboratorio Clínico, de manera que se garantice la conservación de los medicamentos y el adecuado funcionamiento de los equipos y reactivos.



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

Adicionalmente realizar las acciones y coordinaciones requeridas para gestionar la compra de los aires acondicionados faltantes para su instalación en el despacho de medicamentos en la Farmacia, Sección Química Clínica y Sala de Rayos X, que pese a requerirlo no lo disponen la actualidad. Lo anterior de conformidad con las situaciones particulares descritas en el apartado tercero de este Informe.

9- De igual forma girar las instrucciones correspondientes, para que previa valoración técnica del Servicio de Mantenimiento se realice la reparación del Negatoscopio que se localiza en la Sala principal de Rayos X, de manera que el equipo en uso esté en condiciones adecuadas y a su vez, ser consecuente con lo señalado en el informe ACCPR-HOSP-183-05-2015 del 27 de mayo del 2015 que emite el Área de Control de Calidad y Protección Radiológica de la Gerencia de Infraestructura y Tecnologías que recomendó su reparación a efecto que el nivel de luminancia esté de

- **Del Informe ASS-241-2015 “Estudio Integral Gerencial Área Emergencias”, Hospital San Vito.**

En el Informe ASS-241-2015 del 14 de setiembre, 2015 se evaluaron temas relacionados con el uso de protocolos de atención en urgencias, llenado hojas de atención, producción y condiciones de infraestructura y equipamiento para la atención de pacientes, recomendándose lo siguiente:

#### **A LA DIRECCIÓN GENERAL DEL HOSPITAL SAN VITO**

1. Ejecutar las acciones de coordinación correspondiente ante la Dirección Regional de Servicios de Salud Brunca, con el fin de que el Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento de la Región Brunca (ARIM), en conjunto con el Servicio de Ingeniería y Mantenimiento del Hospital San Vito, analicen la situación que presenta el equipo de correo neumático que se encuentra en desuso, con el fin de establecer un plan de abordaje para determinar la viabilidad de ponerlo en funcionamiento y aprovechar los recursos físicos asignados de forma oportuna.
2. Implementar, en conjunto con el Coordinador del Servicio de Emergencias de ese centro médico, las siguientes acciones:
  - Elaboración y Actualización de los Protocolos de Atención en el Servicio de Emergencias, que direcciona al personal médico en los procesos de atención que se deben realizar en caso de urgencia a los usuarios que asisten para recibir atención y solventar su necesidad de salud.
  - Establecer un sistema de clasificación de pacientes (TRIAGE), con el fin de fortalecer la atención a los usuarios, agilizar los procesos, manteniendo una valoración clínica que priorice la atención de los pacientes según su condición clínica. De esta manera se podría disminuir aún más la atención de no Urgencias.
  - Mecanismos de control Interno y seguimiento que permitan supervisar a los médicos en el correcto llenado de la “Hoja de Atención de Urgencia”, con indicaciones claras, letra legible, indicando hora de atención, el nombre y código de médico, y el uso de las abreviaturas



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

Asimismo, cuando el paciente es valorado se debe anotar en la boleta los resultados del examen físico y las dosis pediátricas, según sea el caso.

3. Instruir a la Dirección Administrativa Financiera de ese hospital, para que garantice que el Servicio de Ingeniería y Mantenimiento analice y se adopten las medidas correctivas a los aspectos relacionados con el estado de las paredes del Servicio de Emergencias.

- **Del Informe ASF-225-2015 “Estudio Integral Gerencial Área Proceso Validación y Facturación de Servicios Médicos”, Hospital San Vito**

En Informe ASF-225-2015 del 4 de setiembre, 2015 se evaluaron aspectos relacionados con procesos de facturación de servicios médicos, cuentas por cobrar y su recuperación, se recomendó lo siguiente:

#### **A LAS DIRECCIONES MÉDICA Y ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL DE SAN VITO**

1. Desarrollar y ejecutar, en un plazo de 6 meses, un plan de acción orientado a conformar y fortalecer la Sub área de Validación y Facturación de Servicios Médicos, por medio de las cuales se subsanen las deficiencias evidenciadas en la presente evaluación. Dentro de las acciones que se deben adoptar se encuentra:
  - a) Realizar una evaluación costo – beneficio orientado a determinar la necesidad de personal para la atención del público en jornada continua en la oficina de Validación y Facturación de Servicios Médicos durante los tres turnos en jornada continua, conforme lo establecido en el Modelo Funcional y Organizacional del Área Financiero Contable en los Establecimientos de Salud y además, establecer un procedimiento administrativo en el cual se constituya como un requisito para continuar con algunos de los otros servicios, por ejemplo: requerir de un sello de Validación para el retiro de los medicamentos, la aplicación de exámenes o rayos x. Lo anterior, sin menoscabo de aquellos pacientes que presenten una condición de salud crítica, para lo cuales se deberá establecerse otro tipo de control que garantice la facturación.
  - b) Implementar un procedimiento de clasificación (TRIAGE) de las emergencias de los usuarios de ese servicio, de forma tal que permita realizar el cobro de los servicios médicos en forma anticipada a aquellos cuya condición así lo permita, valorando para ello los tiempos de espera.
  - c) Analizar la conveniencia y factibilidad de coordinar con la Gerencia Médica, a efecto gestionar la posibilidad de disponer de un centro de atención o plataforma de servicios por parte del Instituto Nacional de Seguros.
  - d) Capacitación en la materia tanto del personal de la Subárea de Validación y Facturación de Servicios Médicos, como de Jefaturas Médicas, Médicos, Enfermeras, personal de Registros Médicos y demás, que intervengan en el proceso de prestación de servicios médicos en Riesgos Excluidos, en el cual se incluya la aplicación del Protocolo de Riesgos Excluidos, así como las anulaciones de facturas tanto de riesgos excluidos, como de No Asegurados.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

2. En coordinación con la Sub área contabilidad Operativa, realizar las gestiones necesarias para cumplir con lo regulado en la circular GF-30.633 del 2 de noviembre 2012, a fin de que la facturación realizada a los pacientes no asegurados sea registrada contablemente, con el propósito de que permita a la Sucursal iniciar la gestión cobratoria. Plazo: 6 meses
  3. En coordinación con el Área Contabilidad Financiera, realizar las acciones pertinentes para llevar a cabo la conciliación de las cuentas 170-59-4 “Cuenta por Cobrar Convenio Servicios Médicos Riesgos Profesionales (SRT) y 172-59-7 “INS Contrato Servicios Médicos Seguro Obligatorio Automotor (SOA)”, con el fin de que las mismas muestren con exactitud los saldos a cobrar al Instituto Nacional de Seguros por esos conceptos. Plazo: 2 meses.
  4. Se analice lo expuesto en el presente informe en relación con las anulaciones de facturas por servicios médicos con el fin de que se adopten las acciones administrativas orientadas a corregir las deficiencias evidenciadas en el presente informe. Plazo: 2 meses.
- **Del Informe ASF-259-2015 “Estudio Integral Gerencial Área Bienes Muebles (Activos)”, hospital San Vito**

En Informe ASF-259-2015 del 24 de setiembre, 2015 se evaluaron aspectos relacionados con el registro contable y control interno de los activos en el hospital San Vito, se recomendó lo siguiente.

#### **A LA DIRECCIÓN MÉDICA DEL HOSPITAL SAN VITO**

- 1- Que la Dirección Médica y la Dirección Administrativa Financiera implementen una estrategia considerando las limitaciones de la estructura organizativa y funcional del Hospital, que permita efectuar una mejor redistribución de activos por funcionarios, particularmente en aquellos que requieren de bienes muebles para efectuar labores asignadas y con ello fortalecer responsabilidades en la custodia, uso y cuidado de los activos. La normativa es clara que esa responsabilidad debe recaer en funcionarios que lo utilicen normalmente y asignarlos la autoridad superior o las jefaturas subalternas mediante notificación o acta escrita. Plazo de cumplimiento 6 meses.
- 2- Que en conjunto con la Dirección Administrativa Financiera procedan establecer la directrices para implementar procedimientos en materia de donación conforme a las disposiciones normativas vigentes, así como la integración de una “Comisión de donaciones” integrada por el Director Médico integrada por el Director Médico, Director Administrativo Financiero y de un funcionario con conocimiento técnico, para que brinde los criterios pertinentes según la naturaleza del bien o activo en donación, con el fin de fundamentar la toma de decisión de aceptación o de rechazo del activo que se pretende donar. Plazo de cumplimiento 6 meses.



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

- 3- Que en conjunto con la Dirección Administrativa Financiera soliciten al Área Investigación y seguridad Institucional un estudio integral de seguridad, con el fin que se analice técnicamente el sistema de cámara de vigilancia que está instalado en el Hospital de San Vito y las posibilidades de integración en la red y otros equipos o su reemplazo definitivo. . Plazo de cumplimiento 6 meses.

#### **A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA**

- 4- Que la jefatura de Servicios Generales con base en el “Manual de funciones para el personal de los servicios de seguridad y vigilancia” proceda informar al personal de vigilancia, con el fin de cumplir cabalmente el procedimiento de inspección o revisión constante y periódica a funcionarios y personas externas cuando entran o se retiran de las instalaciones, tal como se indica en punto 3, Tareas a cargo del personal de vigilancia y seguridad, subpunto 3.6. Plazo de cumplimiento 3 meses
- 5- Que la Jefatura Financiero Contable en conjunto con el Coordinador de Activos elaboren el manual de procedimientos interno de activos, donde se describa las funciones sustantivas que realiza el Área de Bienes inmuebles, destacando los procesos y procedimiento referidos a robos o hurtos de activos, donaciones, activos de uso común, retiro, servicio de mantenimiento (preventivo, correctivo o reparación), plaqueo, responsables de activos, informes o reportes periódicos y otras conforme a las necesidades del Hospital. Asimismo se documente las políticas, protocolos y directrices en materia de regulación de activos. Tal manual deberá ser aprobado por la Administración superior del Hospital y una vez oficializado, sea divulgado y puesto a disposición al personal del Hospital.
  - **Del Informe ASF-253-2015 “Estudio Integral Gerencial Área Adquisición de Bienes y Servicios por medio del Fondo Caja Chica”, Hospital San Vito.**

En Informe ASF-253-2015 del 22 de setiembre, 2015 se evaluaron aspectos relacionados con la razonabilidad de las compras y cumplimiento de la normativa que regula el funcionamiento de la caja chica, se recomendó lo siguiente:

#### **AL DIRECTOR ADMINISTRATIVO-FINANCIERO**

1. Solicite a Área Financiero Contable del Hospital San Vito coordinar y supervisar que el Encargado de Caja Chica cumpla con lo que establece el Manual de Procedimientos para la Administración, Liquidación y Contabilización de los Fondos de Caja Chica, en especial lo señalado en el artículo 11: “Del Control Interno aplicable a los Fondos de caja Chica”, referente a que los documentos que “...respaldan el reintegro o liquidación deben ser originales, íntegros, auténticos y deberán ser marcados y sellados por el responsable de la Caja Chica, para evitar que puedan ser utilizados posteriormente.” De las acciones de supervisión realizadas debe quedar constancia por escrito.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

2. Solicitar al Área Financiero Contable del Hospital San Vito que en la copia de la Solicitud Compra por Caja Chica que se dispone, se debe contener el respectivo sello de contenido presupuestario, de conformidad con el Manual de Procedimientos para la Administración, Liquidación y Contabilización de los Fondos de Caja Chica, febrero 2015. Artículo 4 y Artículo 5.
3. Hacer una revisión de lo instruido en el Manual de Procedimientos para la Administración, Liquidación y Contabilización de los Fondos de Caja Chica, de febrero 2015, con el fin de que se haga un uso correcto del proceso de compra mediante el fondo de caja chica, respetando lo instruido en el Artículo 5. De la Solicitud Compras por Fondos de Caja Chica y artículo 6: Requisitos de una factura comercial, tiquete de caja o comprobantes para su cancelación.
4. En coordinación con el Área Financiero Contable del Hospital San Vito realizar las gestiones necesarias ante el Área de Tesorería General, para que se efectúen las correcciones al Sistema Compras Exoneradas de Impuesto "SCEI", con el fin de que los impresos que se generen del mismo, concuerde con las facturas registradas en el Sistema, situación que en la visita se observó que el Sistema no lo realizó.

- **Del Informe ASF-271-2015 "Informe Integral Gerencial Área Presupuesto", Hospital San Vito**

En Informe ASF-271-2015 del 30 de setiembre, 2015 se evaluaron aspectos relacionados con el cumplimiento de las normas, políticas y disposiciones vigentes relativas a la planificación, formulación, ejecución y control del presupuesto operativo.

#### **A LA DIRECCIÓN DE PRESUPUESTO ÁREA DE FORMULACIÓN DE PRESUPUESTO**

1. Que el Área de Formulación de Presupuesto, valore ajustar en la metodología del proceso de asignación presupuestaria institucional, **el gasto real del año de cierre presupuestario del centro médico** en lugar del gasto histórico utilizado hasta este momento; por lo cual se debe definir esa variable en el método de cálculo vigente y establecerse de manera permanente en tal metodología; asimismo, siendo aplicable para todas las unidades administrativas de la institución.

Para tal caso, no considerar como parte de las partidas de gasto real de las unidades administrativas, los recursos destinados de los proyectos extraordinarios, que son cubiertos por el Fondo de Recuperación de Infraestructura (FRI) y Fondo de Recuperación de Equipo Médico (FREM); es decir, lo que se espera es que ese gasto real sea de los rubros ordinarios de las unidades.

El propósito de esta recomendación es que la asignación presupuestaria se ajuste al comportamiento real del gasto y/o a las necesidades existentes de acuerdo con el proceso de planificación, priorización y capacidad de ejecución, mismas que deben responder a la demanda institucional, en procura del fortalecimiento y mejora de los servicios a los usuarios y para atender las necesidades prioritarias de los centros de salud, es decir, se pretende evitar al presupuesto total de la Institución, la generación de gastos adicionales y/o continuos debido a las solicitudes recurrentes de los centros de salud en cuanto a las modificaciones presupuestarias.



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

## A LA DIRECCIÓN GENERAL HOSPITAL SAN VITO DE COTO BRUS

2. Conjuntamente con la Dirección Financiera Administrativa y el Área de Presupuesto, realizar un análisis y revisión a efectos de las siguientes acciones:
  - 2.1 Uniformar la “Matriz de acciones de optimización”<sup>1</sup> elaborada por los diferentes Servicios del Hospital, estandarizando el oficio suscrito por cada servicios dirigido a la Dirección General del Hospital, por medio del cual remiten dicha herramienta.
  - 2.2 Monitorear que el formulario del Plan de Optimización de los Recursos Financieros, cumpla con lo solicitado por la Dirección de Presupuesto y lo que dicta para tal fin la “Política de Aprovechamiento Racional de los Recursos Financieros de la Caja Costarricense de Seguro Social”.
  - 2.3 Emitir una circular a los diferentes Servicios del Hospital, para que procedan con el uso de ambas herramientas denominadas: Matriz de acciones de optimización y Plan de Optimización de los Recursos Financieros; las cuales sean consideradas en la formulación del Plan-Presupuesto de ese Centro de Salud.

Las acciones descritas tienen como propósito el cumplimiento de la política de aprovechamiento racional de los recursos financieros y el acatamiento efectivo de las metas y objetivos planteados por ese nosocomio.

3. Que la Comisión del Gasto, establezca dentro de sus funciones el seguimiento periódico y formal del Plan de Optimización de los Recursos y del Plan-Presupuesto, a fin de que se analice oportunamente el cumplimiento de las metas establecidas y se puedan tomar las medidas necesarias en caso de que existan cambios en las metas o se justifique y documente cualquier desviación presupuestaria del Plan Presupuesto.

Para las metas incluidas en el plan de optimización del 2015, efectuar un monitoreo constante para verificar su cumplimiento, tomando las acciones que se consideren pertinentes si se detectan desviaciones. En caso de encontrar limitaciones para el cumplimiento de alguna meta, documentar las razones para su no cumplimiento, junto con las acciones alternativas que fueron ejecutadas.

4. Establecer un procedimiento de comunicación formal a los jefes de servicio, sobre los resultados obtenidos de la consolidación y depuración del Plan-Presupuesto formulado; el propósito de lo encomendado es que las jefaturas conozcan cuáles fueron las necesidades priorizadas e incluidas y en caso de que exista alguna discrepancia respecto a lo aprobado para cada servicio, la posibilidad de ser revisado y eventualmente modificado para contribuir a lograr los objetivos programados; todo este proceso realizarlo previo a que el documento final sea enviado a la Dirección de Presupuesto para su respectiva aprobación.

---

<sup>1</sup> Denominada por el Área de Presupuesto del Hospital de San Vito de Coto Brus como Matriz de Contención del Gasto.





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

5. Establecer un mecanismo de verificación, que permita comprobar que el proceso de planificación y presupuesto, el Plan-Presupuesto, en sus elementos del Plan Anual, Plan de Gestión Local, Portafolio de Gestión, Matriz de Producción, se alineen al nivel táctico gerencial, una vez que la Gerencia Médica apruebe el Plan Táctico según encomendó esta Auditoría Interna en el informe ASF-188-2015 del 13 de agosto 2015<sup>2</sup>.

El propósito de esta recomendación, es que el Plan-Presupuesto de la Hospital de San Vito de Coto Brus, se encuentre alineado con las estrategias, objetivos tácticos, indicadores y programación de metas establecidas en la planificación Institucional.

#### **A LA DIRECCIÓN FINANCIERA ADMINISTRATIVA HOSPITAL SAN VITO DE COTO BRUS**

6. Elaborar periódicamente un informe de control que enliste los bienes muebles adquiridos por los Servicios, en dicho documento se priorice las principales adquisiciones realizadas, así como las necesidades pendientes de satisfacer de acuerdo a lo formulado y presentado en el Plan-Presupuesto.

Lo anterior, servirá de insumo a la Administración General y a la misma Comisión del Gasto, en razón de la planificación anual de los bienes muebles requeridos y la priorización en las adquisiciones de los mismos, y que se estime en el periodo correspondiente a la formulación presupuestaria de este centro médico.

- **Del Informe ATIC-184-2015 “Evaluación Integral Gerencial Tecnologías de Información y comunicaciones”, Hospital San Vito.**

En Informe ATIC-184-2015 del 13 de agosto, 2015 se evaluaron temas relacionados con la gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en el Hospital de San Vito.

#### **A LA DIRECCIÓN MEDICA Y DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DEL HOSPITAL DE SAN VITO**

1. Según lo evidenciado en el hallazgo uno de este estudio, analice las razones por las cuales se cancela a funcionarios tiempo extraordinario para atención de actividades del Centro de Gestión Informática en forma continua. Dicho análisis deberá valorar la pertinencia y suficiencia de los indicadores de rendimiento y producción empleados por el CGI para justificar la autorización en el uso de los recursos en dichas partidas.

Producto de dicho análisis, deberá esa Dirección en conjunto con el CGI del nosocomio establecer las medidas necesarias para subsanar las debilidades encontradas.

---

<sup>2</sup> Informe Auditoría Interna número ASF-188-2015 denominado “Evaluación Integral Gerencial Hospital México: Área Presupuesto”



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

## A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Y ÁREA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL DE SAN VITO

2. En coordinación con el Centro de Gestión Informática, establecer y oficializar un procedimiento documentado que defina los lineamientos que deben seguir los Jefes de Servicio del Hospital, para informar al CGI sobre los funcionarios que ya no laboran en este centro médico, solicitaron permisos sin goce de salario, se pensionaron u otra situación que se considere necesaria para suspender o eliminar cuentas de red, correo, internet y demás sistemas o servicios a los que tuviese acceso.

Lo anterior, con el objetivo disponer de información actualizada en materia de trabajadores activos y no activos, que le permita al Centro de Gestión Informática efectuar una adecuada administración de los cuentas de usuario respectivas para mitigar riesgos asociados a seguridad e integridad de la información, como accesos no autorizados.

Del mismo modo, efectuar las gestiones necesarias para eliminar las cuentas de usuario que carecen de un responsable directo, así como de funcionarios que ya no trabajan en este centro médico.

## AL CENTRO DE GESTIÓN INFORMÁTICA DEL HOSPITAL DE SAN VITO

3. Basados en la necesidad de disponer de indicadores para medición de los servicios que brinda a sus unidades adscritas, valorar la definición e implementación de manera oficial de las métricas necesarias con el fin de disponer de elementos estratégicos para generar confianza y certidumbre, que permitan entre otras cosas:

- Medir tiempos de atención.
- Evaluar cambios planificados.
- Determinar alcances de los objetivos.
- Ofrecer información de alerta temprana.
- Anticipar condiciones y tendencias futuras.
- Retroalimentación de proceso.
- Analizar eficiencia y eficacia de la gestión.

Lo anterior, para proveer al Centro de Gestión Informática y la Administración del Hospital de San Vito de información fidedigna para monitorear y controlar el estado de esa plataforma tecnológica que administra mediante la oportuna toma de decisiones.

4. Implementar una estrategia que permita mantener un inventario de activos de TIC actualizado y con información fidedigna, en alineamiento con la normativa institucional vigente aplicable.



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

5. Establecer un plan con responsables, plazos y actividades orientadas a la atención la actualización de los equipos que operan con Sistemas Operativos que ya fueron discontinuados por su fabricante, configuración y actualización del antivirus institucional, System Center Configuration Manager (SCCM) y nombres de las estaciones de trabajo conforme a los lineamientos institucionales con el fin de subsanar las inconsistencias evidenciadas en el hallazgo 3 de este informe.
  - **Del Informe ASAAI-164-2015 “Estudio Integral Gerencial Área Recursos Humanos”, Hospital San Vito.**

En Informe ASAAI-164-2015 del 29 de julio, 2015 se evaluaron temas relacionados con el cumplimiento de la normativa técnica en la ejecución de los procesos sustantivos que desarrolla la Unidad de Gestión de Recursos Humanos.

#### **A LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD BRUNCA**

1. Efectuar un análisis de los casos evidenciados en el Hallazgo 1.1 del presente informe, que permita esclarecer las razones que propiciaron la contratación de funcionarios sin la participación de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, y en desapego a la normativa que regula el nombramiento interino de profesionales en Ciencias Médicas. Lo anterior con el propósito de que se adopte las medidas que sean legalmente pertinentes.

#### **DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA DEL HOSPITAL DE SAN VITO**

2. Generar un recordatorio a las Unidad de Gestión de Recursos Humanos, y las Jefaturas de Servicios de ese Hospital para que estén vigilantes de solicitar a los funcionarios los requisitos obligatorios que establece el Manual Descriptivo de Puestos de la Institución en los distintos perfiles ocupacionales conforme lo analizado en el hallazgo 1.2 del presente informe.
3. Establecer lineamientos para la conformación y estandarización de listas de elegibles activa y pasiva en todos los servicios médicos y administrativos de ese nosocomio, con la finalidad que los nombramientos que se efectúen mediante listado de elegibles de forma expedita, amparado en el principio de legalidad, transparencia y libre acceso al empleo público.
4. Diseñar e implementar mecanismos de control interno tendientes a verificar el cumplimiento de las normas técnicas que regulan la conformación del expediente personal, con el objeto de ubicar toda la documentación importante de la relación contractual del funcionario con la CCSS en un solo legajo documental.



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

5. En coordinación con la Dirección Médica y la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, efectuar el análisis de funcionarios con puestos de “Jefatura” o que desempeñan funciones de “Coordinador o Encargado de Servicio”, que podrían estar en los supuestos establecidos en la normativa institucional para declarar ante la Contraloría General de la República.

#### **A LA UNIDAD DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL SAN VITO**

6. Analizar el riesgo que conlleva la concentración de funciones que este órgano de control evidenció en el hallazgo 3 del presente informe, relacionado con el encargado del proceso de digitación; con el objetivo de tomar las medidas que se consideren pertinentes para garantizar la confiabilidad de los procesos y minimizar el riesgo existente en relación con el control, digitación y habilitación de incapacidades en el RCPI.
  7. Verificar la procedencia y pertinencia de registros de pagos citados en los apartados 2.1, 2.2, 2.3, del presente informe. En caso de determinar pagos improcedentes ejecutar las acciones de recuperación de sumas según corresponda.
  8. Proceder con la recuperación de los montos pagados de más del caso de la funcionaria señalada en el hallazgo 5 que superó los 365 días de incapacidad en el periodo de los últimos 730 días.
  9. Proceder con la recuperación de los montos pagados de más del caso señalado en el hallazgo 6 del presente informe, de una funcionaria que encontrándose incapacitada percibió salarios y gestionar la recuperación de dineros por concepto de cargas sociales pagadas por la institución por el reporte erróneo de salarios.
- **Del Informe AGO-349-2015 “Evaluación sobre la Gestión Administrativa y Asistencial del Área de Hospitalización”, Hospital San Vito.**

En Informe AGO-349-2015 del 11 de noviembre, 2015 se evaluaron temas relacionados con la gestión del Área de Hospitalización en cuanto a la organización, dirección, control y eficiencia (PGL, objetivos metas) en el otorgamiento de los servicios de salud.

#### **A LA DIRECCION GENERAL DEL HOSPITAL**

- 1) La Dirección General conjuntamente con las Jefaturas de Área y la participación de la Dirección Administrativa Financiera, procedan a revisar y actualizar el Manual de Organización y Funcionamiento del Área de Hospitalización, considerando entre otros aspectos, la información necesaria que permita conocer el marco de regulación, funcionamiento y organización en cada proceso, subprocesos, actividades, funciones, líneas de coordinación y dirección.  
Plazo: 6 meses



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- 2) Considerando que los resultados de la evaluación de las metas del Plan Anual Operativo, presentan en algunos casos porcentajes de ejecución menor o mayor a lo establecido, lo cual evidencia la necesidad de fortalecer la planificación y su control, proceder a realizar una revisión y análisis de la situación actual y determinar los ajustes que correspondan para periodo actual o del próximo año, considerando la disponibilidad de recursos y capacidad resolutive. Plazo 3 meses
- 3) Conjuntamente con las jefaturas de Consulta Externa, Hospitalización y Sala de Operaciones, realizar las acciones pertinentes, dirigidas a establecer y oficializar un ordenamiento de las actividades de cada una de las especialidades, considerando el tiempo que se destinará en forma exclusiva a la atención de pacientes, con el propósito de establecer un adecuado control de las actividades que desarrollan los profesionales médicos, de conformidad con los parámetros de atención establecidos institucionalmente. Plazo 4 meses
- 4) Conjuntamente con el Grupo Gestor de Lista de Espera procedan a definir y documentar acciones de control que permitan de conformidad con los recursos disponibles reducir los plazos de espera en cirugía menor y así disminuir las 263 cirugías que se encuentran pendientes según registros de lista de espera a abril, 2015. Plazo: 4 meses
- 5) Definir con el Equipo Gestor de Cama Hospitalaria, las acciones y medidas de control necesarias que permitan cumplir con los parámetros de estancia establecidos localmente, para tal efecto es importante el criterio de los médicos especialistas y cuando se requiere la coordinación con centros médicos de otro nivel de atención, para la realización de exámenes especiales o valoraciones médicas, además con otras entidades gubernamentales (hogares de ancianos, PANI, entre otros), cuando se trate de pacientes en abandono o riesgo social, de forma tal que se logre optimizar el uso de cama hospitalaria y con ello la prestación y accesibilidad a los servicios en especial de Medicina Interna y Pediatría. Plazo: 4 meses
- 6) Gestionar ante la Dirección Regional de Servicios de Salud Región Brunca y la asesoría o coordinación que se requiera de la Dirección de Contralorías de Servicios de Salud, la posibilidad de dotar a este centro hospitalario de una plaza o persona encargada de efectuar los controles o monitoreo respecto a la prestación de los servicios de salud, derivado de las inquietudes, denuncias o requerimientos de los usuarios. Plazo: 3 meses
- 7) Conjuntamente con la Jefatura de Sala de Operaciones, realicen una redistribución del uso de sala de operaciones, considerando aspectos como la Lista de Espera quirúrgica y Lista de Espera en Consulta Externa, lo anterior garantizando con el propósito lograr el mejor aprovechamiento de los recursos disponibles, entre ellos los profesionales médicos especializados. Plazo: 3 meses
- 8) Dirección General en conjunto con la Jefatura de Emergencias y Hospitalización, realizar un análisis de los aspectos mencionados por los médicos especialistas, en el punto 6.2, para que se defina un plazo de 3 meses las medidas que permitan subsanar según corresponda cada una de las situaciones, en aras de contribuir al fortalecimiento de la prestación de los servicios a que se refiere. Plazo: 3 meses



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- 9) En coordinación con la Comisión de Infecciones Intrahospitalarias, definir en forma documentada y establecer las medidas de control necesarias de forma que el personal realice una adecuada captación, eliminación y reporte oportuno de las diferentes IAAS que se presenten en la unidad.  
Plazo: 3 meses
  
- 10) Instruir a la Dirección Administrativa Financiera, atender los aspectos indicados en el presente informe, hallazgo 3, principalmente limpieza de los baños, con el fin de mejorar la calidad de la atención y la prestación de los servicios de salud. Plazo 1 mes
  
- 11) Instruir a la Dirección Administrativa Financiera con el propósito que el Área de Ingeniería y Mantenimiento, realizar una verificación de las condiciones físicas de las Áreas de Hospitalización y Sala de Operaciones con el fin de subsanar los aspectos mencionados en el presente informe, hallazgo 6:
  - Mejorar la visibilidad de las estaciones de enfermería hacia los pacientes que se encuentran encamados (colocación de espejos vigilancia y monitoreo o lo que consideren necesario).
  - Valorar la posibilidad de adquisición de un “sensor de movimiento sonar” en la puerta de salida de emergencia del salón de Pediatría (contiguo al área de aislamiento). Lo anterior con el fin de alertar al personal de enfermería en caso una posible fuga y/o descuido involuntario de un menor.
  - Realizar un programa de monitoreo, reparación, verificación de uso y buen estado de lámparas de noche, camas, duchas, servicios sanitarios y tuberías de uso de los pacientes de hospitalización.
  - Gestionar las medidas y recursos necesarios que permitan la incorporación de un adecuado sistema de evaporación de gases anestésicos, principalmente en la sala de operaciones 2, la cual es de mayor uso.
  - Presupuestar y gestionar la adquisición de un filtro necesario para el funcionamiento de óptimo de la máquina de anestesia localizada en la sala de operaciones 1, considerando que solamente se dispone de un equipo de anestesia, ubicado en la sala 2 y en caso de emergencia puede ser sustituido y no afectar la prestación de los servicios.  
Plazo 6 meses

- **Del Oficio 46872 “Resultado de inspección efectuada en el Hospital de San Vito”**

En oficio 46872 del 28 de julio, 2015 se presentaron los resultados de inspección realizada en el centro de salud a los efectos de evaluar las condiciones de conservación de la infraestructura en cuanto a los “acabados de pisos, paredes, cielos y salidas de emergencia, además, verificar el cumplimiento de aspectos constructivos sobre accesibilidad al espacio físico para personas con capacidades especiales...”, en las áreas de “...Hospitalización, Laboratorio, Rayos X, Consulta Externa, Sala de Operaciones, Emergencias, Nutrición y obras exteriores”.



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

En este oficio se citó:

*“La condición de deterioro de la infraestructura y equipamiento afecta la prestación de los servicios de salud a los usuarios por incomodidad y molestias, además, genera el riesgo de que se incrementen los costos a la institución por reparaciones debido al tiempo que se requiere para realizar mejoras, remodelaciones, compras o sustituciones de equipo. Además, las condiciones evidenciadas en las salas quirúrgicas, como humedad y hongos en cielorrasos, fisuras de paredes y filtraciones de agua, podrían provocar contaminación y riesgos de infección*

*La ausencia de condiciones apropiadas para la accesibilidad de personas con capacidades especiales en cumplimiento de la Ley 7600 y Guía de Accesibilidad para todos de la CCSS restringe la prestación de los Servicios de Salud a toda la población y podría generar inhabilitación del edificio por el Ministerio de Salud, clausura o recursos de amparo por la no accesibilidad al espacio físico. Sobre este aspecto la Auditoría Interna ha reiterado a la Gerencia Médica la importancia y necesidad que los establecimientos de salud cumplan a cabalidad con esta normativa”.*

### **1.3 Sobre el informe de gestión del Equipo Técnico de Apoyo Hospitalario -ETAH-**

El 9 de abril 2013, mediante oficio 8563-2 la Gerencia Médica designa al Equipo Técnico de Apoyo Hospitalario (E.T.A.H.) para que realice un informe sobre la gestión en el Hospital San Vito de Coto Brus.

En noviembre 2013 el Grupo Técnico de Apoyo Hospitalario emitió el informe de Gestión externando 39 recomendaciones, entre otros aspectos indicados están los siguientes:

- **En temas de salud:** mejorar la coordinación a nivel de Dirección Médica y especialistas, organizar el uso de camas y de los diferentes servicios, uso de guías y/o normas de atención, reubicar tres EBAIS, estructura orgánica, programación de cirugías, faltante de equipo, mejora en el Servicio de Nutrición, entre otras.
- **En el tema administrativo:** se externaron recomendaciones en cuanto a la gestión de recurso humano, mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura y de equipo, recursos humanos, mejorar el proceso de formulación, control, y evaluación presupuestario, validación de Derechos, compras, y de gestión informática, suministro de voltaje adecuado, mejorar el aseo del hospital, reforzar las medidas de seguridad para la custodia de dinero, inducción de trabajadores.

El Equipo Técnico emitió en su informe un total de 39 recomendaciones, existiendo un Plan de Acompañamiento para la atención de dichas recomendaciones.



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

La Ley General de Control Interno, indica:

**“Artículo 12.—Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno.** En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

- 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.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, de la Contraloría General de la República, señalan:

### **“2.1 Ambiente de control**

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer un ambiente de control que se constituya en el fundamento para la operación y el fortalecimiento del SCI, y en consecuencia, para el logro de los objetivos institucionales. A los efectos, debe contemplarse el conjunto de factores organizacionales que propician una actitud positiva y de apoyo al SCI y a una gestión institucional orientada a resultados que permita una rendición de cuentas efectiva...”*

### **“3.1 Valoración del riesgo**

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben definir, implantar, verificar y perfeccionar un proceso permanente y participativo de valoración del riesgo institucional, como componente funcional del SCI. Las autoridades indicadas deben constituirse en parte activa del proceso que al efecto se instaure...”*

### **“3.3 Vinculación con la planificación institucional**

*La valoración del riesgo debe sustentarse en un proceso de planificación que considere la misión y la visión institucionales, así como objetivos, metas, políticas e indicadores de desempeño claros, medibles, realistas y aplicables, establecidos con base en un conocimiento adecuado del ambiente interno y externo en que la institución desarrolla sus operaciones, y en consecuencia, de los riesgos correspondientes...”*

### **“4.1 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”.*





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

El Dr. Dr. Mario Arias Valle, Director Médico del Hospital San Vito, manifestó lo siguiente:

- **Sobre la participación de la Jefaturas de Servicio en el proceso de Planificación.**

“Se utiliza lo establecido por la Institución, la planificación del 2016 se inició según las instrucciones del nivel de central, se inicia en junio-julio-2015. Se giran instrucciones sobre el límite presupuestario y se traslada a los compañeros a través de reuniones. Se indican plazos para su presentación. Se inició con la planificación presupuestaria, activos, proyectos específicos. Se hacen de 2 a 3 reuniones a nivel regional para ajustar el PAO. En enero se presenta el Plan-Presupuesto al nivel central. Antes del envío del Plan a la Regional, se presenta a la Junta de Salud lo programado y también lo asignado. A la Junta de Salud se explica lo Planificado”.

- **Sobre la evaluación del desarrollo de la planificación**

“Por ley hay dos momentos para que el encargado de Presupuesto rinda informe, junio o julio el primero y el segundo en enero, con la liquidación. En la Comisión del Gasto se reúne el Lic. Elías, administrador, Karol Miranda, Olivero Brenes y Yo, para tomar acciones correctivas si encontramos alguna situación particular. Se hace un análisis de algunas partidas específicas, las variables, para tomar decisiones. Al Sr. Olivero Brenes se le solicita un informe sobre las partidas variables. En la reunión de febrero se analizan las partidas 2021, 2023 y 2024 para proyectar hasta qué mes vamos a tener contenido presupuestario e iniciar la solicitud respectiva. La Dirección Regional solicita que nos ajustemos a los meses establecidos para solicitar las modificaciones presupuestarias, que serían marzo, junio y setiembre. Hubo años que el presupuesto alcanzó hasta octubre, a pesar de las gestiones que realizamos. La Comisión del gasto recibe y valora solicitudes de los servicios sobre tiempo extraordinario.

La Comisión de gestión de lista de espera y procedimientos quirúrgicos, es una de las comisiones más exitosas, la integra el Dr. Jorge Granados, Licda. Miriam Burgos Tenorio, Dra. Ana Lía Villalobos, Ginecóloga, Dr. Acevedo, Cirujano y yo. El análisis se centra en producción de las especialidades médicas, tiempo de uso de Sala -TUSH-, Lista de Espera para procedimientos quirúrgico y diagnóstico. Se levanta un acta de las reuniones y se adoptan decisiones. Este año la producción de los Servicios de Apoyo no se analizó en la Comisión. En Radiología tenemos problemas con un tubo de RX y la producción no está bien”.

- **Sobre el uso de herramientas para fomentar el trabajo en equipo**

“Como acción específica se utilizan los consejos médicos y administrativos, el Grupo de Apoyo Técnico –GAT.”



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

- **Sobre las acciones para promover el desarrollo del personal**

“El desarrollo del personal profesional y no profesional se encuentra regulado por el CENDEISS, anualmente se distribuye información sobre los cursos organizados por esta dependencia. Hay otras actividades como congresos médicos, de enfermería y farmacia que son promovidos por otras organizaciones y si cuenta con el aval de las gerencias se brindan los permisos respectivos.

Los jueves de 7 a 8 am hay charlas de docencia médica a cargo del Dr. Pablo Jiménez. Este médico cuenta con la autorización del CENDEISS. La Dra. Mercedes Machado, Pediatra, tiene a cargo un programa de docencia en su especialidad y es avalado por el CENDEISS no solo para este hospital sino para el resto de la región brunca. El Dr. Axel Lugo, de Anestesiología, participa en docencia del personal de enfermería”.

- **Sobre las acciones implementadas para atender las debilidades en el Servicio de Emergencias**

“La atención de los pacientes no urgentes se encuentra entre 20 y 30 minutos, las urgencias se atienden de inmediato. Hay funcionarios médicos y de enfermería que están siendo capacitados para implementar el TRIAGE, sin embargo el hospital tiene su propio sistema de clasificación desde el 2003, es práctico y no tiene mayores problemas. Los consultorios 1,2,3 se rotulan con el médico de turno y en el área de signos vitales hay un sistema de cajones para cada médico de turno. Se realizan supervisiones para verificar el cumplimiento del tiempo de atención. Todas las quejas que se presentan son rutinarias en su mayoría, por mal trato del médico, no hay quejas de tipo médico-legal”.

- **Sobre los mecanismos utilizados para ejercer liderazgo hacia la comunidad en temas de salud**

“Municipalidad de Coto Brus, Televisora Local, invitaciones, talleres como el realizado por la Federación la amistad”.

- **Opinión sobre la gestión administrativa en el centro de salud de conformidad con los resultados de los estudios de Auditoría.**

“Para todos los informes 2015 citados por la Auditoría, yo estuve presente, son errores subsanables, no se encontró ningún error grave o gravísimo a mi buen entender. Algunos asuntos yo no los calificaría de error nuestro o local, sino, burocracia institucional, ejemplo, el proyecto de ampliación y remodelación del Servicio de Nutrición, Proveeduría y Mantenimiento. Y otros que si podrían ser errores son subsanables con un Plan de Acompañamiento. En este sentido, considero que el desempeño del Director Administrativo-Financiero es aceptable”.



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

De manera sistemática, el hospital San Vito ha sido evaluado en procesos fundamentales relacionados con temas de salud y administrativos. A través de las evaluaciones se han evidenciado una serie de debilidades de control que requieren acciones concretas para ser subsanadas. En el 2012 se realizó un estudio gerencial que abordó temas sobre indicadores de gestión hospitalaria, metas, presupuesto, consultas en emergencias, medicamentos, lista de espera, recursos humanos, mantenimiento de equipo e infraestructura, entre otros; y en el 2015 se evaluaron entre otros asuntos, temas relacionados con el estudio gerencial y se encontraron debilidades de control similares.

En este sentido, si bien la gestión en el centro hospitalario es responsabilidad del administrador y Director Médico en el ámbito de sus competencias, se requiere del apoyo de todos los funcionarios, liderados por sus Jefaturas, implementando un adecuado sistema de rendición de cuentas que fortalezca el clima organizacional, de lo contrario, el riesgo es que persistan los hechos citados a través del tiempo con una clara afectación en la prestación de los servicios de salud a los usuarios.

## 2. SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA

Se evidenció que algunas de los asuntos expuestos por el Comité Cívico Agropecuario de Coto Brus a la Dirección Regional de Servicios de Salud Brunca sobre irregularidades en el Hospital de San Vito de Coto Brus, son situaciones que requieren ser atendidas para su resolución.

El 5 de noviembre de 2005, en nota sin número, el Sr. Juan Prendas Saborío, Coordinador, la señora Amanda Sancho Esquivel, Subcoordinadora, ambos del Comité Cívico Agropecuario, y el señor Francisco Rojas Gamboa y Milton Hocke González, miembros de la seccional de SINAE, enviaron al Dr. Luis Carlos Vega Martínez, Director Regional de Servicios de Salud Brunca, las siguientes manifestaciones:

*“...En reunión celebrada el jueves 5 de noviembre de 2015 al ser las 4:00 pm en UPACOB San Vito, el Comité Cívico Agropecuario de Coto Brus recibió la visita de funcionarios y funcionarias del Hospital San Vito quienes manifestaron las siguientes situaciones críticas que están sucediendo en dicho centro médico:*

**Bloque quirúrgico:** *se encuentra fuera de funcionamiento desde el lunes 2 de noviembre la sala de operaciones por falla en las bombas que distribuyen el aire acondicionado, ausencia de repuesta de la administración del hospital. No hay capacidad de gestión de emergencias e imprevistos en el funcionamiento de la institución. Falta de compromiso con la atención de los usuarios dada la lenta o nula repuesta a las mejoras necesarias de servicio. Tiempo extraordinario atrasado, no se envían planillas, recarga para el presupuesto 2016 y se arrastra presupuesto hasta seis meses. Se realizó un ETA hace tres años con 36 recomendaciones y a la fecha no se ha presentado ningún progreso a nivel administrativo. Solo se cuenta con disponibilidad de 15 días, se debe aumentar a 22 días. Ambiente laboral reacio y difícil, negligencia y confabulación por parte de los médicos generales.*



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

**Departamento de mantenimiento:** no se cuenta con monitores de fase para la transferencia eléctrica en caso de falla de servicio ICE, lo cual genera riesgo de interrupción del servicio eléctrico en procesos quirúrgicos o en cualquier otro servicio del hospital, dado que no se atiende integralmente el problema. Tubería de agua potable en mal estado. Daños en sistema industrial de aire, quirófanos, sala de partos, recuperación, esterilización y maternidad. E inconsistencias en el seguimiento a la empresa que realiza el servicio de mantenimiento. Calderas con mantenimiento inadecuado, incumplimiento de la empresa encargada del mantenimiento. Contrato de compra de combustible para las calderas con RECOPE se encuentra vencido, los tanques de almacenamiento sin permiso del MANE y no se ha gestionado el arranque de la inspección de los mismos por parte de la empresa contratada.

Débil respuesta de la jefatura del departamento de mantenimiento y de la administración ante las problemáticas.

**Departamento de Nutrición:** inminente cierre técnico del servicio de nutrición por parte del Ministerio de Salud, reiteradas fallas sin respuesta por parte de la administración del hospital. El equipo de refrigeración no funciona, no existe mantenimiento correctivo y preventivo.

**Servicio de rayos x:** tres meses sin servicio de rayos x, pacientes deben ser enviados a Neily o Ciudad Cortes, no hay respuesta de la administración.

**Farmacia:** incumplimiento en la ley 7600, no se cuenta con las rampas de acceso adecuadas para la funcionaria Iriam Arias.

**Ginecoobstetricia:** trámites burocráticos lentos a nivel administrativo para resolver problemáticas hospitalarias lo cual genera inoperancia, a la dirección médica y administrativa del hospital les falta interés, no existe comunicación y no hay respuesta sobre solicitudes planteadas. Equipos viejos y obsoletos, solo existe un equipo de ultrasonido y colposcopio. El personal anuente a colaborar pero la administración no responde.

**Departamento de redes:** hacinamiento en el departamento de archivo, silencio administrativo. No hay compromiso con la ejecución del expediente electrónico.

**Servicio de enfermería:** situación de máquinas o reparaciones se reporta a la administración y no hay respuesta. A nivel de aseo no se cuenta con jabón para lavarse las manos y los funcionarios deben comprarlo de sus fondos, problema de hace muchos años sin respuesta. No hay agua caliente para bañar a los pacientes ni jabón, la póliza del INS no cubre a los funcionarios que transportan el agua caliente desde el servicio de pediatría hasta medicinas y cirugía No hay aire comprimido y no hay servicio de laboratorio por falta de reactivos. No hay aislamiento en el servicio de emergencia en los casos de rotavirus.



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

*El hospital está colapsado y es un problema del cantón porque los demás hospitales de la región si crecen. Hacinamiento de pacientes en todos los servicios del hospital.*

**Junta de Salud:** *tiene voz pero no tiene injerencia en la toma de decisiones del hospital.*

**Organizaciones de la comunidad:** *débil atención médica, retrasos en servicios como rayos x, laboratorio y especialidades médicas, el servicio de ginecología dejará de funcionar en el mes de enero del 2016 y la dirección médica no cuenta con la persona sustituta para dicha especialidad. No se observa el impacto positivo de la administración del Hospital San Vito en la población del cantón y ausencia de respuestas por parte de las jerarquías de la CCSS frente a las repetidas solicitudes de intervención de dicho centro médico.*

*Por tanto, en acuerdo unánime entre organizaciones del cantón de Coto Brus y funcionarios y funcionarias del hospital San Vito se decide:*

- 1. Dar un plazo de tres días hábiles a partir del recibido de esta nota, para iniciar un proceso de intervención del Hospital San Vito. Entiéndase por intervención la sustitución del director administrativo y el director médico del hospital, por funcionarios externos al hospital asignados por la CCSS para resolver el colapso de dicho centro médico.*
- 2. De no contar con una respuesta satisfactoria al día jueves 12 de noviembre del presenta año, a las 8:00 am procederemos a realizar una huelga indefinida en el hospital San Vito.*

*Se adjunta lista de asistencia de las personas presentes en la reunión...” (La negrita es parte del texto original).*

La Auditoría Interna realizó un recorrido en las instalaciones del Hospital de San Vito entre el 9 y 13 de noviembre de 2015, en el cual se evidenció 27 deficiencias en infraestructura y en la gestión gerencial administrativa, según se detalla en el siguiente cuadro:

**CUADRO Nº 2  
RESULTADOS DE INSPECCIÓN  
HOSPITAL SAN VITO  
AL 9 Y 13 DE NOVIEMBRE, 2015**

<b>ÍTEM</b>	<b>CONDICIÓN ENCONTRADA</b>
<b>1</b>	Se evidenció que el problema del aire acondicionado entre el lunes 2 de noviembre y el viernes 6 de noviembre del presente año que no permitió realizar procedimientos quirúrgicos programados para esa semana pudo ser evitado.
<b>2</b>	Se carece de repuestos para los monitores de fase para la transferencia eléctrica del banco de transformadores, tampoco de los switch para el control del ingreso de agua en las calderas, los cuales ya han presentado algunas incidencias.



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

ÍTEM	CONDICIÓN ENCONTRADA
3	La Dirección Administrativa Financiera y el Servicio de Ingeniería y Mantenimiento del Hospital San Vito no han tomado acciones concretas para solucionar el problema con el sistema del aire acondicionado centralizado en el edificio nuevo del Hospital San Vito debido a que el Chiller suele apagarse constantemente afectando servicios como Sala de Operaciones y Urgencias, lo anterior a pesar que desde 2012 el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) y la empresa que da mantenimiento han realizado recomendaciones para mejorar el funcionamiento de ese sistema de aire acondicionado.
4	Se evidenció que el banco de transformadores y el banco de capacitores carecen de mantenimiento por terceros.
5	Se carece de suficiente información y controles para garantizar que cada uno de los puntos solicitados en las especificaciones técnicas del proceso de contratación sobre "Programa de mantenimiento químico y preventivo para dos calderas e inspección y pruebas para obtener permisos de funcionamiento" (2014CD-00047-2705) se cumple adecuadamente, además de que durante el proceso de adjudicación ninguna de las empresas cumplió con el requisito de anexar currículum actualizado de la persona que realizaría los trabajos contratados y no se les solicitó subsanarlos durante el proceso de análisis administrativo ni el análisis técnico respectivo.
6	Las autoridades del Hospital San Vito no renovaron el "Contrato compraventa de combustible entre la Refinadora Costarricense de Petróleo S.A (RECOPE) y la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) Hospital San Vito bajo la modalidad de Cliente Directo" que venció el 14 de junio de 2015, ya que esa fecha vencieron los permisos de almacenamiento emitidos por el MINAET 3 años atrás.
7	El proceso de compra directa de servicios profesionales para la renovación de los permisos de uso de los tanques de combustible ante el MINAET presenta inconsistencias en la planificación y el proceso de compra.
8	Se realizó una contratación directa para la compra de combustible de diésel según demanda con la empresa Río Java S.A posterior al vencimiento del permiso de almacenamiento el 14 de junio de 2015.
9	La compra de diésel a la empresa Río Java S.A por un monto de ¢8.356.219.00 (ocho millones trescientos cincuenta y seis mil doscientos diecinueve colones con 00/100) presentó inconsistencias en la planificación, en el proceso de compra y en la ejecución del mismo.
10	El equipo de rayos X convencional del Hospital San Vito está fuera de servicio desde 25 de agosto de 2015, y hasta el 13 de noviembre todavía se encontraba en esa situación, mientras que la empresa SIEMENS sigue llegando a dar mantenimiento al equipo a pesar de que saben que se encuentra fuera de servicio.
11	Se carece de evidencia que los 10 millones de colones facilitados por el Fondo de Recuperación de la Infraestructura para el proyecto "Eliminación de barreras físicas en el servicio de farmacia del Hospital San Vito para permitir la accesibilidad de funcionarios (as) y usuarios (as) con discapacidad física" fueran utilizados para los fines originales.
12	Se evidenció que la Dirección Administrativa Financiera ha sido inoportuna en conseguir los aires acondicionados para el servicio de Laboratorio Clínico, ya que este carece de aire acondicionado desde enero de 2014 en Hematología y en octubre de 2014 en Química Clínica, siendo que ambas secciones cuentan con equipos especializados que necesitan condiciones específicas de temperatura ambiental para su funcionamiento adecuado y protección de su vida útil.





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

ÍTEM	CONDICIÓN ENCONTRADA
13	El área de Hospitalización del Hospital San Vito carece de agua caliente parte del día debido a que las calderas solamente trabajan de 6 a.m. a 3 p.m., suministrando ese líquido temperado en las duchas para los pacientes entre las 7 a.m. y hasta el final de la tarde.
14	Se observó que los baños en Hospitalización se encuentran en mal estado de conservación y algunas reparaciones con cables eléctricos expuestos, con tubería PVC visible, o desagües improvisados, según recorrido realizado el 11 de noviembre de 2015 por esta Auditoría.
15	La red de aire comprimido fue instalada pero no funciona, según comentario del Lic. Elías Villalobos Villalobos en entrevista realizada el 12 de noviembre de 2015, esa infraestructura nunca funcionó desde que se instaló con la construcción del edificio nuevo en 2002.
16	El Lic. Elías Villalobos Villalobos, Director Administrativo Financiero del Hospital San Vito no realiza seguimiento de las metas del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento.
17	En el artículo 33 del mismo Reglamento se menciona entre las responsabilidades del superior jerárquico de los centros médicos lo siguiente:
18	Los servicios de Urgencias y Hospitalización del Hospital San Vito presentaron desabastecimiento durante todo el año de jabón en pastilla para baño (17 gr), código institucional 1-90-02-0080, hasta el 10 de noviembre de 2015 que se compró por caja chica 574 unidades. Además el 10 de noviembre de 2015 se realizó otra compra de jabón líquido para manos código 1-90-02-0122 por desabastecimiento también en esos servicios de Urgencias y Hospitalización, lo anterior en espera de que se concrete la compra regional de ese consumible.
19	Las 11.500 unidades de jeringas para Insulina que se distribuye mensualmente la Farmacia del Hospital de San Vito carece de un control de a quiénes y cuántas jeringas se entregan.

Fuente. Inspección de Auditoría a las instalaciones del Hospital San Vito

## 2.1. Aire acondicionado central y Sala de Operaciones

Se evidenció que el problema del aire acondicionado entre el lunes 2 de noviembre y el viernes 6 de noviembre del presente año que no permitió realizar procedimientos quirúrgicos programados para esa semana pudo ser evitado.

Lo anterior debido a que los hechos acontecidos no fueron imprevistos en el funcionamiento de las bombas de agua ya que desde años atrás se tenía conocimiento del problema de las mismas:

El 6 de agosto de 2013, el Ing. Frank Czul de la empresa Tecnología e Ingeniería Verde S.A, encargados de realizar el "Mantenimiento de Sistema de Acondicionamiento de Agua Helada" (contrato 008-2012-2705) desde 2012, envió por correo electrónico una lista de situaciones urgentes en las cuales se mencionó los problemas del rotor de los motores de las bombas de agua del sistema del chiller.

El 9 de enero de 2014, adjunto a la nota SIMHSV-004-14, el Ing. Canales Calvo, envió el "Informe General de problemas en Chiller del Hospital San Vito", al Dr. Mario Arias Valle, Director General de ese Centro Médico, en el cual se transcribe literalmente la información enviada por el Ing. Czul en agosto 2013 y mencionó también el problema de los rotores del motor del chiller.



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

El 18 de setiembre de 2015, en nota enviada por el Sr. Cristian Burgos Molina, funcionario de Mantenimiento, le comunicó al Ing. Canales Calvo lo siguiente:

*“Por este medio le saludo y expreso mis siguientes inquietudes sobre sistemas industriales dentro del hospital.*

*Sistema de Agua Helada (Chiller): Deseo saber sobre los trámites pendientes de su conocimiento.*

- 1. Los motores de ventiladores en los circuitos 1 y 2*
- 2. La fuga de agua en las tuberías principales sobre el baño de casa de máquinas (trabajo realizado por empresa Tecnología Verde).*
- 3. Ruido y vibración en motores de bombas.*
- 4. Pruebas de acidez en aceites de ambos circuitos, para prevenir posibles daños de componentes mecánicos y eléctricos...”*

El 21 de setiembre y 2 de octubre de 2015, el Sr. Kenneth Durán Murillo, funcionario de Mantenimiento, envió correos electrónicos a representante de la empresa Tecnología e Ingeniería Verde S.A., en el cual le indicaba que las bombas del Chiller presentaban ruidos y vibraciones y que existían reparaciones pendientes en la tubería de agua con fugas que a esa fecha todavía no se habían atendido.

El 5 de octubre de 2015, en reporte de visita número VR15-3353 realizada por funcionarios de la empresa Tecnología e Ingeniería Verde S.A, los cuales indicaron:

*“...Se realiza inspección de sonido anormal en el sistema de bombeo de agua helada, el mismo presenta daño en el rodamiento de la bomba. Al desacoplar la bomba activamos el motor y el mismo no presenta sonidos anormales. Se coordinará el desmontaje de la misma...”*

El 7 de octubre de 2015, el Sr. Kenneth Durán Murillo, funcionario de Mantenimiento, le comunicó a representante de la empresa Tecnología e Ingeniería Verde S.A que los días disponibles para desinstalar la bomba del Chiller eran entre sábado 14 y el domingo 15 de octubre del presente año, según previa coordinación con la Supervisión de Enfermería.

El 14 de octubre de 2015, en reporte de visita número VR15-3361 realizada por funcionarios de la empresa Tecnología e Ingeniería Verde S.A, se mencionó que:

*“...Se realiza desmontaje de bomba N° 1 del circuito de agua helada para el cambio de rodamientos (...) cotización del costo de los mismos, dicho trabajo se realizará en nuestro taller en San José...”*





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

El 27 de octubre de 2015, el Sr. Cristian Burgos Murillo, funcionario de Mantenimiento, le recordó al Ing. Canales Calvo lo siguiente:

*“...Trabajos pendientes por realizar:*

- 1. Instalar motor de ventilador en circuito 1.*
- 2. Reparación de fugas de agua en tuberías principales.*
- 3. Reparación e instalación bomba 1.*

*En este tercer punto es Urgente la reparación de esta bomba, pues la bomba 2 que actualmente está funcionando presenta alta vibración y ruido en su estructura general, potenciando un daño mayor en la misma y dejando fuera de servicio todo el sistema...”*

El 2 de noviembre de 2015, en correos electrónicos enviado entre el Sr. Durán Murillo y el Ing. Canales Calvo se evidenció lo siguiente:

*“Solicito autorización para apagar el (CHILLER), esto por lo siguiente, como es de su conocimiento, una bomba del CHILLER está en proceso de reparación por la empresa contratada (Tecnología Verde) y por falta de contenido presupuestario no se ha realizado la reparación de la misma. En este momento la que está en función por recargo de trabajo ya está en condiciones iguales o peores, el ruido al día de hoy es extremadamente fuerte por daños en los rodamientos, si esta se deja así podría dañarse el motor eléctrico que gira la bomba, el cual tiene un costo elevado...”*

Ese mismo día 2 de noviembre de 2015, en oficio SIMHSV-473-15, el Ing. Canales Calvo le comunicó al Dr. Jorge Granados Rivera, Director General a.i del Hospital de San Vito, que:

*“La presente es para informarle sobre problema en motor del equipo de sistema de agua helada (Chiller), el cual presenta problemas en los rodamientos, el mismo de continuar en funcionamiento podría causar daños mayores a los motores eléctricos que giran las bombas, ocasionando un problema mayor al equipo en general.*

*Es por esta razón, que se decidió detener el equipo de manera indefinida, hasta que no se reparen las bombas, por parte de la empresa responsable del mantenimiento, se cuenta con presupuesto en la partida 2223 otros repuestos, y el equipo ya fue retirado por parte de la empresa para su reparación.*

*Se está en conversaciones con la empresa, para llegar a un acuerdo y dar solución lo más pronto posible a tan delicada situación, se adquiere compromiso por parte de la misma, que una vez reparado el equipo que se envió, se estará desmontando la otra para su reparación...”*



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

El 3 de noviembre de 2015, en oficios SIMHSV-438-15, SIMHSV-439-15, SIMHSV-440-15, el Ing. Canales Calvo, realizó la “Solicitud de Gestión de Bienes y Servicios”, “Solicitud de Contenido Presupuestario” y la “Prevención de Verificación” para solicitar los repuestos necesarios en la reparación de la bomba de agua helada, modelo P77104, código 804010130, por un monto de ₡478.930.73 (cuatrocientos setenta y ocho mil novecientos treinta colones 73/100).

El 6 de noviembre de 2015, en reporte de visita número VR15-3378 realizada por funcionarios de la empresa Tecnología e Ingeniería Verde S.A, se indicó:

*“Se realiza entrega e instalación y pruebas de funcionamiento de bomba de agua de chiller N° 1. El circuito de agua helada queda funcionando con 1 bomba la N° 1, ya que la bomba de agua N° 2 se encuentra dañada. Se realiza desmontaje de bomba N° 2 para llevar a reparación al taller...”*

La Contraloría General de la República establece en las Normas de Control Interno para el Sector Público, inciso 1.2 sobre los objetivos del control interno que:

*“...Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. El SCI debe brindar a la organización una seguridad razonable de que su patrimonio se dedica al destino para el cual le fue suministrado, y de que se establezcan, apliquen y fortalezcan acciones específicas para prevenir su sustracción, desvío, desperdicio o menoscabo...”*

La causa de que ambas bombas de agua helada fallaran al mismo tiempo fue la falta de proactividad de la jefatura del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento y de las altas autoridades del centro médico, ya que el problema de rodamiento de esas bombas fue identificado desde agosto de 2013 y las acciones se tomaron a finales de 2015.

El 12 de noviembre de 2015, en entrevista realizada al Ing. Billy Canales Calvo, Jefe Servicio de Ingeniería y Mantenimiento del Hospital San Vito, este aclaró que:

*“La razón fue el fallo de las 2 bombas del chiller ubicadas en casa de máquinas por problemas de rodamiento (...)*

*Sí conocía desde 5 de octubre, estaba coordinando con Salas de Cirugía para realizar el trabajo. El 14 de octubre se desmontó y envió a San José...”*

El 12 de noviembre de 2015, en entrevista realizada al Lic. Elías Villalobos Villalobos, Director Administrativo Financiero del Hospital San Vito, contestó al preguntarle que si sabía que el Ing. Canales Calvo tenía conocimiento del problema de las bombas del chiller antes de que fallaran contestó que: *“...Yo no tenía evidencia que ese equipo estaba deteriorado...”*



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

La inacción e inoportunidad en la atención de una avería desde 2013 ocasionó que se interrumpiera la programación del Área de Sala de Operaciones por una semana completa, siendo eso más costoso que la reparación oportuna de las bombas de agua, y el eventual riesgo de la inatención de los procedimientos quirúrgicos urgentes, inclusive en la vida de algún paciente.

## 2.2. Repuestos banco de transformadores y calderas

Se carece de repuestos para los monitores de fase para la transferencia eléctrica del banco de transformadores, tampoco de los switch para el control del ingreso de agua en las calderas, los cuales ya han presentado algunas incidencias.

El 6 de agosto de 2015, en oficio SIMHSV-398-15 sin firma ni sellos de recibido, el Ing. Billy Canales Calvo, Jefe del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento, mostró las especificaciones técnicas para la compra de 3 unidades de Relé de vigilancia trifásica motor Saber 460 y 3 unidades de Relé de vigilancia RM4TR32, ambos identificados con el código 856014530.

El 16 de setiembre de 2015, en nota sin número, el Sr. Elí Rojas Guzmán, Operario de Casa de Maquinas del Hospital San Vito, le comunicó al Ing. Canales Calvo, lo siguiente:

*“...Aprovecho este medio para recordarle la necesidad de adquirir los switch de magdonals para las dos calderas, y como mínimo un monitor de fase para la transferencia de energía eléctrica.*

*Lo anterior es urgente ya que, como lo hemos comentado verbalmente, en el caso de los switch, se están dando problemas de arranque y pare de las bombas de condensado, lo cual podría llegar a ser muy grave si no se corrige el asunto lo antes posible. En el caso de los monitores de fase, la adquisición es también urgente ya que no tenemos ninguno en stock, contamos solo con los que están instalados, y si alguno falla, como ya ha sucedido, se quedaría sin energía eléctrica un sector del edificio nuevo cada vez que haya cortes energéticos por parte del ICE...”*

El 16 de setiembre de 2015, la empresa CleaverBrooks, envió cotización con dos ítems al Sr. Kenneth Durán Murillo, funcionario de Mantenimiento, que incluía “Cabezal Mc Donnell Miller 150-S-HD Automático” por un monto de ₡425.385.00 (cuatrocientos veinticinco mil trescientos ochenta y cinco colones con 00/100) cada unidad; y “Cabezal Mc Donnell Miller 150-S-HD con microswitch y reset” por un monto de ₡428.191.92 (cuatrocientos veintiocho mil ciento noventa y un colones con 92/100).

El 17 de setiembre de 2015, el Sr. Durán Murillo le trasladó al Ing. Canales Calvo la cotización recibida de la empresa CleaverBrooks.

La Contraloría General de la República establece en las Normas de Control Interno para el Sector Público, inciso 1.2 sobre los objetivos del control interno que:



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

*“...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...”*

La causa de que no se compren los repuestos mencionados se debe a que las autoridades no tienen claridad de la importancia de los mismos y tampoco se evidenció que la jefatura del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento ha sido suficientemente específico en la necesidad de los mismos, siendo que cada uno asume el riesgo que representa que el Hospital San Vito se encuentre funcionando sin esas provisiones.

El 12 de noviembre de 2015, en entrevista realizada al Ing. Billy Canales Calvo, Jefe Servicio de Ingeniería y Mantenimiento del Hospital San Vito, este aclaró que:

*“...Se formuló la compra de ambos repuestos, el costo aproximado es de 3 millones de colones, pero la encargada de presupuesto aclaró que no hay recursos disponibles en la partida 2223...”*

El 12 de noviembre de 2015, en entrevista realizada al Lic. Elías Villalobos Villalobos, Director Administrativo Financiero del Hospital San Vito, comentó sobre los repuestos que: *“...Sí conozco del asunto, pero no hay presupuesto actualmente...”*

La falta de repuesto para los monitores de fase podría afectar la transferencia a la planta eléctrica y dejar una parte de las instalaciones físicas del Hospital San Vito sin corriente eléctrica, afectando los equipos en los Servicios de Urgencias y Sala de Operaciones.

Por otra parte, si los switch del Cabezal Mc Donnell Miller de algunas de las calderas fallara afectaría los niveles de ingreso de agua en las calderas y ocasionando un daño mayor y dejando fuera de funcionamiento una de las calderas.

### **2.3. Sistema Aire Acondicionado Centralizado y Red Eléctrica del ICE**

La Dirección Administrativa Financiera y el Servicio de Ingeniería y Mantenimiento del Hospital San Vito no han tomado acciones concretas para solucionar el problema con el sistema del aire acondicionado centralizado en el edificio nuevo del Hospital San Vito debido a que el Chiller suele apagarse constantemente afectando servicios como Sala de Operaciones y Urgencias, lo anterior a pesar que desde 2012 el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) y la empresa que da mantenimiento han realizado recomendaciones para mejorar el funcionamiento de ese sistema de aire acondicionado.

En noviembre de 2012 el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) realizó estudio sobre de la calidad de la energía eléctrica que entra a esa Centro Médico con el objetivo de identificar si es la causa del problema de caída del sistema del aire acondicionado, en el cual se lee en el Resumen lo siguiente:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

*“...A raíz de una solicitud del Hospital de San Vito, se ha procedido a instalar un equipo de medición de calidad de la energía, en procura identificar los posibles problemas que están afectando la operación normal del Chiller TRANE instalado en ese sitio.*

*La premisa inicial manejada por el personal del hospital, apuntaba a problemas de desbalances de tensión de origen externo, no obstante a raíz de este estudio se descarta esa causa y se determina que los desbalances de corriente (carga interna) que existen en este momento son una potencial causa de problemas, así como de protecciones del Chiller han estado ocasionando falsos disparos del equipo en cuestión, lo cual no es nuevo en estos equipos como se pudo verificar por casos documentados.*

*El paso siguiente es tratar de resolver el problema del desbalance de corrientes y a nuestro criterio obtener una versión de control actualizada y mejorada, que cumpla con alguna norma de inmunidad...”*

El estudio del ICE concluyó que:

*“...No hay evidencia suficiente y contundente para indicar que el Chiller Trane se dispara ante condiciones reales de desbalance de voltaje.*

- *Todo parece indicar que el circuito de protección CPM (micro settings es poco preciso y muy rígido –sin posibilidades de ajustes-), se puede estar disparando erróneamente ante eventos de corta duración sags (huecos de tensión) e indicando que son desequilibrios de fases e inversión de fases.*
- *Además en este estudio se han encontrado que debido las condiciones de desbalance de corrientes en estado estable que existen en las instalaciones del cliente, el Chiller TRANE se puede estar disparando también con facilidad.*
- *No existe un sistema de registro (“datalogger”) que permita obtener del control del TRANE la información sobre las alarmas de los eventos y las horas exactas de sus ocurrencias.*
- *Se ha adjuntado información sobre un estudio realizado por EPRI sobre problemas de calidad de la energía en Chiller, donde se pueden notar varias cosas:*
  - *Esto no es un asunto nuevo en esta marca de Chiller TRANE y con controles similares a los que se tienen en San Vito.*
  - *Los problemas como los reportados se han presentado aún en países desarrollados.*



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

- *Adicionalmente se nota que los clientes y las empresas eléctricas han podido trabajar con el soporte de ingeniería de TRANE (que ya conoce el problema) en procura de encontrar soluciones.*
- *También se ejemplifican algunas de las soluciones...”*

El estudio del ICE recomendó que:

*“...Realizar un trabajo de balanceo de cargas.*

*El Control que está actualmente en el Chiller TRANE, se nota bastante deteriorado por lo que aprovechando esta coyuntura, se puede cambiar por otro más actualizado que permita ajustes en sus protecciones, guarde un logger con los eventos y que cumpla con alguna norma de inmunidad electromagnética, el cual sea recomendado directamente por TRANE para este caso particular...”*

El 6 de agosto de 2013, el Ing. Frank Czul de la empresa Tecnología e Ingeniería Verde S.A, encargados de realizar el “Mantenimiento de Sistema de Acondicionamiento de Agua Helada” (contrato 008-2012-2705) desde 2012, envió por correo electrónico una lista de situaciones urgentes, en cuanto a; cambiar el banco de capacitores con protección a sobre corriente como lo indica la NFPA 70; la deficiencia de la potencia eléctrica fatiga termoeléctricamente todos los equipos que posee el Hospital disminuyendo su vida útil; el transformador no es adecuado debido a que su capacidad es demasiado grande en relación a la carga demandada; la unidad de chiller está en mal estado y en el mercado cuesta conseguir repuestos, el tipo de refrigerante es R22, el cual ya casi no se utiliza por el nivel de contaminación al ambiente y no es posible cambiarlo a otro tipo; y el Hospital es último en la línea de distribución del ICE, la cual es compartida con zonas residenciales y genera fluctuaciones.

El 29 de abril de 2015, el Sr. Kenneth Durán Murillo, funcionario de Mantenimiento de ese Centro Medico, solicitó en correo electrónico al ICE revisar las líneas de alimentación de los transformadores del Hospital, debido a que el edificio antiguo presentó voltajes entre 225 y 230 cuando debería estar en 208V, y el edificio nuevo presentó voltajes entre 485 y 490, cuando debería estar en 460V.

El 23 de octubre de 2015, en minuta escrita a mano sobre reunión con personal del ICE, se trató el tema de diferencia de voltaje entre fases, y además se comentó que el consumo energético del Hospital está dividido en 3 franjas horarias con diferentes tarifas, que en las mediciones realizadas muestran bajo factor de potencia que podría ser debido a problemas en el banco de capacitores y además ocasiona multas para el Hospital San Vito en las facturas por consumo eléctrico.

La Contraloría General de la República establece en las Normas de Control Interno para el Sector Público, inciso 3.1 sobre la valoración de los riesgos que:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

*“...El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben definir, implantar, verificar y perfeccionar un proceso permanente y participativo de valoración del riesgo institucional, como componente funcional del SCI. Las autoridades indicadas deben constituirse en parte activa del proceso que al efecto se instaure...”*

Las razones por las cuales no se realizaron cambios en el sistema del aire acondicionado recomendados por el ICE y la empresa Tecnología e Ingeniería Verde S.A no se evidenció en la información facilitada por las autoridades del Hospital San Vito, o sea, no se encontraron justificaciones para la inacción presentada a la fecha.

La presente justificación de los problemas eléctricos del Hospital San Vito en problemas de la red eléctrica del ICE no son suficientes tampoco, debido a que ambas empresas también realizaron recomendaciones para mejorar la situación y no se han implementado, la inacción es dirigida a buscar que el ICE solucione los problemas, sin embargo esa Institución no puede arreglar los problemas de algunos equipos del sistema eléctrico interno.

Los efectos de no tomar acciones en mejorar el sistema eléctrico interno después de recomendaciones emitidas por entes técnicos afecta los equipos en el centro médico y disminuye su vida útil, además de los riesgos de fallo por las mismas razones, afectando el patrimonio público de la Institución, y la calidad de los servicios de apoyo que utilizan equipo electrónico para colaborar en el diagnóstico médico.

#### **2.4. Mantenimiento del sistema eléctrico del Hospital San Vito**

Se evidenció que el banco de transformadores y el banco de capacitores carecen de mantenimiento por terceros.

El Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional menciona en el artículo 36 que entre las responsabilidades del Jefe del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento está:

*“...c) Elaborar procedimientos de operación y mantenimiento de la infraestructura, instalaciones, equipos médicos, industriales, de oficina, mobiliario y otros, subordinados a la política, el reglamento y a las normas generales. Establecer los métodos de trabajo para asegurar la disponibilidad y confiabilidad del recurso físico de la Unidad Ejecutora.*

*g) Controlar y verificar el cumplimiento de la ejecución de los contratos a terceros en lo que respecta a los aspectos técnicos y administrativos de mantenimiento del recurso físico y dar visto bueno, cuando corresponda, a las facturas de cobro para el trámite...”*

Las causas por las cuales las autoridades del Hospital San Vito asumen los riesgos de falta de mantenimiento especializado en equipos de soporte del Centro Médico es el desconocimiento de las consecuencias de las situaciones que asumen.



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

En entrevista realizada al Lic. Villalobos Villalobos el 12 de octubre de 2015, comentó que no tenía conocimiento que esos equipos estuvieran sin mantenimiento por terceros.

El 12 de noviembre de 2015, en entrevista realizada al Ing. Billy Canales Calvo, Jefe Servicio de Ingeniería y Mantenimiento del Hospital San Vito, aclaró en cuanto al mantenimiento del banco de transformadores y capacitores que:

*“...Se realiza el mantenimiento local, ya se tiene el cartel para el mantenimiento por terceros. En el nivel local se realiza revisión general de los componentes, limpiezas. No existe evidencia de la aplicación de los procedimientos en bitácoras...”*

El Hospital podría detenerse debido a la falta de un adecuado y completo mantenimiento en el sistema eléctrico del mismo.

## 2.5. Mantenimiento de las Calderas

Se carece de suficiente información y controles para garantizar que cada uno de los puntos solicitados en las especificaciones técnicas del proceso de contratación sobre “Programa de mantenimiento químico y preventivo para dos calderas e inspección y pruebas para obtener permisos de funcionamiento” (2014CD-00047-2705) se cumple adecuadamente, además de que durante el proceso de adjudicación ninguna de las empresas cumplió con el requisito de anexar currículo actualizado de la persona que realizaría los trabajos contratados y no se les solicitó subsanarlos durante el proceso de análisis administrativo ni el análisis técnico respectivo.

Entre el 21 de mayo y 25 de junio de 2015 se evidenció en la bitácora de las calderas la instalación de los empaques y posterior fallos de la caldera:

- El 21 de mayo solamente se indicó que se realizó mantenimiento a la caldera N° 2 y no se aclaró que se instalaron empaques y menos se indicó que no fueran originales de la marca de la caldera tal como se solicitó en las especificaciones técnicas.
- El 25 de mayo se detectó problemas al tratar de arrancar la caldera N° 2, se indicó que se continuará con las pruebas al día siguiente.
- El 26 de mayo se suministró vapor con la caldera N° 2 pero persistió los problemas de arranque, posteriormente se siguió trabajando con la caldera N° 1.
- El 12 de junio de 2015, se anotó en la página 327 de esa bitácora lo siguiente:





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

*“...Se inicia trabajo a las 6 am. Técnicos de la empresa SSI, revisaron y cambiaron empaques en caldera N° 2 (empaquetado no original). Pendiente reparación e instalación de empaques originales. Caldera N° 2 fuera de servicio...”*

Al analizar los documentos suministrados por la jefatura de Ingeniería y Mantenimiento del Hospital San Vito y compararlo con los puntos solicitados no se logró verificar en su totalidad ninguno de los puntos especificados, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

**CUADRO N° 3**  
**ACTIVIDADES TÉCNICAS DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO QUÍMICO Y PREVENTIVO**  
**PARA DOS CALDERAS E INSPECCIÓN Y PRUEBAS PARA OBTENER PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO**  
**HOSPITAL SAN VITO DE COTO BRUS**

N°	Actividad	Observaciones
1	Realizar inspección y verificar el funcionamiento de las calderas según los procedimientos indicados por fabricante y en el Reglamento de Calderas Decreto Ejecutivo N° 26789-MTSS	La jefatura de Mantenimiento no aportó pruebas de que se inspeccione y verifique el funcionamiento de las calderas según criterios técnicos mencionados
2	Debe señalar expresamente que el trabajo será realizado por al menos un ingeniero especializado en inspección y permiso de funcionamiento de calderas.	Las ofertas presentadas durante el concurso no incluyen información sobre el profesional solicitado.
3	Anexar currículo actualizado de la persona que realizará los trabajos	Las ofertas presentadas durante el concurso no incluyen información sobre el profesional solicitado.
4	El inspector deberá tomar en cuenta el proceso de desarmado de la caldera y realizar las pruebas solicitadas	En el expediente de compra no se evidencia que el inspector tome en cuenta lo solicitado
5	Se deberá tomar en cuenta las medidas de seguridad que recomienda el fabricante para el equipo	En el expediente de compra no se evidencia que se tome en cuenta las recomendaciones del fabricante
6	Se compromete a suscribir las pólizas de seguro de riesgos de trabajo que sean necesarias para el personal de la empresa, así como bienes muebles objeto de este concurso	La jefatura de Mantenimiento no aportó pruebas de que el contratista cuenta con las pólizas solicitadas para el personal y el equipo.
7	El oferente se compromete a guardar todas las medidas de seguridad y protección necesarias	La jefatura de Mantenimiento no aportó pruebas de que el contratista realiza esas acciones
8	El contratista debe contar con las herramientas (normales y especiales), instrumentos (de medición y calibración) y equipos necesarios para llevar a cabo los trabajos de inspección y pruebas para obtener los permisos de funcionamiento de las dos calderas.	La jefatura de Mantenimiento no aportó pruebas de que el contratista cuenta con ese equipo



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

<b>Programa de Mantenimiento Químico y Preventivo para dos calderas</b>		
9	Realizar visitas trimestrales	No se evidenció en la información suministrada por Ingeniería y Mantenimiento los reportes de las visitas de los técnicos del contratista
10	Realizar análisis de campo del agua de los equipos, alimentador y suavizador	Ingeniería y Mantenimiento suministró información desordenada y no clara de los informes sobre los análisis realizados
11	En los casos que el Consultor Químico lo requiera se trasladarán para su análisis en el laboratorio industrial del oferente	No se evidenció en la información suministrada por Ingeniería y Mantenimiento las visitas del Consultor Químico
12	Implementar de inmediato las mejoras al programa de mantenimiento que sean requeridas (cambios en los regímenes de dosificación o purga)	No se evidenció en la información suministrada por Ingeniería y Mantenimiento claridad en las recomendaciones realizadas
13	Entregar productos químicos del tratamiento y los reactivos de análisis de campo	No se evidenció en la información suministrada por Ingeniería y Mantenimiento la entrega de productos
14	Revisar el funcionamiento de los equipos dosificadores, la preparación de las mezclas y el registro de estas actividades	No se evidenció en la información suministrada por Ingeniería y Mantenimiento sobre el funcionamiento de esos equipos
15	Registrar todas las actividades y recomendaciones en el cuaderno de bitácora de los equipos	No se evidenció en la información suministrada por Ingeniería y Mantenimiento los registros en bitácora
16	Suministrar todos los productos químicos requeridos para el mantenimiento químico preventivo de los equipos de acuerdo a las necesidades	No se evidenció en la información suministrada por Ingeniería y Mantenimiento el suministro de los productos químicos
17	Mantener en inventario una cantidad suficiente de los productos	No se evidenció en la información suministrada por Ingeniería y Mantenimiento que exista inventario de esos productos y si existiera si es suficiente
18	El trámite para solicitar y entregar estos productos no requiere de facturación ni orden de compra	No se evidenció los controles para recibir, resguardar y utilización de esos productos
19	Utilizará la línea completa de productos para agua de calderas VAPOR-C (5 productos concentrados)	Se recomienda una marca
20	Garantizar que con esos 5 productos se mantendrán los parámetros químicos dentro de los ámbitos recomendados para el agua de las calderas	No se evidenció en la información suministrada por Ingeniería y Mantenimiento si se logra mantener los parámetros químicos con esos productos
21	Suministrar el equipo, reactivos y cristalería para los operarios de los equipos realicen semanalmente análisis de campo de sulfitos, dureza total y cloruros de las aguas de los equipos para evaluar los regímenes de dosificación y purga	No se evidenció en la información suministrada por Ingeniería y Mantenimiento si se suministra el material suficiente y si los operarios de mantenimiento realizan los análisis semanales



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

22	El personal de mantenimiento conocerá de primera mano las condiciones químicas que determinan la purga y notificará cualquier incidente con los equipos y reactivos al contratista	No se evidenció en la información suministrada por Ingeniería y Mantenimiento si el personal cuenta con esa información y si se han comunicado incidentes
23	Se deberá capacitar al personal de mantenimiento con seminarios de capacitación al menos cada semestre.	No se evidenció en la información suministrada por Ingeniería y Mantenimiento sobre la capacitación del personal
24	Estas sesiones de capacitación serán en instalaciones especiales y en horarios convenientes y el oferente suministrará todo el material necesario.	No se evidenció en la información suministrada por Ingeniería y Mantenimiento sobre la capacitación del personal
25	Realizar un análisis cada tres meses de los gases de combustión, determinando la concentración de O <sub>2</sub> , CO <sub>2</sub> y CO. Además de temperatura de gases, ambiente y neta, índice de toxicidad de las emisiones, el coeficiente CO/CO <sub>2</sub> de vida útil del quemador y la eficiencia de combustión	Solamente se evidenció un informe de la empresa SSI del 26 de junio de 2015
<b>Inspección y pruebas para obtener permisos de funcionamiento</b>		
26	Realizar pruebas para obtener los permisos de funcionamiento de las dos calderas	No se evidenció en la información suministrada por Ingeniería y Mantenimiento sobre las pruebas realizadas para la renovación en 2015
27	Gestionar los permisos anuales de operación por parte del Inspector Autorizado ante el Concejo de Salud Ocupacional del Ministerio de Trabajo	No se evidenció en la información suministrada por Ingeniería y Mantenimiento sobre las visitas de un inspector
28	El personal técnico de la empresa realizará la apertura y cierre de los equipos, además de las pruebas requeridas	No se evidenció en la información suministrada por Ingeniería y Mantenimiento sobre la apertura de los equipos y las pruebas realizadas
29	El oferente suministrará los empaques de la cámara de agua y fuego y los consumibles de este mantenimiento preventivo, los mismos deberán ser nuevos y originales	En la caldera 2 se instalaron empaques no originales que ocasionó no utilizarla entre el 25 de mayo y el 26 de junio 2015
30	Inspección general de todos los componentes, tanto internos como externos de dos calderas diésel de paquete piro tubulares marca Cleaver Brooks, modelo CB 100-80, series L-102300 y L102301, activos CCSS 879242 y 879243.	No se evidenció en la información suministrada por Ingeniería y Mantenimiento sobre la realización de esa inspección
31	Debe incluir trámite para la renovación de los permisos de en el Reglamento de Calderas N° 26789-MTSS.	No se evidenció en la información suministrada por Ingeniería y Mantenimiento sobre el trámite respectivo
<b>Inspecciones y pruebas en frío</b>		
32	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prueba hidrostática a 1.5 veces la presión máxima de trabajo</li> </ul>	No se evidenció en la información suministrada por Ingeniería y Mantenimiento sobre el resultado de las pruebas realizadas
33	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inspección general de la instalación</li> </ul>	
34	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inspección interna lado del fuego de ser necesario</li> </ul>	
35	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inspección interna lado del agua de ser necesario</li> </ul>	



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

36	Armado de la caldera de ser necesario (en caso de requerirse desarmar componentes, dicha labor deberá ser realizado por la empresa oferente, el personal técnico del hospital únicamente supervisará las labores) En este punto es importante aclarar que lo anterior no se refiere a mantenimiento preventivo de las calderas, sino que si el inspector considera necesario desarmar componentes para una mejor inspección, el proceso de desarmado será responsabilidad del oferente.	
<b>Inspecciones y pruebas en caliente</b>		
37	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prueba de los controles de arranque y paro del quemador</li> </ul>	No se evidenció en la información suministrada por Ingeniería y Mantenimiento sobre la capacitación del personal
38	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prueba de los controles de arranque y paro de las bombas para agua</li> </ul>	
39	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prueba de los sistemas de seguridad (presión alta, bajo nivel de agua, pérdida de llama)</li> </ul>	
40	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pruebas de las válvulas de seguridad</li> </ul>	
41	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calibración de los presostatos</li> </ul>	
42	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajuste de la combustión</li> </ul>	No se evidenció en la información suministrada por Ingeniería y Mantenimiento sobre las mediciones respectivas
43	Medición de los gases de la combustión de dos calderas diésel de paquete pirotubulares Cleaver Brooks CB 100-80, series L-102300 y L102301, activos 879243 y 879242, según Ley 7447 del MINAE.	
44	Verificación visual de la combustión a fin de comprobar si existe combustión incompleta y ajuste de la combustión de ser necesario.	No se evidenció en la información suministrada por Ingeniería y Mantenimiento sobre la verificación solicitada
45	Utilización de equipo analizador de gases en la chimenea de cada caldera para realizar medición de las siguientes variables:	No se evidenció en la información suministrada por Ingeniería y Mantenimiento sobre las pruebas respectivas
46	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Temperatura de los gases</li> </ul>	
47	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % O<sub>2</sub> (oxígeno)</li> </ul>	
48	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % CO<sub>2</sub> (dióxido de carbono)</li> </ul>	
49	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % aire (exceso de aire)</li> </ul>	
50	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ppm CO (monóxido de carbono)</li> </ul>	
51	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor de opacidad</li> </ul>	No se evidenció en la información suministrada por Ingeniería y Mantenimiento sobre el informe de resultados
52	Preparación de informe con los resultados obtenidos para cada caldera según lo pide el Ministerio de Ambiente y Energía, MINAE y el Consejo de Salud Ocupacional del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, CSOMTSS.	

Fuente. Expediente Compra Directa 2014CD-000047-2705

El Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, artículo 51 menciona en cuanto al concepto del cartel que:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

*“...constituirá el reglamento específico de la contratación que se promueve y se entienden incorporadas a su clausulado todas las normas jurídicas y principios constitucionales aplicables al respectivo procedimiento (...) Deberá constituir un cuerpo de especificaciones técnicas, claras, suficientes, concretas, objetivas y amplias en cuanto a la oportunidad de participar...”*

Los errores en el proceso de adjudicación se deben a la falta de supervisión de parte del Director Administrativo Financiero de los procesos contractuales que realiza es jefatura.

El inadecuado seguimiento, controles y calidad de la información generada por las acciones de la empresa contratada durante la ejecución de la contratación, generan dudas de si se han realizado todas las acciones pertinentes para el adecuado mantenimiento.

La principal consecuencia de las omisiones en el proceso de adjudicación contractual y de la falta de controles en la ejecución de la contratación podría ser el deterioro de las calderas por falta de un adecuado mantenimiento por una empresa que no reúne todas las características que debería.

## **2.6. Vencimiento contrato de compra de combustible a RECOPE**

Las autoridades del Hospital San Vito no renovaron el “Contrato compraventa de combustible entre la Refinadora Costarricense de Petróleo S.A (RECOPE) y la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) Hospital San Vito bajo la modalidad de Cliente Directo” que venció el 14 de junio de 2015, ya que esa fecha vencieron los permisos de almacenamiento emitidos por el MINAET 3 años atrás.

El contrato de compraventa fue firmado el 21 de agosto de 2012 por la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médica, y según lo dispuesto en la cláusula décimo cuarta de ese contrato, el suministro de combustible de parte de RECOPE tendría la vigencia establecida por el permiso de almacenamiento emitido mediante resolución R-255-2012-MINAET.

La razón por la cual se venció el contrato con RECOPE sin acciones oportunas de la Administración es la falta de controles de los contratos a cargo de las jefaturas, ya que la responsabilidad de que el mismo venciera es de la Dirección General y Administrativa Financiera como máximas autoridades de ese centro médico.

El 12 de noviembre de 2015, en entrevista realizada al Ing. Billy Canales Calvo, Jefe Servicio de Ingeniería y Mantenimiento del Hospital San Vito, quien funge en esa jefatura desde junio 2013, aclaró que:

*“...No contaba con conocimiento de la existencia del contrato, cuando llamé a RECOPE me lo enviaron. No me entregaron los documentos de los contratos a cargo cuando empecé funciones...”*



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

La compra de combustible fuera del contrato con RECOPE ocasiona que funcionarios del Hospital San Vito deban invertir recursos institucionales en el desarrollo de un contrato que pudo evitarse, además la falta de combustible podría detener las calderas y de la planta eléctrica, por ende pone en riesgo que ese centro médico detenga sus funciones que podrían afectar hasta la vida de un paciente.

## 2.7. Contrato para renovar permiso de uso de tanques de combustible del MINAET

El proceso de compra directa de servicios profesionales para la renovación de los permisos de uso de los tanques de combustible ante el MINAET presenta inconsistencias en la planificación y el proceso de compra.

En la justificación de la compra se mencionó que es parte de la planificación del Plan Operativo 2015, mientras que por otra parte el Ing. Billy Canales Calvo, Jefe Ingeniería y Mantenimiento, indicó que desconocía del vencimiento del contrato con RECOPE, y que por eso no se hizo a tiempo los trámites, por lo que se contradice con lo que indicó en el proceso de planificación.

La tabla de ponderación solamente considera el precio de la oferta, siendo una compra de servicios profesionales no se incluyó la experiencia del profesional y/o la empresa que se vaya a contratar.

La ley de Contratación Administrativa establece en Sección Cuarta, sobre procedimientos de contratación de servicio, artículo 66 que los criterios deberán ser:

*“Las condiciones personales, profesionales o empresariales de los participantes determinarán la adjudicación. El precio no constituirá el único factor determinante para comparar las ofertas.”*

Los errores en el proceso de adjudicación se deben a la falta de experticia de la jefatura de Ingeniería y Mantenimiento y supervisión suficiente de parte del Director Administrativo Financiero de los procesos contractuales que realiza es jefatura.

En las Clausulas de Desempate el Ing. Canales Calvo establece lo siguiente:

*“...En caso de empate entre los oferentes participantes se seguiría la siguiente dinámica (...) el Ing. Billy Canales Calvo, escogerá cuál de las ofertas presenta servicios con valor agregado que incline la balanza a su oferta (...) De última instancia, se utilizará el azar, mediante el lanzamiento de la moneda u otro sistema aprobado por los oferentes que en ese momento se encuentren en la disputa...”*

Se realizó una contratación irregular y por lo tanto el proceso de renovación de los permisos podrían atrasarse si la Administración lo identificó, además el oferente al que se le adjudicó podría no cumplir con la experticia suficiente para realizar el trabajo adecuadamente.



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

## 2.8. Contrato por compra de combustible por demanda

Se realizó una contratación directa para la compra de combustible de diésel según demanda con la empresa Río Java S.A posterior al vencimiento del permiso de almacenamiento el 14 de junio de 2015.

El trámite de compraventa de combustible se inició el 10 de setiembre de 2015 y la orden de compra se emitió el 21 de octubre de 2015.

El Reglamento de la Ley de Contratación Administrativa establece en el artículo 210 que:

*“El contrato se tendrá como irregular, cuando en su trámite se incurra en vicios graves y evidentes, de fácil constatación, tales como, omisión del procedimiento correspondiente o se haya recurrido de manera ilegítima a alguna excepción. En esos casos, no podrá serle reconocido pago alguno al interesado, salvo en casos calificados, en que proceda con arreglo a principios generales de Derecho, respecto a suministros, obras, servicios y otros objetos, ejecutados con evidente provecho para la Administración...”*

La razón principal por la cual se realizó un procedimiento contractual de forma irregular posterior a recibir el combustible y sin permisos de almacenamiento se debe a la falta de planificación y adecuada administración que provocó el vencimiento del contrato con RECOPE.

Entre las consecuencias se encuentra las acciones fuera de legalidad de algunos funcionarios del Hospital San Vito en lograr mantener ese centro médico con combustible.

## 2.9. Recepción del combustible comprado a Río Java

La compra de diésel a la empresa Río Java S.A por un monto de ₡8.356.219.00 (ocho millones trescientos cincuenta y seis mil doscientos diecinueve colones con 00/100) presentó inconsistencias en la planificación, en el proceso de compra y en la ejecución del mismo.

- En la justificación de la compra se mencionó que es parte de la planificación del Plan Operativo 2015, mientras que por otra parte el Ing. Billy Canales Calvo, Jefe Ingeniería y Mantenimiento, indicó que desconocía del vencimiento del contrato con RECOPE, y que por eso no se hizo a tiempo los trámites, por lo que se contradice con lo que indicó en el proceso de planificación de la compra de combustible a Río Java S.A que es una compra no planificada.
- El pago por la totalidad de los 18.528 litros de diesel comprados por demanda fue tramitado por la empresa con factura 760809 del 27 de octubre y autorizado por el Ing. Canales Calvo en acta N° 717 de Recepción Conforme de la misma fecha.



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

- El control en la bitácora carece de confiabilidad debido a que existen espacios en blanco, algunas anotaciones no indican la fecha, no se indica la referencia de la factura de la empresa referente al combustible recibido y no coinciden las cantidades de combustible, solamente se registró en bitácora la entrada de 2.000 litros de diesel el 26 de agosto de 2015 con la factura a crédito N° 1762071.
- El trámite de la compra de combustible inició con la solicitud de gestión de bienes y servicios el 10 de setiembre de 2015 y la orden de compra fue emitida el 21 de octubre de 2015, fecha de la última entrega de combustible, o sea que las otras 5 entregas según facturas de crédito facilitadas por Ingeniería y Mantenimiento son anteriores a la emisión de la orden de compra.
- Se carece de control y certeza si se recibió la totalidad del combustible comprado a la empresa Río Java S.A. En el caso de las facturas por crédito facilitadas por funcionarios de Ingeniería y Mantenimiento suman un total de 12.000 litros de diesel por un monto de ₡5.582.000.00 (cinco millones quinientos ochenta y dos mil colones con 00/100), y la factura presentada por la empresa Río Java S.A y aprobada por el Ing. Billy Canales Calvo, Jefe de Ingeniería y Mantenimiento del Hospital San Vito es por un monto de ₡8.356.219.00 (ocho millones trescientos cincuenta y seis mil doscientos diecinueve colones con 00/100).
- Ingeniería y Mantenimiento entregó a esta Auditoría copias de 6 facturas de crédito, las cuales presentan inconsistencias que debilitan la confiabilidad de las mismas, ya que una de ellas viene facturada a nombre de Río Java S.A, otra no está firmada ni sellada, y 3 carecen de sello.

La diferencia de montos y las inconsistencias se resumen en el siguiente cuadro:

**CUADRO N° 4**  
**RESUMEN DE DATOS DE FACTURAS A CRÉDITO EMITIDAS POR**  
**LA EMPRESA RÍO JAVA S.A AL HOSPITAL DE SAN VITO**

Fecha	N° Factura Crédito	Nombre Cliente	Cantidad Diesel (litros)	Costo Unitario	Costo Total	Observaciones
25-08-15	1762006	Hospital San Vito	2.000,00	₡477,00	₡954.000,00	Firma recibido Beto Araya V, sin sello
26-08-15	1762071	Hospital San Vito	2.000,00	₡477,00	₡954.000,00	Firma desconocida, con sello
10-09-15	1765876	<b>CIA Río Java S.A</b>	2.000,00	₡451,00	₡902.000,00	Firma desconocida, con sello
24-09-15	1769571	Hospital San Vito	2.000,00	₡451,00	₡902.000,00	Firma recibido Beto Araya V, sin sello
08-10-15	1773437	Hospital San Vito	2.000,00	₡458,00	₡916.000,00	Firma desconocida, sin sello
21-10-15	17777381	Hospital San Vito	2.000,00	₡458,00	₡916.000,00	<b>Sin firma ni sello</b>





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

Fecha	N° Factura Crédito	Nombre Cliente	Cantidad Diesel (litros)	Costo Unitario	Costo Total	Observaciones
<b>Total Litros recibidos</b>			<b>12.000,00</b>		<b>¢5.582.000,00</b>	
<b>Total litros facturados</b>			<b>18.284,94</b>		<b>¢8.356.219,00</b>	
<b>Diferencia</b>			<b>6.284,94</b>		<b>¢2.774.219,00</b>	

Fuente. Servicio de Ingeniería y Mantenimiento Hospital San Vito

La Contraloría General de la República establece en las Normas de Control Interno para el Sector Público, inciso 1.2 sobre los objetivos del control interno que:

*“...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...”*

La falta de controles adecuados provoca que la Administración Activa conozca con certeza si se recibió la totalidad del combustible comprado a la empresa Río Java S.A.

Las posibilidades de no se recibiera la totalidad de combustible es una afectación al patrimonio institución, asimismo, estar recibiendo combustible sin permisos de almacenamiento es un riesgo institucional que ante cualquier desastre con relación a esos tanques los seguros no los respalden.

## 2.10. Daños del equipo de Rayos Equis

El equipo de rayos X convencional del Hospital San Vito está fuera de servicio desde 25 de agosto de 2015, y hasta el 13 de noviembre todavía se encontraba en esa situación, mientras que la empresa SIEMENS sigue llegando a dar mantenimiento al equipo a pesar de que saben que se encuentra fuera de servicio.

Actualmente se utiliza el equipo de rayos X portátil con que cuenta el Hospital San Vito y se remiten pacientes a otros Hospitales cercanos dependiendo del tipo de radiología.

En la bitácora de los Técnicos en Radiología se evidenció lo siguiente:

*“...25-8-15 (...) Equipo convencional se recibe trabajando bien el día de hoy no ha presentado errores, personal de SIEMENS se presenta a realizar mantenimiento correctivo a las 2:15 se dejan de realizar su trabajo el técnico en compañía de personal de Mantenimiento de hospital refiere que el equipo queda fuera de servicio...”*



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

En reporte de servicio técnico de la empresa SIEMENS con la misma fecha del 8 de agosto de 2015 se observó la siguiente anotación:

*“...Se realiza revisión del sistema (...) cambio de cables y pruebas correctivo debido a el error 25 que se había estado presentando que se encarga de la rotación del anodo. Se sospecha que el tubo de rayos X está dañando la tarjeta (según análisis esto debe ser confirmado por fábrica (...)) El equipo queda fuera de servicio...”*

En reporte de servicio técnico de la empresa SIEMENS con la misma fecha del 27 de octubre de 2015 se anotó lo siguiente:

*“...Mantenimiento preventivo a activo 805235 (...) se realiza visita pero no se le puede dar mantenimiento al sistema puesto que se encuentra fuera de servicio (...) El proceso de compra del tubo de rayos -x se encuentra en trámite (...) Equipo fuera de servicio...”*

La Contraloría General de la República en las Normas de Control Interno para el Sector Público establece en el inciso 4.5 sobre la garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones que:

*“...El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de 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 puedan verse expuestas...”*

La prolongación del problema del equipo de rayos X se debe a la inoportunidad de las acciones realizadas por las autoridades del Hospital San Vito.

En entrevista realizada el 12 de noviembre de 2015 al Lic. Elías Villalobos Villalobos, Director Administrativo Financiero del Hospital San Vito, comentó sobre la situación del equipo de rayos X, a lo cual comentó refiriéndose al tubo de ese equipo que:

*“Se instaló hace un año y un poco más de 10 o 15 días posterior del año de funcionamiento se dañó, la garantía es por disparos y por año. Se solicitó un criterio a una segunda opinión al Ing. Carlos Fernández, Jefe del Área de Gestión Tecnológica de la Dirección de Equipamiento Institucional. La empresa SIEMENS ha sido la única empresa que ha dado mantenimiento. No se ha obstaculizado el Servicio debido a que se realiza con el equipo portátil y se envía a otros Hospitales. Se tiene pendiente reunión con la Empresa Siemens el Ingeniero Fernández y el Director Administrativo el día 19 de noviembre, en la Dirección Equipamiento”.*

El 12 de noviembre de 2015, en entrevista realizada al Ing. Billy Canales Calvo, Jefe Servicio de Ingeniería y Mantenimiento del Hospital San Vito, mencionó que:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

*“...Se reportó que una tarjeta había fallado al instalarla nuevamente por un sobre voltaje en la entrada. Sí hay reporte en bitácora del equipo...”*

Entre las consecuencias de que el equipo de rayos X esté detenido desde agosto de 2015 está la caída de la producción del Hospital en esos servicios, siendo que se sigue pagando al personal de igual forma. Además de afectar a los pacientes en el traslado a otros centros médicos.

## **2.11. Remodelación del área de Farmacia y reducción de barreras de accesibilidad**

Se carece de evidencia que los 10 millones de colones facilitados por el Fondo de Recuperación de la Infraestructura para el proyecto “Eliminación de barreras físicas en el servicio de farmacia del Hospital San Vito para permitir la accesibilidad de funcionarios (as) y usuarios (as) con discapacidad física” fueran utilizados para los fines originales.

Además no se cuenta con un servicio sanitario adecuado según la ley 7600 para el personal que labora en el Hospital de San Vito.

Las instalaciones de la Farmacia carecen de condiciones para la reducción de barreras de accesibilidad para que funcionarios en sillas de ruedas puedan laborar en ese espacio.

En julio 2014 ocurrió en la zona de San Vito un accidente de tránsito donde viajaban personal del Servicio de Farmacia y familiares de los mismos, el evento afectó directamente a 7 funcionarios del servicio de apoyo del Hospital de San Vito, lo que motivó la necesidad de cambiar el espacio de la Farmacia para que una compañera que está en silla de ruedas pueda reincorporarse laboralmente.

El 4 de setiembre de 2014, la Licda. Tatiana Fernández Hidalgo, Terapeuta Ocupacional del Centro Nacional de Rehabilitación realizó análisis de las condiciones del espacio físico del Servicio de Farmacia en el cual emitió las siguientes recomendaciones:

*“...Ampliar ancho de puerta que comunica la recepción de la Farmacia con la misma, además modificar el mecanismo de apertura para facilitar el acceso, puede ser tipo corrediza (...)*

*Distribuir el mobiliario de forma tal q no interfiera en el traslado libre de las usuarias en silla de ruedas (...)*

*Mejorar las condiciones del baño, para facilitar la higiene personal de las usuarias, además para la realización del autocatéter, para lo cual requieren de privacidad (...)*

*Colocar en el baño un espejo con un grado de inclinación (...)*

*Tratar en lo posible que las usuarias tengan el acceso adecuado de todos los materiales en el área de trabajo...”*

El 8 de octubre de 2014, en bitácora de la Comisión de Salud Ocupacional, se trató el tema de la adaptación del espacio del Servicio de Farmacia:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

*“...La Dra. González expone la situación en relación a la adaptación del Departamento de Farmacia, baños y otras zonas de tránsito del hospital a la ley 7600. El Ing. Billy Canales realizó visita al Departamento de Farmacia el día de hoy. La Dra. González indica la importancia de coordinar multidisciplinariamente para gestionar los recursos financieros necesarios para adaptar la infraestructura física, y lograr la incorporación de los funcionarios que se encuentran incapacitados (5 funcionarios) (...)*

*El Ing. Billy Canales se refiere a las modificaciones que se pueden realizar internamente con presupuesto local, además se deben realizar las gestiones para aumentar los recursos locales. Se requiere el apoyo del área técnica al nivel regional (Supervisión Regional de Farmacia, Encargado al nivel Regional Salud Ocupacional) para continuar con las gestiones (...)*

*La Dra. González entrega copia del Informe de Visita Laboral realizada por la Terapeuta Ocupacional, Tatiana Fernández Hidalgo...”*

El 17 de noviembre de 2014, en oficio DRSSB-SRSO-0058-2014, el Ing. Giancarlo Ulcigrai Vega, Supervisor Regional de Salud Ocupacional, le comunicó al Doctor Marvin Céspedes Anchia, Coordinar Comisión de Salud Ocupacional del Hospital San Vito lo siguiente:

*“...según visita realizada el 13 de octubre de 2014 a las instalaciones de la Farmacia del Hospital San Vito, en conjunto con su persona y la Dra. Karleen Gonzales Aguilar, jefatura del servicio, (...) se considera importante para el cumplimiento de la ley 7600 realizar algunas modificaciones en los espacios de trabajo, tomando como punto inicial los accesos, ya que el ancho de los principales pasillos para ingreso a la farmacia no llegan a 90cm en la totalidad (...) así como es evidente que para realizar sus labores será necesario un rediseño que implique mejorar los espacios no sólo de los accesos, sino también de puertas por ejemplo la que lleva a ventanillas de atención), variar la altura de interruptores eléctricos y otros dispositivos, espacios junto a puertas para maniobrar una sillas de ruedas, verificar la disponibilidad de servicios sanitarios según la ley, requerimientos para salidas de emergencia, radios de giros y circulaciones (...) una redistribución de espacios podría representar para el centro médico un proyecto oneroso, (...) el apoyo de entidades institucionales que disponen de fondos para inversión (...) también puede asesorarse por la DI. Ilonka González Chacón, coordinadora del Programa de Accesibilidad al Espacio Físico...”*

El 27 de noviembre de 2014, la Dra. Karleen Gonzales Aguilar, jefatura del Servicio de Farmacia, presentó perfil del proyecto “Eliminación de barreras físicas en el servicio de farmacia del Hospital San Vito para permitir la accesibilidad de funcionarios (as) y usuarios (as) con discapacidad física”, con el cual se determinó los siguientes problemas: puertas angostas, pasillos de uso común interior angostos, interruptores eléctricos altos, ventanilla de atención al usuario alta, estantes y anaqueles altos. Al mismo tiempo se plantearon posibles soluciones a esas situaciones por un costo aproximado de ₡10.000.000.00 (diez millones de colones 00/100).



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

El 9 de marzo de 2015, en email enviado por el Ing. Rodrigo Quesada Solís, Subdirector de Mantenimiento Institucional, le comunicó al Lic. Elías Villalobos Villalobos, Director Administrativo Financiero, que el proyecto de modificación del espacio del Servicio de Farmacia podría ser financiado por el Fondo de Recuperación de Infraestructura administrado por esa Dirección Mantenimiento Institucional.

El 14 de abril de 2015, la Dra. Gonzalez Aguilar, le informó al Lic. Villalobos Villalobos, que la compañera la funcionaria Iriam Arias Chacón, funcionaria accidentada y que se encuentra en silla de ruedas regresaría a laborar en el mes de junio, por lo que le preocupaba que el proyecto de remodelación no se hubiera concretado.

El 16 de julio de 2015, en certificación emitida por la Subárea de Formulación y Modificaciones Presupuestarias de la Dirección de Mantenimiento Institucional, se incluyó por un monto de 10 millones de colones el proyecto de Eliminación de Barreras Físicas en Farmacia.

El 21 de setiembre de 2015, en boleta de Control, Conservación y Mantenimiento N° 715506, se le solicitó al Ingeniería y Mantenimiento del Hospital San Vito la colocación de una barra horizontal en baño ubicado frente a Recursos Humanos.

El 16 de setiembre de 2015, el Ing. Billy Canales Calvo, Jefe Ingeniería y Mantenimiento del Hospital San Vito inició los trámites del proceso de compra de servicios de construcción para las modificaciones del Servicio de Farmacia, por medio de la "Solicitud de Gestión de Bienes y Servicios" (oficio SIMHSV-353-15) y la Solicitud de Mercaderías N° 28992279.

El 9 de setiembre de 2015, en oficio ARIM-323-2015, el Arq. Oscar Espinoza Murillo, funcionario del Área de Ingeniería y Mantenimiento de la Región Brunca, le adjunto con esa nota al Lic. Villalobos Villalobos, las especificaciones técnicas y planos constructivos en formato digital del proyecto "Trabajos varios del Hospital San Vito", por un costo total de €20.000.000.00 (veinte millones de colones con 00/100), el cual incluía en el inciso 2.1, Productos Esperados, lo siguiente:

*"...Suministro y colocación de ventanería de aluminio anodizado color negro en pasillo de circulación (...)*

- *Suministro y colocación de puertas de marcos de aluminio anodizado color negro.*
- *Suministro y colocación de cielo suspendido en salida de material estéril.*
- *Suministro y colocación de ventana de atención al asegurado (Farmacia).*
- *Suministro y colocación de tragantes y tubería PVC (...)*
- *Construcción de aceras en el frente a la carretera San Vito-Ciudad Neily.*
- *Construcción de rampas de concreto en aceras ubicadas en acceso vehicular (Ley 7600)..."*

El 29 de octubre de 2015, en oficio FHSV-2328-15, la Dra. González Aguilar, le solicitó al Lic. Villalobos Villalobos, lo siguiente:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

*“Por este medio y como continuación al oficio FHSV-328-15 del 14 de abril del 2015, le solicito respetuosamente, información sobre los avances en las modificaciones en el Servicio de Farmacia (área original), para la reinserción laboral según la Ley 7600 de la funcionaria Iriam Chacón, quien se moviliza en silla de ruedas.*

*En ese oficio, se citaba lo comentado por la Administración en el Consejo Técnico del 26 de marzo del 2015, en cuanto a la aprobación de varios proyectos entre ellos, el elaborado por la Jefatura de Farmacia y gestionada por su dependencia, denominado: Eliminación de barreras físicas en el Servicio de Farmacia del Hospital San Vito para permitir la accesibilidad de funcionarios (as) y usuarios (as) con discapacidad física, el cual identificaba cinco causas de inaccesibilidad: **puertas angostas, pasillos de uso común interior angostos, interruptores eléctricos altos, ventanilla de atención al usuario alta y estantes y anaqueles altos.***

*Lo anterior involucra no solo remodelaciones a lo interno del Servicio de Farmacia y poder bajar la estantería al alcance de la compañera. Asimismo, también se mantiene la necesidad de efectuar las remodelaciones en el baño que actualmente utiliza Iriam, ubicado frente de la Unidad el Recursos Humanos, y que no cumple con las especificaciones de Ley.*

*Ante el inminente traslado del personal del Servicio en general a la Farmacia ya que se está trabajando en la pintura y cambio de piso, pero no en las remodelaciones solicitadas, le pido interponga sus buenos oficios...” (La negrita es parte del texto original).*

El 2 de noviembre de 2015, en oficio DAF-389-15, enviado por el Lic. Villalobos Villalobos a la Dra. González Aguilar, en respuesta a lo solicitado en la nota anterior, le contestó:

*“...En atención a nota FHSV-2328-15 del 29 de octubre de 2015, sobre lo indicado en el asunto, le informo que se están efectuando las modificaciones pertinentes.*

*Sobre el archivo pasivo, su reubicación, existe un proyecto de construir un mezanine en la parte superior del pasillo de información, con escaleras precisamente en el baño que está frente a Recursos Humanos, mismo que será clausurado.*

*La Sra. Arias, deberá hacer uso de los baños ubicados en Consulta Externa, mismos que cumplen con la ley 7600...”*

El 4 de noviembre de 2015, en “Acta de visita al sitio Servicio de Farmacia Hospital San Vito Planta física original”, la Dra. González Aguilar y el señor Gustavo Velásquez Araya, Asistente Técnico Administrativo de Farmacia del Hospital San Vito, concluyen que de los 5 puntos expuestos en el proyecto “Eliminación de barreras físicas en el servicio de farmacia del Hospital San Vito para permitir la accesibilidad de funcionarios (as) y usuarios (as) con discapacidad física”, que: *“...Las obras de remodelación contratadas en el Servicio de Farmacia, cumplen con el 45% de los aspectos a mejorar solicitados...”*



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

Las razones por las cuales no existe claridad de si el proyecto que se está realizando en el Servicio de Farmacia cumple con las necesidades mínimas para disminuir las barreras físicas a una persona en silla de ruedas es la falta de comunicación de la Dirección Administrativa Financiera a los involucrados e interesados del proyecto, además de que el dinero aparentemente fue asignado por la Dirección de Mantenimiento Institucional para esos fines.

## 2.12. Laboratorio Clínico

Se evidenció que la Dirección Administrativa Financiera ha sido inoportuna en conseguir los aires acondicionados para el servicio de Laboratorio Clínico, ya que este carece de aire acondicionado desde enero de 2014 en Hematología y en octubre de 2014 en Química Clínica, siendo que ambas secciones cuentan con equipos especializados que necesitan condiciones específicas de temperatura ambiental para su funcionamiento adecuado y protección de su vida útil.

El 2 de junio de 2014, la Dirección Administrativa Financiera del Hospital San Vito selló como recibido documento con las necesidades de equipo del Laboratorio Clínico de ese centro médico, en el cual se observó la solicitud de aires acondicionados, justificados por la necesidad de sustituir el existente en Hematología y Química Clínica.

El 18 de setiembre de 2014, en oficio LCHSV-122-14, la Dra. Jenny Solís Jiménez, Directora del Laboratorio Clínico del Hospital San Vito, le comunicó al Lic. Elías Villalobos Villalobos, Director Administrativo Financiero, que la falta de aires acondicionados en algunas secciones de ese Servicio de Apoyo del Hospital es una situación urgente:

- En Hematología el aire acondicionado existente se dio de baja en enero de 2014, laboran 8 personas en un área aproximada de 20 m<sup>2</sup>, se cuenta con equipo electrónico y de refrigeración que generan calor hacia el exterior de los mismos, se carece de ventilación natural adecuada, el equipo instalado en esa sección requiere temperaturas máximas de 24° C, y las altas temperaturas afectan otros equipos.
- En Química Clínica, el aire sería retirado en octubre de 2013, ya que era parte del contrato que finalizó por el alquiler de los equipos de Química Clínica y el nuevo contrato no incluye aires acondicionados.

Además en esa misma nota se aclaró que:

*"...Aunado a todas estas justificaciones se debe agregar que en el laboratorio clínico no se pueden utilizar otros sistemas de ventilación que no sean aires acondicionados (está contraindicado el uso de ventiladores en ambientes de alta contaminación, ya que estos contribuyen a esparcir los gérmenes con celeridad), ya que esta es un área altamente contaminada donde se trabajan muestras clínicas de pacientes enfermos, por lo que se requiere una ventilación adecuada que minimice los riesgos de contaminación al personal..."*



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

El 17 de noviembre de 2014, en oficio LCHSV-134-14, enviado por la Dra. Solís Jiménez, le reitera al Lic. Villalobos Villalobos la necesidad de los aires acondicionados y le indicó:

*"...A la fecha, no se ha recibido, en esta dirección, respuesta a esta petición. Por lo tanto no sabemos cómo dar respuesta a la presión que recibimos de las empresas que tienen instalados equipos en esta unidad, y que requieren de un clima con temperaturas controladas tanto para el buen funcionamiento de los equipos, como por la estabilidad de los reactivos que los mismos contienen.*

*No omito recordarle la responsabilidad, que estamos asumiendo, con la instalación de nuevos sistemas, sin cumplir con el requisito de temperatura ambiental, que claramente está establecido en los contratos que es responsabilidad de cada unidad.*

*También en el anterior oficio, se recalcó lo indispensable de contar con temperatura regulada en el laboratorio ya que aquí se manejan muestras y fluidos biológicos y estos tienen más rápida descompensación a temperaturas elevadas. Aparte del mal clima laboral que se genera en áreas completamente cerradas, y con gran acumulación de personal*

*Me interesa conocer la posición de la Administración de este Centro con respecto a esta problemática que estamos enfrentando..."*

El 18 de noviembre de 2014, en oficio DAF-342-14, enviada por el Lic. Villalobos Villalobos a la Dra. Solís Jiménez, en respuesta a las notas anteriores, le responde:

*"...me permito informarle lo siguiente: esta Dirección es consciente de la necesidad de dotar de esos equipos a ese servicio, no obstante lo anterior, es de su conocimiento también que el periodo presupuestario para este año ya concluyó, por lo que no existe el contenido ni los tiempos establecidos para efectuar la compra de lo indicado.*

*Así las cosas, será para la primera quincena de enero que se valorará la posibilidad de adquirirlos, si ese servicio lo incluyó en su presupuesto..."*

El 7 de enero de 2015, en oficio LCHSV-011-15, enviada por el Dr. Adrián Bustillos Sequeira, Director a.i de Laboratorio Clínico al Lic. Villalobos Villalobos, en el cual le reiteró lo siguiente:

*"...Así mismo, como es de su conocimiento, a nivel nacional la institución ha iniciado la implementación de una red informática para los Laboratorios Clínicos, lo que incrementa el equipo electrónico (y por lo tanto las fuentes de calor) dentro de nuestro Servicio, lo cual a su vez genera aumentos en la temperatura interna del Laboratorio, situación que conlleva a malestar de los funcionarios por tener que trabajar en condiciones inapropiadas de trabajo, además de posibles malos funcionamientos de los equipos automatizados (que podrían generar un reporte erróneo de resultados de pacientes, lo cual podría inducir al médico a realizar diagnósticos erróneos con lo cual se podría poner en riesgo la vida de los pacientes de nuestro centro de salud).*





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

*Ante esta situación y en relación del oficio DAF-342-14 del 18 de noviembre de 2014, solicito se gire las instrucciones y directrices correspondientes para efectuar la compra con carácter urgente de los Aires Acondicionados requeridos por este servicio..."*

El 5 de febrero y 7 de julio de 2015, en oficios LCHSV-025-15 y LCHSV-097-15, respectivamente, la Dirección de Laboratorio Clínico reitera la necesidad de los aires acondicionados para ese Servicio y justificaciones respectivas a la Dirección Administrativa Financiera.

El 11 de febrero de 2015, en oficio DAF-048-15, la Dirección Administrativa Financiera comunicó a la Dirección de Laboratorio Clínico que existía presupuesto para adquirir un aire acondicionado de 60.000 BTU por un monto de ₡2.600.000.00 (dos millones seiscientos mil colones con 00/100).

El 7 de mayo de 2015, en oficio DAF-191-15, la Dirección Administrativa Financiera comunicó a la Dirección de Laboratorio Clínico, que se autorizó la compra de 2 aires acondicionados, uno de 48.000 BTU y otro de 12.000 BTU, en lugar de uno de 60.000 BTU anteriormente autorizado.

Se aprobó la compra para los aires acondicionados para Hematología y la oficina de la Dirección de Laboratorio Clínico, quedando para el periodo 2016 la adquisición del aire para Química Clínica.

La falta de priorización en las necesidades de equipos de aire acondicionado en el Hospital San Vito ocasiona que se compren equipos en oficinas administrativas y en sitios donde existe riesgo institucional por consecuencia en los diagnósticos y perdida de equipos no se instalen.

En entrevista realizada el 12 de noviembre de 2015 al Lic. Elías Villalobos Villalobos, Director Administrativo Financiero del Hospital San Vito, comentó que:

*"...El aire acondicionado de RX está incluido en un proyecto para 2016. En el servicio de Laboratorio se está comprando 2 equipos..."*

Las consecuencias de la falta de aire acondicionado en espacios como Laboratorio Clínico y Farmacia podrían provocar fallas en los equipos que se utilizan en esos servicios de apoyo, que podrían afectar el diagnóstico médico y finalmente al paciente.

### **2.13. Agua caliente en el Área de Hospitalización**

El área de Hospitalización del Hospital San Vito carece de agua caliente parte del día debido a que las calderas solamente trabajan de 6 a.m. a 3 p.m., suministrando ese líquido temperado en las duchas para los pacientes entre las 7 a.m. y hasta el final de la tarde.

Lo anterior ocasionó que se instalaran duchas y calentadores de agua que aumentan los gastos por consumo eléctrico y la carga eléctrica de los edificios del Hospital.



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

El 28 de marzo de 2012, en la bitácora de solicitudes a mantenimiento del área de Enfermería en Hospitalización, se evidenció lo siguiente:

*“Debido a que las duchas actuales utilizadas en el baño de los servicios de cirugías y medicinas no reúnen las condiciones se solicita el cambio de las mismas por regaderas de mano...”*

El 18 de junio de 2015, en las mismas bitácoras, se lee la siguiente solicitud:

*“...Favor colocar ducha en baño de cirugía de mujeres es necesario para evitar quejas del usuario, también accidentes en el personal que sufran quemaduras de agua caliente porque tienen que jalar en baldes...”*

### 2.13.1. Estado de conservación de los Baños en Hospitalización

Se observó que los baños en Hospitalización se encuentran en mal estado de conservación y algunas reparaciones con cables eléctricos expuestos, con tubería PVC visible, o desagües improvisados, según recorrido realizado el 11 de noviembre de 2015 por esta Auditoría.

Fotografía N°1	Fotografía N°2
Ducha eléctrica con cables sin entubar	
Fotografía N°3	Fotografía N°4
Ducha con tubería expuesta	Tubo con llave de paso en la parte superior



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

<p>Fotografía N°5</p> 	<p>Fotografía N°6</p> 
<p>Agarraderas con herrumbre</p>	<p>Llaves de paso diferentes</p>
<p>Fotografía N°7</p> 	<p>Fotografía N°8</p> 
<p>Lavatorio en área de Pediatría que descarga a la pila de la ducha para los niños</p>	

En las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, inciso 2.2 se establece sobre el compromiso superior que:

*“...El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben apoyar constantemente el SCI, al menos por los siguientes medios:*

- a) Una actuación que demuestre su compromiso y apego al SCI, a los principios que lo sustentan y a los objetivos que le son inherentes, que se evidencie en sus manifestaciones verbales y en sus actuaciones como parte de las labores cotidianas...”*

La razón principal por la cual los pacientes internados cuentan con agua caliente es la inexistencia de coordinación entre Enfermería y Mantenimiento para suministrarlo con oportunidad y eficientemente.

La existencia de agua caliente por calentadores eléctricos aumenta la carga de la red eléctrica del Hospital San Vito y el consumo de más electricidad, con lo cual el gasto es mayor por consumo eléctrico.



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

## 2.14. Red de Aire Comprimido

La red de aire comprimido fue instalada pero no funciona, según comentario del Lic. Elías Villalobos Villalobos en entrevista realizada el 12 de noviembre de 2015, esa infraestructura nunca funcionó desde que se instaló con la construcción del edificio nuevo en 2002.

El 24 de enero de 2013, la empresa Mangueras de Costa Rica S.A, emitió un informe con el objetivo de establecer las acciones necesarias y los costos para la reparación y puesta en funcionamiento de la red de aire comprimido en ese Hospital. Entre las situaciones identificadas en ese informe se encontró que el compresor de pistones está fuera de funcionamiento y no se cuenta con repuestos por la falta de representación en el país y se deben reemplazar algunos dispositivos para cumplir con la norma ISO 8573.1, entre otras observaciones; la cotización sumó \$138.096.00 (ciento treinta y ocho mil noventa y seis dólares con 00/100).

El 13 de mayo de 2013, en proforma 005-020-103, la empresa FLOTEC S.A cotizó el trabajo por \$28.250.00 (veintiocho mil doscientos cincuenta dólares con 00/100), sin embargo el alcance de ese trabajo era menor al de la empresa anteriormente mencionada.

La causa de que la red de aire médico no se haya reparado es debido a la falta de acciones de las autoridades del centro médico para conseguir los fondos para la contratación dirigida a la misma.

La carencia de una red de aire médico ocasiona un aumento de la materialización de los riesgos por el manejo de tanques portátiles.

## 2.15. Supervisión del Director Administrativo Financiero a las Jefaturas

El Lic. Elías Villalobos Villalobos, Director Administrativo Financiero del Hospital San Vito no realiza seguimiento de las metas del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento.

En el artículo 33 del mismo Reglamento se menciona entre las responsabilidades del superior jerárquico de los centros médicos lo siguiente:

*"...b) Es el responsable de coordinar con el encargado administrativo o administrador de la unidad y el funcionario responsable de coordinar y dirigir las actividades de mantenimiento del establecimiento en el Nivel Local, la implementación del programa de mantenimiento en la Unidad Ejecutora a su cargo, de acuerdo con lo previsto en este Reglamento (...)*

*e) Debe instruir y supervisar a la Jefatura o funcionario responsable del mantenimiento, sobre la implementación de las decisiones administrativas relacionadas con los Programas y Planes Anuales Operativos en materia de mantenimiento.*

*g) Gestionar la evaluación de la gestión del mantenimiento y el estado del recurso físico de la unidad..."*



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

Entre las razones de que no exista supervisión de parte de las autoridades superiores sobre la jefatura de Ingeniería y Mantenimiento se podría mencionar la falta de comunicación y procedimientos eficientes que evalúen sus acciones.

En entrevista realizada al Lic. Villalobos Villalobos el 12 de octubre de 2015, comentó que el no realiza supervisión de los contratos que desarrolla Ingeniería y Mantenimiento, tampoco tenía conocimiento del problema de la bomba de agua del Chiller ni que el banco de transformadores y capacitores estuvieran sin mantenimiento.

En entrevista realizada al Ing. Billy Canales Calvo el 12 de octubre de 2015 comentó acerca del avance de las metas establecidas para mantenimiento lo siguiente:

*“...Aproximadamente es de un 60%, la cual no se documenta, no se nos evalúa el plan de mantenimiento por nadie, cuando no se logra cumplir las metas se proyectan para el próximo año. El plan de mantenimiento no es revisado por el superior...”*

La falta de supervisión generó errores en diferentes acciones realizadas por la jefatura de Ingeniería y Mantenimiento que afectan el funcionamiento normal del ese centro médico.

## **2.16. Compras de jabón de manos y jabón de pastilla para baño**

Los servicios de Urgencias y Hospitalización del Hospital San Vito presentaron desabastecimiento durante todo el año de jabón en pastilla para baño (17 gr), código institucional 1-90-02-0080, hasta el 10 de noviembre de 2015 que se compró por caja chica 574 unidades. Además el 10 de noviembre de 2015 se realizó otra compra de jabón líquido para manos código 1-90-02-0122 por desabastecimiento también en esos servicios de Urgencias y Hospitalización, lo anterior en espera de que se concrete la compra regional de ese consumible.

El Almacén General durante el año 2015 no ha distribuido el consumible denominado “Jabón en pastilla para baño, 17 gramos” al Hospital San Vito, en el resumen del sistema “Asignación de Presupuesto de Despachos” del 22 de setiembre de 2015, se indicaba que el ejecutado durante 2015 ha sido 0 unidades, el disponible 4.868.64 unidades (100%), y la cuota mensual es de 405.72 unidades.

El 9 de noviembre de 2015, en oficio SAAD-006-2015, el Sr. Melzar Pérez Camacho, funcionario de la Subárea de Almacenamiento y Distribución, le informó al Sr. Marvin Céspedes Anchía, Jefe de Servicios Generales, ambos del Hospital San Vito, lo siguiente:

*“...aprovecho para hacer de su conocimiento la situación que está sucediendo con referencia al despacho del Jabón de Pastilla, código institucional 1-90-02-0080, el cual no ha sido despachado ya que el Almacén General se encuentra desabastecido y en espera de que ingrese una compra que se realizó, por dicha situación el almacén no ha despachado este producto a nuestra unidad.”*



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

*Se pensó en realizar compra por Plan 5000 pero la cuota de despacho que tenemos y el monto de la compra no superaría los ¢100.000.00, el cual corresponde al monto mínimo establecido para poder realizar este procedimiento.*

*Se informa para que se tome las medidas necesarias por su jefatura...”*

El 9 de noviembre de 2015, en solicitud de Compra por Caja Chica N° 0425765, solicitada por el Sr. Marvin Céspedes Anchía, Jefe Servicios Generales del Hospital San Vito, y autorizada por el Lic. Elías Villalobos Villalobos, Director Administrativo Financiero, se indicó la compra de 576 unidades de Jabón en pastilla para Baño (17 gramos) código 1-90-02-0080, para uso de los servicios de Urgencias y Hospitalización de ese centro médico a un precio unitario de ¢50.00 (cincuenta colones 00/100) y un monto total de ¢28.800.00 (veintiocho mil ochocientos colones con 00/100).

En el registro manual que lleva Servicios Generales sobre el jabón para baño se registra que el saldo de ese consumible al 2 de febrero de 2015 es 0 unidades, y posteriormente el 10 de noviembre de 2015 se realizó una compra por 577 unidades y ese mismo día se distribuyeron 144 unidades.

El 6 de noviembre de 2015, en solicitud de Compra por Caja Chica N° 0425764, solicitada por el Sr. Marvin Céspedes Anchía, Jefe Servicios Generales del Hospital San Vito, y autorizada por el Lic. Elías Villalobos Villalobos, Director Administrativo Financiero, se indicó la compra de 151.4 litros de jabón líquido para manos código 1-90-02-0122, para uso de los servicios de Urgencias y Hospitalización de ese centro médico a un precio unitario de ¢755.61 (setecientos cincuenta y cinco colones 61/100) y un monto total de ¢114.400.00 (ciento catorce mil cuatrocientos colones con 00/100). En la justificación de la compra y el apartado de Observaciones se indicó lo siguiente:

*“...Se solicita por ser muy necesario en el lavado de Manos para prevenir las Infecciones Nosocomiales debido a la gran cantidad de casos de Rotavirus presentado en este mes (Octubre y Noviembre) y así evitar la propagación del Virus a la Población (...)*

*La Existencia se agotó debido al aumento de los casos de Rotavirus presentados en Urgencias. (Se solicita para cubrir el gasto hasta la Firma de Contratos de Materiales de Limpieza en la Dirección Regional)...”*

### **2.16.1. Jeringas para Insulina**

Las 11.500 unidades de jeringas para Insulina que se distribuye mensualmente la Farmacia del Hospital de San Vito carece de un control de a quiénes y cuántas jeringas se entregan.

Se les entrega a los pacientes 30 jeringas por mes, independientemente de las veces que se inyecte el mismo, eso según oficio GM-11799-2 del 5 de marzo de 2010, emitido por la Gerencia Médica.



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

La Contraloría General de la República en las Normas de Control Interno para el Sector Público establece en el inciso 4.5 sobre la garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones que:

*“...El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de 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 puedan verse expuestas...”*

El aparente desconocimiento de las autoridades de la carencia de jabón en los Servicios de Urgencias y Hospitalización, y la falta de controles en la distribución de jeringas para insulina se debe a la falta de comunicación interna, controles de las acciones de las jefaturas y de las evaluaciones de las acciones de los diferentes servicios administrativos encargados de suministrar esos productos.

La pérdida de confianza en las autoridades del centro médico por parte de los funcionarios de diferentes niveles de acción, así como de los mismos pacientes es una posible consecuencia.

Los diferentes aspectos identificados reflejan problemas en el ambiente de control que la Contraloría General de la República establece en las “Normas de Control Interno para el Sector Pública” en el inciso 2.1 sobre el Ambiente de Control lo siguiente:

*“...El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer un ambiente de control que se constituya en el fundamento para la operación y el fortalecimiento del SCI, y en consecuencia, para el logro de los objetivos institucionales. A los efectos, debe contemplarse el conjunto de factores organizacionales que propician una actitud positiva y de apoyo al SCI y a una gestión institucional orientada a resultados que permita una rendición de cuentas efectiva, incluyendo al menos lo siguiente:*

- a) El compromiso superior con el SCI, que conlleva el cumplimiento de sus responsabilidades con respecto a ese sistema, prestando la atención debida a sus componentes funcionales y orgánicos y dando el ejemplo de adhesión a él mediante sus manifestaciones y sus actuaciones en la gestión diaria.*
- b) El fortalecimiento de la ética institucional que contemple elementos formales e informales para propiciar una gestión institucional apegada a altos estándares de conducta en el desarrollo de las actividades.*
- c) El mantenimiento de personal comprometido y con competencia profesional para el desarrollo de las actividades y para contribuir a la operación y el fortalecimiento del SCI.*
- d) Una apropiada estructura organizativa acorde con las necesidades y la dinámica de las circunstancias institucionales...”*

En las mismas Normas, inciso 2.2 se establece sobre el compromiso superior que:



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

*“...El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben apoyar constantemente el SCI, al menos por los siguientes medios:*

- a. La definición y divulgación de los alcances del SCI, mediante la comunicación de las políticas respectivas y la difusión de una cultura que conlleve la comprensión entre los funcionarios, de la utilidad del control interno para el desarrollo de una gestión apegada a criterios de eficiencia, eficacia, economía y legalidad y para una efectiva rendición de cuentas.*
- b. Una actuación que demuestre su compromiso y apego al SCI, a los principios que lo sustentan y a los objetivos que le son inherentes, que se evidencie en sus manifestaciones verbales y en sus actuaciones como parte de las labores cotidianas.*
- c. El fomento de la comunicación transparente y de técnicas de trabajo que promuevan la lealtad, el desempeño eficaz y el logro de los objetivos institucionales, así como una cultura que incentive, entre los miembros de la institución, el reconocimiento del control como parte integrante de los sistemas institucionales.*
- d. La aplicación de una filosofía y un estilo gerencial que conlleven la orientación básica de las autoridades superiores en la conducción de la institución y la forma como se materializa esa orientación en las actividades. Ambos elementos deben conducir a un equilibrio entre eficiencia, eficacia y control, que difunda y promueva altos niveles de motivación, así como actitudes acordes con la cultura de control.*
- e. La pronta atención de las recomendaciones, disposiciones y observaciones de los distintos órganos de control y fiscalización para el fortalecimiento del SCI...”*

El Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional aclara en el punto 3.6 que:

*“...Se denomina responsable, al funcionario de la CCSS, que tiene bajo su responsabilidad, entre otros la custodia de recursos físicos, por lo que será la persona encargada de tramitar las acciones de conservación y mantenimiento que corresponda, en procura de mantener en adecuadas condiciones de funcionalidad y confiabilidad los activos que se le han asignado.*

*Usuario son los servicios y personas que de manera directa e indirecta, reciben el beneficio por el uso de los recursos físicos institucionales, quienes deben contar con información e instrucción para que sus actos no contribuyan al deterioro del recurso...”*

En el artículo 33 del mismo Reglamento se menciona entre las responsabilidades del superior jerárquico de los centros médicos lo siguiente:

*“...b) Es el responsable de coordinar con el encargado administrativo o administrador de la unidad y el funcionario responsable de coordinar y dirigir las actividades de mantenimiento del establecimiento en el Nivel Local, la implementación del programa de mantenimiento en la Unidad Ejecutora a su cargo, de acuerdo con lo previsto en este Reglamento (...)*





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

*e) Debe instruir y supervisar a la Jefatura o funcionario responsable del mantenimiento, sobre la implementación de las decisiones administrativas relacionadas con los Programas y Planes Anuales Operativos en materia de mantenimiento.*

*g) Gestionar la evaluación de la gestión del mantenimiento y el estado del recurso físico de la unidad...”*

Asimismo en el artículo 36 se menciona entre la responsabilidad del Jefe del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento las siguientes:

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

*c) Elaborar procedimientos de operación y mantenimiento de la infraestructura, instalaciones, equipos médicos, industriales, de oficina, mobiliario y otros, subordinados a la política, el reglamento y a las normas generales. Establecer los métodos de trabajo para asegurar la disponibilidad y confiabilidad del recurso físico de la Unidad Ejecutora.*

*f) Elaborar los términos de referencia para la contratación de bienes y servicios para el mantenimiento del recurso físico, que no pueda asumir la unidad o el responsable de la actividad de mantenimiento. Así mismo, deberá verificar que los contratos contengan las condiciones técnicas de cómo se brindará el servicio contratado.*

*g) Controlar y verificar el cumplimiento de la ejecución de los contratos a terceros en lo que respecta a los aspectos técnicos y administrativos de mantenimiento del recurso físico y dar visto bueno, cuando corresponda, a las facturas de cobro para el trámite.*

*h) Generar información relevante para una oportuna toma de decisiones, incluyendo indicadores de gestión...”*

La causa principal por la cual se dan los problemas de gestión e infraestructura evidenciados por la auditoría es la inexistencia de un adecuado ambiente de control que promueva una comunicación asertivo vertical y horizontal en la organización del Hospital San Vito, la cual no es motivada por las autoridades superiores de ese centro médico.

La falta de una comunicación a través de la estructura organizacional del Hospital San Vito, empezando desde la Dirección General y Dirección Administrativa afecta la oportunidad en la atención y gestión de problemas que se generan en ese centro hospitalario, ocasionando que estos se compliquen y no se atiendan cuando es más fácil solucionar, complicando al mismo tiempo ambiente laboral por la impotencia que algunos funcionarios sienten de ver que no se da diligente atención y disminución en la calidad de la atención a los pacientes.



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

## CONCLUSIONES

Los resultados de la presente evaluación evidencian que el Hospital San Vito de Coto Brus ha sido fiscalizado en forma sistemática desde el 2012 en áreas médicas y administrativas, en cuanto a la Gestión Gerencial, Consulta Externa, Radiología e Imágenes Médicas, Farmacia, Laboratorio Clínico, Hospitalización, Emergencias, Validación de Derechos, Bienes Muebles, Caja Chica, Presupuesto, Infraestructura, Equipamiento, Tecnologías de Información y Comunicación y Recursos Humanos.

Las recomendaciones incluidas en los Informes de Auditoría se han dirigido principalmente a las Autoridades del Centro Médico, en aras de subsanar las debilidades detectadas. Si bien en el 2012 se elaboró un Informe Gerencial que abordó temas relacionados con la gestión médica y administrativa, cumplimiento de metas, sobre giros y sub ejecuciones presupuestarias, indicadores de producción, emergencias, medicamentos despachados, Lista de Espera, recursos humanos, mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura y equipo, entre otros, en el 2015 se atendieron una serie de estudios integrales que evidencian situaciones similares al 2012 y se incorporan otros hallazgos, persistiendo las debilidades de control en el tiempo por inacción o por falta de seguimiento a las acciones que se habían ejecutado para su atención.

Lo anterior evidencia que las acciones efectuadas por las Autoridades del hospital San Vito no han sido suficientes para subsanar las debilidades detectadas, por el contrario, se requiere de un mayor impulso para fortalecer la gestión médica y administrativa, de tal manera que se concreten las acciones en beneficio de la comunidad.

Para lograr ese impulso que favorezca la prestación de los servicios de salud es importante considerar el acompañamiento que brinden otras unidades, en este sentido, es fundamental que la Dirección Regional de servicios de Salud Brunca intervenga para solucionar los problemas planteados y gestionar ante otras instancias, los recursos que se consideren necesarios.

Las situaciones evidenciadas muestran un ambiente de control débil, falta de comunicación de parte de la Dirección General y la Dirección Administrativa Financiera con las jefaturas a su cargo y de estas hacia las autoridades superiores. Lo anterior se observa en la inoportunidad en que fluye la información y las acciones para solucionar los problemas que se presentan en el día a día, lo que disminuye el apego de la gestión a criterios de eficiencia, eficacia, economía y legalidad y que promuevan una efectiva rendición de cuentas.

En virtud de lo anterior, se determina que para el cumplimiento de las recomendaciones establecidas por la Auditoría Interna en los estudios de cita, se requiere del acompañamiento Regional y Gerencial, mediante la adopción de acciones que permitan obtener los resultados requeridos para fortalecer la prestación de servicios de salud a la comunidad y fortalecer la gestión médica-administrativa del centro de salud.



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

## RECOMENDACIÓN

### A LA GERENCIA MÉDICA

1. Considerando que los resultados obtenidos en los estudios realizados por esta Auditoría Interna y por el Equipo Técnico de Apoyo Hospitalario (ETAH) evidencian debilidades de gestión médico-administrativa en el Hospital San Vito durante varios años, sin establecerse acciones y medidas efectivas para su resolución, en coordinación con la Dirección Regional de Servicios de Salud Brunca, procedan a llevar a cabo una intervención con el propósito que se fortalezca la gestión del centro de salud, y con ello se favorezca la prestación de los servicios de salud y un mejor uso de los recursos institucionales.

Las acciones que se adopten deberán comprender entre otros aspectos los siguientes temas, según los resultados de los hallazgos desarrollados:

- Mejorar la gestión de la Consulta Externa Especializada, los Servicios de Farmacia, Radiología e Imágenes Médicas y Laboratorio Clínico, así como la gestión en el Servicio de Emergencias.
- Fortalecer la gestión del Área de Hospitalización en cuanto a organización, dirección, control y eficiencia (PGL, objetivos metas) en el otorgamiento de los servicios de salud.
- Revisión y análisis del informe de Gestión del Grupo Técnico de Apoyo Hospitalario y Plan de Acompañamiento a los efectos de emitir dictamen sobre el cumplimiento efectivo de las recomendaciones.
- Fortalecer el proceso de facturación de servicios médicos, cuentas por cobrar y su recuperación en la Unidad de Validación de Derechos. Asimismo, el registro contable y control interno de los activos en el hospital San Vito.
- Mejorar el trámite de las compras y cumplimiento de la normativa que regula el funcionamiento de la caja chica y lo relativo a la planificación, formulación, ejecución y control del presupuesto operativo. Asimismo, mejorar los procesos sustantivos que desarrolla la Unidad de Gestión de Recursos Humanos.
- Fortalecer la gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en el Hospital de San Vito.
- Condiciones de conservación de la infraestructura en cuanto a los “acabados de pisos, paredes, cielos y salidas de emergencia, además, verificar el cumplimiento de aspectos constructivos sobre accesibilidad al espacio físico para personas con capacidades especiales...”, en las áreas de “...Hospitalización, Laboratorio, Rayos X, Consulta Externa, Sala de Operaciones, Emergencias, Nutrición y obras exteriores”.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- Efectuar las acciones necesarias para la adquisición de los monitores de fase para la transferencia eléctrica del banco de transformadores, y los switch para el control del ingreso de agua en las calderas, los cuales ya han presentado algunas incidencias.
- Identificar y concretar las acciones necesarias para que el Chiller del aire acondicionado centralizado en el edificio nuevo del Hospital San Vito se encuentre en buenas condiciones, considerar las recomendaciones realizadas desde 2012 el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) y la empresa que brinda mantenimiento.
- Concretar el mantenimiento adecuado del banco de transformadores y el banco de capacitores que carece de mantenimiento por terceros. Asimismo, revisar los problemas evidenciados en las contrataciones y en la ejecución de los mismos realizados por el Servicio de Ingeniería y Mantenimiento.
- Analizar la oportunidad en la atención del caso del equipo de rayos X convencional del Hospital San Vito y cuantificar los costos de subutilización del recurso humano durante el tiempo que ha estado sin funcionamiento el equipo.
- Revisar que los 10 millones de colones facilitados por el Fondo de Recuperación de la Infraestructura para el proyecto “Eliminación de barreras físicas en el servicio de farmacia del Hospital San Vito para permitir la accesibilidad de funcionarios (as) y usuarios (as) con discapacidad física” fueron utilizados para los fines originales.
- Dotar de aires acondicionados al servicio de Laboratorio Clínico Rayos X y coordinar el uso de agua caliente en el área de Hospitalización del Hospital San Vito.
- Realizar un plan para mejorar las condiciones de la infraestructura de los baños en Hospitalización, así como eliminar riesgos como cables eléctricos expuestos, con tubería PVC visible, o desagües improvisados y realizar informe en el que se analice la puesta en marcha de la red de aire comprimido.
- Coordinar para que los servicios de Urgencias y Hospitalización del Hospital San Vito no presenten desabastecimiento de jabón en pastilla para baño (17 gr), código institucional 1-90-02-0080 y jabón líquido para manos código 1-90-02-0122 y establecer mecanismos de control para la distribución de las jeringas para Insulina que se distribuye mensualmente la Farmacia del Hospital de San Vito.
- Establecer seguimiento de las metas trimestralmente a los servicios administrativos por parte de la Dirección Administrativa Financiera. **Plazo de cumplimiento: Seis meses**



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

## COMENTARIO

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio se comentaron con la Dra. Ma. Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médico, Dr. Arturo Borbón Marks, Asistente Médico, Dr. Oscar Castro Santana, Asistente Médico y Lic. José Enrique Leiva, Asesor Legal, Dirección Regional de Servicios de Salud Región Brunca.

## ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Lic. Nelson Corrales Solano  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Randall Brenes Villavicencio  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

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

Lic. Edgar Avendaño Marchena  
**JEFE ÁREA**

EAM/RMJM/NCS/RBV/lbc