



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

**AGO-146-2017**  
**23-11-2017**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente estudio se realizó en cumplimiento del Plan Anual de trabajo del Área Gestión Operativa de la auditoría interna, en el apartado “Actividades Programadas” para el 2017, con el propósito de evaluar la gestión de mantenimiento en el Área de Salud Goicoechea 2.

Los resultados del presente informe permitieron determinar, que el centro médico no dispone de rutinas de mantenimiento preventivo y correctivo, ni se ha efectuado diagnóstico general de las instalaciones, que permita definir las áreas críticas y priorizar acciones de conservación.

Además, se identificó que el registro de las boletas de control y conservación, no se efectúa correctamente en todos los casos, lo que provoca una limitante para extraer información sobre el rendimiento y oportunidad de respuesta del personal y del Servicio.

Por otro lado, la ejecución de los contratos de mantenimiento por terceros no es controlada de manera suficiente y no se garantiza el cumplimiento de los deberes del contratista, limitando poder garantizar el uso eficiente de los recursos dispuestos para asegurar el funcionamiento del equipo y la protección del patrimonio.

Además, la acumulación de desechos y la disposición final de estos, en lugares no autorizados como el edificio anexo, evidencian que la unidad no ha ejecutado de una manera ágil y eficaz, el retiro de los mismos, lo que podría generar contaminación, propagación de plagas y perjudicar la estética del edificio.

En virtud de los resultados obtenidos, se han formulado 5 recomendaciones, dirigidas a la Dirección Administrativa y al Jefe de Ingeniería y Mantenimiento, enfocadas en fortalecer los controles y la gestión del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento.



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

**AGO-146-2017**  
**23-11-2017**

**ÁREA GESTIÓN OPERATIVA**  
**AUDITORIA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA EVALUACION INTEGRAL EN EL ÁREA DE SALUD DE**  
**GOICOECHEA 2, TEMA: MANTENIMIENTO**

**ORIGEN DEL ESTUDIO**

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de trabajo del Área Gestión Operativa de la auditoría interna, en el apartado “Actividades Programadas” para el 2017.

**OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la gestión de mantenimiento de la infraestructura y equipamiento médico en el Área de Salud de Goicoechea 2.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Evaluar los procesos de la planificación, ejecución y control desarrollado por el Servicio de Ingeniería y Mantenimiento, dirigido al mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones y equipo fijo del centro hospitalario.
- Analizar los indicadores de producción del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento, en cuanto a la conservación y mantenimiento de las instalaciones y equipo fijo.
- Revisar la razonabilidad de los controles aplicados para el registro y atención de las boletas de control, conservación y mantenimiento del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento del centro médico.
- Analizar el comportamiento de la ejecución presupuestaria destinada al mantenimiento de la infraestructura y el equipo fijo del centro médico.
- Evaluar las condiciones de conservación y mantenimiento de la infraestructura de los Ebáis adscritos al Área de Salud de Goicoechea 2.

**ALCANCE**

El estudio comprende la evaluación de la gestión operativa de mantenimiento local, analizando los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones y equipo fijo, la producción, ejecución presupuestaria y controles que dispone el centro hospitalario de enero 2016 a marzo 2017; además, determinar las condiciones de conservación y mantenimiento del bien inmueble.



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

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

## METODOLOGÍA

- Verificación de los procesos de planificación, ejecución y control, desarrollados por el Servicio de Ingeniería y Mantenimiento, dirigido al mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones y equipo fijo del centro hospitalario.
- Revisión de programas de mantenimiento preventivo y correctivo, mecanismo de supervisión, rutinas de mantenimiento.
- Revisión de la priorización de proyectos.
- Análisis de la conducción y ejecución de las operaciones de mantenimiento de infraestructura y equipamiento en el Área de Salud. Revisando 89 “boletas amarillas”, boletín estadístico de tres meses y el respectivo informe de rendimiento, además, se determinó el promedio mensual de boletas amarillas, pendientes de atender y llenado correcto.
- Verificación del cumplimiento de la ejecución del contrato de mantenimiento por terceros de los expedientes 2015CD-000003-2211, 2016CD-000012-2211, 2013CD-000030-2211, 2014CD-000013-2211

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno.
- Normas de Control Interno para el Sector Público
- Reglamento General de Hospitales Nacionales
- Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional, 2012
- Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa
- Manual de Normas y Procedimientos Contables y Control de Activos, 2011
- Guía para la elaboración del programa de Mantenimiento del Recurso Físico en las Unidades de la Caja Costarricense de Seguro Social, noviembre 2015

## ASPECTOS A CONSIDERAR DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

Esta Auditoría informa y previene a los jefes y a los titulares subordinados acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37, 38 de la Ley General de Control Interno 8292 referente al trámite de las evaluaciones efectuadas; al igual que sobre las posibles responsabilidades que



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

pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

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

## ANTECEDENTES

Esta Auditoría, efectuó el informe AGO-031-2016, “Informe referente a la evaluación sobre las condiciones de la infraestructura en el área de Salud Goicoechea 2”, el cual contempló aspectos relacionados con mantenimiento a nivel de obra civil, instalaciones eléctricas, electromecánicas y estructurales; señalando el eventual deterioro en diversos elementos tales como paredes, pisos, cielos, entre otros.

Por lo anterior, los aspectos revisados en el informe AGO-031-2016, el cual aún es objeto de seguimiento por parte de este Órgano de Fiscalización, no se consideraron en el presente estudio.

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE LOS PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

Se verificó que el Servicio de Ingeniería y Mantenimiento del Área de Salud Goicoechea 2, no dispone de programas de mantenimiento debidamente establecidos para ninguna de las áreas de trabajo (civil, mecánica, electromecánica, electro-médica, entre otros).

Al respecto, se evidenció una lista denominada “Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura de la Sede Central del ASG2”, la cual incluye 18 ítems, para los que se indica si los servicios de mantenimiento son brindados por medio de terceros o a nivel local, señalando además la periodicidad con la que se realiza.

Los equipos y actividades de mantenimiento, que son atendidos a través de proveedores de servicios se describen a continuación:



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

**Cuadro 1**  
**Contratos de mantenimiento por terceros**  
**Área de Salud Goicoechea 2**  
**Año 2017**

Descripción	Contrato N°
Lavado de Tanques H2O	2211-31785
Limpieza Tanques Sépticos	2211-31914
Rayos X Convencional	2211-31879
Impresora Láser de Rayos X	2211-31918
Autoclaves (Artí.201)	000003-11
Procesadora de Placas	000004-12
Cámara de Flujo Laminar	000005-12
Equipos de Refrigeración	2211-31721
Monitores de Signos Vitales	2211-31777
Ultrasonido	2211-31841
Mamógrafo Digital	2211-31923
Impresora Mamografías	2211-31922
UPS-Informática	2211-31939
Congeladores Horizontales	2211-31938
Planta Eléctrica	000007-12
Fumigación	2211-31719

Fuente: Área de Ingeniería y Mantenimiento Área de  
Salud Goicoechea 2

El Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional, en el artículo 36, establece que, entre las responsabilidades del Jefe del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento, se encuentran 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...”*

La Guía para la elaboración del programa de Mantenimiento del Recurso Físico en las Unidades de la Caja Costarricense de Seguro Social, noviembre 2015, capítulo 6 “guía para la elaboración del



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

programa de mantenimiento del recurso físico” indica en el inciso 6.1.1 “definición de competencias en la unidad”, lo siguiente:

*“(...) se establecen las responsabilidades de los actores que participan en el SIGMI, (...) relacionado directamente con la elaboración y operación de los programas de mantenimiento.*

*“Coordinador de Mantenimiento: Elaborar y presentar el programa de mantenimiento para su aprobación e implementación.*

*Plantear los recursos necesarios para la ejecución del PM.*

*Realizar informes sobre la ejecución y control de la gestión de mantenimiento”.*

Por su parte, el inciso 6.2.4 “Análisis de capacidad resolutive”, establece:

*“(...) se debe realizar un análisis de la capacidad resolutive de mantenimiento en sus distintas áreas técnicas; lo cual deberá ser comparada con la carga laboral necesaria para la ejecución del programa de mantenimiento a formular”.*

Al respecto el Ing. Silvio Navarro Vargas, jefe de Ingeniería y Mantenimiento del Área de Salud de Goicoechea 2, mediante entrevista escrita del 9 de setiembre del 2017, manifestó:

*“Esta Área de Salud, no contaba con guías de mantenimiento de equipos antes de mi llegada, por lo cual desde mi ingreso se ha venido trabajando en la confección de ellas a partir de los contratos de mantenimiento preventivo y correctivo que se han iniciado desde mi llegada.*

*(...) se manejan dos metodologías para efectuar el mantenimiento; una es por contratos a terceros, para aquellos equipos médicos e industriales que requieran mano de obra calificada, así como para los mantenimientos estructurales. La segunda metodología, es con el aprovechamiento y conocimiento técnico del personal existente (el cual tienen vasta experiencia y conocimiento en aspectos básicos de mantenimiento), con quienes se realiza todos aquellos trabajos y solicitudes que realizan los diferentes servicios por medio de las jefaturas”.*

*(...) con recursos propios, es mi persona la que realiza una supervisión “in-situ” del trabajo finalizado, junto con el funcionario que lo realizó, para verificar que se haya realizado el trabajo y quedara funcionando satisfactoriamente el o los equipos.”*

La ausencia de programas de mantenimiento implica que la gestión de la Jefatura de Servicio no ha garantizado la disposición de estos instrumentos, lo que podría limitar el desarrollo y la conservación y buen funcionamiento de los recursos físicos, ya sea equipos médicos, industriales o infraestructura en todas sus áreas (civil, eléctrica, mecánica).



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

## 2. SOBRE LA PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN EN EL SERVICIO DE INGENIERÍA Y MANTENIMIENTO

El Área de Salud de Goicoechea 2, no dispone de elementos informativos que le permitan orientar, dirigir, ejecutar y evaluar la planificación de las actividades de mantenimiento en el centro médico.

Al respecto se evidenció, que no se ha efectuado un diagnóstico situacional sobre el recurso físico (infraestructura y equipos), que demuestre la situación actual del centro de salud, ni se realiza una priorización de áreas o equipos que representen mayor probabilidad de riesgo; además, para el año 2017 no se presentaron proyectos para ser incluidos en el fondo de recuperación de infraestructura.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, Capítulo III, Sobre Normas de Valoración del Riesgo en su apartado 3.3 “Vinculación con la planificación estratégica”, establecen respecto a los indicadores de gestión lo siguiente:

*“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.*

*Asimismo, los resultados de la valoración del riesgo deben ser insumos para retroalimentar ese proceso de planificación, aportando elementos para que el jerarca y los titulares subordinados estén en capacidad de revisar, evaluar y ajustar periódicamente los enunciados y supuestos que sustentan los procesos de planificación estratégica y operativa institucional, para determinar su validez ante la dinámica del entorno y de los riesgos internos y externos”.*

Al respecto el Ing. Navarro Vargas, Jefe de Ingeniería y Mantenimiento manifestó que:

*“(…) no se cuenta con un diagnóstico situacional como corresponde, ya que a mi llegada eran muchas las necesidades que se tenían y se requiera de un abordaje inmediato, ya que solamente se contaba con dos técnicos en el servicio de mantenimiento.*

*Los riesgos se establecen de acuerdo al diagnóstico existente que como ya se indicó data de mucho tiempo atrás, a recorridos que se realizan al edificio en compañía de la Dirección y Administración, también a solicitudes de las jefaturas de servicio que informan de aquellas situaciones o riesgos que consideren se presentan en su servicio.*



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

*Los proyectos para elevar al ARIM, se están definiendo en conjunto con la Administración y Dirección, de acuerdo a las prioridades y necesidades de esta Área de Salud, los cuales se esperan presentar próximamente”.*

Lo descrito implica que no ha existido un adecuado proceso de planificación estratégica y operativa en el servicio de Ingeniería y Mantenimiento, que permita la disposición de insumos para el conocimiento de la realidad del centro de salud y para la priorización de áreas críticas que requieran intervención programada de mantenimiento.

Esta situación no solo limita la posibilidad de establecer una planificación clara, realista y aplicable; sino que también impide la valoración de riesgos efectiva, aumentando la probabilidad de que el recurso físico colapse o se afecte la continuidad de los servicios y el estado físico de las instalaciones.

### **3. SOBRE LA PRODUCCIÓN DEL SERVICIO DE INGENIERÍA Y MANTENIMIENTO**

Se verificó la existencia de debilidades en el Área de Ingeniería y Mantenimiento del Área de Salud Goicoechea 2, en lo referente al llenado de las boletas de control, conservación y mantenimiento, que permitan brindar seguimiento a la productividad de sus funcionarios, y la efectividad en las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo.

De conformidad con la información registrada en las boletas de control y conservación de los meses de marzo, abril y mayo del 2017, se verificó la omisión de datos como fechas de inicio y finalización, hora de inicio y término del trabajo, nombre del técnico, nombre y firma del funcionario solicitante, visto bueno y de recibido de los trabajos, entre otros, todos aspectos necesarios para el adecuado control de la ejecución de los trabajos solicitados por los distintos servicios.

Al respecto, se verificó en la revisión de 89 boletas, lo siguiente:

- Solamente una boleta 1 contiene los datos más relevantes utilizados como insumo de indicadores.
- En el 99%, no se indica la fecha de inicio.
- El 80% de las boletas no presentan registro de las horas utilizadas para atención.
- En el 64% no se anota el nombre del técnico que atiende la solicitud.
- Para el 40% no se evidencia la firma de recibido conforme

Por su parte, se verificó la existencia de diferencias en los registros de producción del servicio, considerando la revisión física de boletas, el boletín estadístico y los informes de producción del servicio para el periodo revisado, según se describe a continuación:





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

**Cuadro 2**  
**Diferencias en el reporte e producción**  
**Boletas físicas-estadística-informe**  
**Servicio de Ingeniería y Mantenimiento**  
**Área de Salud de Goicoechea 2**  
**Marzo-Abril-Mayo 2017**

Mes	Boletas físicas	Boletín estadístico	Informe de producción
Marzo	33	77	77
Abril	20	60	60
Mayo	36	76	76
Total	89	213	213

Fuente: Servicio de Ingeniería y Mantenimiento

A partir de la revisión de boletas aportadas por el Servicio de Ingeniería y Mantenimiento, el promedio diario de los tres meses revisado es menor a dos boletas por día, lo que difiere del boletín estadístico, que tiene un promedio superior a las 3 boletas diarias, para un servicio compuesto por 5 técnicos de mantenimiento.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en su artículo 5.6 respecto a la calidad de la información establecen:

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

*5.6.1 Confiabilidad: La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.*

*5.6.2 Oportunidad: Las actividades de recopilar, procesar y generar información, deben realizarse y darse en tiempo a propósito y en el momento adecuado, de acuerdo con los fines institucionales.*



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

*5.6.3 Utilidad: La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario (...)*”.

El Reglamento General de Hospitales Nacionales, en su artículo 200 en cuanto a la producción establece:

*“(...) es obligación de los jefes de los Servicios Administrativos del Hospital cumplir con las responsabilidades expuestas en el artículo 115, tales como: l) Velar por la existencia de un registro diario de las actividades realizadas, con base en el cual se hará un informe mensual estadístico de los servicios prestados a cada una de las demás dependencias del establecimiento, que servirá de base para el cálculo general de costos (...)*”.

El Ing. Navarro Vargas, manifestó que:

*“(...) mi persona asigna trabajos específicos a los funcionarios de mantenimiento, inclusive aquellos donde no ha mediado una solicitud o boleta de conservación de mantenimiento. Dicha solicitud que ha sido o puede ser de forma verbal o por medio de un correo electrónico por parte de un jefe de servicio. Por lo anterior, al final del reporte en la línea de mantenimiento incluyo todos esos trabajos y solicitudes que no tienen boleta de conservación y mantenimiento, con el fin de poder contabilizar todo el tiempo utilizado.*

*Con las boletas pendientes de atender, es porque no se pueden realizar de una vez a falta de algún repuesto o material para hacerlo, por eso ese plazo va a depender de mucho del tiempo en que se adquieran (repuestos o materiales necesarios) para la ejecución de una boleta, ya que la mayoría de las boletas pendientes implica precisamente que se está en espera de algún material o repuesto, para poder ejecutarla. Una vez que se cuenta con el material, el plazo se establece a partir de ese momento.”*

Esta situación se atribuye a debilidades en la confección de las boletas de control y conservación, un deficiente registro de las actividades realizadas o por realizar, además de la omisión por parte del funcionario (servicio solicitante), al momento de notificar daños en la infraestructura o equipo.

Lo descrito limita la posibilidad de controlar el rendimiento general del servicio, y la productividad de los funcionarios, debilitando el sistema de control interno y dificultando la obtención de indicadores que permitan valorar de manera efectiva y objetiva la gestión de mantenimiento.



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

Esta debilidad de control genera que el servicio no conozca datos reales de su capacidad resolutive, el aprovechamiento de las horas contratadas y la oportunidad en la atención de las necesidades de mantenimiento.

#### **4. SOBRE LA EJECUCIÓN DE LOS CONTRATOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO POR TERCEROS**

Se evidenciaron debilidades de control, en lo relacionado a la disposición de cronograma de visita en los expedientes de mantenimiento contratado por terceros, en el cumplimiento de este cronograma, ausencia de bitácoras y errores en la confección de las notas de recibido conforme.

Al respecto se detalla cada una de las faltas por cada expediente revisado:

- 2015CD-000003-2211, “Mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de rayos X y mesa de fluoroscopia”:
  - Para el mantenimiento del 8 de abril del 2016 se incluyó un acta de recepción que corresponde a otro contrato (folio 426).
  - En el registro del 13 de mayo del 2016, el acta de recepción indica una fecha que no corresponde (8 de abril).
  - En el registro del 10 de marzo del 2017, el acta de recepción indica fechas incorrectas (emisión de oficio, asunto y fecha en el cuerpo del oficio).
  - No dispone de bitácora.
- 2016CD-000012-2211, “Mantenimiento preventivo y correctivo de cámara de flujo laminar”:
  - El cronograma de visitas no se encuentra archivado en el expediente de contratación, se localizó un cronograma en la oficina de mantenimiento.
  - El mantenimiento que correspondía realizar entre el 20 y 24 de febrero del 2017, se realizó con un día hábil de atraso (27/02/2017), sin que se observe una justificación o valoración de acciones administrativas.
  - No dispone de bitácora.
- 2013CD-000030-2211, “Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de monitoreo de signos vitales”:
  - No dispone de cronograma de visitas.
  - Para el mantenimiento realizado entre el 20 y 25 julio 2016, no se evidencia el acta de recepción.



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

- 2014CD-000013-2211, “Mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de ultrasonido”.  
No dispone de cronograma de visitas para el 2016:

- La bitácora del equipo está desactualizada.  
La visita del 23 de marzo del 2017, registra 5 días de sin que se observe una justificación o valoración de acciones administrativas.

Por su parte, se evidenció en todos los casos revisados, que las actas de recepción son elaboradas días después de ejecutado el mantenimiento.

La Ley General de Control Interno, en el artículo 11 establece:

*“El Jерarca y los titulares subordinados tendrán la responsabilidad de analizar las implicaciones en el sistema de control interno, cuando se lleve a cabo una desconcentración de competencias, o bien la contratación de servicios de apoyo con terceros; asimismo, la responsabilidad de tomar las medidas correspondientes para que los controles sean extendidos, modificados y cambiados, cuando resulte necesario”.*

El Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional, en el capítulo **VII** “de los deberes y responsabilidades de los funcionarios participantes en el SIGMI”, artículo 36 “del funcionario responsable de coordinar y dirigir las actividades de mantenimiento del establecimiento en el Nivel Local”, indica:

*“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”.*

Lo descrito, debilita el sistema de control interno, puesto que no se han establecido mecanismos adecuados, para verificar y garantizar el cumplimiento de las fechas de visita para el mantenimiento correspondiente; ni se ha dispuesto de la información suficiente o competente en el expediente de contratación, para supervisar y brindar seguimiento al cumplimiento del proveedor, acciones que son propias de la Jefatura del Servicio.

Estas debilidades podrían ocasionar afectación en la continuidad del servicio, asociadas a un débil control de las labores de mantenimiento.

## **5. SOBRE LA ACUMULACIÓN DE DESECHOS EN EL EDIFICIO ANEXO**

Se verificó que en el Área de Salud Goicoechea 2, se utiliza el edificio anexo para la acumulación de desechos, como materiales de construcción (escombros) y equipos dados de baja.



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

En el espacio señalado, no se evidencia ningún tipo de metodología para el orden, separación de desechos, clasificación o similar.

Este espacio por su condición (centro de acopio improvisado) es compartido entre el encargado de activos, servicio de mantenimiento, vigilancia (casetilla de guarda).

El capítulo VII del Manual de Normas y Procedimientos Contables y Control de Activos establece el procedimiento para retirar los bienes del inventario de activos de la Institución. En este capítulo de la norma se indica los pasos seguir, de acuerdo con la naturaleza de cada bien mueble. El numeral 3 del artículo 40, refiere:

*“Una vez declarado inservible el bien, la administración custodia levantará un acta haciendo constar la destrucción del bien, refiriendo la declaración de inservible, la cual debe ser corroborada y firmada por el administrador y encargado de activos de la Unidad Ejecutora y al menos dos testigos que dé fe de lo anterior.*

*Se debe dismantelar el activo y dejar como repuesto los componentes que a criterio del funcionario a cargo considere pueden funcionar en otro equipo y el resto se destruirá según las normas que rigen esta materia. Según Circular G.D.B. 9314 del 09 de febrero 2006”.*

La Ley General de Salud en el artículo 279, establece que:

*“Queda prohibido a toda persona natural o jurídica arrojar o acumular desechos sólidos en lugares no autorizados para el efecto, utilizar medios inadecuados para su transporte y acumulación y proceder a su utilización, tratamiento o disposición final mediante sistemas no aprobados por el Ministerio”.*

Al respecto, el Ing. Navarro Vargas mediante entrevista del 9 de setiembre del 2017 manifestó:

*“(…) todos los años, unas dos veces, se contrata un camión para recoger todos los desechos y proceder a eliminarlos (la mayoría son desechos generados por mantenimiento, resultado de trabajos realizados) (...)”.*

La disposición de un espacio que no es utilizado para fines de atención al usuario o labores administrativas, ha permitido ser aprovechado para almacenar desechos, los cuales no son ubicados de una manera que garantice su control, orden y uso adecuado.

La acumulación de cualquier tipo de desecho como el evidenciado, implica el riesgo de convertirse en un vector de contaminación y proliferación de plagas.



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

## CONCLUSIÓN

La prestación de los servicios de salud, con calidad, seguridad y oportunidad no sería posible sin el recurso físico apropiado, en óptimas condiciones de funcionamiento y conservación, en razón de esto, los programas de mantenimiento son un elemento fundamental para garantizar la prestación de los servicios, aspecto que se ve limitado en el Área de Salud Goicoechea 2, ante la evidente falta de diagnósticos, definición de áreas críticas, priorizaciones y rutinas de mantenimiento.

En cuanto a las debilidades detectadas en el registro de la boleta de control y conservación de mantenimiento, este es un instrumento oficial, mismo que debe ser completado de manera tal que permita extraer información importante sobre el rendimiento, efectividad y oportunidad de respuesta.

Los contratos de mantenimiento por terceros vienen a priorizar y agilizar la atención que requieren los equipos en cuanto a las revisiones periódicas de su funcionamiento; sin embargo, se debe garantizar que esos contratos se ejecuten de acuerdo con los deberes y obligaciones que corresponden al contratista, evitando que este incumpla como es el caso atrasos en las fechas programadas.

Ley General de Salud es clara en el hecho de prohibir la acumulación de desechos y la disposición final de estos en lugares no autorizados, en razón de esto y considerando que el Área de Salud es una institución dedicada a velar por la salud pública, se vuelve necesario que en dicho inmueble se disponga y resguarden adecuadamente de los activos retirados del sistema, y los que están pendientes de retirar, así como los desechos producto de las labores de mantenimiento, realizando gestiones diligentes en estos procesos, situación que la unidad no han ejecutado de una manera ágil y eficaz, lo que podría generar contaminación, propagación de plagas y perjudicar la estética del edificio.

## RECOMENDACIONES

### **AL LIC. EDWIN CAMBRONERO GRANADOS, ADMINISTRADOR DEL ÁREA DE SALUD DE GOICOECHEA 2 O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

1. Establecer un mecanismo de control y supervisión, en conjunto con la Jefatura del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento, para garantizar la adecuada ejecución de los contratos de mantenimiento por terceros, de manera que se verifiquen las fechas de cronograma contra la visita realizada, así como la correcta y oportuna elaboración del acta de recepción del servicio, con el fin de disponer de elementos de verificación de



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

Apdo.: 10105

eventuales incumplimientos, según lo evidenciado en el hallazgo 4. Plazo de cumplimiento 6 meses.

2. En coordinación con el encargado de activos y la jefatura del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento, elaborar un plan para la eliminación de los desechos ubicados en el edificio anexo, y además, establecer un procedimiento o metodología que garantice el orden y localización de los bienes que serán desechados y acumulados temporalmente en ese lugar, tal como se evidenció en el hallazgo 5. Plazo de cumplimiento 6 meses.
3. Efectuar dentro de su ámbito de competencia, las gestiones pertinentes para la implementación del sistema institucional SOCO, en el Área de Salud, de manera que se elimine el uso de la boleta de control y conservación, de acuerdo con lo expuesto en el hallazgo 3. Plazo de cumplimiento 6 meses.

**AL ING SILVIO NAVARRO VARGAS, JEFE DE INGENIERÍA Y MANTENIMIENTO DEL ÁREA DE SALUD GOICOECHEA 2 O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

4. Realizar un diagnóstico de la infraestructura y el equipamiento del área de salud, con el propósito de definir áreas críticas no cubiertas por terceros, y establecer los correspondientes programas de mantenimiento propios de la gestión de un servicio de este tipo, considerando los recursos disponibles, esto de acuerdo con lo señalado en hallazgo 1; para lo anterior de ser procedente, coordinar en conjunto con las autoridades del Área de Salud, el apoyo técnico de los profesionales en Ingeniería del Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento (ARIM) de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur. Plazo de cumplimiento 4 meses.
5. Establecer mecanismos de control que permitan garantizar el uso correcto de las boletas de control y conservación, de manera que se registren todos los datos solicitados, que cada trabajo realizado disponga de su correspondiente boleta, de manera que la información permita la medición de la producción del servicio y la oportunidad de la atención de requerimientos de mantenimiento, lo anterior de acuerdo con lo evidenciado en el hallazgo 3 y mientras no se disponga en la unidad del sistema SOCO. Plazo de cumplimiento 6 meses.



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

## COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los resultados de la presente evaluación se comentaron con Dr. Pedro Gonzalez Morera, Director Médico, Lic. Edwin Cambronero Granados, Administrador, Ing. Silvio Navarro Vargas, Jefe de Ingeniería y Mantenimiento, todos del Área de Salud de Goicoechea 2, cuyas observaciones fueron consideradas en el presente documento.

## ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Ing. Jacqueline Rodríguez Noguera.  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Ing. Miguel Ángel Salvatierra Rojas  
**JEFE DE SUBÁREA**

MASR/JRN/wnq