



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

AGO-271-2016
23-12-2016

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2016 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, en lo relacionado con estudios integrales en Áreas de Salud.

En la evaluación se determinó que existen oportunidades de mejora referentes a la ejecución presupuestaria, en virtud de las oscilaciones, correspondientes a las modificaciones de las partidas presupuestarias analizadas; el Área de Salud dispone de equipos médicos e industriales que deben ser sustituidos, situación que incide de forma negativa en aspectos de eficiencia y eficacia, respecto a la atención que se debe brindar a los pacientes y se debe fortalecer la infraestructura del centro asistencial como parte esencial de los servicios que se otorgan a la población.

De conformidad con los resultados obtenidos en el estudio, se recomendó efectuar un monitoreo periódico de la ejecución de las partidas presupuestarias correspondientes al mantenimiento de infraestructura y equipamiento, ejecutar la sustitución de los equipos médicos e industriales según corresponda y subsanar el deterioro en pisos, paredes, instalaciones eléctricas, estructura de techo, accesibilidad, almacenamiento y zonas de espera.



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

AGO-271-2016
23-12-2016

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA
ESTUDIO INTEGRAL EN EL ÁREA DE SALUD CATEDRAL NORESTE, U.E. 2210
TEMA: GESTIÓN DE MANTENIMIENTO

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2016 del Área Gestión Operativa de la auditoría Interna, en lo relacionado con estudios integrales en Áreas de Salud.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión del mantenimiento en el Área de Salud Catedral Noreste, en cuanto al estado de conservación de la infraestructura y el equipo, necesarios para la prestación de servicios de salud.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la ejecución presupuestaria destinada al mantenimiento y reparaciones de infraestructura y equipamiento.
- Verificar el estado (vida útil) del equipo médico e industrial.
- Inspeccionar las condiciones de conservación del centro médico.

ALCANCE

El estudio comprende la comprobación de disponibilidad y suficiencia de recurso humano, inversión de recursos, estado de infraestructura, supervisión y control de contratos, así como la existencia de cronogramas de mantenimiento.

El presente estudio cumple con lo dispuesto en el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, promulgado mediante la Resolución R-CO-94-2006 de la Contraloría General de la República, publicada en La Gaceta 236 del 8 de diciembre 2006 (vigente hasta el 31 de diciembre 2014), y 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.



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

METODOLOGÍA

Para la realización del presente estudio se efectuaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Inspección de instalaciones electromecánicas.
- Inspección de obra civil.
- Revisión de mobiliario y equipo.
- Verificación de rutinas de mantenimiento.
- Revisión partidas presupuestarias.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de la Administración Pública 6227, mayo de 1978.
- Ley General de Control Interno, julio del 2002.
- Ley de Igualdad y Oportunidades para las personas con discapacidad 7600, abril de 1998.
- Ley Derechos y Deberes de las personas usuarias de los Servicios de Salud Públicos y privados 8239, abril de 2002.
- Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, noviembre de 2006.
- Manual de Normas Generales de Control Interno para la Contraloría General de la República y las entidades y órganos sujetos a su fiscalización, enero de 1986.
- Lineamiento para el Uso de los Recursos Financieros, octubre de 2010.
- Guía Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional de la CCSS, setiembre 2012.
- Política Institucional de Mantenimiento de la CCSS, octubre 2011.

DISPOSICIONES RELATIVAS A LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO N° 8292

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 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 jefe y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios...”



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

HALLAZGOS

1. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

La revisión del comportamiento presupuestario en las partidas relacionadas con la conservación y el mantenimiento, demuestra oscilaciones considerables y falta de ejecución de los recursos financieros disponibles, contribuyendo con un deterioro progresivo en la infraestructura de las instalaciones y equipos en el Área de Salud, afectando la calidad en la prestación de los servicios de salud a los asegurados.

Las principales partidas presupuestarias destinadas a la conservación de la infraestructura y equipamiento del centro médico presentan la siguiente ejecución:

CUADRO N°1
EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE ALGUNAS PARTIDAS DE MANTENIMIENTO
AÑOS 2014, 2015 Y I SEM 2016

UE	Nombre	Partida	Descripción	Monto Anual	Monto Modificado	Monto Total	Gasto	% Ejec.	% Sin Ejec.
	Serv. N. Pers (Año:2014)								
2210	Area Salud Catedral Noreste	2152	Mantenim.Rep.Eq. y Mob de Oficina	₡7.100.000,00	₡0,00	₡7.100.000,00	₡437.100,0	7%	43%
2210	Area Salud Catedral Noreste	2153	Mant.Rep.Equip.T rans.Terc	₡2.000.000,00	₡0,00	₡2.000.000,00	₡185.995,33	9%	91%
2210	Area Salud Catedral Noreste	2154	Mantenim.Rep de Otros Equipos	₡16.200.000,00	₡0,00	₡16.200.000,00	₡8.759.741,21	4%	46%
210	Area Salud Catedral Noreste	2155	Manten.Rep.Maquina Equipo Producción	₡850.000,00	₡0,00	₡850.000,00	₡0,00	0%	100%
2210	Area Salud Catedral Noreste	2156	Mant.Repar.Ed.Terceros	₡6.500.000,00	₡50.000.000,00	₡56.500.000,00	₡40.695.230,55	72	28
2210	Area Salud Catedral Noreste	2157	Mant. Rep. Equipo Comunicación	₡900.200,00	₡0,00	₡900.200,00	₡0,00	0%	100%
	Serv. N. Pers (Año:2015)								
2210	Area Salud Catedral Noreste	2152	Mantenim.Rep.Eq. Y Mob De Oficina	₡6.000.000,00	-₡800.000,00	₡5.000.000,00	₡4.925.473,56	95%	5%
2210	Area Salud Catedral Noreste	2153	Mant.Rep.Equip.T rans.Terc	₡2.000.000,00	-₡1.900.000,00	₡100.000,00	₡74.575,00	75%	25%



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

2210	Area Salud Catedral Noreste	2154	Mantenim.Rep De Otros Equipos	₡10.200.000,00	₡.600.00,00	₡11.800.000,00	₡8.971.795,14	76%	24%
2210	Area Salud Catedral Noreste	2155	Manten.Rep.Maq. Equipo Produccion	₡850.000,00	- ₡500.000,00	₡350.000,00	₡342.747,39	98%	2%
2210	Area Salud Catedral Noreste	2156	Mant.Repar.Ed.Terceros	₡5.000.00000	₡12.045.00,00	₡17.045.000,00	₡16.444.721,93	96%	4%
2210	Area Salud Catedral Noreste	2157	Mant. Rep. Equipo Comunicacion	₡900.200,00	- ₡750.000,00	₡150.200,00	₡105.000,00	70%	30%
Serv.N.Pers (9-6-2016)									
2210	Area Salud Catedral OrSte	2152	ManEnim.Rep.Eq. Y Mob De Oficina	₡5.500.000,00	₡1.000.000,00	₡6.500.000,00	₡4.315.300,00 ¹	66%	34%
2210	Area Salud Catedral Noreste	2153	Mant.Rep.Equip.T rans.Terc	₡500.000,00	₡0,00	₡500.000,00	₡120.815,00	24%	76%
2210	Area Salud Catedral NReTe	2154	MantNim.Rep De Otros Equipos	₡15.000.000,00	₡0,00	₡15.000.000,00	₡14.808.335,31 ¹	99%	1%
2210	Area Salud Catedral Noreste	2155	Manten.Rep.Maq. Equipo Produccion	₡2.500.000,00	- ₡2.500.000,00	₡0,00	₡0,00	0%	0%
2210	Area Salud Catedral Noreste	2156	Mant.Repar.D.Terceros	₡4.500.000,00	₡10.416.200,00	₡14.916.200,00	₡2.669.940,00 ¹	18%	82%
2210	Area Salud Catedral Noreste	2157	Mant. Rep. Equipo Comunicacion	₡500.000,00	₡0,00	₡500.000,00	₡35.000,00	7%	93%
Promedio =								51%	44%

Fuente: Informe del Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 31 de Diciembre de 2014, 2015 y I Sem 2016.

Se determinó en promedio, una ejecución presupuestaria del 51 % en las partidas utilizadas para la conservación de la infraestructura y el equipamiento, lo que no garantiza la protección y conservación del patrimonio público.

Asimismo, se evidenció que las partidas bajo análisis son objeto de modificaciones, las cuales producen oscilaciones en la cantidad de recursos financieros disponibles para el mantenimiento de las edificaciones en las cuales se prestan los servicios de salud.

A su vez, se determinaron modificaciones de hasta un 769 %, situación que exhibe debilidades de planificación y control, con el fin de garantizar el uso de los recursos financieros dentro de un marco de máxima responsabilidad, eficiencia y eficacia, garantizando la inversión de los recursos presupuestados en la satisfacción de los objetivos para los cuales fueron creados:

¹ Incluye reserva de crédito



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

CUADRO N° 2
PORCENTAJE DE MODIFICACIÓN EN PARTIDAS PRESUPUESTARIAS
AÑOS 2014, 2015 Y I SEM 2016

UE	NOMBRE	PARTIDA	DESCRIPCIÓN	% MODIFICACIÓN
	SERV. N. PERS (año:2014)			
2210	AREA SALUD CATEDRAL NORESTE	2156	MANT.REPAR.ED.TERCEROS	769%
	SERV. N. PERS (año:2015)			
2210	AREA SALUD CATEDRAL NORESTE	2152	MANTENIM.REP.EQ. Y MOB DE OFICINA	13%
2210	AREA SALUD CATEDRAL NORESTE	2153	MANT.REP.EQUIP.TRANS.TERC	95%
2210	AREA SALUD CATEDRAL NORESTE	2154	MANTENIM.REP DE OTROS EQUIPOS	16%
2210	AREA SALUD CATEDRAL NORESTE	2155	MANTEN.REP.MAQ.EQUIPO PRODUCCION	59%
2210	AREA SALUD CATEDRAL NORESTE	2156	MANT.REPAR.ED.TERCEROS	241%
2210	AREA SALUD CATEDRAL NORESTE	2157	MANT. REP. EQUIPO COMUNICACION	83%
	SERV.N.PERS (9-6-2016)			
2210	AREA SALUD CATEDRAL NORESTE	2152	MANTENIM.REP.EQ. Y MOB DE OFICINA	18%
2210	AREA SALUD CATEDRAL NORESTE	2155	MANTEN.REP.MAQ.EQUIPO PRODUCCION	100%
2210	AREA SALUD CATEDRAL NORESTE	2156	MANT.REPAR.ED.TERCEROS	231%

Fuente: Informe del Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 31 de Diciembre de 2014, 2015 y I Sem 2016.

La Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, en el artículo 110 – Hechos generadores de responsabilidad administrativa, establece:

“Además de los previstos en otras leyes y reglamentaciones propias de la relación de servicios, serán hechos generadores de responsabilidad civil o penal a que puedan dar lugar, los mencionados a continuación: (...) j) El incumplimiento total o parcial, gravemente injustificado, de las metas señaladas en los correspondientes proyectos, programas y presupuestos”.

Lo anterior se debe a variaciones en la asignación original de las partidas presupuestarias para el mantenimiento de las instalaciones y el equipamiento, debilidades de planificación y control, así como en la utilización de los recursos financieros limitados, lo que podría generar la adjudicación de menos fondos a futuro en las partidas presupuestarias, ocasionando limitaciones y problemas en la gestión para la conservación de dicha infraestructura y equipamiento, lo que impactaría la atención de los asegurados.



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

2. SOBRE LA VIDA ÚTIL DEL EQUIPO MÉDICO E INDUSTRIAL

Se determinó la existencia de equipo médico e industrial con su vida útil superada, sin que se evidencie la realización de planes de sustitución para el caso de equipo médico, ni el tipo (local o por terceros) de mantenimiento que reciben algunos de esos activos.

Se verificó que existe, dentro del equipo médico que ha superado su vida útil, bienes que presentan condiciones inadecuadas, según se describe en el cuadro 3:

**CUADRO N° 3
VIDA ÚTIL EQUIPO MÉDICO**

Activo	Nombre del Equipo	Edad (años)	Vida útil (%)	Estado
1005658	Autoclave de Mesa	1,51	15%	Adecuado
556796	Autoclave Yang Ta Min Modelo Ytm-230	14,54	145%	Inadecuado
556798	Autoclave Yang Ta Min Modelo Ytm-230	14,54	145%	Inadecuado
556799	Autoclave Yang Ta Min Modelo Ytm-230	14,54	145%	Inadecuado
604577	Autoclave A Vapor Modelo Sa-252f	13,7	137%	Inadecuado
808231	Autoclave de 12 Litros	7,52	75%	Fuera de servicio
1005659	Autoclave de Mesa	1,51	15%	Adecuado
789121	Monitor de Signos Vitales Marca Vartech	8,49	85%	Adecuado
595862	Desfibrilador Cardiaco	14,32	179%	Inadecuado
		10,07	105%	PROMEDIO

Fuente: A.S. Catedral Noreste, Fecha 13-6-16.

A su vez, no se encontró evidencia del tipo de mantenimiento (local o por terceros) que reciben los activos con placa 556796, 556798, 556799, 604577 y 595862.

El Ing. Manuel Ugarte Solís, responsable de la Unidad de Mantenimiento, manifestó que existen planes de sustitución para el equipo industrial (Aires Acondicionados); agrega que la planta se sustituyó en el 2015, el sistema hidroneumático está en buen estado y se cambiarán los tanques en el 2017, para ir renovando el sistema.



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

El Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional, indica en el artículo 3:

“Mantenimiento: conjunto de acciones realizadas para darle continuidad de uso al recurso físico, para que opere con seguridad, oportunidad, calidad y economía, para garantizar la producción de bienes y/o servicios. Lo anterior se ejecuta mediante acciones destinadas al buen uso de las tecnologías y sistemas que forman parte de este recurso, a la programación y ejecución de actividades para conservar la condición de operación actual del recurso físico, a la reposición de aquellos elementos que ya cumplieron su vida útil o la actualización tecnológica en busca de mejoras indispensables en términos de calidad, cantidad y/o funcionalidad.”

El mismo Reglamento, artículo 39, sección e, establece dentro de lo que interesa:

“(…) No podrá gestionar la ejecución de inversiones en recurso físico, si no existe seguridad razonable en la dotación de los recursos para conservar y mantener esa inversión en condiciones de operación, que respondan a las características de confiabilidad y disponibilidad previstas en este reglamento. Cuando la dotación de recursos supere sus competencias, deberá hacer la solicitud formal respectiva (…)”

La Guía de Reemplazo de la C.C.S.S. elaborada por la Dirección de Equipamiento Institucional, establece:

“(…) Las unidades desconcentradas entre otras, tienen la potestad de realizar sus propios proyectos de equipamiento sin tener que realizar los trámites correspondientes por medio de Oficinas Centrales, siempre y cuando cumplan con los requisitos solicitados en el numeral 5.2 de las Normas Generales para Desarrollo del Plan Anual Operativo y Presupuestario (…)”

La falta ejecución de planes dirigidos a la sustitución de equipo que ha superado su vida útil o que se encuentra en estado inadecuado de conservación, implica la necesidad de realizar una mayor cantidad de acciones de mantenimiento reactivo, afectando la capacidad de respuesta de la organización, ya sea ante situaciones de emergencia por falla de equipos, o el uso en la prestación de servicios de salud, de unidades cuya operatividad adecuada no está garantizada.

3. SOBRE EL ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA

El Área de Salud presenta una serie de debilidades en las condiciones de su infraestructura, la cual evidencia deterioro en diversos elementos como paredes, pisos, cielo raso, instalaciones eléctricas, áreas de almacenamiento, zonas de espera de pacientes, entre otros; además, no se han implementado métricas que permitan valorar las horas hombre disponibles, en contraste con las boletas de servicio y/o tareas por realizar en el centro médico. Asimismo, el personal de Mantenimiento carece de formación en el desarrollo de tareas relacionadas con obra civil.



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

A continuación se describen los resultados de la revisión efectuada al estado de conservación y mantenimiento de las instalaciones del centro de salud y en el Anexo 1 se adjuntan las fotografías correspondientes:

3.1 Condiciones Generales.

Se determinó que algunas zonas del piso presentan fisuras y desprendimientos, los cuales podrían corresponder a la edad del inmueble, o al trasiego de mobiliario y equipo de forma incongruente con las capacidades de la superficie de rodamiento.

Las paredes en la zona de farmacia en el primer piso exhiben abultamientos, producto de humedad y filtraciones. Algunas láminas de cielo raso muestran problemas por humedad, debido a filtraciones, ocasionando un deterioro acelerado y aumentando el riesgo de que se precipiten sobre las personas o el mobiliario.

Se observó además, cables eléctricos expuestos, ya que las cajas no cuentan con sus respectivas tapas; situación que se aprecia a lo interno y externo del edificio, así como cableado sin las canalizaciones correspondientes.

En las secciones cuya estructura de cielo raso es de madera, se evidenció que los elementos presentan cierto grado de deterioro, con algunas deflexiones, fisuras, uniones defectuosas, entre otros; a su vez, el deterioro gradual, uso y desgaste, moho, hongos, podredumbre húmeda o seca, deformación o distorsión que se van formando lentamente o acción de fauna no deseada, reducen los niveles de cobertura en caso de incendio por parte de las empresas aseguradoras.

3.2 Accesibilidad

Se verificó la existencia de espacios para maniobrar sillas de ruedas, con menos de 1,5 m de diámetro para el giro, puertas que no tienen un ancho mínimo de 90 cm, las cerraduras de ventanas y puertas presentan alturas variables sobre el nivel de piso terminado.

Las superficies y los acabados de los pisos internos y externos no son antideslizantes, lo que perjudica el desplazamiento de las personas en silla de ruedas u otra ayuda técnica y, a su vez, no facilitan una rápida evacuación o salida para las personas en caso de una emergencia.

Asimismo, se detectó la presencia de escaleras con anchos menores a 1,2 m, huellas (mínimo 30cm) y contrahuellas (máximo 14 cm) con dimensiones variables.



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

3.3 Espacios de almacenamiento

Se verificó que las dimensiones de las zonas para almacenamiento presentan áreas irregulares, respecto a las relaciones entre las medidas de largo y ancho, así como en su altura; a su vez, se encontró mercadería apilada en los pisos, factores que contribuyen al deterioro de los productos y aumenta el riesgo de ocurrencia de accidentes, así como el tiempo consumido por concepto de recorridos del personal, lo que reduce la eficiencia y eficacia en el desarrollo de los procesos.

Se determinó además, que las zonas de tránsito carecen de revestimiento, lo que reduce su resistencia al desgaste por el trasiego de los materiales, y los pasillos de trabajo no disponen de marcas para delimitar los movimientos dentro de las bodegas, contribuyendo con la reducción en la vida útil de los pisos, y aumentando la necesidad de realizar actividades preventivas y correctivas de mantenimiento, con el fin de evitar su deterioro prematuro. Por su parte, los flujos de las mercaderías se tornan irregulares, reduciendo el control respecto a su almacenamiento y distribución.

Existen zonas de almacenamiento en las que no se evidenció la presencia de sistemas de ventilación natural o artificial, según corresponda por el tipo de material almacenado, de igual forma se comprobaron filtraciones y humedad en paredes. Lo anterior implica aumentos de temperatura que afectan el rendimiento de los ocupantes en los recintos y permite la proliferación de microorganismos nocivos para la salud humana. Asimismo, se detectó la presencia de activos almacenados en pasillos y en zonas de riesgo eléctrico.

3.4 Comodidad

En lo referente a la comodidad, se determinó que varios de los recintos (tanto de atención a pacientes, como de usuarios internos) no disponen de sistemas de ventilación artificial o natural, que permitan al aire fluir desde las áreas de trabajo para luego ser liberado al exterior, contribuyendo con el aumento de la humedad en el aire, al punto de que la tasa de transferencia de calor no se logra ajustar, generando que la percepción de calor en el ambiente afecte a los usuarios del recinto.

3.5 Zonas de espera

Existen zonas designadas para que los pacientes esperen mientras son atendidos, mismas que se ubican en pasillos y rutas de trasiego, entre otras; lo cual genera riesgos en caso de eventos fuera del control humano (sismos, incendios, etc.); asimismo, esas áreas presentan hacinamiento debido a la concentración de pacientes.



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

El Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional, indica en el artículo 3:

“Mantenimiento: conjunto de acciones realizadas para darle continuidad de uso al recurso físico, para que opere con seguridad, oportunidad, calidad y economía, para garantizar la producción de bienes y/o servicios. Lo anterior se ejecuta mediante acciones destinadas al buen uso de las tecnologías y sistemas que forman parte de este recurso, a la programación y ejecución de actividades para conservar la condición de operación actual del recurso físico, a la reposición de aquellos elementos que ya cumplieron su vida útil o la actualización tecnológica en busca de mejoras indispensables en términos de calidad, cantidad y/o funcionalidad”.

El “National Electrical Code” (NFPA 70), versión 2008, sección 300.4, indica:

“Donde sean sujeto a daño físico, los conductores deben ser protegidos adecuadamente”.

Las áreas comunes, consultorios, bodegas y demás zonas, han variado la configuración respecto al uso de espacios propuesto en el diseño original. A su vez, la falta de capacitación en temas relacionados con obra civil y/o implementación de contratación por terceros en dicha rama de acción, contribuyen con el deterioro de la infraestructura en general, el cual genera riesgo de incremento en los costos de labores de mantenimiento correctivo en las edificaciones, lo que podría incidir en forma negativa en la prestación de los servicios médicos, en la seguridad de los pacientes y usuarios, y en el patrimonio institucional.

4. PRODUCTIVIDAD DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

Esta Auditoría no encontró evidencia de informes relacionados con la productividad del Servicio de Mantenimiento, en función de las horas hombre disponibles en contraste con las boletas de servicio y/o tareas por realizar en el Área de Salud. Asimismo, el Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento realizó labores de supervisión técnica en el centro de salud, indicando en sus resultados, que el centro de salud no realiza el índice de productividad ni envía la información a la ARIM.

El Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, en el numeral 4.4.3 Registros contables y presupuestarios, señala que:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las actividades de control que permitan obtener una seguridad razonable de que la actuación de la institución es conforme con las disposiciones jurídicas y técnicas vigentes. Las actividades de control respectivas deben actuar como motivadoras del cumplimiento, prevenir la ocurrencia de eventuales desviaciones, y en caso de que éstas ocurran, emprender las medidas correspondientes”.



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

En el artículo 33 del Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional 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 (...)”.

El Servicio de Mantenimiento no dispone de informes relacionados con la productividad de las tareas, así como sus respectivos índices de evaluación, ni envía la información a la ARIM para efectos de supervisión, lo que implica que la gestión de las autoridades del Servicio no garantiza la disposición de esos mecanismos de control, generando incapacidad de establecer procesos de mejora y desconocimiento respecto al uso y aprovechamiento de los recursos.

CONCLUSIONES

Existen oportunidades de mejora referentes a la ejecución presupuestaria en virtud de las oscilaciones, correspondientes a las modificaciones de las partidas presupuestarias analizadas en el presente informe. El presupuesto debe ir ligado a una planificación congruente con las necesidades reales del centro de salud, de ahí la necesidad de vigilar y corregir lo pertinente para evitar sobregiros o subejecuciones.

Los activos institucionales son herramientas que permiten brindar servicios de salud a la población, no obstante, el Área de Salud dispone de equipos médicos e industriales que deben ser sustituidos, situación que incide de forma negativa en aspectos de eficiencia y eficacia, respecto a la atención que se debe brindar a los pacientes.

Los resultados del estudio evidenciaron la necesidad de fortalecer la infraestructura del Área de Salud como parte esencial de los servicios que se brindan a la población y para el desarrollo de las funciones del personal, a fin de mejorar los niveles de accesibilidad, comodidad, asepsia, entre otros, requeridos por los asegurados.



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

RECOMENDACIONES

AL LIC. HERNÁN SERRANO GÓMEZ, EN SU CALIDAD DE ADMINISTRADOR DEL ÁREA DE SALUD CATEDRAL NORESTE O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Efectuar un monitoreo trimestral en el cual se documente la ejecución de las partidas presupuestarias correspondientes al mantenimiento de infraestructura y equipamiento, con el fin de que se adopten las acciones necesarias para garantizar una planificación y ejecución eficiente y eficaz de los recursos financieros, de conformidad con lo indicado en el hallazgo 1. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**
2. Tomando en cuenta lo indicado en el hallazgo 2 del presente informe, establecer un plan de sustitución para los equipos médicos e industriales del Área de Salud, según la priorización que establezca el Servicio de Ingeniería y Mantenimiento en coordinación con los usuarios internos del centro médico y la disponibilidad de recursos financieros. **Plazo: de cumplimiento 12 meses.**
3. Implementar las rutinas de mantenimiento preventivo y correctivo correspondientes (local o por terceros) al equipo médico e industrial, que no disponga de dichos procedimientos, con el fin de garantizar el correcto abordaje de las unidades por parte del personal de mantenimiento interno o externo, considerando el hallazgo 2 de este informe. **Plazo: de cumplimiento 12 meses.**
4. Establecer los programas correspondientes para subsanar las condiciones evidenciadas respecto a las debilidades en la infraestructura del centro médico descritas en el hallazgo 3 de este documento (Deterioro en pisos, paredes, instalaciones eléctricas, estructura de techo, accesibilidad y zonas de espera). Dichos programas deberán contemplar -como mínimo- un cronograma de actividades para cada tarea, costos, métricas de calidad, roles y responsabilidades para cada involucrado, evaluación de riesgos y control de adquisiciones, entre otros que estimen pertinente. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**
5. Gestionar, de conformidad con el hallazgo 3 del presente informe, los procesos de capacitación pertinentes que permitan certificar a los colaboradores de Mantenimiento, ejecutar labores en la rama de obra civil, contribuyendo así con los niveles de calidad esperados en dichas tareas. **Plazo de cumplimiento: 8 meses.**
6. Implementar informes periódicos (mensual, trimestral, etc.) relacionados con la productividad del Servicio de Mantenimiento, en función de las horas hombre disponibles en contraste con las boletas de servicio y/o tareas por realizar en el Área de Salud. **Plazo de cumplimiento: 7 meses.**



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

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los resultados del presente estudio fueron comentados con la Dra. Gabriela Clare Lobo, Directora Médica a.i. y el Lic. Hernán Serrano Gómez, Administrador, ambos del Área de Salud Catedral Noreste, los cuales indicaron lo siguiente:

Dra. Gabriela Clare Lobo, Directora Médica a.i.: Muchas de las situaciones están siendo atendidas.

Lic. Hernán Serrano Gómez, Administrador: para la administración, las evaluaciones de Auditoría siempre representan una oportunidad de mejora. Muchos de los hallazgos ya están siendo atendidos.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Ing. Luis Pablo Jiménez Alfaro
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Ing. Miguel Salvatierra Rojas
JEFE DE SUBÁREA

Lic. Rafael Ramírez Solano
JEFE DE ÁREA

RRS/MASR/LPJA/lbc

Anexo 1 (CD)
Registro fotográfico