



AGO-69-2017
08-08-2017

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2016 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, con el propósito de evaluar la suficiencia del control interno establecido para el procesamiento, recolección, lavado, secado y planchado de ropa de uso hospitalario en el hospital de La Anexión.

Como resultado de la revisión se constató que la Dirección de Arquitectura e Ingeniería (DAI), no consideró a la Subárea de Gestión Ambiental en la revisión de los diseños y construcción de las nuevas edificaciones y la adquisición del equipamiento industrial del servicio. Lo anterior a pesar de que en setiembre 2013, la DAI realizó reunión con funcionarios del Área de Lavandería Central, para verificar que el proyecto de Lavandería del hospital de La Anexión cumpliera con el “Manual de Operación para el Procesamiento de Ropa Usada Hospitalaria en la CCSS”.

Además, la propuesta inicial para la adquisición del equipamiento industrial adjudicada en la licitación 2012PR-00004-4402 presentaba deficiencias, que de no ser por las observaciones efectuadas en el informe técnico ALC-0240-2014, del 26 de febrero 2014¹, pudieron generar que el proyecto se desarrollara de manera tal que no satisficiera las necesidades de producción del centro médico.

Por otra parte, se constató que activos como equipos de lavado, secado y plancho, no se encuentran bajo la modalidad de mantenimiento preventivo y correctivo desde el 18 de marzo 2017, fecha en que venció la garantía. Además, que las máquinas de lavado industrial fueron programadas con ciclos de lavado superiores a los recomendados por la Dirección de Producción Industrial.

Se observó que las autoridades del centro médico han solicitado la dotación de recurso humano para el servicio de Lavandería, sin embargo, el personal no ha variado en comparación con la cantidad y especialización del equipamiento, el cual pasó de dos lavadoras y tres secadoras, a cuatro y siete respectivamente.

¹ Elaborado por el Lic. Eduardo Granados Calderón M. Sc., Jefe de Área y el Ing. Cesar Pérez Pereira, Jefe de Subárea Producción ambos de la Lavandería Central.





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

Por último, se comprobó incumplimiento de cuatro apartados (6.2, 7.3.3, 7.5.1 y 8.3) establecidos en el “Manual de Operación para el Procesamiento de Ropa Usada Hospitalaria en la Caja Costarricense de Seguro Social”, referente al desarrollo de los análisis microbiológicos o bacteriológicos en las áreas limpias y sucias, implementación de rotulación de advertencia, toma de muestras de control de calidad del proceso y tratamiento de aguas residuales.

En virtud de lo anterior, este Órgano de Control y Fiscalización ha propuesto cuatro recomendaciones dirigidas a las Gerencias Médica y de Infraestructura y Tecnologías, así como a la Dirección General y Administradora Financiera del hospital La Anexión y al Coordinador del Proyecto, tendentes a subsanar las debilidades detectadas.





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

AGO-69-2017
08-08-2017

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

EVALUACIÓN SOBRE LA SUFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO ESTABLECIDO EN LOS PROCESOS DEL SERVICIO DE LAVANDERÍA DEL HOSPITAL DE LA ANEXIÓN, U.E 2503

DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD CHOROTEGA, U.E. 2599

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2017 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la suficiencia del control interno establecido para el procesamiento, recolección, lavado, secado y planchado de ropa de uso hospitalario.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar el grado de cumplimiento según lo establecido en el "Manual de Operación para el Procesamiento de Ropa Usada Hospitalaria en la Caja Costarricense de Seguro Social".
- Revisar las acciones ejecutadas para brindar mantenimiento preventivo y correctivo al equipamiento e infraestructura del servicio.
- Verificar la suficiencia de la capacidad instalada mecanizada y de recurso humano.

ALCANCE

El estudio comprendió la valoración de la suficiencia del sistema de control interno en los procesos del servicio de Lavandería del hospital de La Anexión, en el período de marzo 2016 a mayo 2017, correspondiente al cumplimiento de lo establecido en el "Manual de Operación para el Procesamiento de Ropa Usada Hospitalaria en la Caja Costarricense de Seguro Social", apartados 6, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.6, 6.7, 6.8, 7.1, 7.2.1, 7.3, 7.3.1, 7.3.2, 7.3, 7.4, 7.4.2, 7.5, 7.5.1, 7.6, 7.7, 7.8, 8, 8.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.3, 9.1, 9.2, 9.3, 9.4 y 9.5; además, de las acciones ejecutadas al 29 de mayo 2017 para dar mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura y equipamiento.

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





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

República, publicadas en La Gaceta 184 del 25 de setiembre 2014, vigentes a partir del 1º de enero 2015.

METODOLOGÍA

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos se realizaron las siguientes actividades

- Inspección de las instalaciones del servicio de Lavandería.
- Aplicación de cuestionario de control interno.
- Revisión del cartel de especificaciones técnicas para la contratación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo del equipamiento industrial del servicio de Lavandería.
- Cálculo de la capacidad instalada mecanizada y de recurso humano.
- Revisión de informe ALC-0240-2014, del 26 de febrero 2014, elaborado por la Dirección de Producción Industrial.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno del 31 de julio 2002.
- Reglamento General de Hospitales Nacionales, julio 1971.
- Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional, setiembre 2012.
- Manual de Operación para el Procesamiento de Ropa Usada Hospitalaria en la Caja Costarricense de Seguro Social, enero 2013.
- Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), enero 2009.
- Política de la Caja Costarricense de Seguro Social en Gestión Ambiental, noviembre 2010.

ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

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



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

ASPECTOS GENERALES

El servicio de Lavandería del hospital de La Anexión es responsable del lavado de los textiles hospitalarios del centro médico y de 8 áreas de salud de la Región Chorotega. En el primer año de producción - después de la remodelación- se procesaron 553.450 kg de ropa, de los cuales 475.892 kg fueron del centro médico y 77.558 kg provenientes de las áreas de salud.

La remodelación del servicio consistió en el reemplazo de los elementos arquitectónicos y electromecánicos en un área de 505 m², con un valor de 1.158 millones de colones y finalizó en marzo del 2016, promovida mediante licitación 2012PR-00004-4402². Dentro de ese proceso se renovó el equipamiento industrial, adquiriendo cuatro lavadoras, siete secadoras y un planchador de sábanas, además de estantería y carros de acarreo con una inversión aproximada a los 628 millones de colones.

La Auditoría Interna mediante informe ASAAI-34-2017, del 24 de mayo 2017, evaluó la adquisición de tecnologías industriales, con el propósito de atender denuncia DE-066-2016, relacionada con presuntas irregularidades en la planificación, selección y adquisición de equipos de lavandería para el hospital La Anexión, donde se evidenció que la Dirección de Arquitectura e Ingeniería no coordinó acciones oportunas para diseñar y revisar la ficha técnica de los equipos de lavandería durante la fase de planificación del proyecto. Además, se determinó que no se revisaron las características de diseño, electromecánicas, seguridad, potencia, eléctricas y de operación entre otras, de los equipos entregados por la empresa adjudicada.

En razón de lo anterior, se recomendó a la Dirección de Arquitectura e Ingeniería, incorporar en la gestión de planificación, lineamientos para establecer las acciones y coordinaciones que en el desarrollo de los proyectos deben efectuarse entre la Dirección de Arquitectura e Ingeniería y las unidades técnicas que requieren colaboración.

Por otra parte, en el 2013 se publicó el “Manual de Operación para el Procesamiento de Ropa Usada Hospitalaria en la Caja Costarricense de Seguro Social”, elaborado por las Gerencias de Logística y Médica, en conjunto con la Dirección de Producción Industrial, el cual proporciona una guía básica y específica, que garantiza la estandarización de los procesos que se desarrollan en una Lavandería pública, o privada objeto de una contratación por parte de la institución, buscando con ello la obtención de servicios de calidad y asepsia a un costo operativo competitivo y precios de mercado razonables.

Esa herramienta contempla los aspectos básicos de operación administrativos, legales y técnicos que se deben considerar para lograr la obtención de un trabajo responsable y de calidad durante el procesamiento de la ropa hospitalaria o contratos privados vigentes.

² Reforzamiento y nuevo servicio de hospitalización hospital de la Anexión adjudicada a la empresa Constructora Estructuras S.A.



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

El manual es de aplicación obligatoria en todas las lavanderías industriales con que cuenta la CCSS, así como por las unidades de salud que por sus características requieran contratar servicios privados de lavado de ropa usada hospitalaria.

HALLAZGOS

1. DE LA REVISIÓN Y APROBACIÓN POR PARTE DE LA SUBÁREA DE GESTIÓN AMBIENTAL DEL PROYECTO DE REMODELACIÓN Y EQUIPAMIENTO DEL SERVICIO DE LAVANDERÍA

Se constató que la Dirección de Arquitectura e Ingeniería (DAI) no consideró a la Subárea de Gestión Ambiental, en la revisión de los diseños y construcción de las nuevas edificaciones y la adquisición del equipamiento industrial del servicio de Lavandería, a fin de cumplir con las regulaciones en materia ambiental.

Lo anterior a pesar de que en setiembre 2013, la DAI realizó reunión con funcionarios del Área de Lavandería Central, para verificar que el proyecto de Lavandería del hospital de La Anexión cumpliera con el “Manual de Operación para el Procesamiento de Ropa Usada Hospitalaria en la CCSS”, el cual establece, en el apartado 6, lo siguiente:

“Como mecanismo de Control Interno, las nuevas distribuciones de planta, estudio, diseño, elaboración de planos, remodelaciones, construcciones, contrataciones privadas continuas de lavado, compra de equipo de lavandería y que impacte al ambiente, deben pasar por un proceso de revisión y aprobación sin excepción, por parte de la Dirección de Producción Industrial y la Sub-Área de Gestión Ambiental, antes rectores en materia de procesos industriales y ambiente a nivel Institucional”.

Además, en oficio 1848-0 del 14 de marzo 2013, la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médica, solicitó a la Arq. Gabriela Murillo Jenkins, Gerente de Infraestructura e Tecnología, considerar a la Subárea de Gestión Ambiental para discutir aspectos de diseño y construcción de nuevas edificaciones de la institución, a fin de lograr resultados acordes con las Leyes, Reglamentos y Políticas establecidas en la materia.

El Dr. Rigoberto Blanco Sáenz, Coordinador de la Subárea de Gestión Ambiental, en oficio ASC-SAGA-010-2017, del 31 de marzo 2017, indicó:

“(…) me permito informarle que nunca recibimos en esta Subárea ninguna consulta técnica, ni solicitud de revisión y aprobación sobre la “remodelación y actualización de los elementos electromecánicos, arquitectónicos y cambio del equipamiento industrial en la Lavandería del hospital de la Anexión”.



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

La Política de la Caja Costarricense de Seguro Social en Gestión Ambiental, establece que todas las unidades ejecutoras protegerán el medio ambiente y la salud humana, y prevendrán la contaminación en el planteamiento, diseño, desarrollo, dotación y operación de infraestructura, tecnología, procesos, servicios, insumos y productos institucionales y crearán una cultura de respeto del medio ambiente.

Si bien es cierto, al momento de efectuar las especificaciones técnicas de la licitación 2012PR-00004-4402³, el manual citado no se había oficializado, existió oportunidad de que fuesen revisadas por la Subárea de Gestión Ambiental, como se efectuó con el equipamiento por parte de la Dirección de Producción Industrial.

Esta situación pudo generar que se desarrollara un proyecto que no esté en línea con la política ambiental de la institución y que incumpla con el marco normativo del país en esa materia, lo que eventualmente se traduciría en daños ambientales y posibles perjuicios económicos para la CCSS por sentencias o reproceso de construcción para subsanar las deficiencias de diseño.

2. SOBRE EL EQUIPAMIENTO INDUSTRIAL PROPUESTO PARA ADQUIRIR EN LA LICITACIÓN 2012PR-00004-4402

Se determinó que la propuesta inicial para la adquisición del equipamiento industrial de la licitación 2012PR-00004-4402 presentaba deficiencias, y de no ser por las observaciones efectuadas en el informe técnico ALC-0240-2014, del 26 de febrero 2014⁴, pudieron generar que el proyecto se desarrollara de manera tal que no satisficiera las necesidades de producción del centro médico, lo anterior en virtud de que:

- La capacidad instalada de los equipos propuestos por la DAI tendría una diferencia general del 37.2 % (lavado y secado) con respecto a la necesidad proyectada, a saber:

15 % en lavado, ya que la DAI propuso adquirir tres equipos de lavado con capacidad combinada de 466.560 kg anual en un turno, mientras que la demanda proyectada era de 549.354 kg, lo que representa una diferencia de 82.794 kg.

22 % en secado, por plantear la adquisición de 2 equipos de 90 kg por carga, con capacidad de procesar 362.880 kg anuales en un turno, lo que generaría una diferencia de 186.474 kg. Adicionalmente, no se contempló que, por ser ropa húmeda, ésta adquiere un 25 % aproximadamente más de peso.

Además, existió una diferencia del 200 % en el equipo de planchado, ya que se estimó un requerimiento de 100 kg hora y se propuso un equipo con capacidad de procesar 300 kg hora.

³ Reforzamiento y nuevo servicio de hospitalización hospital de La Anexión adjudicada a la empresa Constructora Estructuras S.A.

⁴ Elaborado por el Lic. Eduardo Granados Calderón M. Sc., Jefe de Área y el Ing. Cesar Pérez Pereira, Jefe de Subárea Producción, ambos de la Lavandería Central.



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

- Por otra parte, en la propuesta se incrementó en un 27,63 % las dimensiones de la nave industrial, sin embargo, no se contempló aumento en las áreas para producto en proceso o tránsito, producto almacenado y procesos de doblado de ropa, ya que el aumento fue principalmente para la instalación de los nuevos equipos, así como la barrera sanitaria⁵.
- Existía un exceso de precio entre los equipos propuestos por el contratista y el mercado, ya que excede entre \$650.000 (seiscientos cincuenta mil dólares) y \$1.053.000 (un millón, cincuenta y tres mil dólares) el precio total de la oferta, con otras empresas que distribuyen ese tipo de equipamiento.

El “Manual de Operación para el Procesamiento de Ropa Usada Hospitalaria en la CCSS”, establece en el apartado 6 lo siguiente:

“Como mecanismo de Control Interno, las nuevas distribuciones de planta, estudio, diseño, elaboración de planos, remodelaciones, construcciones, contrataciones privadas continuas de lavado, compra de equipo de lavandería y que impacte al ambiente, deben pasar por un proceso de revisión y aprobación sin excepción, por parte de la Dirección de Producción Industrial y la Sub-Área de Gestión Ambiental, entes rectores en materia de procesos industriales y ambiente a nivel Institucional”.

El Ing. Ovidio Murillo Valerio, Director de Producción Industrial, mediante comunicado electrónico del 15 de mayo 2017, transcribió lo indicado por el Lic. Eduardo Granados Calderón, M. Sc., Jefe Área de Lavandería Central:

1. “La Dirección de Producción Industrial acudió a una solicitud de Reunión de la Dirección de Arquitectura e Ingeniería, en la cual yo estuve presente, junto con el equipo Técnico en materia de lavanderías con que contamos.
2. En esa reunión se nos informó que ya estaba adjudicada la licitación que correspondía a la construcción de la nueva torre médica y la Lavandería de Nicoya a la empresa Estructuras y que se ocupaba nuestra colaboración para revisar aspectos relevantes ya contratados.
3. Se nos solicitó a la Dirección de Producción Industrial revisar los alcances ya adjudicados. Se acordó en el acta pasar la documentación de especificaciones existentes y planos al Área de Lavandería Central para que los revisaran con el equipo técnico de esa unidad y se presentara un informe técnico.

⁵ Infraestructura que permite mantener los agentes infecciosos en un entorno controlado.



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

4. En vista de la solicitud, el equipo técnico conformado por el Ing. Cesar Pérez, el Lic. Miguel Obando Rivera y el Lic. Eduardo Granados Calderón, realizaron visita técnica y emitieron informe técnico ALC-0240-2014, sobre aspectos relevantes de infraestructura y técnicos de equipos ya adjudicados por la Dirección de Arquitectura a la Empresa Estructuras. Por lo tanto, debo aclarar que en ningún momento el Ing. Pérez y el Lic. Granados emiten una recomendación técnica en algún proceso concursal ya que la licitación ya estaba adjudicada antes de presentar el informe”.

El Sr. Rómulo Matarrita Rodríguez, Jefe del Servicio de Lavandería, indicó mediante oficio LAVHLA-30-05-2017, del 30 de mayo 2017, que el servicio no fue partícipe en el proceso del diseño y los requerimientos de los equipos adquiridos.

Lo descrito se generó en virtud de que la Dirección de Arquitectura e Ingeniería no integró en el proceso de planificación del proyecto a las instancias técnicas correspondientes, que en este caso específico serían las Subárea de Gestión Ambiental, Dirección de Producción Industrial y la unidad ejecutora.

Esta situación pudo generar que se desarrollara un proyecto que no satisficiera las necesidades de producción de lavado en el hospital de La Anexión, lo que podría generar posibles pagos de tiempo extraordinario, en virtud de que la capacidad instalada mecanizada sería inferior a la demanda de kilogramos de ropa por lavar, secar y planchar. Además, de construir un edificio con limitaciones de espacio que no contribuyera a la eficiencia y eficacia de las operación y, por último, pudo adquirirse equipos en precios superiores a las ofertas del mercado, generando una afectación de la hacienda pública por \$650.000 (seiscientos cincuenta mil dólares) ó \$1.053.000 (un millón, cincuenta y tres mil dólares) según se estableció en el informe técnico mencionado.

3. SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LO ESTABLECIDO EN EL MANUAL DE OPERACIÓN PARA EL PROCESAMIENTO DE ROPA USADA HOSPITALARIA EN LA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Mediante aplicación de cuestionario de control interno, se determinó incumplimiento de 4 apartados (6.2, 7.3.3, 7.5.1 y 8.3) de los 31⁶ evaluados y establecidos en el “Manual de Operación para el Procesamiento de Ropa Usada Hospitalaria en la Caja Costarricense de Seguro Social”, según se detalla a continuación:

– Barreras Sanitarias (apartado 6.2)

No se evidenció el desarrollo de los análisis microbiológicos o bacteriológicos en las áreas limpias y sucias, como mínimo cada trimestre.

⁶ Puntos evaluados 6, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.6, 6.7, 6.8, 7.1, 7.2.1, 7.3, 7.3.1, 7.3.2, 7.3, 7.4, 7.4.2, 7.5, 7.5.1, 7.6, 7.7, 7.8, 8, 8.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.3, 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, 9.5.



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

– **Área de Clasificación y/o centros de acopio (apartado 7.3.1)**

El área de clasificación no está señalizada con el símbolo internacional de “Riesgo Biológico”, así como la debida rotulación que indique “Área Restringida” o “Prohibido el paso a personas ajenas a esta área”, “Prohibido el consumo de alimentos o uso de celular, fumado”, etc.

– **Control de Calidad de la Ropa Limpia (apartado 7.5.1)**

Se constató que en el primer año de operación en el servicio no se efectuaron los procedimientos de calidad establecidos en los incisos c y d del punto 7.5.1, sobre la toma de muestras de control de calidad de pH, condiciones microbiológicas o bacteriológicas y decoloración realizadas por un laboratorio acreditado por el Ente Costarricense de Acreditación⁷.

– **Tratamiento de Aguas Residuales (apartado 8.3)**

No se evidenció el cumplimiento de lo establecido en los incisos a, b, c, d, e, f, g y h del apartado 8.3 sobre tratamiento de aguas residuales referente a cumplimiento del decreto N° 33601-MINAE-S, la Ley General de Salud N° 5395 y la Ley para la Gestión Integral de Residuos N° 8839, además de la obligatoriedad de confeccionar reportes operacionales de las aguas tratadas y realizar mediciones rutinarias y análisis periódicos practicados por un laboratorio autorizado por el Ministerio de Salud y acreditado por el ECA, que determinen el cumplimiento de los parámetros obligatorios y complementarios en el manual.

El Manual de Operación para el Procesamiento de Ropa Usada Hospitalaria en la Caja Costarricense de Seguro Social, establece:

“6.2. Barreras Sanitarias

g) Realizar análisis microbiológicos o bacteriológicos en las áreas limpias y sucias como mínimo cada trimestre. Como apoyo se pueden utilizar los Comités de Infecciones Intra-hospitalarias establecidos en los Centros Hospitalarios para realizar las mediciones.

7.3.1 Área de Clasificación y/o centros de acopio

h) El área debe estar señalizada con el símbolo internacional de “Riesgo Biológico” así como la debida rotulación que indique “Área Restringida” o “Prohibido el paso a personas ajenas a esta área”, Prohibido el consumo de alimentos o uso de celular, fumado”, etc.

⁷ Según Ley 8279 del Sistema Nacional para la Calidad.



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

7.5.1 Control de Calidad de la Ropa Limpia.

Para el uso de equipos de lavado tipo Túnel o tipo Convencional, con el fin de garantizar la calidad y/o asepsia del producto final (ropa limpia), se deberán considerar los siguientes aspectos;

b) Por ser prendas que se usaran directamente en la cadena de atención y cuidado de los pacientes, se debe garantizar la total desinfección y asepsia, con inclusión de procedimientos térmicos y/o aditivos de productos químicos autorizados y avalados por la Comisión Técnica de Productos Químicos de la CCSS.

c) Los criterios de calidad que se deben aplicar al producto final (ropa limpia), para garantizar la desinfección y asepsia, son los siguientes (...)

8.3 Tratamiento de Aguas Residuales (...)

Lo anterior es producto de la inobservancia del administrador del contrato, Ing. Alexander Binns Chacón, Coordinador de Proyecto y los desarrolladores de las especificaciones técnicas y contrato de la licitación 2012PR-00004-4402, al no contemplar lo establecido en los puntos 6.2, 7.3.3, 7.5.1 y 8.3 del manual, en lo que respecta a la señalización del área de clasificación de ropa sucia, de la toma de muestras para control de calidad y el desarrollo de los análisis microbiológicos o bacteriológicos en las áreas limpias y sucias dentro del período de garantía del proyecto, lo anterior, aprovechando el proceso de revisión de los requerimientos de infraestructura y equipamiento que se efectuó en el 2014.

Con respecto al análisis de aguas residuales, la MBA. Karolyn Briceño Alemán, Administradora del hospital, en oficio HA-DAF-0380-06-2017, del 02 de junio de 2017, indicó:

“(...) le comento que actualmente no se realizan los estudios. No obstante, en la Licitación N°2017LA-000002-2503, “Compra de servicios de suministros químicos líquidos para el proceso de higienización de ropa usada hospitalaria, Hospital de La Anexión”, se contempló en el cartel la siguiente clausula:

...El Contratista deberá presentar el informe operacional de aguas residuales de Lavandería, emitido por un laboratorio acreditado por el Ente Costarricense de Acreditación, presentar una copia, tal informe o análisis debe estar vigente durante toda la contratación.

La empresa deberá presentar declaración jurada en la que manifiesta cumplir a cabalidad con lo dispuesto en la Ley de Gestión Integral de Residuos (La Gaceta N°135 del 13 de Julio del 2010)”.



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

El incumplimiento de la normativa institucional podría generar detrimento en la oportunidad, calidad y asepsia del proceso de lavado de textiles hospitalarios y, en consecuencia, afectar a la continuidad y calidad de los servicios de salud.

4. DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS

Al servicio de Lavandería se le asignaron 84 activos nuevos con un valor inicial de 628,3 millones de colones, de los cuales el 86,5 % (488,6 millones de colones) corresponden a equipo industrial y el 13,5 % (76,1 millones de colones) a otros equipos, como estantería, carros de acarreo, manejadoras y extractores de aires.

4.1. ACTIVOS SIN MANTENIMIENTO PROGRAMADO

Se determinó que 55 activos con un valor actual de 36.8 millones de colones, carecen de una programación de mantenimiento preventivo, según el siguiente detalle:

CUADRO 1
EQUIPOS SIN MANTENIMIENTO PREVENTIVO PROGRAMADO

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	MONTO (¢)
21	Carros para acarreo de ropa	29.566.847,38
31	Estantería metálica	3.768.861,60
3	Mesa acero inoxidable (doblado y selección)	3.521.428,62
55	Total	36.857.137,60

Fuente: Sistema Contable de Bienes Muebles

Los activos mencionados se requieren para el desarrollo normal de las actividades cotidianas del servicio, en virtud de que los carros son utilizados para el traslado de los textiles, la estantería es la necesaria para el almacenamiento de la ropa ya procesada y nueva, además, las mesas son indispensables para la manipulación de las telas, una vez lavadas y secas antes del proceso de doblado.

El Reglamento General de Hospitales Nacionales, en el artículo 224 dispone que:

“...Se entenderá por mantenimiento correctivo el conjunto de reparaciones necesarias cuando ya se han producido daños en los elementos a cuidado de la Dependencia y por mantenimiento preventivo al proceso de inspección del establecimiento en buenas condiciones de operación, para evitar la necesidad de mayores reparaciones y gastos”.

Esta situación es producto de una conceptualización de que activos como la estantería y las mesas, se les brinda mantenimiento una vez que presenten fallas, o en el caso de los carros de acarreo, no se contempló el valor económico de los mismos y la importancia en el proceso.



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

Con la implementación de programas de mantenimiento preventivo se asegura, de manera razonable, que los activos operen y funcionen adecuadamente durante su vida útil, por el contrario, el carecer de esa acción podría significar disminución en la eficiencia de las operaciones, lo cual generaría un aumento en el costo de operación.

4.2. SOBRE EL MANTENIMIENTO DEL EQUIPO INDUSTRIAL (LAVADORAS, SECADORAS Y PLANCHADOR)

Se constató que los equipos de lavado, secado y planchado del servicio de Lavandería, no se encuentran bajo la modalidad de mantenimiento preventivo y correctivo desde el 18 de marzo 2017, fecha en que venció la garantía, lo anterior en virtud de que, al 26 de mayo 2017, no se habían concretado los procedimientos de contratación administrativas necesarios para adjudicar el mantenimiento.

El mantenimiento brindado corresponde a rutinas diarias básicas de limpieza efectuadas por el servicio de Ingeniería y Mantenimiento, no así las intervenciones especializadas que la empresa proveedora realiza en los componentes electromecánicos.

El Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional, dentro de los principios técnicos, indica lo siguiente:

- “a) Toda gestión de mantenimiento debe estar orientada a garantizar la funcionalidad y disponibilidad del recurso físico, durante todo el período de vida planificado.

- c) Las intervenciones en el recurso físico estarán orientadas prioritariamente a la prevención de los problemas futuros, de tal forma que se minimice la afectación en la prestación de servicios o la producción de bienes”.

La MBA. Karolyn Briceño Alemán, Administradora del hospital, en oficio HA-DAF-0371-05-2017, del 26 de mayo de 2017, indicó:

“Mediante concurso 2017CD-000009-2503, el Hospital de La Anexión promueve la contratación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de lavandería.

No obstante, no fue posible adjudicar la compra en mención, ya que el Área de Contabilidad de Costos no emitió criterio de razonabilidad porque la oferta presenta datos en la estructura de precios que no son congruentes con el cartel y a pesar de haber realizado una serie de subsanaciones al proveedor para conservar la oferta no fue posible obtener la razonabilidad según los términos que existe el artículo 30 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.



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

Por tanto, se ha instruido la publicación de un nuevo cartel realizando los ajustes necesarios, mismo que se estima esté finalizado a más tardar el 17 de junio de 2017, para proceder nuevamente a su publicación y satisfacer la necesidad plenamente durante este período y siendo que los equipos cuentan con garantía de funcionamiento, el Servicio de Ingeniería y Mantenimiento hará los reportes respectivos al Contratista, así como se solventará lo requerido diariamente con el personal técnico y profesional”.

Lo expuesto es producto de que no se efectuaron, de manera eficaz, los procedimientos de contratación administrativa para que en el momento en que la garantía de los equipos venciera, se diera por iniciado el contrato y que la empresa prestadora del servicio iniciara con las labores de mantenimiento.

Esta situación tuvo la particularidad de que el precio ofertado no pudo ser razonado por el Área de Contabilidad de Costos, situación que demoró el proceso.

De no brindar mantenimiento preventivo a ese tipo de equipo especializado, podría generar averías que disminuirían la capacidad instalada del servicio, provocando la ejecución de tiempo extraordinario y poniendo en riesgo la dotación de ropa limpia a los diferentes servicios, con la afectación que eso conlleva en la continuidad de la prestación de servicios de salud a pacientes hospitalizados, situación que también podría ser minimizada si el servicio tuviera personal técnico especializado asignado para la atención de las averías y mantenimiento diario.

4.3. FUNCIONAMIENTO DEL ACTIVO 1057917 EQUIPO PLANCHADOR INDUSTRIAL

Se observó que, en el primer año de operación, el equipo de planchado presentó 19 fallas, las cuales fueron reportadas vía Sistema de Operación Control y Mantenimiento (S.O.C.O), lo que representa un promedio de 2 reportes mensuales:

CUADRO 2
REPORTES POR MES DE AVERÍAS

AÑO	MES	CANTIDAD
2016	Mayo	1
	Junio	3
	Julio	1
	Agosto	1
	Septiembre	2
	Octubre	2
	Noviembre	2
	Diciembre	2
2017	Enero	2
	Febrero	3
Total		19
Promedio mensual		2

Fuente: Servicio de Lavandería



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

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado de 1.2 Objetivos del SCI, establecen:

“El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:

...c. 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”.

El Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional, dentro de los principios técnicos, indica:

“a) Toda gestión de mantenimiento debe estar orientada a garantizar la funcionalidad y disponibilidad del recurso físico, durante todo el período de vida planificado”.

Esta situación genera disminución en la productividad del proceso ya que al estar fuera de servicio las labores de doblado de sabanas deben efectuarse manualmente. Lo anterior es producto de un inadecuado funcionamiento del equipo el cual presentan desajustes e interrumpe el proceso por atascos de sabanas, situación que podría minimizarse de contar con personal técnico especializado en el servicio para la atención de las averías y mantenimiento diario.

5. UTILIZACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LAS FÓRMULAS DE LAVADO DE ROPA

Se constató que las máquinas de lavado industrial fueron programadas con ciclos de lavado de 90 minutos para ropa sucia pesada y 60 minutos para ropa sucia ligera, tiempos superiores a los recomendados por la Dirección de Producción Industrial.

El Manual de Operación para el Procesamiento de Ropa Usada Hospitalaria en la Caja Costarricense de Seguro Social, establece en el Anexo 5. “Fórmulas de Lavado Químicos Líquidos”. Equipo Convencional “Tipo Extractoras”, 62 minutos para ropa sucia pesada y 37 para ropa sucia ligera.

Lo anterior, genera que los ciclos de lavado de los textiles aumenten, disminuyendo la capacidad instalada mecanizada del servicio y podría eventualmente extender las jornadas de trabajo de acuerdo con la demanda, provocando el pago de tiempos extraordinarios. Esta situación es producto de la inobservancia de lo establecido en el manual por parte de las autoridades del servicio y del administrador del contrato, por no solicitar a la empresa proveedora el ajuste correspondiente.

6. NECESIDADES DE RECURSO HUMANO

Se constató que las autoridades del centro médico han solicitado la dotación de recurso humano para el servicio de Lavandería con el fin de atender las necesidades de recolección, procesamiento y distribución



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

de ropa, así como labores administrativas. Lo anterior con fundamento en el informe técnico ALC-1053-2015, del 29 de setiembre 2015, desarrollado por la Dirección de Producción Industrial, donde se establecen las necesidades de recurso humano del servicio, sin embargo, a la fecha de la revisión el personal no ha variado en comparación con la cantidad y especialización del equipamiento, el cual pasó de dos lavadoras y tres secadoras a cuatro y siete respectivamente. Además, la demanda aumentó entre el 2012 y el 2016 en un 32 % (176.928 kg).

En el informe ALC-1053-2015 se establece la necesidad de siete plazas; una para labores administrativas, una destinada a actividades de supervisión y cinco para proceso.

En línea con lo anterior, el Dr. Anner Angulo Leiva, Director General y la MBA. Karolyn Briceño Alemán, Directora Administrativa Financiera⁸, remitieron a la Gerencia de Logística, la priorización de cuatro plazas, dentro de las cuales se incluyó tres de producción y una administrativa.

Por otra parte, dentro de los acuerdos sostenidos en reunión del 23 de noviembre 2016, sobre “Componentes y requerimiento prioritarios de la puesta en marcha del proyecto reforzamiento y nueva torre de Hospitalización del hospital de La Anexión”, la Gerencia Médica acordó:

“Valorar las solicitudes de dotación de recurso humano indicadas en los estudios técnicos de la Dirección de Producción Industrial. Para ellos podrá adicionar un análisis sobre los primeros 6 meses de operación de la torre de hospitalización y el servicio de Lavandería”.

Las Normas de control interno para el Sector Público, en el apartado 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, establece:

“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”.

El Sr. Rómulo Matarrita Rodríguez, Jefe del servicio de Lavandería, indicó en oficio LAVHLA-26-05-2017, del 16 de mayo 2017, que se utilizan cuatro funcionarios del proceso de lavado para que efectúen el proceso de recolección de ropa sucia por la mañana y por la tarde, afectando el rendimiento de producción.

CONCLUSIONES

Dentro de la cadena de abastecimiento, las operaciones que se desarrollan en una Lavandería hospitalaria, son un importante eslabón en la continuidad de la prestación de servicios de salud, debido al abastecimiento de los textiles necesarios para las actividades de hospitalización y cirugía.

⁸ HA-DAF-0271-05-2016 del 17 de mayo 2016 y DHA-0454-03-2017/HA-DAF-0248-03-2017, del 30 de marzo



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

El estudio permitió evidenciar que el centro médico incumple en cuatro aspectos establecidos en el "Manual de Operación para el Procesamiento de Ropa Usada Hospitalaria en la Caja Costarricense de Seguro Social", referente al desarrollo de los análisis microbiológicos o bacteriológicos en las áreas limpias y sucias, implementación de rotulación de advertencia, toma de muestras de control de calidad del proceso y tratamiento de aguas residuales.

Por otra parte, en lo que concierne a la gestión de mantenimiento preventivo y correctivo, se identificaron activos que carecen de una programación de mantenimiento, éstos son importantes para el desarrollo cotidiano de las actividades de producción, como el acarreo y almacenamiento de la ropa hospitalaria.

Sobre la capacidad instalada, se determinó que existe un análisis técnico del requerimiento de recursos humanos y que las autoridades del centro han gestionado lo pertinente ante las instancias correspondientes, sin embargo, la oferta de trabajadores es la misma y no así la cantidad de equipos por operar y la cantidad de kilogramos de ropa procesada.

Respecto a la capacidad instalada mecanizada, ésta es acorde con la demanda actual, sin embargo, existe la oportunidad de aumentarla, ajustando las fórmulas para los ciclos de lavado con base en lo recomendado en el manual. Por último, se evidenció la importancia de considerar a la Dirección de Producción Industrial y a la Subárea de Gestión Ambiental, en el proceso de planificación, diseño y elaboración de planos y especificaciones técnicas de proyectos de construcción y remodelación de lavanderías en la institución, con el fin de contemplar aspectos industriales y ambientales.

RECOMENDACIONES

A LA ARQ. GABRIELA MURILLO JENKINS, EN SU CALIDAD DE GERENTE DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Emitir directrices a las direcciones bajo su cargo, con el fin de que los proyectos de remodelación, construcción y adquisición de equipos industriales para los servicios de Lavandería, sean revisados y aprobados previamente por la Dirección de Producción Industrial y la Subárea de Gestión Ambiental, de acuerdo con lo establecido en el apartado 6 del Manual de Operación para el Procesamiento de Ropa Usada Hospitalaria en la Caja Costarricense de Seguro Social, lo anterior en virtud de lo establecido en los hallazgos 1 y 2 del presente informe. **Plazo de cumplimiento: 1 mes.**



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

A LA DRA. MARÍA EUGENIA VILLALTA BONILLA, EN SU CALIDAD DE GERENTE MÉDICA O A QUIEN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

2. De acuerdo con lo expuesto en el hallazgo 6 y con base en el informe técnico ALC-0242-2015 del 29 de setiembre 2015⁹, valorar la solicitud de recurso humano enunciado en el informe, con el fin de que sea contemplada dentro de la dotación del personal del centro médico. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**

A LA MBA. KAROLYN BRICEÑO ALEMÁN, EN SU CALIDAD DE DIRECTORA ADMINISTRATIVA FINANCIERA DEL HOSPITAL DE LA ANEXIÓN O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

3. Ejecutar las acciones necesarias para cumplir con lo establecido en los apartados 6.2, 7.3.3, 7.5, 7.5.1 y 8.3 del Manual de Operación para el Procesamiento de Ropa Usada Hospitalaria en la Caja Costarricense de Seguro Social, referente al desarrollo de los análisis microbiológicos o bacteriológicos en las áreas limpias y sucias, implementación de rotulación de advertencia, toma de muestras de control de calidad del proceso, tratamiento de aguas residuales y sobre la aplicación de la formulación de lavado de la ropa, de acuerdo con lo evidenciado en el hallazgo 3 y 5. **Plazo de cumplimiento 6 meses.**
4. Efectuar las acciones correspondientes para que los activos necesarios para la producción del servicio de Lavandería, se encuentren bajo la modalidad de mantenimiento preventivo y correctivo, con fundamento en lo evidenciado en el hallazgo 4 de este informe. **Plazo cumplimiento: 6 meses.**

AL ING. ALEXANDER BINNS CHACÓN, COORDINADOR DE PROYECTO REFORZAMIENTO Y NUEVO SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL DE LA ANEXIÓN O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

5. Solicitar a la empresa proveedora del activo 1057917, equipo planchador industrial, que efectúe una revisión total del funcionamiento de ese activo, que permita solucionar los problemas de atascamiento de sábanas, con el fin de que opere efectivamente, lo anterior con base en lo expuesto en el hallazgo 4.3 de este informe. **Plazo de cumplimiento 6 meses.**

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 fueron comentados, el 7 de agosto 2017, con los siguientes funcionarios: Ing. Jorge Granados Soto, Director de Arquitectura e Ingeniería; Licda. Ana Salas García; Encargada de seguimiento de Informes de Auditoría; Dra. Tatiana Guzmán Coto, Asistente Médica de la Dirección Regional de Servicios de Salud Chorotega (Representante

⁹ Elaborado por la Dirección de Producción Industrial



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

de la Gerencia Médica para comentario de informe), y el 4 de agosto 2016 con el Dr. Anner Angulo Leiva, Director General; MBA. Karolyn Briceño Alemán, Directora Administrativa Financiera; Sr. Rómulo Matarrita Rodríguez, Jefe Servicio de Lavandería del hospital de la Anexión y el Ing. Alexander Binns Chacón, Coordinador de Proyecto Reforzamiento y nuevo servicio de hospitalización del hospital de La Anexión.

El Dr. Angulo Leiva indicó que debería hacerse énfasis -dentro de los hallazgos- a la necesidad de personal técnico para el mantenimiento diario del equipamiento industrial, que a criterio de los presentes incide en la continuidad de operación del equipo de aplancho, evidenciado en el hallazgo 4.3.

La MBA. Briceño Alemán señaló que mediante la Licitación número 2017LA-000002-2503, cuya orden de inicio se dio a partir del 17 de julio del 2017, se contempla la realización de los análisis microbiológicos y bacteriológicos, así como también las pruebas de control de calidad de ropa limpia. Además, que el cartel del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipos de Lavandería ya se encuentra listo para su publicación por parte del Área de Gestión de Bienes y Servicios (a más tardar el próximo 11 de agosto del 2017), cuya contratación se va a realizar directamente con DIMMSA, por un año bajo la aplicación del artículo 139, inciso a, del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, por el tema de la garantía de los equipos.

Por otra parte, la Dra. Guzman Coto solicitó se modificara la recomendación dos, con el fin de que sea concordante con lo enunciado en el hallazgo 6, específicamente el acuerdo sostenido en la reunión del 23 de noviembre 2016 por la Gerencia Médica respecto a la valoración de plazas.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Ing. Herman Gonzalo González Matarrita
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Mgtr. Geiner Arce Peñaranda
JEFE SUBÁREA

Lic. Rafael Ramírez Solano
JEFE ÁREA

RRS/GAP/HGGM/wnq

Ci: 1