



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

AGO-88-2018  
08-08-2018

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó en atención al Plan Anual Operativo 2018 de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar la gestión operativa del mantenimiento local del área de salud Alajuela Norte.

La evaluación determinó debilidades en la gestión que desarrolla el servicio de Mantenimiento para la conservación de la infraestructura y el equipo médico, en aspectos de planificación, programación, coordinación, supervisión y control.

En cuanto a la planificación se observó que el Plan Presupuesto 2016 no estableció indicadores relacionados con actividades de mantenimiento preventivo y correctivo del inmueble y en el 2017 no se establecieron indicadores de gestión administrativa, aspectos que debilitan la gestión del servicio; aunado a lo anterior, la ausencia de un diagnóstico del inmueble y del equipamiento y la carencia de programas y rutinas de mantenimiento preventivo y correctivo de las cuatro áreas principales (civil, eléctrico, electromecánico y equipo médico), tiene un efecto en las condiciones de la edificación donde se brinda atención a los usuarios. Esas debilidades podrían incidir en adquirir equipamiento que no sea prioritario e invertir en infraestructura que no represente un impacto en la prestación de los servicios de salud, que los trabajos no se realicen de manera oportuna, disminuyendo la vida útil del inmueble y aumentando los costos de las reparaciones, aspectos que podrían afectar la imagen y finanzas de la Caja Costarricense de Seguro Social, por la calidad del servicio y el incumplimiento de normativa.

La ausencia de controles de los materiales de construcción, ferretería y repuestos que utiliza el servicio de Mantenimiento, el no registro de las entradas y salidas de los insumos y que todos los funcionarios del servicio tienen acceso a los suministros, debilitan el control interno.

Se estimó que 9 de cada 10 equipos médicos instalados en esa área de salud no disponen de mantenimiento preventivo, además, el equipo que no está bajo la modalidad de contrato carece de registros que identifiquen el tipo de rutina, cantidad de materiales y costos.

Por otra parte, en lo que respecta a los servicios contratados por tercero para esas mismas actividades se evidenciaron oportunidades de mejora en la planificación y tramitación de las compras de equipo médico que requieren atención, asimismo, en la supervisión de la ejecución contractual y debilidades en los procesos de recepción de insumos

Por último, se determinó que el gasto en las partidas presupuestarias de electricidad y agua han disminuido, sin embargo, se debe continuar con el reforzamiento e implementación de programas



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

dirigidos al ahorro energético y consumo hídrico concordantes con los principios de la Política de Aprovechamiento Racional de los Recursos Financieros para maximizar el uso de los fondos públicos.

En virtud de lo anterior, se giran seis recomendaciones orientadas a implementar actividades de control tendientes a mejorar los procesos de planificación, diagnóstico, priorización y mantenimiento preventivo de la infraestructura y equipo médico; mejoramiento de los controles en el inventario, producción, presupuesto, así como en la implementación de programas enfocados al ahorro de agua y energía. Se propone, además, que la administración active proceda a normalizar la condición jurídica de las propiedades de las sedes de Ebáis de Sabanilla y San Isidro, que actualmente no son propiedad de la Caja Costarricense de Seguro Social. En lo que respecta a las contrataciones de servicios por terceros, se insta a la administración la implementación de actividades relacionadas con la fiscalización de los contratos, cláusulas penales, supervisión del proceso de recepción de suministros y estudios de razonabilidad de precios.



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

AGO-88-2018  
08-08-2018

## ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

### EVALUACIÓN INTEGRAL EN EL ÁREA DE SALUD ALAJUELA NORTE, U.E. 2216 TEMA: GESTIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realiza en atención al Plan Anual Operativo 2018 de la Auditoría Interna.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión operativa del mantenimiento local en el área de salud Alajuela Norte.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar los procesos de la planificación, ejecución y control desarrollados en materia de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones y equipo médico.
- Revisar la razonabilidad de los controles aplicados para el registro y atención de las boletas de control, conservación y mantenimiento.
- Evaluar las condiciones de conservación y mantenimiento de la infraestructura y cumplimiento de la Ley 7600.

#### ALCANCE

El estudio comprende la revisión del control interno y la gestión operativa del mantenimiento local, analizando los programas y rutinas de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones y equipo médico, revisión de los Informes del Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias en los períodos 2015, 2016 y 2017, y los controles que dispone el centro de salud para el mantenimiento de los inmuebles; revisión de la infraestructura de la sede del área y los Ebáis adscritos. Para la revisión de las contrataciones de servicios por terceros y adquisición de equipo se consideraron las contrataciones vigentes entre el 2015 y el 2017.

La evaluación comprendió la gestión del mantenimiento local desarrollada entre los períodos 2015 y 2017, ampliándose en aquellos casos que se consideró necesario.

El estudio se realizó de conformidad con lo establecido en el Manual de Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.



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

## METODOLOGÍA

Con el propósito de alcanzar los objetivos del presente estudio, se aplicaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Revisión y análisis de:
  - Los programas y rutinas de mantenimiento de las áreas civil, eléctrica y electromecánica, y equipo médico del servicio de Mantenimiento.
  - Las partidas presupuestarias para el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura y el equipo médico.
  - Los controles aplicados para la supervisión de contratos por terceros.
  - La documentación utilizada en el servicio de Mantenimiento para efectuar la planificación.
- Inspección técnica de los inmuebles de la sede del área de salud Alajuela Norte, Ebáis de Carrizal, San Isidro, Sabanilla e Itiquís, para determinar las condiciones de conservación y mantenimiento; las áreas inspeccionadas se detallan en el anexo 1 y se revisaron aspectos en cuanto al estado de las paredes, puertas, cielo raso, cubierta de techo, pisos, normativa de habilitación del Ministerio de Salud y Reglamento de Construcciones, accesorios eléctricos, rutas de evacuación y salidas de emergencia y el cumplimiento de la Ley 7600.
- Inspección técnica del área de almacenamiento de insumos y materiales de construcción.
- Revisión ocular de los equipos médicos, en cuanto a las condiciones de conservación y mantenimiento.
- Reuniones y entrevistas con los siguientes funcionarios del área de salud Alajuela Norte: Dr. Mario Ávila Núñez, Director Médico; Lic. Ferman Sancho Herrera, Administrador; Sr. David Zamora Vargas, encargado del servicio de Mantenimiento; Lic. Guido Alvarado Hernández, jefe del Área de Gestión de Bienes y Servicios, y Dra. Damaris Vargas Delgado, jefe de Enfermería; además de los ingenieros Erick Castro Bartels y John Sánchez Alfaro, del Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento Central Norte.
- Solicitud de información a la Administración y al servicio de Mantenimiento del área de salud Alajuela Norte y Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte.
- Revisión de los expedientes de contratación administrativa: 2015LA-00003-2216 “Trabajos de mantenimiento en el edificio de Área de Salud Alajuela Norte cambio de cubierta de techo en Laboratorio”; 2016CD-000030-2216 “Demolición interna parcial antigua sucursal sede Área de Salud Alajuela Norte”; 2015CD-000012-2216 “Mantenimiento preventivo y correctivo de planta eléctrica”;



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

2016LN-000001-2299 "Gases medicinales y gases industriales"; 2016CD-000025-2216 "Unidad de ORL completa y Microscopio"; 2016CD-000016-2216 "Equipo Médico"; 2017CD-000019-2216 "Equipo Médico para Consulta Externa proyecto EDUS"; 2017LA-00003, 5, 6 y 8-2299 "Equipo Médico FREM"; 2015CD-000010-2216 "Mantenimiento preventivo y correctivo de la Cámara de Flujo Laminar"; 2017CD-000017-2216 "Mantenimiento preventivo y correctivo de Microscopio"; 2017CD-000022-2216 "Mantenimiento preventivo y correctivo para equipos de refrigeración" y 2017CD-000016-2216 "Esfigmomanómetros digitales de pedestal".

## MARCO NORMATIVO

- Ley 7494, Ley de Contratación Administrativa, vigente desde mayo 1996.
- Ley 7600, Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, vigente desde mayo 1996.
- Ley 8292, Ley General de Control Interno, vigente desde setiembre 2002.
- Código Eléctrico, 2008 NFPA 70.
- Reglamento Construcciones, marzo 1983.
- Reglamento de Contratación Administrativa, enero 2007
- Manual Descriptivo de Puestos de la CCSS.
- Manual Organizacional de las Área de Salud
- Manual de procedimientos para uso de las Unidades facultadas y autorizadas para adquirir bienes y servicios en la CCSS.
- Normas de habilitación del Ministerio de Salud, setiembre 2002.
- Normas del Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la Republica, febrero 2009
- Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, febrero 2010.
- Normas Técnicas Específicas Plan Presupuesto, mayo 2014.
- Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, agosto 2014.
- Instructivo para la Formulación Plan Presupuesto 2016 2017, marzo 2015.
- Política de Aprovechamiento Racional de los Recursos Financieros, noviembre 2010.
- Metodología para la Elaboración de Estudios de Razonabilidad de Precios en Procedimientos de Compra que tramita la Caja Costarricense de Seguro Social, diciembre 2016.
- Guía de accesibilidad para todos de la CCSS.
- Guía para la elaboración de programas de mantenimiento del recurso físico en las unidades de la CCSS, noviembre 2015.
- Guía para la elaboración de rutinas de mantenimiento preventivo en las unidades de la CCSS, noviembre 2015.
- Guía Técnica de Evaluación y Clasificación de Equipos para las Unidades de la CCSS, diciembre 2009.
- Carteles de licitación de las compras revisadas.



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

## 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 en el trámite de las evaluaciones, en lo referente a los plazos que deben observarse, así como sobre las posibles responsabilidades en que pueden incurrir por incumplir injustificadamente los artículos 35, 36, 37, 38 y el párrafo primero del artículo 39 de la Ley General de Control Interno:

“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 perjuicios de otras causales previstas en el régimen a la respectiva relación de servicios (...)”.

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE LA PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

#### 1.1 SOBRE LOS INDICADORES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Se evidenció que la Administración del área de salud Alajuela Norte, en el Plan Presupuesto 2016, no estableció indicadores relacionados con actividades de mantenimiento preventivo y correctivo; sino con la adquisición de equipo y baterías sanitarias para el cumplimiento de la Ley 7600. En el Plan Presupuesto 2017 no se establecieron indicadores de gestión administrativa.

Las Normas Técnicas Específicas Plan Presupuesto mayo 2014, señalan en el apartado 8.1.1, como responsabilidad de la máxima autoridad de la unidad ejecutora en la fase de formulación, elaborar indicadores de mejora y de resultados en el proceso de formulación del plan, para una adecuada toma de decisiones, con el propósito de medir el desempeño de la unidad en términos de eficiencia, eficacia, economía y calidad.

El Sr. David Zamora Vargas, encargado del servicio de Mantenimiento, indicó que no dispone de una planificación operativa a pesar de que tiene la información para realizarla y que no la había efectuado por falta de tiempo, aspecto que es de conocimiento del Lic. Ferman Sancho Herrera, administrador del área de salud, quien señaló al respecto que efectivamente el servicio de Mantenimiento carece de una planificación operativa y que las metas se revisan por el porcentaje de ejecución de las partidas; agregó que los equipos se van reemplazando cada año con base en las solicitudes de las jefaturas.

Es criterio de esta Auditoría que lo descrito se debe al incumplimiento de las actividades de planificación establecidas institucionalmente, como parte de la gestión administrativa.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

La ausencia de planificación no permite coordinar, supervisar, controlar y evaluar las actividades dirigidas al mantenimiento de la infraestructura y equipamiento; asimismo, imposibilita a la Administración verificar el cumplimiento de las metas como parte de la rendición de cuentas en el sector público; adicionalmente, no permite diseñar diagnósticos de infraestructura y clasificación de equipo médico, aspectos desarrollados en los siguientes apartados. Importante señalar que el Lic. Sancho Herrera indicó que no realiza ninguna evaluación al servicio de Mantenimiento y que lo único que valora es la producción, sin embargo, sobre este último aspecto, mediante oficio 5900, del 14 de marzo 2018, esta Auditoría le informó al área de salud Alajuela Norte, que se desconoce la producción real del servicio de Mantenimiento en la atención de boletas de control, conservación y mantenimiento correctivo, debido a que se detectaron diferencias entre la información contenida en el boletín estadístico y los registros de órdenes de atención.

## 1.2 SOBRE LA GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO DEL EQUIPO MÉDICO

### 1.2.1 DIAGNÓSTICO Y CLASIFICACIÓN

Se evidenció que el servicio de Mantenimiento no dispone de un diagnóstico ni clasificación del equipo médico.

La Guía Técnica de Evaluación y Clasificación de Equipos para las Unidades de la CCSS vigente y comunicadas a las áreas de salud<sup>1</sup>, establece en el apartado 2, Objetivos Específicos, que se deben evaluar técnicamente los equipos médicos e industriales de los establecimientos en salud y se deben generar datos de los equipos instalados que permitan a la institución tomar decisiones respecto a la reposición de los mismos sobre la base de información actualizada.

El Sr. David Zamora Vargas, encargado del servicio de Mantenimiento, manifestó que no dispone de un diagnóstico del equipo médico porque no tiene ningún conocimiento sobre el tema, además, indicó que no ha solicitado colaboración al Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento Central Norte.

Sobre la priorización de proyectos agregó que se realiza cuando algún servicio lo solicita o como resultado de una inspección visual que efectúe el técnico y que la priorización y adquisición del equipo médico las define la Administración y la Subdirección, sin que el servicio de Mantenimiento tenga participación en la planificación de la compra, únicamente en la instalación de los equipos.

La Administración no ha utilizado la Guía Técnica de Evaluación y Clasificación de Equipos para las Unidades de la CCSS, debido al desconocimiento de las herramientas disponibles de la Dirección de Mantenimiento Institucional, por lo que las decisiones de adquisición de equipo se realizan sin una priorización de necesidades.

---

<sup>1</sup> Divulgada por el Área de Investigación y Desarrollo de Mantenimiento a todas las unidades a nivel local de la Gerencia Médica el 23 de julio 2009.



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

La ausencia del diagnóstico y la clasificación dificulta que el equipo médico crítico (que de fallar paralizaría la consulta) sea considerado bajo un contrato de mantenimiento preventivo y correctivo, este es el caso de 32 equipos que se identificaron en una clasificación que efectuó esta Auditoría, con base en la Guía Técnica de Evaluación y Clasificación de Equipos para las Unidades de la CCSS, como se muestra:

**Tabla 1**  
**Equipo crítico sin mantenimiento preventivo y correctivo<sup>2</sup>**  
**Al 22 de mayo 2018**

Ítem	Placa	Descripción	Clasificación	Ubicación	
1	896198	Desfibrilador	A	Urgencias-Sede de Área	
2	554724	Cámara Refrigeración	A	Farmacia-Sede de Área	
3	411377	Refrigeradora Doméstica	A		
4	411400	Refrigeradora	A		
5	780054	Refrigeradora	A		
6	780048	Refrigeradora	A		
7	946561	Congelador Horizontal	A		
8	946556	Refrigeradora	A		
9	554723	Cámara Refrigeración	A		
10	1041076	Esterilizador a Vapor Con Generador	A		Centro de Equipos Sede de Área
11	1041081	Incubadora para Pruebas Biológicas	A	Ebáis de Itiquís	
12	914671	Doppler Fetal de Mesa	A		
13	460304	Mesa Exploración Ginecológica	B		
14	946501	Centrífuga de Mesa	B	Laboratorio Clínico Sede de Área	
15	946597	Cámara de Refrigeradora	A	Ebáis San Isidro	
16	1041024	Esfigmomanómetro Aneroides de Mesa	B		
17	577500	Autoclave de Sobremesa	A		
18	981644	Equipo de Diagnóstico	B		
19	946560	Congelador Horizontal Pequeño	A		Ebáis Sabanilla
20	1071588	Equipo de Diagnóstico de Pared	A		
21	1071500	Autoclave De Mesa	A		
22	1071551	Rack Telecom	A		
23	1071587	Doppler Fetal	A		
24	946558	Refrigerador Horizontal	A		
25	1071454	Selladora De Bolsa Para Farmacias	B		
26	946577	Impresora Térmica Para Stickers	A		
27	1071561	Aire Acondicionado	A	Ebáis de Carrizal	

<sup>2</sup> Clasificada como crítico según la aplicación de la Guía Técnica de Evaluación y Clasificación de Equipos en conjunto con los jefes del servicio.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

28	1071647	CPU Marca	B
29	1071577	Doppler Fetal	A
30	1071578	Equipo De Diagnóstico	A
31	1071671	Desfibrilador	A
32	1071625	Electrocauterio	A

**Fuente:** Auditoría Interna. Elaboración propia con base en consulta de equipos médicos ubicados en el centro de salud.

Según se observó en la tabla 1, los esfigmomanómetros<sup>3</sup> están en mantenimiento preventivo y correctivo, clasificados como equipo tipo C, sin embargo, el desfibrilador del servicio de Urgencias<sup>4</sup> y las refrigeradoras del servicio de Farmacia, no están en mantenimiento, siendo clasificadas como tipo A por tener mayor riesgo en cuanto a la atención del paciente e interrupción del servicio.

Una vez determinada la clasificación, se recomienda que todos aquellos equipos clase A y B deben incluirse en un programa mantenimiento preventivo u otro tipo de monitoreo que permita detectar fallas antes de que las mismas sucedan, aspectos inobservados en la revisión.

Adicionalmente, el no disponer del diagnóstico impide evaluar y clasificar técnicamente los equipos y establecer un plan de sustitución del equipo médico, debido a que se desconoce la condición o estado del mismo, mantener actualizado el inventario, planificar compras de mantenimiento preventivo, priorizar recursos económicos, identificar las necesidades de capacitación y llevar un control global sobre el equipamiento institucional, con el riesgo potencial de que un dispositivo crítico falle; además, se podría adquirir equipo innecesario o que no sea prioritario.

### 1.2.2 SOBRE EL EQUIPO MÉDICO SIN MANTENIMIENTO PREVENTIVO

De una estimación de 589 equipos, se determinó que 516 no disponen de mantenimiento preventivo, por lo cual 9 de cada 10 equipos no tienen mantenimiento, únicamente los equipos que están bajo contrato por terceros (Anexos 2 y 3).

El Manual Organizacional de las Área de Salud establece que dentro de las funciones sustantivas de la Administración está dirigir y conducir los procesos técnicos administrativos para el mantenimiento de manera eficiente, aspecto que es concordante con la Ley General de Control Interno, artículo 8, en cuanto a la obligación de la Administración Activa de desarrollar actividades de control tendentes a la protección y conservación del patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

<sup>3</sup> Expediente de contratación 2015CD-000003-2216

<sup>4</sup> Placa 896198



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

El Sr. David Zamora Vargas, encargado del servicio de Mantenimiento, indicó que solo los esfigmomanómetros, microscopios, Rayos X dental y la cámara de flujo laminar tienen contrato, para todos los demás equipos no se ha efectuado el trámite correspondiente; manifestó, además, que el centro médico no dispone de programas de mantenimiento preventivo debido a que desconocía de la existencia de éstos.

El incumplimiento de la normativa técnica -establecida y vigente en la institución- por parte de la Administración y encargado del servicio de Mantenimiento es un aspecto que debe subsanarse; además, el área de mantenimiento no se ha empoderado como unidad técnica del centro médico y no ha tenido la iniciativa de solicitar colaboración a la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte para la implementar esos instrumentos de evaluación y control.

La ausencia de mantenimiento preventivo del equipo médico ocasiona un desconocimiento de la condición real de los equipos, situación que genera un riesgo debido a que de fallar un equipo crítico podría paralizar la prestación de los servicios de salud. Además, imposibilita el mantenimiento y dificulta la programación de las rutinas, según prioridad o riesgo, así como el registro y seguimiento de las actividades que brinden datos importantes para la proyección de compra de repuestos e insumos, lo cual podría derivar en el deterioro precipitado de la tecnología, pérdida o aprovechamiento inadecuado de los recursos, funcionamiento deficiente, inseguridad ocupacional, de diagnóstico y tratamiento, que pueden ocasionar riesgos para la salud del paciente y consecuencias legales para la institución.

Por último, no permite efectuar seguimientos o proyecciones necesarias para la adecuada gestión de mantenimiento como: adquisición de repuestos, consumibles, reemplazos de tecnología, estimaciones o control de tiempo productivo, funcionario responsable y cronogramas.

## **2. SOBRE LA EJECUCIÓN OPERATIVA DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO**

### **2.1 SOBRE LOS PROGRAMAS Y RUTINAS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO**

Se determinó que el servicio de Mantenimiento carece de programas de mantenimiento preventivo y correctivo de las áreas de obra civil, eléctrica y electromecánica. En cuanto a las rutinas de mantenimiento, estas no disponen de: horario de la rutina, fecha, localización, cantidad, estado del equipo, código de la rutina, número de orden de trabajo, clasificación del peligro y recomendaciones, firmas del técnico responsable y visto bueno del supervisor, aspectos de control solicitados por la Dirección de Mantenimiento Institucional.

Referente al deterioro de las instalaciones por la ausencia de programas y rutinas de mantenimiento, la Ley General de Control Interno, en el artículo 8 "Concepto del sistema de control interno", establece que la Administración Activa debe proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.



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

El Manual Organizacional de las Áreas de Salud tipo 2 de la Gerencia Médica, establece que como parte de las funciones sustantivas de la gestión administrativa se considera el mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones físicas y el mantenimiento de equipo y mobiliario.

La Guía para un Programa de Mantenimiento en las Unidades de la CCSS, establece en el objetivo general:

“Permitir desarrollar e implementar un programa de mantenimiento para las Unidades nuevas y existentes de la Institución tanto en la fase de planeación del proyecto como durante la operación de la unidad”.

El Sr. David Zamora Vargas, encargado del servicio de Mantenimiento, indicó que la ausencia de programas se debe a que desconocía que existieran guías de la Dirección de Mantenimiento Institucional; además, señaló que disponen de rutinas, pero no están estructuradas como lo establecen las guías de la Dirección de Mantenimiento Institucional, debido a que desconocía que existieran.

El Lic. Ferman Sancho Herrera, Administrador del centro médico, mediante correo electrónico del 24 de abril 2018, manifestó que la unidad no dispone de rutinas como lo establece el Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional (SIGMI), debido a que no dispone del personal idóneo y capacitado para llevar dichas funciones, además, agregó referente a la obligatoriedad de la utilización del SIGMI, que la Dirección de Mantenimiento Institucional manifestó en oficio DMI-1847-2017, del 22 de noviembre del 2017, que: “...La aplicación de este procedimiento es obligatoria, en el tanto se cuente con los profesionales y técnicos competentes en cada una de las áreas técnicas...”, situación que a todas luces no es la nuestra”.

Referente a lo anterior, es importante recordar que el Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional (SIGMI), no se está utilizando como criterio para la evaluación del estudio integral, debido a que actualmente está en una serie de propuestas de mejora para su implementación, por lo que dicho comentario no es de recibo para esta Auditoría.

La ausencia de un programa de mantenimiento preventivo y las debilidades evidenciadas en las rutinas de mantenimiento en la infraestructura de la sede central y en los Ebáis de Itiquís y Carrizal se debe a una inadecuada gestión del servicio de Mantenimiento y Administración del centro médico y a la carencia de un diagnóstico de la infraestructura y el equipo médico.

Por otra parte, la ausencia de mantenimiento en las infraestructuras de los Ebáis de San Isidro y Sabanilla obedece a que pertenecen a la Asociaciones de Desarrollo en calidad de préstamo y no disponen de convenios formales suscritos entre los dueños de los inmuebles y la institución, aspecto que imposibilita invertir en el mantenimiento.



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

Lo anterior origina que las deficiencias en el edificio se acrecienten, lo que podría aumentar los costos por reparaciones, además, no permite garantizar que la inversión en infraestructura y equipo médico respondan a la necesidad real y prioritaria del centro médico; asimismo, imposibilita realizar un diagnóstico, priorización y valoración del riesgo de la condición actual de la infraestructura y equipo del centro asistencial, tal como se evidenció en el hallazgo 1.

Adicionalmente, no permite identificar la cantidad y diversidad de equipos e infraestructura sobre los cuales el servicio de Mantenimiento tiene que velar, proveer la información inmediata para establecer los requerimientos de personal técnico, el tipo y complejidad del equipamiento e infraestructura y la necesidad de materiales y repuestos; es decir, conocer el estado físico-funcional del inmueble.

Esos aspectos se reflejan en la inspección efectuada por esta Auditoría a la infraestructura del área de salud Alajuela Norte y a sus Ebáis externos, según detalle:

En términos generales, la infraestructura de la sede de área y los inmuebles de San Isidro, Sabanilla e Itiquís no cumplen la Ley 7600, a pesar de lo anterior, en los períodos revisados desde el 2015 al 2018 no se observó ningún proyecto dirigido a subsanar esos aspectos en apego a la Ley (Anexo 1). El Lic. Sancho Herrera manifestó -referente a la sede de área- que lo único que se ha cuestionado son los anchos de las puertas de los consultorios y que el INS hizo una evaluación del edificio y dio indicaciones de los servicios sanitarios, agregó que el Ministerio de Salud no ha realizado cuestionamientos sobre la Ley 7600 y que existe un proyecto para el 2019 que es la construcción de un ascensor para tener acceso al segundo nivel. Ante la consulta si ha solicitado colaboración a la ARIM para efectuar un diagnóstico de la infraestructura, el Lic. Sancho Herrera indicó que no.

Adicionalmente, en cuanto a la inspección técnica se observaron: filtraciones en cielo rasos, incumplimientos del Código Eléctrico (ausencia de tapas en cajas eléctricas, no rotulación de tableros principales, instalaciones eléctricas expuestas), concreto de aceras y repello de paredes fracturado, pisos quebrados, extintores ubicados en el piso, asimismo, se carece de programa de mantenimiento de extintores y el personal indica que nunca han recibido una capacitación sobre el uso de los mismos, ausencia de luminarias en algunos casos y en otros no poseen difusores, fugas de agua en lavatorios, incumplimiento de la normativa del Ministerio de Salud (procedimientos de esterilización asépticas y sépticas en una misma área, muebles de madera en áreas estériles), acero expuesto en paredes, salidas de emergencia que no cumplen con la normativa (barra anti pánico, dimensionamiento mínimo, no abren hacia afuera), extintores con obstáculos, cubierta de techo oxidada, cielo rasos de madera con comején, diferencias de altura en servicios sanitarios, exposición de residuos fecales en zonas de tanque séptico, infraestructura subutilizada, ausencia de canoas, desprendimiento de rodapié, obstáculos en pasillos internos por falta de espacio, pintura de pasamanos desprendida, acumulación de agua en canoas y sistemas de aire acondicionado, musgo en parasoles de concreto de ventanas, cumbres desprendidas, concreto quebrado en aceras, activos sin uso a la intemperie, acumulación de escombros en diferentes áreas del inmueble y una infraestructura vulnerable a incendio (Anexo 1).



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

Por otra parte, se indagó sobre los servicios que se ubicarán en el proyecto de remodelación de las antiguas instalaciones de la sucursal de Alajuela, evidenciando en la distribución arquitectónica que son: aula de capacitaciones-Recursos Humanos-Asesoría Legal-oficina para el Ingeniero Industrial-ATAP y comedor; ante la consulta de cómo se determinó técnicamente la ubicación de esos servicios, el Lic. Sancho Herrera señaló que básicamente unos estudiantes de la Universidad Técnica Nacional (UTN) realizaron un diseño, el cual fue presentado al arquitecto regional; agregó que la oficina de recursos humanos está ocupando tres espacios que son consultorios, en Proveeduría no hay bodega; los ATAP no había donde ubicarlos y se tenía que liberar la sala de sesiones. Al respecto, es criterio de esta Auditoría que ante la ausencia de un diagnóstico de la infraestructura no se podría revisar si esos recintos responden a una priorización para la intervención del inmueble dirigida al mejoramiento de la prestación del servicio al usuario.

### **3. SOBRE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE LOS CONTRATOS DE MANTENIMIENTO POR TERCEROS**

Se encontraron debilidades en la planificación, tramitación y control de la ejecución contractual de los contratos por terceros, en los siguientes aspectos:

#### **3.1 COMPRA DE EQUIPO MÉDICO NO PLANIFICADO**

En el expediente de contratación 2017 CD-000019-2216 “Equipo Médico para consulta Externa Proyecto EDUS”, la justificación de la compra no establece que ese equipo médico responda a una planificación operativa; adicionalmente, no se observó en el expediente de contratación la necesidad administrativa no prevista para adquirir ese equipo, considerando que no estaba en el Programa de Adquisiciones 2017 del centro médico.

El Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa establece:

“Artículo 7: (...) El Programa de Adquisiciones podrá ser modificado cuando surja una necesidad administrativa no prevista (...).

Artículo 8: Decisión inicial: (...) a) Una justificación de la procedencia de la contratación, con indicación expresa de la necesidad a satisfacer, considerando para ello los planes de largo y mediano plazo, el Plan Nacional de Desarrollo, el Plan Anual Operativo, el presupuesto y el Programa de Adquisiciones Institucional según corresponda (...).”

El Lic. Guido Alvarado Hernández, jefe del Área de Gestión de Bienes y Servicios, ante la consulta del porqué se solicitó ese equipo médico si no estaba en el Plan Anual Operativo ni en el Programa de Adquisiciones 2017 y que, además, no se observó documentación que explique la necesidad administrativa no prevista para modificar el Programa de Adquisiciones como lo establece el artículo 7 del Reglamento a



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

la Ley de Contratación Administrativa, señaló que fue por un presupuesto extraordinario que les asignaron a mediados de año.

Lo anterior podría ocasionar que se adquiriera equipo que no responda a una priorización o a un plan de sustitución debidamente fundamentado en un diagnóstico, que permita evaluar técnicamente el estado de los equipos médicos.

### 3.2 ERRORES EN LA METODOLOGÍA APLICADA PARA EL ESTUDIO DE RAZONABILIDAD DE PRECIOS

En los expedientes de contratación 2017CD-000017-2216 “Mantenimiento preventivo de microscopio” y 2017CD-000019-2216 “Equipo Médico para consulta Externa Proyecto EDUS”, se utilizó la “Metodología 1”, la cual únicamente es aplicable para compras del nivel central, siendo lo correcto la “Metodología 4” que corresponde a la adquisición de equipo médico a nivel local.

La Metodología para la Elaboración de Estudios de Razonabilidad de Precios en Procedimientos de Compra que tramita la Caja Costarricense de Seguro Social, aprobado mediante artículo 8 de la sesión 8878, celebrada el 8 de diciembre de 2016, comunicada en oficio 68.393, del 13 de diciembre de 2016, establece que la Metodología 1 aplica solo para el nivel central.

El Lic. Guido Alvarado Hernández, jefe del Área de Gestión de Bienes y Servicios, indicó:

“Se consideraron los límites superiores e inferiores en función de la desviación estándar, en ese momento la utilización de la metodología no estaba clara, como lo está ahora que recibimos una capacitación en mayo 2018, donde es más clara y simplificada”.

La aplicación de una metodología incorrecta ocasionó que se utilizaran rangos entre el 14,43 y el 75,54 % para las bandas del estudio de razonabilidad del precio, siendo el máximo valor permitido un 10 % para la Metodología 4 aplicable para los procedimientos de compra de equipamiento médico a nivel local, lo cual si bien es cierto no afectó el criterio de razonabilidad para las compras en estudio, se estaría perdiendo el objetivo de las Metodologías de crear un lenguaje común a nivel institucional e identificar los principales factores que influyen en la obtención de un precio de referencia adecuado y comparable con los precios actuales de mercado (Tabla 2):

**Tabla 2**  
**Rangos de estudios de razonabilidad de precios de expedientes de contratación del área de salud Alajuela Norte**

Descripción	Número de procedimiento	Rango porcentual utilizado	Folio del expediente de contratación
Mantenimiento preventivo y correctivo de microscopios	2017CD-000017-2216	23,80	324
Camilla de exploración de Ginecología Doppler Fetal	2017CD-000019-2216	14,43	1117
		16,50	1118



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

Esfigmomanómetro digital de pedestal		19,33	1118 (revés)
Esfigmomanómetro aneroide portátil		75,53	1119
Electrocardiógrafos		38,08	1119 (revés)

Fuente: Expedientes de contratación

### 3.3 APLICACIÓN DE CLÁUSULAS PENALES

En el objeto contractual de la compra 2016CD-000025-2511 “Unidad de ORL completa y Microscopio”, hubo un atraso de 7 días hábiles en la entrega de la Unidad ORL, sin embargo, no se observó la aplicación de la cláusula penal correspondiente.

La Ley de Contratación Administrativa, en el artículo 13, establece sobre la fiscalización, lo siguiente:

“La Administración fiscalizará todo el proceso de ejecución (...), la Administración tiene la potestad de aplicar los términos contractuales para que el contratista corrija cualquier desajuste respecto del cumplimiento exacto de las obligaciones pactadas. Si la Administración no fiscaliza los procesos, eso no exime al contratista de cumplir con sus deberes ni de la responsabilidad que le pueda corresponder”.

Las especificaciones técnicas del cartel 2016CD-000025-2511 “Unidad de ORL completa y Microscopio”, establecen en el apartado 17:

“Cuando se presente incumplimiento en la entrega de los productos se aplicará las cláusulas penales 5.2.1, 5.2.2 y 5.2.3 Establecidas en la Condiciones Generales Aprobados por la Junta Directiva en el artículo 6 de la Sesión 8335, celebrada el 26 de marzo 2009 y publicadas en la Gaceta N 73 del 16 de abril de 2009 (...)”

Las Condiciones Generales para la contratación administrativa institucional de bienes y servicios por todas las unidades desconcentradas y no desconcentradas de la Caja Costarricense de Seguro Social, establecen en el apartado 5.2 Clausulas Penales:

“5.2.2. Los bienes o suministros contratados, cuya necesidad a la fecha de la entrega pactada puede ser resuelta con los inventarios institucionales, serán castigados con el 0.5% del monto total de dicha entrega por cada día de atraso contados a partir del primer día de entrega pactada hasta el octavo día hábil de atraso, inclusive”.

El Lic. Guido Alvarado Hernández, jefe del Área de Gestión de Bienes y Servicios, ante la consulta del porqué no se observó en el expediente de contratación 2016CD-000025-2511 “Unidad de ORL completa y Microscopio”, el trámite correspondiente a la aplicación de cláusulas penales señaló que se omitió el plazo extra de la prórroga de la entrega provisional.



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

De conformidad con el apartado 5.2.2 de las condiciones generales para la contratación administrativa institucional de bienes y servicios por todas las unidades desconcentradas y no desconcentradas de la Caja Costarricense de Seguro Social y considerando un atraso de siete días hábiles equivalentes a 3,5 % del total de la compra del ítem 1 (\$31,200 dólares), se estima que la cláusula penal asciende a \$1.092,00 (mil, noventa y dos dólares).

### 3.4 AUSENCIA DE INSTRUMENTOS O PROTOCOLOS PARA LA VERIFICACIÓN DE CONTRATOS

En la compra 2016LN-000001-2299 “Suministro de gases medicinales e industriales” no se dispuso de un mecanismo para la revisión de los cilindros al momento de la entrega y no se han realizado capacitaciones a pesar de que el contrato lo establece.

Referente a las condiciones de seguridad, se evidenció que se carece de rotulación (no fumar, almacenamiento de gases comprimidos), los cilindros no están separados entre vacíos y llenos y el recinto no posee extintores dióxido de carbono o polvo químico seco (Ver anexo 4).

Las especificaciones técnicas del cartel 2016LN-000001-2299 “Suministro de gases medicinales e industriales” establecen en el apartado 1.7 “Capacitación, asesoría y mantenimiento”:

“El Contratista debe brindar sin cargo adicional un curso de capacitación y asesoramiento en el manejo de los gases medicinales al personal de las 24 Unidades que forman parte de este Contrato, que corresponde aproximadamente a un total de 75 personas entre personal de enfermería y mantenimiento, además se debe emitir por parte de la empresa un certificado de participación (...)”.

El Manual de procedimientos para uso de las Unidades facultadas y autorizadas para adquirir bienes y servicios en la CCSS, define como fiscalización del contrato, el mecanismo de control encaminado a vigilar, supervisar y evaluar el desarrollo de la ejecución de los contratos a cargo de un órgano técnico designado al efecto.

Es criterio de esta Auditoría que las debilidades evidenciadas en la supervisión y seguridad de los cilindros de gases medicinales e industriales obedecen a un desconocimiento de los requerimientos y especificaciones técnicas del cartel.

Su omisión o deficiente ejercicio dificulta la corroboración de concordancia del objeto contractual definido en el cartel y la oferta con lo efectivamente entregado o que se estén realizando conforme con lo pactado, en concordancia con las leyes, reglamentos, normas y demás disposiciones vinculantes.





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

#### 4. SOBRE LOS CONTROLES EN LA ATENCIÓN DE LAS BOLETAS DE CONTROL, CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Se evidenciaron omisiones en las fechas de inicio y finalización de los trabajos, tiempos de duración y responsable, tipo de rutina aplicada, cantidad y costos de los materiales utilizados (Anexos 5 al 7).

La fórmula 3 denominada “Control, conservación y mantenimiento” contiene los espacios correspondientes a esta y otra información requerida por las rutinas de mantenimiento establecidas por la Dirección de Mantenimiento Institucional y aplicable a todas las unidades de la Caja Costarricense de Seguro Social.

Asimismo, la Ley General de Control Interno dispone:

“Artículo 15, “Actividades de control”. “Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes: (...) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes: (...) ii. La protección y conservación de todos los activos institucionales”.

Referente a la supervisión del mantenimiento, el Sr. David Zamora Vargas, encargado del servicio de Mantenimiento, indicó que no realiza un proceso de supervisión y que únicamente dispone de un cuadro diseñado del mantenimiento correctivo por si en algún momento se solicita alguna consulta, además, agregó que no realiza reuniones para revisar el proceso de supervisión.

El Lic. Ferman Sancho Herrera, Administrador, manifestó que no realiza supervisiones periódicas de la gestión del servicio de Mantenimiento, además, agregó que el servicio remite un informe de labores y él efectúa consultas de los trabajos de mantenimiento.

Lo anterior obedece a omisiones y falta de cuidado en los registros de los datos que exige el formulario correspondiente y se describe en las guías establecidas en la Institución, ya que el servicio de Mantenimiento no ha implementado esas actividades de control para el registro de información fundamental para el inventario de materiales, mantenimiento de la infraestructura y el equipo médico; además de la falta de supervisión en la dirección y conducción de los procesos técnicos administrativos en materia de mantenimiento, como parte de las funciones sustantivas asignadas a la Administración.

La situación descrita no permite obtener indicadores de producción, rendimientos, costos operativos, cargas de trabajo, repuestos y materiales utilizados, información indispensable para la toma de decisiones en la gestión del servicio de Mantenimiento como son: la priorización de los trabajos, cálculo para la adquisición de suministros en “stock”, capacidad resolutive, requerimientos de tiempo extra, asimismo, debilitan el sistema de control interno.



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

## 5. SOBRE LOS CONTROLES EN EL INVENTARIO DE SUMINISTROS

Se evidenció que no existen controles de los materiales de construcción, ferretería y repuestos que utiliza el servicio de Mantenimiento, el cual carece de un registro actualizado de entradas, salidas y existencias de suministros, aspecto que toma relevancia considerando que los tres funcionarios de ese servicio tienen acceso a los suministros, sin que se deje constancia de lo utilizado.

La fórmula 3 denominada “Control, conservación y mantenimiento” contiene un espacio para el respectivo registro de los materiales y funcionarios que realizaron el trabajo de mantenimiento, sin embargo, como se indicó en el apartado anterior, el mismo no está siendo utilizado.

La Ley General de Control Interno dispone:

“Artículo 15, “Actividades de control”. “Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes: (...) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes: (...) ii. La protección y conservación de todos los activos institucionales”.

Lo anterior obedece a omisiones y falta de cuidado de los registros de los datos necesarios para llevar el control del uso de material y suministros u otro registro análogo que cumpla la misma función.

La situación descrita imposibilita determinar los suministros utilizados en cada orden de mantenimiento y poder efectuar un cruce de información con la existencia de los insumos solicitados a la bodega, todo lo cual incrementa el riesgo de uso ineficiente o irregular de esos materiales, debilitando el sistema de control interno en cuanto a la protección y conservación del patrimonio público, confiabilidad y oportunidad en la información, garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones y el cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico, además, aumenta la posibilidad de hurto y/o robo de materiales.

## 6. SOBRE PROGRAMAS DE AHORRO ENERGÉTICO Y AGUA

El área de salud Alajuela Norte no dispone de programas de ahorro energético y agua (Ver Anexo 8).

La Política de Aprovechamiento Racional de los Recursos Financieros establece dentro de los lineamientos 3.3 “Actualización de lineamientos para el uso racional del agua de los recursos energéticos” y el 5 “(Ahorro de Energía, Combustible, Viáticos y Otros Conceptos)” y estrategias lo siguiente:

“...3.3 Ahorro en consumo de agua... 3.3.2 Comprobar periódicamente el estado de las instalaciones de agua, mediante rutinas de inspección y mantenimiento, con el fin de evitar fugas innecesarias...”.



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

“Lineamiento 5: Las unidades que administran recursos financieros deberán implementar medidas para ahorrar energía, combustible, gastos de teléfono, capacitación y remodelaciones en unidades administrativas. Incentivar el uso de mecanismos que permitan el ahorro de energía y agua, cuando por necesidad corresponda y sea posible, como la instalación de luces con apagado automático, energía solar y de grifos automáticos de agua en lavatorios... Las unidades implementarán controles de tiempos en las llamadas realizadas”.

Las Medidas para Mejor Optimización de los Recursos 2012-2013, establecen dentro de las disposiciones para los Gastos de Operación, lo siguiente:

“...f. Servicios Básicos: establecer acciones estrategias para el ahorro de energía eléctrica, telecomunicaciones y agua, el cual debe ser comunicado a todos los funcionarios y funcionarias para su aplicación. La administración dará seguimiento y medirá los resultados”.

El Lic. Ferman Sancho Herrera, Administrador, manifestó que no se dispone de un programa, que eso le corresponde a Gestión Ambiental y que se han realizado recordatorios sobre el apagado de luces; agregó que no se puede ver reflejado un tipo de mejora porque se recibió la Consulta Vespertina en el 2016, lo cual aumentó los costos de electricidad y agua. Este aspecto fue corroborado por la Auditoría, determinándose más bien una disminución en los gastos de energía eléctrica durante el 2017.

Según la indagatoria realizada con los anteriores integrantes de la Comisión de Gestión Integral Ambiental de esa área de salud, esos programas no se implementaron y actualmente se está integrando una nueva Comisión.

Aunque los riesgos asociados a la ausencia de programas en ahorro energético no se han materializado a la fecha de la presente evaluación, sino que los consumos energéticos y agua se redujeron, la implementación de acciones concretas dirigidas al uso racional de energía y agua pueden incidir favorablemente en el ahorro energético y es coincidente con la Política de Contención del Gasto de la Institución y Aprovechamiento Racional de los Recursos.

## CONCLUSIONES

El estudio permitió evidenciar debilidades en la gestión que desarrolla la Administración y el servicio de Mantenimiento del área de salud Alajuela Norte, en aspectos de planificación, programación, organización, supervisión, control, coordinación y ejecución contractual, que requieren resolverse en aras de satisfacer los requerimientos de los diferentes servicios que conforman el centro de salud y mejorar las condiciones del inmueble.



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

Los resultados de la evaluación permiten concluir que existe un desaprovechamiento de las herramientas institucionales establecidas para asegurar el cumplimiento de objetivos, metas y prioridades de las actividades de mantenimiento, debilitando la gestión de la Administración del área de salud.

Además, en el servicio de Mantenimiento se desconocen las condiciones del equipo médico, incrementando el riesgo a un mal funcionamiento del mismo, aspecto que podría afectar el diagnóstico y/o la salud del paciente; además, incide en la planificación, debido a que la condición real del equipo se desconoce, por lo que imposibilita desarrollar planes estratégicos de sustitución y mantenimientos preventivos y correctivos del equipamiento instalado. Esos riesgos se podrían materializar, debido a la ausencia de un mantenimiento preventivo y correctivo en los equipos que no están bajo contrato, lo cual podría derivar en el deterioro precipitado de la tecnología, pérdida o aprovechamiento inadecuado de los recursos, funcionamiento deficiente, inseguridad ocupacional, de diagnóstico y tratamiento, que pueden afectar la salud del paciente y consecuencias legales para la institución.

Por otra parte, los programas y rutinas de mantenimiento preventivo y correctivo son fundamentales para la conservación de la infraestructura y representan una parte fundamental del proceso de atención al usuario, de ahí la importancia de acatar las políticas y lineamientos para su conservación y renovación, así como el desarrollo y fortalecimiento de sistemas de mantenimiento que permitan maximizar la vida útil de las instalaciones y del equipamiento, garantizando disponibilidad y funcionamiento adecuados para proporcionar un entorno seguro a los pacientes. Las inspecciones realizadas reflejan la ausencia de esos programas, ocasionando un deterioro de la infraestructura y riesgos de incendio, disminuyendo la calidad en el confort de la prestación de los servicios de salud y afectando la imagen de la institución.

Asimismo, la ausencia de contratos de comodato de la infraestructura ocasiona una incertidumbre para la prestación de los servicios de salud de los Ebáis, debido a que no existe certeza sobre el uso de las instalaciones y no permite brindar un mantenimiento a la infraestructura, aspecto de riesgo que incumple la normativa vigente en cuanto accesibilidad y seguridad, más aun considerando que ni el edificio de la sede central ni la infraestructura de los Ebáis externos cumplen la Ley 7600, excepto el nuevo inmueble del Ebáis de Carrizal.

Los aspectos evidenciados en los procesos de planificación, tramitación, ejecución y supervisión de contratos por terceros debilitan el control interno y dificulta comprobar que los proveedores satisfagan las condiciones señaladas en el cartel, asimismo, la ausencia de coordinación entre los servicios y el área técnica de mantenimiento en los procesos de planificación, ejecución y recepción, evidencian que los procesos de compra no se efectúan de manera integral.

Las debilidades en los registros de la información en las órdenes de atención para los trabajos de mantenimiento correctivo ocasionan que la calidad de la información no sea confiable, oportuna, ni útil; aspectos que inciden directamente en la toma de decisiones y afectan la gestión de la Administración.



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

Del mismo modo, la carencia de programas enfocados al ahorro energético y consumo de agua se contraponen a los principios de la Política de Aprovechamiento Racional de los Recursos Financieros, implementada en la institución en aras de mejorar el ahorro y el buen uso de los recursos públicos.

## RECOMENDACIONES

### AL DR. MARIO ÁVILA NUÑEZ, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR MÉDICO DEL ÁREA DE SALUD ALAJUELA NORTE O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Formular un plan de acción que permita subsanar las causas que originaron los hechos señalados por esta Auditoría en los **hallazgos 1 y 2 y del 4 al 6**, que para los efectos del caso se resumen en el anexo 9 de este informe. El plan debe contener al menos, el detalle de las acciones concretas a ejecutar para corregir la situación encontrada; el nombre de los responsables directos, según competencias; el plazo de realización; las fechas de inicio y final estimadas, así como otros elementos que considere pertinente para cumplir con eficiencia, eficacia y economía el citado plan. Para lo anterior, esa Dirección deberá solicitar la asesoría y colaboración de un profesional en ingeniería que acompañe al Administrador y encargado de Mantenimiento del centro médico, en la implementación del plan de acción solicitado. Esta Auditoría consignará como cumplida esta recomendación una vez presentado el plan (**en un plazo de seis meses**), implementando el cumplimiento efectivo de las acciones que se establezcan para minimizar los riesgos asociados a las debilidades de control interno señaladas referentes a: 1) Planificación, diagnóstico, priorización y mantenimiento preventivo de la infraestructura y equipo médico. 2) Mejoramiento de los controles en el inventario y producción 3) Implementación de programas enfocados al ahorro de agua y energía. Lo anterior, en virtud de que el artículo 10 de la Ley General de Control Interno dispone que serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional, y que la administración activa será responsable de realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento.
2. Gestionar la condición jurídica de las propiedades de las sedes de Ebáis de Sabanilla y San Isidro de Alajuela que actualmente no pertenecen a la institución, para lo cual se hace necesario establecer las acciones de coordinación con el Área de Notariado de la Dirección Jurídica institucional, debido a que la ausencia de mantenimiento de esas infraestructuras obedece a que no disponen de convenios formales suscritos entre los dueños de los inmuebles y la institución, aspecto que imposibilita invertir en el mantenimiento; lo anterior de conformidad con el **hallazgo 2 del presente informe. Plazo de cumplimiento: 3 meses.**



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

**AL LIC. FERMAN SANCHO HERRERA, EN SU CALIDAD DE ADMINISTRADOR DEL ÁREA DE SALUD ALAJUELA NORTE O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

3. Revisar el expediente de contratación administrativa 2016CD-000025-2511, con el objetivo de cuantificar los días que incurrió el proveedor por la entrega tardía, considerando los términos del cartel y las condiciones generales para la contratación administrativa institucional de bienes y servicios por todas las unidades desconcentradas y no desconcentradas de la Caja Costarricense de Seguro Social y aplique las cláusulas penales correspondientes. Lo anterior, de conformidad con los resultados obtenidos en el **hallazgo 3.3 del presente informe, en un plazo de 3 meses.**

**AL LIC. GUIDO ALVARADO HERNÁNDEZ, EN SU CALIDAD DE JEFE DEL ÁREA DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DEL ÁREA DE SALUD ALAJUELA NORTE O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

4. Diseñar e implementar **en el plazo de seis meses** una plantilla o protocolo para supervisar periódicamente el proceso de recepción de los suministros de gases medicinales e industriales, según las condiciones contractuales pactadas en el expediente de contratación 2016LN-000001-2299; asimismo, efectuar una inspección en el área de almacenamiento de los cilindros, con el objetivo de corregir la ausencia de rotulación (no fumar, almacenamiento de gases comprimidos), la separación entre los cilindros vacíos y llenos y la instalación de extintores de dióxido de carbono o polvo químico seco, aspectos de seguridad evidenciados en el **hallazgo 3.4 del presente informe.**
5. Solicitar **en el plazo de tres meses** a la empresa contratada mediante la compra 2016LN-000001-2299, encargada de los suministros de gases medicinales e industriales, la realización de capacitaciones sobre el uso y manejo de esos gases, como lo establece el cartel en el apartado 1.7 “Capacitación, asesoría y mantenimiento” en seguridad y mantenimiento”. Lo anterior, de conformidad con los resultados obtenidos en el **hallazgo 3.3 del presente informe.**
6. Aplicar **en el plazo de tres meses** la metodología para el estudio de razonabilidad de precios correspondiente para cada caso específico, asegurándose que sea la correcta y que esté elaborada por la persona competente, lo anterior de conformidad con los resultados obtenidos en el **hallazgo 3.2 del presente informe.**



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

## COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los alcances del presente informe se comentaron con el Dr. Mario Ávila Núñez, Lic. Ferman Sancho Herrera y Lic. Guido Alvarado Hernández, Director Médico, Administrador y jefe del Área de Gestión de Bienes y Servicios del área de salud Alajuela Norte, quienes indicaron estar de acuerdo con los hallazgos, recomendaciones y plazos acordados.

### ÁREA DE GESTIÓN OPERATIVA

Ing. Paul Arroyo Agüero  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Harold Quesada Monge  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Geiner Arce Peñaranda, Mgtr.  
**JEFE DE SUBÁREA**

GAP/HQM/PAA/wnq

Ci: 1



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

## ANEXO

Se adjunta en el disco compacto nueve anexos