ASAAI-175-2020
14 de enero de 2021

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual Operativo 2020, del Área de Servicios Administrativos, Abastecimiento e Infraestructura, en lo relacionado con los procesos de lavado y planchado de ropa en la Lavanderías Central y Alfonso Zeledón Venegas.

De conformidad con la evaluación realizada, se determinó que existen oportunidades de mejora en los procesos de planificación, ejecución y control de las labores sustantivas que se desarrollan en las lavanderías Central y Alfonso Zeledón Venegas.

En cuanto a la producción, se evidenció que las metas se establecen con base en el comportamiento histórico de los años anteriores y la demanda de los centros de salud, lo que demuestra que esas metas se determinan por efectividad y no por eficiencia, además, en esa definición se omite el incluir aspectos fundamentales como la disponibilidad de los equipos y del personal, disponibilidad de insumos energéticos como agua, electricidad, vapor, entre otros factores que inciden en el máximo aprovechamiento de la capacidad instalada.

Referente a la contabilización y registro de los costos de producción, se requiere de una mayor intervención de la Subárea Contabilidad Costos Industriales, en virtud de disponer de un mayor análisis de los movimientos contables, fórmulas matemáticas e informes generados.

Así mismo, resulta necesario que la contabilización y el registro de los Materiales Directos, Mano de Obra y Costos Indirectos se realicen adecuadamente y que sean sometidos a revisiones periódicas, específicamente las fórmulas de cálculo y los ajustes que se requieran, con el objetivo de brindar información confiable y oportuna, por cuanto una contabilización o registro inadecuado podría originar una sub o sobrevaloración del precio final por kilogramo de ropa higienizada.

Como último aspecto, resulta importante que la Subárea Contabilidad Costos Industriales se involucre en el proceso de implementación de las normas NICSP y analice los cambios que está experimentando la normativa contable, para garantizar la estandarización, calidad y confiabilidad en la información que será remitida a las administraciones para la toma de decisiones.

La gestión de mantenimiento se convierte en un pilar fundamental para que los procesos de lavado se ejecuten satisfactoriamente, razón por la cual, es necesario optimizar la atención oportuna de las solicitudes de mantenimiento en virtud de que se evidenció que en el SOCO se encuentran boletas pendientes, que datan de enero de 2020.

Otro aspecto por considerar es la programación y ejecución de los planes de sustitución de los principales equipos utilizados para el lavado, planchado y secado de ropa, debido a que del análisis realizado se determinó que la lavandería Central presenta una obsolescencia del 48% y la lavandería Alfonzo Zeledón Venegas del 61%, no obstante, los planes de reemplazo omiten incluir la totalidad de esos equipos.

Además, se verificó que la programación para la aplicación del mantenimiento preventivo se programa mayoritariamente en el primer turno (6 am a 2 pm), con la eventual afectación a la producción del día debido a los tiempos utilizados para esas acciones.

Por otro lado, se evidenció que la infraestructura que alberga las lavanderías no cumple a cabalidad con las disposiciones inmersas en el “Manual de operación para el procesamiento de ropa usada hospitalaria en la Caja

CONTIENE firmadigital Ley Nº8454
"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"

Costarricense de Seguro Social", al determinarse que, de 91 aspectos evaluados, la Lavandería Alfonso Zeledón Venegas (LAZV) y Central (LC) presentan un nivel de cumplimiento del 60.4% y 62.6% respectivamente.

En cuanto al recurso humano, se evidenció que la conformación de los expedientes personales de los funcionarios, no se ajusta al bloque normativo institucional, estipulado en la circular SDRH-0047-1996; asimismo, se determinó oportunidad de mejora en la actualización y conformación del registro de elegibles activo y pasivo, de conformidad con la circular DAGP-767-2011.

Sobre la gestión de tiempo extraordinario, mediante la revisión de los reportes en los meses de mayo y junio 2020 de las Lavanderías Central y Alfonso Zeledón Venegas, se comprobó la existencia de sumas pagadas de más por un monto de ¢62.618,55 y sumas pagadas de menos por ¢170.000,90 a funcionarios de ambas lavanderías.

Los resultados de la encuesta aplicada sobre la calidad del servicio brindado por las Lavanderías en los procesos de lavado, secado, planchado y entrega de ropa permitieron conocer que algunas de las Unidades participantes externan disconformidades que requieren mejorarse, como la calidad y cantidad de ropa entregada, trato recibido entre otros aspectos.

ASAAI-175-2020
14 de enero de 2021

ÁREA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

AUDITORÌA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN DE LAVADO, SECADO Y PLANCHADO EN LAS LAVANDERÍAS CENTRAL Y ALFONSO ZELEDÓN VENEGAS

LAVANDERÍA ALFONSO ZELEDÓN VENEGAS U.E:8209
LAVANDERÍA CENTRAL U.E: 8208

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realiza de conformidad con el Plan Anual Operativo para el año 2020, del Área Servicios Administrativos Abastecimiento e Infraestructura (Subárea de Infraestructura, Equipamiento y Producción).

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión de las Lavanderías Central y Zeledón Venegas para la determinación de la eficacia y eficiencia de las actividades que desarrollan y del sistema de control interno implementado, a través de la revisión de los resultados obtenidos en los procesos de producción (lavado, secado, planchado), recursos humanos, mantenimiento, equipamiento y sus costos de operación.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la producción y la capacidad resolutiva del lavado de ropa en las lavanderías Central y Alfonso Zeledón Venegas.
- Determinar el estado de vida útil, conservación y mantenimiento de los equipos utilizados y la infraestructura en las lavanderías Central y Alfonso Zeledón Venegas.
- Comprobar el cumplimiento de la metodología para la elaboración de los Informes Gerenciales de Costos de las Lavanderías Alfonso Zeledón Venegas y Central.
- Comprobar la contabilización y registro de los materiales directos, mano de obra directa y costos indirectos tanto en la Subárea de Contabilidad de Costos Industriales como en las Lavanderías Central y Alfonso Zeledón Venegas.
- Comprobar la metodología utilizada para determinar el cálculo del costo unitario final por kilogramo de ropa higienizada, tanto en la Lavandería Central como en la Alfonso Zeledón Venegas.
- Analizar la metodología utilizada para estimar la cantidad de kilogramos de ropa higienizada como meta de producción anual en las lavanderías Central y Alfonso Zeledón Venegas.
- Evaluar las herramientas de control instauradas en la compra 2020CD-000057-8101.
- Analizar la administración del recurso humano en las Lavanderías Central y Alfonso Zeledón Venegas.

CONTIENE firmadigital Ley Nº8454
"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"

- Indagar sobre la implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad Aplicables al Sector Público en la contabilidad de costos industriales.

ALCANCE

El presente estudio contempla la evaluación sobre la gestión de las Lavanderías Central y Alfonso Zeledón Venegas, en cuanto a la producción de lavado, secado y planchado de ropa, el estado de conservación y mantenimiento del equipo industrial y la infraestructura, la ejecución de la contratación 2020CD-000057-8101; la revisión de la documentación que evidencia la contabilización y registro de los materiales directos, mano de obra directa y costos indirectos tanto en la Subárea de Contabilidad de Costos Industriales como en ambas Lavanderías, para la determinación del costo unitario final por kilogramo de ropa higienizada. Además, se aplicó la encuesta sobre la calidad del servicio brindado en los procesos de lavado, secado, planchado y entrega de ropa.

En cuanto a la gestión del recurso humano, se analizaron los expedientes y el proceso de contratación de los funcionarios de primer ingreso en el 2020. Asimismo, se inspeccionó la existencia del registro de elegibles para nombramientos y/o ascensos interinos. También, se evaluó el pago del tiempo extraordinario laborado en mayo y junio de 2020. De igual forma se evalúo los controles implementados por la Administración para supervisar la puntualidad y asistencia de los funcionarios. Período de la evaluación 1° de enero de 2019 al 31 de julio de 2020, ampliándose en aquellos casos que se consideró pertinente.

La evaluación se efectuó de conformidad con lo establecido en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, R-DC-064-2014 2014 y las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República; además de normativa legal y técnica atinente a la materia.

METODOLOGÍA

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

- Revisión de la metodología utilizada para el establecimiento de las metas de producción.
- Revisión del estado de las solicitudes de mantenimiento registradas en el SOCO.
- Análisis del expediente de contratación administrativa 2020CD-000057-8101.
- Aplicación de la encuesta denominada: Percepción sobre la calidad del servicio brindado por las Lavanderías en los procesos de lavado, secado, planchado y entrega de ropa.
- Entrevista a los siguientes funcionarios: Ing. José Rojas Gutiérrez, Jefe a.i. Subárea de Producción Lavandería Central, Lic. Mario Hidalgo Madrigal, Jefe Subárea de Producción Lavandería Alfonso Zeledón Venegas y a la Ing. Marilse Garita Quesada, Jefe Subárea de Producción Lavandería Central en ese entonces.
- Consulta al Ing. David Jiménez Sánchez, Jefe Subárea de Mantenimiento Lavandería Central y al Ing. Marco Arias Calvo, Jefe Subárea Mantenimiento Lavandería Alfonso Zeledón Venegas, Ing. Irvin Madrigal Soto, funcionario del Área de Administración de Edificios.
- Solicitud de los expedientes personales de los funcionarios de primer ingreso a la Institución, así como de los registros de elegibles de la Lavandería Central y Alfonso Zeledón Venegas
- Revisión en el Sistema Operativo para la Gestión de Recursos Humanos (SOGERH) de los reportes de tiempo extraordinario laborado en mayo y junio de 2020 en las Lavanderías Central y Alfonso Zeledón Venegas.

CONTIENE firmadigital Ley Nº8454
"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"

- nspección física sobre las condiciones de la infraestructura en las lavanderías Central y Alfonso Zeledón Venegas.

- Revisión de la metodología "Manual de procedimientos para la elaboración del Informe de Costos en las Lavanderías Central y Alfonso Zeledón Venegas, utilizado para la elaboración mensual del Informe de Costos, para ambas lavanderías.

- Entrevista a los siguientes funcionarios: M. Sc. Carmen Rodríguez Núñez funcionaria destacada en el Plan de Innovación-Gerencia Financiera y el Lic. Max González Carmona, Jefe a.i., Subárea Contabilidad Costos Industriales.

- Sesión de trabajo con la Licda. Carolina Brenes Cantillo, funcionaria encargada de los costos industriales de la Lavandería Alfonzo Zeledón Núñez.

- Sesión de trabajo con el Ing. José Alberto Rojas Gutiérrez, funcionaria encargada de los costos industriales de la Lavandería Central

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno.

- Reglamento al Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional (SIGMI).

- Política Institucional de Dirección y Gestión de Portafolios, Programas y Proyectos.

- Normas de Control Interno para el Sector Público.

- Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.

- Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.

- Manual de operación para el procesamiento de ropa usada hospitalaria en la Caja Costarricense de Seguro Social.

- Manual de procedimientos para la elaboración del informe gerencial de la Lavandería Central.

- Manual de procedimientos para la elaboración del informe gerencial de la Lavandería Zeledón Venegas

- Instructivo para la confección, trámite y pago de tiempo extraordinario.

- Circular SDRH-0047-1996, del 29 de febrero de 1996, referente a la conformación y contenido del expediente personal.

- Circular DAGP-0767-2011, del 01 de julio 2011, referente a las Disposiciones que regulan el procedimiento para nombramientos interinos.

DISPOSICIONES RELATIVAS A LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO Nº 8292

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

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

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

ANTECEDENTES

La Lavandería Alfonso Zeledón Venegas se encuentra ubicada dentro de las instalaciones del Hospital San Juan de Dios y colinda con el Hospital Dr. Raúl Blanco Cervantes. En la actualidad laboran aproximadamente 99 funcionarios, de los cuales 69 están nombrados en propiedad y 30 de forma interina.

La Lavandería Central se encuentra ubicada dentro de las instalaciones del Hospital México. Actualmente laboran aproximadamente 91 funcionarios, de los cuales 47 están en propiedad y 44 nombrados en forma interina.

Cada Centro está dirigida por un Administrador quien se encarga de diseñar, ejecutar, controlar y ajustar el proceso productivo de la lavandería. Del mismo modo, controla el gasto y confecciona los presupuestos anuales de los insumos, materiales y equipo.

Asimismo, disponen de un área de mantenimiento que la dirigE un ingeniero conjuntamente con los supervisores, quienes son los encargados de organizar las actividades de programación de la producción, en coordinación con la Administración.

Estas dos Lavanderías dependen jerárquicamente de la Dirección de Producción Industrial, la cual a su vez se encuentra ubicada dentro de la estructura organizacional de la Institución en la Gerencia de Logística.

Los Centros de Producción se encuentra dividido en tres áreas claramente definidas, las cuales tienen asignadas diferentes funciones a saber:

a. Área de Producción

- Se encarga de recolectar y transportar la ropa sucia en cada uno de los Hospitales Nacionales asignados, utilizando personal y vehículos propios de la Lavandería.
- Clasificar la ropa sucia por su procedencia, por tipo de pieza y por grado de suciedad.
- Pesar la ropa sucia según la clasificación realizada y según la capacidad de las máquinas lavadoras.
- Lavar la ropa sucia de acuerdo con los ciclos de lavado establecidos en las diferentes lavadoras según el grado de suciedad, utilizando racionalmente las materias primas necesarias de jabón detergente, cloro blanqueador y neutralizados alcalino.
- Secar la ropa procedente de las lavadoras con el fin de eliminarle la humedad residual.
- Planchar la ropa según tipo de pieza.
- Empacar la ropa aplanchada y estivarla en los vehículos.
- Transporte y distribución de ropa limpia a los diferentes hospitales según la cantidad recolectada inicialmente.
- Transporte de ropa internamente a la lavandería.
- Llevar los requisitos necesarios de cada parte del proceso.

b. Área de Ingeniería y Mantenimiento

- Realizar los trabajos de reparación que se originan por fallas en los equipos o por desgaste.
- Implementar los trabajos de mantenimiento preventivo para evitar paros no programados debidos al uso normal del equipo y el agotamiento de la vida útil.
- Evaluar y controlar el historial de los equipos y realizar pruebas especiales a fin de predecir futuros daños en los equipos.
- Realizar los pedidos de repuestos necesarios para la ejecución de todos los trabajos tanto correctivos como programados.
- Coordinar y realizar los cambios de línea según las necesidades de producción.
- Elaborará los presupuestos de mantenimiento necesarios para llevar a cabo el plan anual operativo.
- Diseñar, especificar, calcular los equipos nuevos o de sustitución que se requieran en la planta.
- Realizar los trabajos en la estructura física y obra civil que se requieren para cumplir con el programa de procesamiento de ropa hospitalaria y todo lo relacionado con las instalaciones electromecánicas, de vapor, aire y agua.

c. Área de Logística

- Definir las políticas y objetivos hacia lo interno de la Lavandería en relación con las políticas y objetivos institucionales.
- Establecer las metas basado en El Plan Operativo Anual.
- Formular el presupuesto anual de efectivo por programas basado en el cumplimiento de objetivos, el plan anual operativo y en las leyes y reglamentos establecidos.
- Formular el presupuesto anual de insumos y materias primas necesario para el cumplimiento del plan anual.
- Programar los trabajos de mantenimiento preventivo y programado, los proyectos de sustitución de equipo nuevo y los trabamos de mantenimiento a la planta física.
- Definir los requerimientos de repuestos, materiales y otros necesarios para los trabajos de mantenimiento y formular los pedidos para las respectivas licitaciones.
- Formular el plan de vacaciones del personal.
- Formular los roles de trabajo para cumplir con las metas propuestas.
- Programar la producción de acuerdo con la demanda proyectada según el plan operativo anual.
- Formular las necesidades de bienes muebles, tanto de planta como de oficina y mantenimiento.
- Tramitar acciones de personal y movimiento de personal.
- Tramitar el pago de tiempo extraordinario, feriados y recargos nocturnos.
- Tramitar vacaciones, remuneraciones.
- Llevar control de personal, permisos, vacaciones y licencias.
- Registro manual y automático de trámites presupuestarios.
- Registro de costos de producción y cálculos.
- Administración de caja chica.
- Administración de compras y licitaciones de la Unidad.
- Administración de bodegas de repuestos y materias primas
- Apoyo logístico de digitado, correspondencia, archivo y central telefónica.
- Control de producción
- Control de presupuesto
- Control de asistencia y puntualidad

CONTIENE firmadigital Ley Nº8454
"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"

- Control de vacaciones
- Control de planillas
- Control de caja chica
- Control de costos
- Control de ropa recibida y entregada a hospitales
- Control de inventarios
- Control de trabajos de mantenimiento
- Evaluación de resultados basado en el cumplimiento del plan operativo y metas.
- Evaluación de la ejecución de presupuesto mensual y trimestral.
- Análisis mensual de costos.
- Evaluación de rendimiento personal.
- Evaluación de trabajos de mantenimiento.
- Seguimiento de casos de la Comisión Interna de Relaciones Laborales y Comisión Interna de Salud Ocupacional.

Servicios que Ofrecen

Ambas lavanderías se encargan de lavar, secar y aplanchar diferentes tipos de ropa, entre las que se encuentra:

- Ropa de Cama (Sábanas, colchas, fundas, entre otros)
- Ropa de Cirugía (Sábanas, envolturas de instrumentos de cirugía, entre otros)
- Ropa Médica (Gabachas, pantalones, camisas, entre otros)
- Ropa de Pacientes y Mantillas

La Lavandería Alfonso Zeledón Venegas brinda esos servicios a los siguientes Centros Médicos:

- Hospital San Juan De Dios
- Hospital Nacional De Niños
- Hospital Blanco Cervantes
- Hospital De Las Mujeres Dr. Carit
- Hospital Chacón Paut

Por su parte, la Lavandería Central le ofrece sus servicios a las siguientes Unidades Médicas:

- Hospital Calderón Guardia
- Hospital México
- Hospital Nacional Psiquiátrico
- Centro Nacional De Rehabilitación
- Clínica Dr. Clorito Picado T.
- Clínica Dr. Ricardo Moreno Cañas
- Clínica Dr. Ricardo Jiménez Núñez
- Clínica Dr. Carlos Duran Cartín
- Clínica Dr. Solón Núñez Frutos
- Clínica Dr. Marcial Fallas Diaz
- Clínica Oftalmológica H.M.

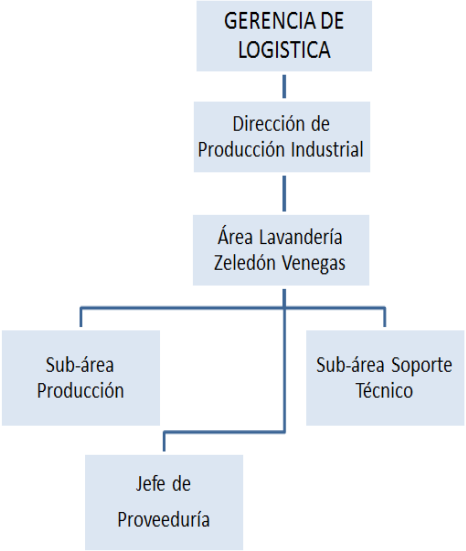
CONTIENE firmadigital Ley Nº8454
"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"

También en forma ocasional ofrecen dicho servicio a unidades menores como las Clínicas y Ebáis. En todos los casos es necesario que soliciten el servicio por medio del documento No. 27 "Solicitud de mercaderías para existencias".

1.1. ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONAL

Las Lavanderías Central y Alfonso Zeledón Venegas dependen de la Gerencia Logística y a su vez de la Dirección de Producción Industrial. El siguiente es el organigrama de la Dirección de Producción Industrial:

Figura 1
Estructura Organizacional
Dirección de Producción Industrial



Fuente: Manual de Organización de la Gerencia Logística

Como se desprende de la figura anterior, las lavanderías Central y Alfonso Zeledón Venegas disponen de una estructura organizacional con 2 Subáreas, la de producción y soporte técnico y un jefe de proveeduría.

HALLAZGOS

1. SOBRE LA PRODUCCIÓN DE LAS LAVANDERÍAS

Se determinaron aspectos que deben fortalecerse relacionados con la metodología utilizada para la definición de la capacidad de producción, el aprovechamiento de la capacidad instalada y el comportamiento de los indicadores de producción de ambas lavanderías, como se detalla a continuación:

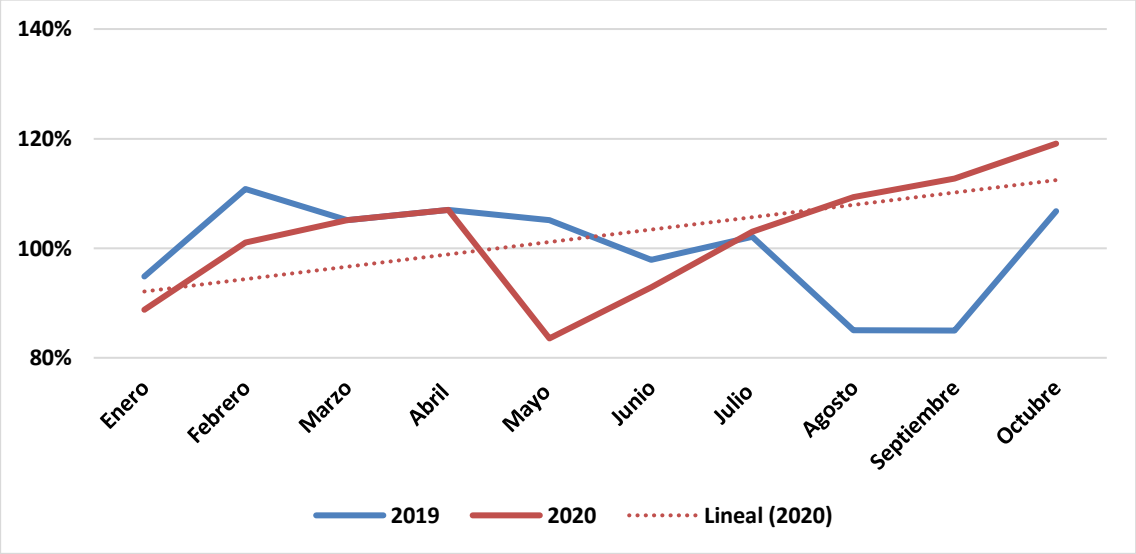
1.1 Sobre los indicadores de producción

La Dirección de Producción Industrial facilitó[1] los indicadores de producción de ropa procesada para el periodo comprendido entre el 1° de enero de 2019 al 31 de octubre de 2020, de las Lavanderías Central y Alfonso Zeledón Venegas, evidenciando el siguiente comportamiento:

- ✓ **Lavandería Central**

Los indicadores de producción son menores en los meses de enero, febrero, mayo y junio de 2020 comparados con los mismos meses del año 2019; no obstante, a partir del mes de julio la producción se elevó por encima del 100%:

Gráfico 1
Indicador Producción Mensual
Área Lavandería Central
Periodo: 1º de enero 2019 al 31 de octubre de 2020



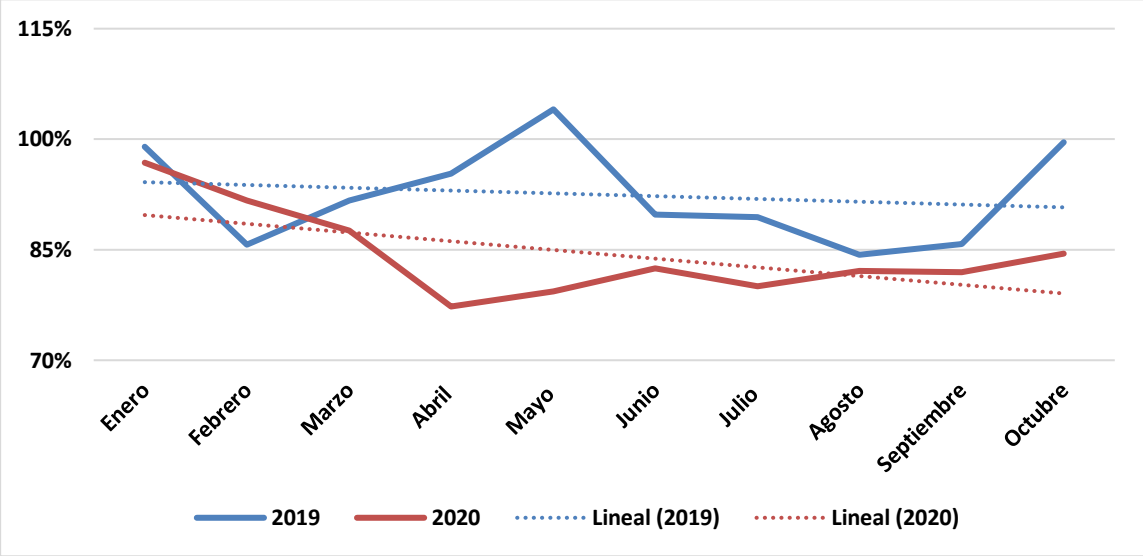
Fuente: Dirección Producción Industrial

- ✓ **Lavandería Alfonso Zeledón Venegas**

Como se puede en el siguiente gráfico, los indicadores de producción a partir del año 2020 reflejan una disminución con respecto al 2019, manteniendo un comportamiento en promedio del 85% para el año en curso, lo que refleja una inadecuada estimación.

[1] Mediante correo electrónico del 11 de noviembre de 2020, enviado por la Ing. Sonia Bejarano Fernández.

Gráfico 2
Indicador Producción Mensual
Área Lavandería Alfonzo Zeledón Venegas
Periodo: 1º de enero 2019 al 31 de octubre de 2020



Fuente: Dirección Producción Industrial

1.2 Sobre la estimación de la meta de producción y el aprovechamiento de la capacidad instalada

Se determinó que para la estimación de la meta de producción anual en cada una de las lavanderías se utilizan criterios distintos y no se contemplan todos los factores involucrados, lo que imposibilita el conocer si las metas establecidas se ajustan a la capacidad óptima de los recursos disponibles o suponen una oportunidad para mejorarlos.

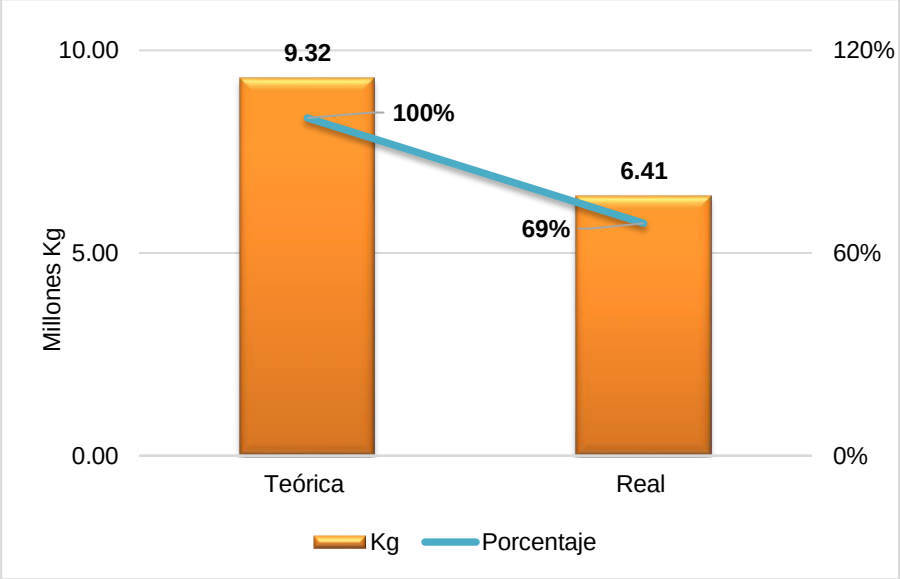
Mediante el oficio DPI-ALC-1394-2020 del 19 de noviembre de 2020 el Lic. Eduardo Granados Calderón, Jefe de Área Sede Lavandería Central, remitió a la Auditoría información referente a la meta anual de producción que para los años 2016 y 2017, la cual se estableció en 5.916.000 kg de ropa y desde el año 2018 a la fecha se encuentra en 6.410.000 kg.

Además, mencionó que la fórmula utilizada para la programación de producción ordinaria incluye el producto de la cantidad de días programados de producción ordinaria y la capacidad de producción diaria en jornadas ordinarias.

En ese sentido, se procedió a calcular la meta de producción anual de la Lavandería Central, según la capacidad instalada diaria de los equipos de lavado (30.650 kg[2]), se multiplicó por los días disponibles al año (considerando el horario de producción de la lavandería en tiempo ordinario) y se comparó con la meta establecida por la lavandería en los últimos 2 años (6.410.000 kg[3]), obteniendo la siguiente relación:

[2] Información tomada del Informe Plan Presupuesto para el primer semestre del año 2020.
[3] Oficio DPI-ALC-1394-2020 del 19 de noviembre de 2020.

Gráfico 3
Meta Capacidad Instalada vs Meta Anual de Producción
Área Lavandería Central
Periodo: 1º de enero al 31 de diciembre de 2020



Fuente: Elaboración propia, con base en oficio DPI-ALC-1394-2020 e Informe Plan Presupuesto para el primer semestre del año 2020

Como se puede observar, existe una diferencia de aproximadamente el 31% entre la capacidad de producción teórica (ideal) y la meta de producción anual (real), lo que representa 2.907.600,00 kg anuales que se dejan de procesar.

Las metas establecidas por el Área de la Lavandería Alfonso Zeledón Venegas para los años del 2015 al 2020, se detallan a continuación:

Cuadro 2
Meta de Producción Anual
Área Lavandería Alfonso Zeledón Venegas
Periodo: 2015 al 2020

HOSPITAL	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	META	META	META	META	META	META
San Juan de Dios	2.680.627	2.732.750	2.787.405	2.843.154	2.900.017	2.877.507
Niños	1.223.527	1.249.119	1.274.102	1.299.584	1.325.575	1.287.321
Blanco Cervantes	607.689	620.148	632.551	645.202	658.106	613.177
Carit	580.055	591.688	603.522	615.592	627.904	582.673
Chacón Paut	644.541	657.431	670.580	683.991	697.671	653.138
San Vicente de Paúl	708.962	723.174	737.638	752.391	767.438	723.603
Total	**6.445.401**	**6.574.312**	**6.705.798**	**6.839.914**	**6.976.712**	**6.737.419**

Fuente: Jefe Área Lavandería Alfonso Zeledón Venegas

La meta de producción anual presentó un incremento sostenido del 2% desde el 2016 hasta el 2019, en el año 2020 se disminuyó la meta en un 4% con respecto al año anterior y es calculada en función de la cantidad de ropa despachada por centro médico, el cual también representa un incremento del 2% anual.

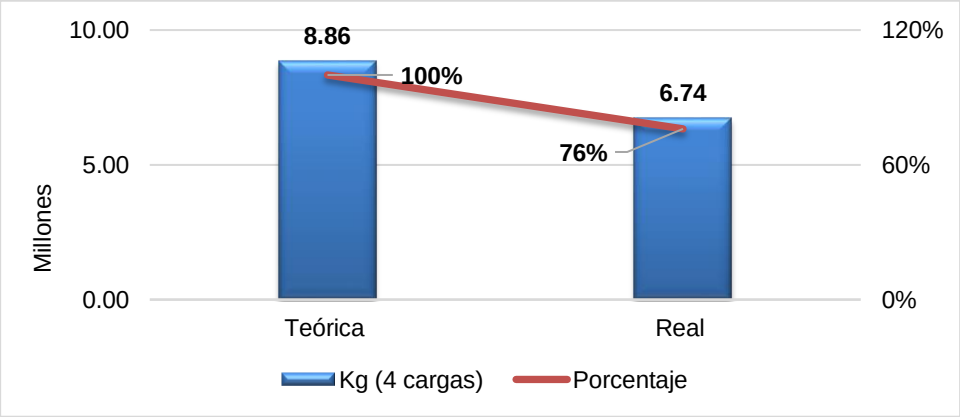
En cuanto a la metodología utilizada para el cálculo de la meta de producción el Lic. Miguel Obando Rivera, Jefe Área de la Lavandería Alfonso Zeledón Venegas, mediante correo electrónico del 1° de noviembre de 2020, mencionó:

> "…Para establecer la meta anual esta administración se fundamenta en la estadística de los últimos años con un porcentaje promedio de crecimiento de un 2%, además las modificaciones que eventualmente se realizan al Plan Operativo se fundamentan en la dinámica de atención de cada uno de nuestros clientes (Hospitales)…".
>
> "…la capacidad instalada depende de la capacidad de los equipos industriales disponibles y auxiliares para acarreo y entrega de ropa, la cual se define como capacidad nominal.
>
> Y está la capacidad real la cual depende de factores aleatorios del proceso, específicamente de:
>
> Ausentismo del personal (incapacidades y/o permisos sindicales)
> Tiempos muertos (café, almuerzo, baño y permisos varios)
> Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos (considerar horas inactivas)
> Suministros básicos (Energía eléctrica, agua, vapor, aire comprimido, etc.)
>
> Sobre los equipos industriales te presento un dato de la capacidad nominal de los equipos de lavado y secado, en el cual se determina una variación o desbalance de la línea…".

Con base en la información suministrada, se procedió a calcular la capacidad de producción anual de la lavandería considerando la capacidad nominal de las lavadoras y la cantidad de ciclos a realizar por turno (el Lic. Obando Rivera manifestó[4] que por turno se pueden procesar entre 4 y 5 cargas dependiendo del grado de suciedad) y se multiplicó por los días disponibles al año (considerando el horario de producción de la lavandería en tiempo ordinario), ese dato se comparó con la meta anual definida en el Plan Presupuesto 2020, obteniendo los siguientes resultados:

- ✓ **4 Cargas por turno**

Gráfico 4
Meta Capacidad Instalada vs Meta Anual de Producción (4 cargas/turno)
Área Lavandería Alfonso Zeledón Venegas
Periodo: 1º de enero al 31 de diciembre de 2020

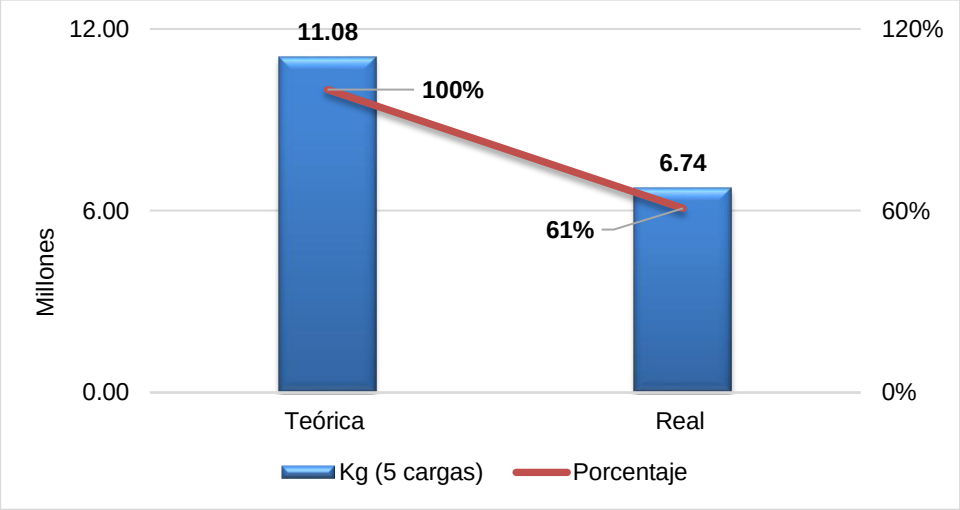


Fuente: Elaboración propia con base en información facilitada por el Jefe Área Lavandería Alfonso Zeledón Venegas

[4] Mediante correo electrónico del 2 de diciembre de 2020.

✓ **5 Cargas por turno**

Gráfico 5
Meta Capacidad Instalada vs Meta Anual de Producción (5 cargas/turno)
Área Lavandería Alfonso Zeledón Venegas
Periodo: 1º de enero al 31 de diciembre de 2020



Fuente: Elaboración propia con base en información facilitada por el Jefe Área Lavandería Alfonso Zeledón Venegas

Como se puede observar en los gráficos anteriores, en el escenario que se procesan 4 cargas de ropa por turno, existe una diferencia de aproximadamente el 24% entre la capacidad de producción teórica (ideal) y la meta de producción anual (real), lo que representa 2.127.221,00 kg anuales que no se están procesando.

En el escenario donde se procesan 5 cargas por turno la diferencia asciende al 39% lo que supone que no se aprovechan 4.343.381,00 kg.

Es importante mencionar que no se evidenció el detalle de la clasificación de la ropa, por lo tanto, no fue posible estimar la cantidad de ropa que se podría procesar con el ciclo más lento (4 ciclos por turno) o por el rápido (5 ciclos por turno), situación relevante a efectos de la producción habitual de la lavandería.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, Capítulo I, Objetivos de Control Interno, establecen lo siguiente:

> "…Exigir confiabilidad y oportunidad de la información. El SCI debe procurar que se recopile, procese y mantenga información de calidad sobre el funcionamiento del sistema y sobre el desempeño institucional, y que esa información se comunique con prontitud a las instancias que la requieran para su gestión, dentro y fuera de la institución, todo ello de conformidad con las atribuciones y competencias organizacionales y en procura del logro de los objetivos institucionales…".

Ese mismo cuerpo normativo en el artículo 1.2 Objetivos del SCI, indica que el SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:

> "…c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones…".

Mediante entrevista efectuada[5] al Ing. José Rojas Gutiérrez, Jefe a.i. Subárea de Producción de la Lavandería Central, consultado al respecto explicó lo siguiente:

> "…La capacidad de producción se calcula valorando la cantidad de recurso humano disponible por turno en el tiempo ordinario y los días laborables.
>
> Los datos de las metas de producción se tomaron del Plan Presupuesto 2020.
>
> La meta de producción anual se calcula con base en un documento en Excel denominado Planificación de Producción.
>
> Las metas establecidas son proyecciones que se utilizan según el comportamiento de la producción con base en la demanda de los clientes…".

Consultado al respecto[6] el Lic. Mario Hidalgo Madrigal, Jefe de la Subárea de Producción de la Lavandería Alfonso Zeledón Venegas en conjunto con el Lic. Michael González Araya, Encargado de Presupuesto, explicaron lo siguiente:

> "…La capacidad de producción se calcula considerando el crecimiento de la población y la consulta que se le realiza directamente a las lavanderías; además, la meta la incrementamos un 2% anualmente.
>
> Nosotros tenemos una eficiencia del 100%, ropa que ingresa, ropa que se lava, por lo que la meta establecida si bien es cierto a veces presenta indicadores que no reflejan el cumplimiento real, nosotros siempre alcanzamos la meta.
>
> La herramienta que utilizamos para la estimación de la producción la desarrollamos acá en la Lavandería Alfonso Zeledón Venegas, donde se considera el histórico de años anteriores…".

Como se puede observar en lo mencionado por los Jefes de la Subárea de Producción de ambas lavanderías, la estimación en la capacidad de producción o meta se calcula con base en datos históricos, que si bien es cierto refieren información real sobre la efectividad en el procesamiento de ropa no representan la eficiencia en la utilización de la capacidad instalada y no consideran variables inherentes que afectan el proceso de producción que podrían aumentar o disminuir esa meta.

El no disponer de una estimación real y eficiente que considere todos los aspectos que afectan la producción de ropa en los centros de higienización, imposibilita el conocer si las metas establecidas se ajustan a la capacidad óptima de los recursos disponibles o suponen una oportunidad para mejorarlos, en virtud de que, al solamente considerar la efectividad obtenida en los años anteriores se podrían establecer indicadores que no reflejan la realidad de los centros de producción, con el eventual desaprovechamiento de la máxima capacidad de las lavanderías.

2. CUMPLIMIENTO DE LA METODOLOGÍA "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME GERENCIAL DE COSTOS":

[5] Mediante entrevista del 25 de noviembre de 2020.
[6] Mediante entrevista del 25 de noviembre de 2020.

Se determinó que el "Manual de Procedimientos para la elaboración del informe gerencial de costos" de las Lavanderías Central y Alfonso Zeledón Venegas, elaborados por la Subárea Contabilidad Costos Industriales en el 2014, no han sido actualizados desde su elaboración.

El "Manual de Procedimientos para la elaboración del informe gerencial de costos" diseñado para cada Lavandería, describen el proceso que conlleva la elaboración del "Informe Gerencial de Costos", el cual se realiza mensualmente, bajo la figura de una contabilidad de gestión, destinada a dar soporte al proceso de toma de decisiones por parte de las Administraciones de cada lavandería, así como de la Dirección de Producción Industrial o Área pertinente.

El Informe Gerencial de Costos, según se desprende del manual de procedimiento, está constituido por quince secciones, no obstante, de la revisión efectuada por esta Auditoría Interna, se observó que los Informes Gerenciales de los meses de Abril a Junio de 2020, únicamente contemplan nueve apartados según se muestra a continuación:

Cuadro N 3
Manual de Procedimientos para la elaboración del informe gerencial de costos
Secciones que conforman el Informe Gerencial de Costos
Verificación de los meses de abril a junio 2020

Nº	Descripción	Está presente
1	Índice	Si
2	Balance General	Si
3	Estado de Resultados	Si
4	Cuadro I titulado Razones Financieras	No
5	Estado Costo de Producción	Si
6	Cuadro 2 denominado Materiales directos utilizados	Si
7	Cuadro 3 titulado Mano de obra utilizada	Si
8	Cuadro 4 llamado Distribución de la planilla	Si
9	Cuadro 5 destinado a la presentación de los Gastos indirectos	Si
10	Cuadro 6 llamando Costo unitario por el servicio de lavado de ropa	Si
11	Cuadro 7 designado Planilla general	No
12	Cuadro 8 llamado Informe del tiempo	No
13	Cuadro 9 designado Distribución de la producción en proceso	No
14	Asientos de diario, Mayorización y Balance de comprobación	No
15	Anexos: Resumen del periodo para las cuentas Ahorro/Pérdida Neta, Costo de ventas, Ingreso por ventas, Unidades terminadas y vendidas y Costo por kilo de ropa lavada.	No

Fuente: Manual de Procedimientos para la elaboración del informe gerencial de costos y elaboración propia

Por otra parte, en el Manual de Procedimientos para la elaboración del informe gerencial de costos de la Lavandería Central, solicita que la Administración de ese Centro remita la información requerida en un plazo menor a ocho días hábiles al inicio de cada mes y en el caso de la Lavandería Alfonso Zeledón Venegas su manual de procedimientos para la elaboración del informe gerencial de costos establece que la información deberá ser remitida en un plazo menor a cinco días hábiles al inicio de cada mes.

La M. Sc. Carmen Rodríguez Núñez, Jefe de la Subárea Contabilidad Costos Industriales, mediante los oficios DFC-ACC-SACCI-1066-2020 del 05 de agosto de 2020 y DFC-ACC-SACCI-1278-2020 del 07 de setiembre de

CONTIENE firmadigital Ley Nº8454
"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"

2020, informó al Lic. Eduardo Granados Calderón, Jefe de la Lavandería Central y al Lic. Miguel Obando Rivera, Jefe de la Lavandería Zeledón Venegas, respectivamente, sobre el requerimiento de remisión de la documentación necesaria para la confección de los Informes gerenciales en un plazo no mayor al quince de cada mes.

La Ley General de Control Interno 8282, en el artículo 15 "Actividades de Control", inciso b, señala:

> "Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos los siguientes:
>
> (…) iii. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente. (…)"

El artículo 4.2 inciso e, de las Normas de Control Interno para el Sector Público indica sobre los requisitos de las actividades de control:

> "…La emisión de instrucciones a fin de que las políticas, normas y procedimientos para el cumplimiento del SCI, estén debidamente documentados, oficializados y actualizados, y sean divulgados y puestos a disposición para su consulta…".

Aunado lo anterior, el 17 de noviembre de 2020, se comunicó vía Web máster el oficio GG-3320-2020-GA-1184-2020 del 17 de noviembre de 2020 "Instructivo para la Gestión de Documentos Normativos en la CCSS, código GA-DSI-API-IT001", aprobado por el Consejo de Presidencia y Gerentes de la Institución, que tiene como objetivo "Establecer las disposiciones para la elaboración, modificación, revisión y aprobación de documentos normativos de alcance Institucional transversal en la Caja Costarricense de Seguro Social, con el fin de estandarizar el desarrollo de las actividades relacionadas dentro del marco normativo aplicable en la materia"; con el fin de gestionar la documentación (manuales, lineamientos, normativa, entre otros) de forma eficaz y eficiente, el cual cita en su alcance:

> "Las presentes instrucciones son de carácter obligatorio para todas las unidades de la Institución con la competencia técnica para la elaboración o modificación de documentos normativos de alcance Institucional que regulen el ámbito de acción de manera transversal".

En entrevista del 03 de diciembre de 2020, la M. Sc. Carmen Rodríguez Núñez, Jefe anterior de la Subárea Contabilidad Costos Industriales y ahora destacada en el Plan Innovación-Gerencia Financiera y el Lic. Max González Carmona, Jefe a.i. Subárea Contabilidad Costos Industriales, señalaron con respecto a la actualización de los manuales, lo siguiente:

> "El método de trabajo "Manual de procedimiento para la elaboración del Informe Gerencial" está desactualizado.
>
> Nos desgastábamos realizando Razones Financieras y que en realidad no le era de utilidad a las jefaturas de los centros de producción para la toma de decisiones, estos jefes lo que les interesa es ver el costo de los productos y si tienen rendimiento con los precios de venta.

No volvimos hacer los gráficos que resumían mes a mes y contenían un histórico al año anterior, debido a que los jefes de los centros no leían los informes, sino que se quedaban con esos resúmenes, hecho conocido por el Lic. Ovidio Murillo Valerio, Director de Producción Institucional.

Por decisión de la Subárea y para poder atender otros casos que tienen prioridad porque están sujetos a plazos como las revisiones de reajustes de precios para no atrasar las órdenes de compra, no se continuó realizando ese tipo de análisis porque los jefes de los centros no estaban analizando los informes y era un desgaste innecesario para nuestros funcionarios.

Hasta el momento ningún jefe ha reclamado la no realización de esa información.

No obstante, los cuadros 7 designado Planilla general, el 8 llamado Informe del tiempo, el 9 designado Distribución de la producción en proceso asientos de diario, Mayorización y Balance de comprobación, se siguen realizando y se dejan como respaldo en los papeles de trabado y en el expediente del informe".

Lo expuesto debilita el sistema de control interno, que entre sus objetivos persigue que los procedimientos de control estén debidamente documentados y disponibles.

Además, la existencia de métodos de trabajo no ajustados a los lineamientos Institucionales, dificulta los procesos de supervisión que realiza la administración activa, y de los órganos de fiscalización y control.

3. SOBRE LA CONTABILIZACIÓN Y REGISTRO DE LA PLANILLA GENERAL.

Se evidenció la vulnerabilidad en la integridad de la información contenida en la hoja electrónica de cálculo (Microsoft Excel) de la planilla general utilizada para reportar el gasto en mano de obra, para la confección del Informe Gerencial; dado que los datos utilizados para la operación matemática pese a estar considerados en la Nómina Salarial correspondientes al mes en análisis, se reprocesan manualmente y no de forma automatizada, aumentando el riesgo de error humano. Adicionalmente, la planilla general o la Nómina Salarial que se está analizando contiene rubros que corresponden a meses anteriores.

Para la determinación del costo total de la mano de obra del centro de producción, que a su vez es utilizada para el cálculo del valor de la hora estándar, se utiliza una hoja en formato Excel con 11 columnas, como se presenta a continuación:

Cuadro N 4
Hoja de cálculo Planilla General

Planilla General									
Área Lavandería Central								**Horas Disp.**	
Junio 2020								**Cuota Disp.**	
Nombre Del Empleado	Salario Base	antigüedad	Extras	Otros Pagos		Deducciones	Subtotal	Sobresueldo	Totales
				Fijos	Adicionales				
Servicio de Producción 910									
Subtotal Producción									

Cargas Sociales									
Seguro Salud (SEM 9,25%)									
Seguro Pensiones (IVM 5,25%)									
Banco Popular (0,50%)									
A.S.E.C.C.S.S 2%									
Seguro Riesgo Laboral (0,25%)									
INA (1,50%)									
Fondo Capitalización Laboral (FCL 3,00%)									
Salario Escolar (8,33%)									
Aguinaldo (8,33%)									
Fondo Retiro Empleados (3,00%)									
Subtotal Cargas Sociales									
Total Servicio Producción									
Servicio De Administración 920									
Total Servicio Administrativo									
Servicio De Mantenimiento 930									
Total Servicio Mantenimiento									
Planilla Total General									
	Mes actual								
Producción					**TOTAL SEGURO RIESGO LABORAL**				
Administración									
Mantenimiento									
Total									

Fuente: Manual de Procedimientos para la elaboración del informe gerencial de costos y elaboración propia

La Hoja de cálculo de la planilla general registra las erogaciones por concepto salarial de los funcionarios, se alimenta de acuerdo con la nómina salarial catorcenal y el encargo de costos industriales de la lavandería procede a revisar los rubros pagados y deducidos a cada trabajador, teniendo en consideración lo siguiente:

- Verificar mensualmente los movimientos de personal interino y plazas vacantes con el fin de no incluir en la gestión productiva personal no relacionado con la producción, tanto en las funciones productivas, administrativas y mantenimiento.

- Salario base: se ingresa el salario base que tiene asignado el funcionario por el tipo de puesto.

- Antigüedad: registra los montos por anualidades antes y después de la Ley Nº9635.

- Extras: se reconoce el valor de las horas extras canceladas durante el proceso productivo

- Otros pagos fijos: se registra los reajustes salariales, disponibilidad, dedicación exclusiva, carrera profesional, retribución por riesgos

- Otros pagos adicionales: se reconoce los recargos nocturnos, los incentivos por rotación, días feriados, remuneración por vacaciones.

- Deducciones: En algunas ocasiones y por errores de digitación de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, se cargan pagos no correctos, los cuales son deducidos en el mismo mes. Se incluirán únicamente como deducciones las que respondan a salario base, antigüedad, retribución por riesgos, remuneraciones por recargos, entre otros.

- Subtotal: suma las columnas anteriores y resta las deducciones.

- Sobre sueldo: Compensa el pago de dos veces al año de una tercera catorcena. La fórmula calcula automáticamente la sumatoria del salario base + antigüedad + otros pagos fijos, y al total lo divide entre doce.

- Totales: Presenta la totalidad cancelada al funcionario.

Por cada columna se totalizan los valores según el Área de Servicio (Producción – Administración - Mantenimiento), con el fin de sumarles las porciones respectivas por conceptos de Seguro Salud (SEM 9,25%), Seguro Pensiones (IVM 5,25%), Banco Popular (0,50%), A.S.E.C.C.S.S (2%), Seguro Riesgo Laboral (0,25%), INA (1,50%), Fondo Capitalización Laboral (FCL 3,00%), Salario Escolar (8,33%), Aguinaldo (8,33%) y Fondo Retiro Empleados (3,00%).

La sumatoria de todas esas columnas se considera como el pago por planillas del centro productivo.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 4.4 indica lo siguiente:

> "**4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información**
>
> El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comunique con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas…"

Al realizar los cálculos manualmente se incrementa el riesgo de error de digitación y con esto que se genere un cálculo y registro equivocado de la mano de obra, que a su vez puede afectar la determinación del valor de la hora estándar. En las lavanderías el encargado de costos industriales debe calcular los rubros para alrededor de 100 funcionarios por lo que el riesgo es aún mayor y obliga al funcionario encargado a dedicar un tiempo importante en esa tarea.

CONTIENE firmadigital Ley Nº8454
"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"

4. SOBRE LOS CÁLCULOS DE LOS APORTES PATRONALES REPORTADOS EN LA PLANILLA GENERAL

Se evidenció que en la plantilla denominada "Planilla 15" del archivo en formato de Microsoft Excel utilizado por la Subárea Contabilidad Costos Industriales para determinar el pago por planilla del centro productivo no contempla entre el gasto por aporte patronal el 5,33% de los salarios brutos recibidos mensualmente por los trabajadores, que provisiona la Institución en su papel como patrono para cubrir el pago futuro del "Auxilio de Cesantía" a los funcionarios que no se encuentran afiliados a una asociación solidarista o cooperativa, ni el 3,33% en caso de que el trabajador esté afiliado, además, no se considera el 1% de los sueldos ordinarios que se otorga adicionalmente al FRAP, para fortalecer los Fondos de Capital de Retiro y Reserva Institucional.

El "Auxilio de Cesantía", corresponde a un derecho que tienen los trabajadores a una indemnización en caso de finalizar su relación laboral con responsabilidad patronal, así establecido en el artículo 29 del Código de Trabajo, mismo que fue reformado en el artículo 88 de la Ley 7983 de Protección al Trabajador (LPT), el cual señala que el patrono se encuentra obligado a cancelar la suma correspondiente, de conformidad con las reglas establecidas por concepto de: despido, pensión o muerte, quiebra de la empresa.

En esa Ley de Protección al Trabajador, establece el porcentaje del 8,33% como el "Auxilio de Cesantía", de los cuales el 3% se destinará al fondo de capitalización laboral y el restante 5,33% como pago al final de la relación laboral.

La Institución en su papel de patrono provisiona en la sub-cuenta contable 360-06-7 "Provisión Pago Prestaciones Legales" el 5;33% de los salarios brutos recibidos mensualmente por los trabajadores y en el caso de que un funcionario esté afiliado a la asociación o cooperativa traslada mediante el Sistema Aporte Patronal Asociaciones Solidaristas (APAS) el 2% para su administración, estos fondos tienen como objetivo cubrir en forma parcial o total el pago futuro del auxilio de cesantía a los trabajadores de la CCSS asociados a esas entidades y el restante 3,33% se traslada a la sub-cuenta de "Provisión de Prestaciones Legales", hasta el momento de hacerlo efectivo.

Adicionalmente se observó que la Subárea Contabilidad Costos Industriales al calcular el gasto de la planilla no considera el 1% de los sueldos consignados en el presupuesto del Centro de Producción, que la CAJA traslada al Fondo de Retiro, Ahorro y préstamo (FRAP), el cual proviene del antiguo Fondo de Estabilidad Laboral.

La Junta Directiva de la Caja Costarricense de Seguro Social en el artículo 68º de la sesión 8516 del 07 de julio del 2011 acordó los siguiente:

"**ARTÍCULO 68º**

"[…]

2. Dado que el beneficio del Fondo de Estabilidad Laboral finaliza en junio del año 2015, se dispone que la fuente de financiamiento que se libera (I% de los ingresos ordinarios) se traslade al fortalecimiento de los fondos administrados por el Fondo de Retiro, Ahorro y Préstamo, con el fin de mantener y fortalecer las reservas de los beneficios del Capital de Retiro Laboral y la Pensión Complementaria.

3. Que a partir de junio del 2015, el porcentaje anteriormente indicado (1 %) se distribuirá de la siguiente manera: 0.40 puntos porcentuales para el fortalecimiento del Fondo de Capital de Retiro y 0.60 puntos porcentuales para el fortalecimiento del Fondo de Reserva Institucional del FRAP.

CONTIENE firmadigital Ley Nº8454
"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"

4. Rige a partir del 1° de julio del año 2011

ACUERDO FIRME"

En la actualidad el total de aporte directo patronal a los beneficios económicos del FRAP totaliza un 4% (3% facultado por el artículo 21 de la Ley Constitutiva de la CCSS + 1% proveniente del Fondo Estabilidad Laboral)

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 4.4 indica lo siguiente:

"**4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información**

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comunique con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas…"

Esta situación provoca que el monto del costo real de la planilla no sea el correcto, por cuanto esos porcentajes no han sido incluidos dentro de la fórmula de cálculo del costo de la planilla, además, perjudica directamente el costo del valor de la hora promedio y consecuentemente con todos los rubros relacionados con el costo de la planilla.

5. SOBRE EL REGISTRO DEL COSTO DE VAPOR DE AGUA EN LA LAVANDERÍA ALFONSO ZELEDÓN VENEGAS

Se determinó que el gasto en vapor de agua reportado en los Informes Gerenciales de Costos en la Lavandería Alfonso Zeledón Venegas en los meses de Abril y Mayo de 2020, no se ajustan a la realidad del consumo de la lavandería, debido a que los medidores de vapor que se encuentran en la Casa de Máquinas del Hospital San Juan de Dios se hallan descalibrados y la Subárea Contabilidad Costos Industriales realizó para esos meses un promedio del gasto de los últimos doce meses reportados.

La Lavandería Alfonso Zeledón Venegas recibe el vapor de agua que proviene de la Casa de Máquinas del Hospital San Juan de Dios, la cual posee un sistema "SCADA" software utilizado para supervisar, contabilizar y controlar la operación de las Calderas; en el caso específico del vapor de agua se utilizan medidores de flujo, los cuales se encuentran en las derivaciones de la distribución de las tuberías que alimentan a la lavandería y suministran vapor a los aplanchadores, lavadoras y secadoras.

El Ing. Gustavo Adolfo Piña Contreras, Jefe a.i., Ingeniería y Mantenimiento del Hospital San Juan de Dios, informó a esta Auditoría Interna que durante el año 2020 los medidores de flujo de vapor instalados en la Planta de Calderas no han estado en funcionamiento debido a que requieren ajuste por parte del proveedor. Adicionalmente comentó, que a la fecha no han podido realizar ese ajuste debido a que con la entrada de la Pandemia COVID-19 en marzo 2020, bajo criterios de prioridad sanitaria se vieron obligados a disponer del recurso presupuestario previsto para esta calibración y re-direccionarlo para la atención de la Pandemia, también se analizó el hecho de que la Planta de Calderas suple de vapor a todo el circuito hospitalario incluidos el Hospital San Juan de Dios, Hospital Nacional de Niños, Hospital Raúl Blanco Cervantes y la Lavandería Zeledón Venegas y bajo la condición de emergencia que hasta el día de hoy se mantiene por la pandemia, no es procedente realizar un paro general de vapor que el Proveedor requiere para calibrar los medidores de flujo.

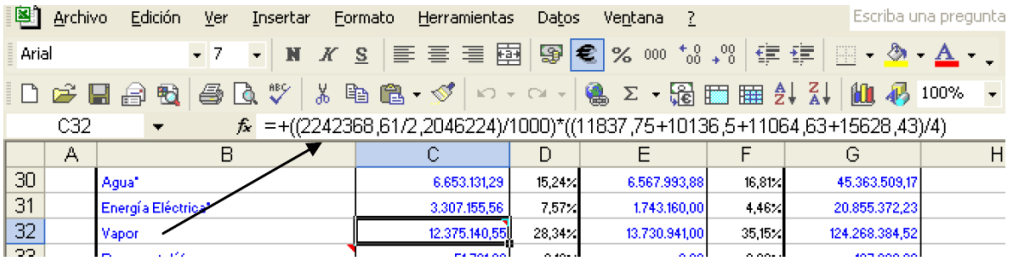
CONTIENE firmadigital Ley Nº8454
"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"

Para el año 2021 el Área de Ingeniería y Mantenimiento del Hospital San Juan de Dios tiene previsto contratar la calibración de los medidores de vapor, bajo la salvedad de que las condiciones sanitarias permitan la disponibilidad de recursos económicos para realizar esta actividad.

Debido a que los medidores de vapor de agua se encuentran descalibrados, el Ing. Piña Contreras reporta mensualmente a la Subárea Contabilidad Costos Industriales una estimación del consumo de vapor del circuito hospitalario (Hospital San Juan de Dios, Hospital Nacional de Niños, Hospital Raúl Blanco Cervantes y la Lavandería Zeledón Venegas), valor que lo obtiene a partir de la estimación del valor total del vapor generado (consumo de bunker de las calderas y su eficiencia) y para obtener el consumo de cada Centro lo calcula de acuerdo con la capacidad instalada de los equipos que consumen vapor.

Si bien es cierto, la Lavandería Zeledón Venegas y la Lavandería Central no tienen costos de producción idénticos, si desarrollan una actividad productiva similar; por mes la Lavandería Central reporta un gasto en vapor por el orden de ₡19.000.000,00 (diecinueve millones de colones), mientras que la Lavandería Zeledón Venegas reporta un gasto aproximado de ₡3.600.00,00 (tres millones seiscientos mil colones), esto se debe a que la Subárea Contabilidad Costos Industriales está realizando un promedio del gasto de vapor de los últimos doce meses y no está utilizando la fórmula matemática descrita en el "Manual de Procedimiento para la elaboración del Informe Gerencial de la Lavandería Alfonso Zeledón Venegas" que describe lo siguiente:

> "Punto Nº7: Esta información es remitida por el Departamento de Ingeniería y Mantenimiento del Hospital San Juan de Dios, sin embargo, el monto que indican tiene una unidad de medida en libras, razón por la cual requiere ser convertido a toneladas. Lo anterior en virtud de que el costo es remitido por parte del Departamento de Contabilidad y Presupuesto de dicho Hospital, en toneladas. Para mejor entender se adjunta el siguiente ejemplo:



Como se indica en el párrafo anterior, para obtener el gasto mensual en vapor de agua, se realiza el siguiente procedimiento, el dato del consumo de vapor de agua reportado por el Área de Ingeniería y Mantenimiento del Hospital San Juan de Dios está en la unidad de medida en libras, por lo que se divide entre 2,2046224 Lb, el resultado se divide entre 1.000 para obtener toneladas de vapor, el resultado se multiplica por la cuarta parte de la sumatoria de las constantes 11.837,75+10.136,5+11.064,63+15.628,43. El valor obtenido es el costo de vapor en el mes de análisis.

En los oficios D.I.-1673-05-2020 del 11 de mayo y D.I.-2137-06-2020 del 08 de junio de 2020, el Ing. Gustavo Piña Contreras, Jefe a.i. Ingeniería y Mantenimiento del Hospital San Juan de Dios, informó a la Subárea Contabilidad Costos Industriales el consumo de vapor de la Lavandería Zeledón Venegas, correspondiendo a 1.963.231.04lb en el mes de abril y 1.917.027,00lb en el mes de mayo, respectivamente.

CONTIENE firmadigital Ley Nº8454
"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"

Si se aplicara la fórmula anteriormente comentada a los datos que reporta el Ing. Piña Contreras en el consumo de vapor en los meses de abril y mayo se tendría un gasto por vapor de ₡10.834.641,53 en el mes de abril y ₡10.579.651,56 en mayo, montos superiores a los calculados por la Subárea Contabilidad Costos Industriales que para abril calculó ₡3.475.325,80 y para mayo ₡3.389.140,75, cifras calculadas mediante el promedio de meses anteriores.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en los apartados 4.4 y 4.4.3 indican lo siguiente:

> **"4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información**
>
> El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comunique con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas…
>
> **4.4.3 Registros contables y presupuestarios**
>
> El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben emprender las medidas pertinentes para asegurar que se establezcan y se mantengan actualizados registros contables y presupuestarios que brinden un conocimiento razonable y confiable de las disponibilidades de recursos, las obligaciones adquiridas por la institución, y las transacciones y eventos realizados".

En entrevista del 03 de diciembre de 2020, la M. Sc. Carmen Rodríguez Núñez, Jefe anterior de la Subárea Contabilidad Costos Industriales y ahora destacada en el Plan Innovación-Gerencia Financiera y el Lic. Max González Carmona, Jefe a.i. Subárea Contabilidad Costos Industriales, señalaron con respecto a la fórmula matemática y a la utilización del promedio de meses anteriores para calcular el costo por el consumo de vapor de agua, lo siguiente:

> "Con respecto a esa fórmula no se tiene conocimiento del origen, porque pudo ser desarrollada por el Área de Ingeniería y Mantenimiento del Hospital San Juan de Dios o por la Lavandería Zeledón Venegas, debido a que tuvo que ser un especialista en el tema de Ingeniería que la haya desarrollado por que es muy compleja, por lo tanto, no pudo haberse desarrollado en Costos Industriales por que escapa de nuestra competencia técnica.
>
> En su momento se consideró correcta porque venía de un profesional de la rama de ingeniería
>
> El promedio se utiliza cuando la información requerida para la elaboración del Informe Gerencial no se reporta a tiempo. Puede ser que ese promedio también esté originado por la misma fuente de la fórmula, como no se sabe con exactitud de donde se obtuvo y probablemente puede ser que siempre haya estado estructurada de esa manera."

Esta situación se presenta por la falta de medidores de flujo de vapor adecuadamente calibrados o ajustados en la red de vapor, así como, la actualización de la fórmula de cálculo que permita determinar el costo aproximado por consumo de vapor, para la que es importante considerar variables como: cantidad de kilogramos/hora suplidos, costos por generación de calor, relación entre los costos por tratamiento de agua y los kilogramos/hora producidos, costos por mantenimiento, costos indirectos, eficiencia de las calderas, precio del bunker, entre otros.

CONTIENE firmadigital Ley Nº8454
"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"

En razón de que el costo del consumo de vapor de agua no se está registrando con el valor más cercano a la realidad, puede provocar que el precio final por kilogramo de ropa higienizada esté subvalorado.

6. SOBRE LA IMPLEMENTACION DE LAS NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD APLICABLES AL SECTOR PUBLICO EN LA SUBAREA CONTABILIDAD COSTOS INDUSTRIALES

Se constató que la Subárea Contabilidad Costos Industriales no dispone de una estrategia para el proceso de ejecución de las Normas Internacionales de Contabilidad Aplicables al Sector Público, en su proceso sustantivo, por cuanto no se encuentran incluidos en el cronograma de actividades para la implementación de esas normas, a pesar de ser un asunto de interés institucional que debe contar con el apoyo de todas las áreas que generan información para el proceso contable.

Al 30 de setiembre de 2020, el Área de Contabilidad Financiera responsable del cumplimiento del proyecto de implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad Aplicables al Sector Público (NICSP), reportó un avance del 76% en la ejecución del marco normativo. Cabe indicar que se tiene avance en aspectos generales de las normas, sin embargo, ninguna NICSP se encuentra implementada en su totalidad, esto por la relación de dependencia que existe entre estas normas, de manera tal que la implementación debe realizarse en conjunto.

La Junta Directiva de la Caja en la sesión Nº8458 del 29 de julio 2010, acordó en el artículo #8, lo siguiente:

> "**ACUERDO PRIMERO**: aprobar como marco normativo contable de aplicación institucional los Principios de Contabilidad Aplicables al Sector Público, según lo dispuesto en el Decreto Ejecutivo número 34460-H, publicado en "La Gaceta" número 82 del 29 de abril del año 2008, para el registro, evaluación y presentación de los estados financieros preparados por las dependencias correspondientes de la Gerencia Financiera.
>
> **ACUERDO SEGUNDO**: iniciar el proceso de adaptación a futuro de las Normas Internacionales de Contabilidad aplicables al Sector Público (NICSP) para la Contabilidad de la Caja Costarricense de Seguro Social, lo que permitirá garantizar que los estados financieros institucionales se ajusten a los estándares internacionales y nacionales en normas contables, y que la contabilidad institucional no esté aislada del resto del sector público, así como por las ventajas que las NICSP brindan.
>
> **ACUERDO TERCERO**: instruir a la Gerencia Financiera para que proceda con las coordinaciones correspondientes, para el diseño e implementación de las acciones pertinentes para la ejecución de los acuerdos primero y segundo.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en su apartado 2.2 "Compromiso superior", indica:

> "El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben apoyar constantemente el SCI, al menos por los siguientes medios:
>
> […]
>
> d. La aplicación de una filosofía y un estilo gerencial que conlleven la orientación básica de las autoridades superiores en la conducción de la institución y la forma como se materializa esa orientación en las actividades. Ambos elementos deben conducir a un equilibrio entre eficiencia, eficacia y control, que difunda y promueva altos niveles de motivación, así como actitudes acordes con la cultura de control.

[…]"

En entrevista del 03 de diciembre de 2020, la Msc. Carmen Rodríguez Núñez, Jefe anterior de la Subárea Contabilidad Costos Industriales y ahora destacada en el Plan Innovación-Gerencia Financiera y el Lic. Max González Carmona, Jefe a.i Subárea Contabilidad Costos Industriales, señalaron con respecto a la implementación de las NICSP, lo siguiente:

> "La contabilidad de costos no es una contabilidad financiera, lo que se genera en la Subárea no va afectar los estados financieros de la Institución, la contabilidad de costos es manual a costo real y se registra cuando se incurre en el costo.
>
> Analizando este tema con el Lic. Edgar Ramirez Rojas, funcionario destacado en el Plan de Innovación-Gerencia Financiera, la Subárea Contabilidad Costos Industriales, creemos que deberíamos adaptar los informes de los Centros de Producción con la norma NICSP 1 "Presentación de los estados financieros" que abarca la presentación y revelación de los estados financieros, esto implica que se debe revisar los nombres de las cuentas y las anotaciones de donde provienen las cuentas en el Balance General, así como en el Estado de Resultados, que en este momento no se incluyen.
>
> Lo que podemos realizar para adaptar la Norma NICSP 1 sería la presentación y revelación del Balance General y del Estado de Resultados, indicando el nombre correcto, se incluyan las notas y verificar el nombre de las cuentas, por ser una contabilidad de costos.
>
> Estos cambios se realizarán gradualmente, en virtud de los ajustes que sufrirán los estados financieros de la Institución, con el objetivo de ir observando esas modificaciones."

Considerando que la contabilidad de costos tiene por objeto el reconocimiento e interpretación de los hechos que ocurren a lo interno de la unidad productiva como la constitución de los costos de producción y la valoración del producto final, pese a que el detalle de la información de los costos no se publica en los estados financieros institucionales, éste reviste de suma importancia en los procesos de planeación, control y toma de decisiones de las Áreas pertinentes.

La aplicación de las normas a nivel institucional conlleva cambios en procedimientos operativos y políticas contables, que deberían ser valorados y analizados por la Subárea Contabilidad Costos Industriales para que puedan evaluar y adaptar las implicaciones de la nueva normativa contable, en virtud de homologar, brindar calidad y confiabilidad en la información que será remitida a las administraciones para la toma de decisiones.

7. SOBRE LA GESTIÓN DE MANTENIMIENTO

Se determinó que a nivel general existen oportunidades de mejora en la gestión de mantenimiento de ambas lavanderías, así como, en el remplazo de equipos y el horario establecido para la ejecución de las acciones preventivas, según se detalla a continuación:

7.1 Sobre el estado de las solicitudes de mantenimiento registradas en el SOCO

Se determinó inoportunidad en la gestión de las solicitudes de mantenimiento recibidas en cada una de las Lavanderías, por cuanto, en revisión efectuada al Sistema de Operación, Control y Mantenimiento (SOCO[7]), se

[7] El 5 de noviembre de 2020.

observó la existencia de boletas que permanecen con el estatus de pendiente de atención desde el mes de enero de 2020.

- ✓ **Área Lavandería Alfonso Zeledón Venegas**

En el periodo comprendido entre el 1º de enero al 31 de octubre de 2020, se registraron 512 órdenes de mantenimiento, encontrándose finalizadas (396):

Cuadro 5
Estado de solicitudes de mantenimiento, Lavandería Alfonso Zeledón Venegas
Periodo: 1° de enero al 31 de octubre de 2020

ESTADO	TOTAL	%
FINALIZADA	396	77,3%
ASIGNADO	1	0,2%
RECHAZADA	10	2,0%
TOTAL RECIBIDA	512	100,0%

Fuente: SOCO

Como se desprende del cuadro anterior, el 77,3% (396) de las solicitudes recibidas se encuentran finalizadas, se consultó[8] al Ing. Irvin Madrigal Soto, funcionario del Área de Administración de Edificios, sobre la diferencia entre las órdenes finalizadas (396) y el total recibido (105), mencionando lo siguiente:

> "…Revisando el sistema en el rango de fechas indicadas las restantes 105 órdenes no fueron finalizadas en el periodo del 1/1/2020 al 31/10/2020 y todo indica que fueron realizadas posterior al 31/10/2020…".

Es importante mencionar, que no fue posible extraer del SOCO el detalle de las solicitudes para verificar la fecha de recepción de las que se encuentran pendientes.

- ✓ **Área Lavandería Central**

De igual manera, se analizó el comportamiento de las solicitudes en la Lavandería Central, determinándose lo siguiente:

Cuadro 6
Estado de solicitudes de mantenimiento, Lavandería Central
Periodo: 1° de enero al 31 de octubre de 2020

ESTADO	TOTAL	%
FINALIZADAS	1238	66,88%
RECHAZADAS	16	0,86
NO TRAMITADAS	334	18,04%
MATERIAL AUTORIZADO	3	0,16%
PERSONAL ASIGNADO	22	0,10%
SOLICITUDES ASIGNADAS	238	13,06%
TOTAL RECIBIDA	**1851**	**100,0%**

Fuente: SOCO

[8] Mediante correo electrónico del 18 de noviembre de 2020.

Aproximadamente el 68% de las solicitudes recibidas se encuentran finalizadas (1238) y el 32,25% (597) están pendientes de atención. Sobre las solicitudes que se encuentran pendientes de atención, se observó que algunas datan de enero de 2020, como se detalla a continuación:

Cuadro 7
Solicitudes pendientes de atención, Lavandería Central
Periodo: 1° de enero al 31 de octubre de 2020

Solicitud	F. Recepción	Solicitud	F. Recepción
1572020	30/01/2020	9372020	19/06/2020
1612020	31/01/2020	9432020	19/06/2020
1902020	27/02/2020	10092020	27/06/2020
2622020	05/02/2020	10162020	29/06/2020
32020	04/03/2020	12632020	17/08/2020
3042020	09/03/2020	13212020	04/08/2020
3622020	25/03/2020	14192020	27/08/2020
4432020	03/04/2020	15822020	22/09/2020
4922020	15/04/2020	15852020	22/09/2020
6022020	05/05/2020	17432020	08/10/2020
6202020	07/05/2020	17442020	08/10/2020
6212020	07/05/2020	17502020	09/10/2020
7592020	04/06/2020	18362020	29/10/2020
8142020	11/06/2020	18522020	22/10/2020

Fuente: SOCO

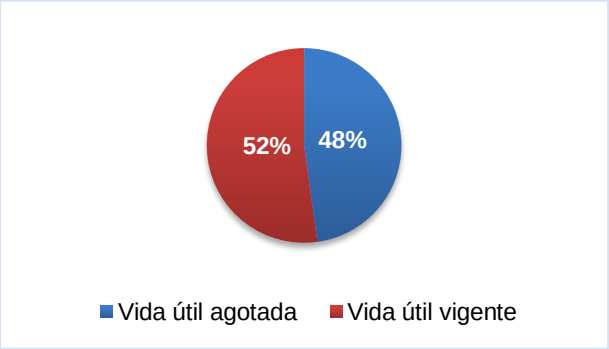
7.2 Sobre el estado de vida útil de los principales equipos industriales y los planes de reemplazo

Se evidenció que el estado de vida útil de los principales equipos industriales para ejecutar los procesos sustantivos de pesado, lavado, lanchado y secado de ropa (se incluyeron los equipos de aire acondicionado), se encuentra entre el 48% (11 equipos Lavandería Central) y 61% (20 equipos Lavandería Alfonso Zeledón Venegas) agotado, como se detalla a continuación:

- ✓ **Área Lavandería Central**

Se analizó la antigüedad de 23 equipos y el 48% ya agotó su vida útil (Anexo 2), entre los cuales se encuentran las balanzas, un compresor, lavadoras pequeñas y el detector de metales:

Gráfico 6
Estado de vida útil de los principales equipos industriales
Lavandería Central
Periodo: al 28 de setiembre de 2020

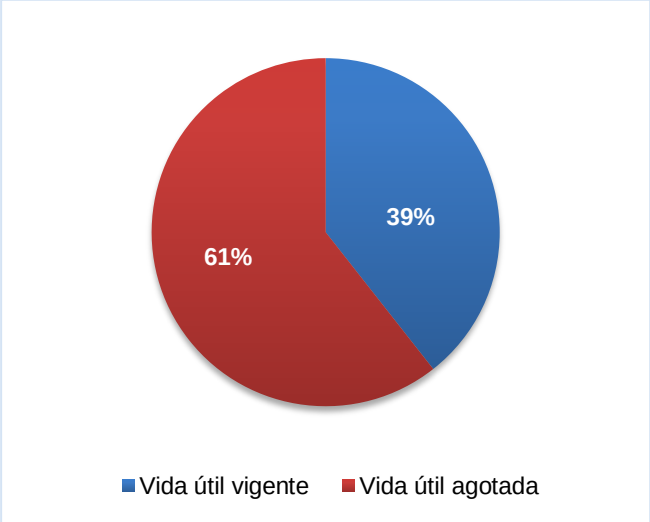


Fuente: ALC

- ✓ **Área Lavandería Alfonso Zeledón Venegas**

Mediante el siguiente gráfico se observa que de 33 equipos evaluados el 61% se encuentran con su vida útil agotada (Anexo 2), específicamente algunas lavadoras, planchadores, compresores, banda transportadora, entre otros:

Gráfico 7
Estado de vida útil de los principales equipos industriales
Lavandería Alfonso Zeledón Venegas
Periodo: al 28 de setiembre de 2020



Fuente: ALAZV

Además, se determinó que los planes de reemplazo de equipos en ambas lavanderías no incluyen la totalidad de los equipos que agotaron su vida útil y la mayoría se encuentra en la etapa de formulación o planificación, en el caso de la Lavandería Alfonso Zeledón Venegas no se evidenció la fecha estimada para su ejecución:

- ✓ **Área Lavandería Central**

Como se puede observar en el siguiente cuadro se tienen identificados 5 equipos a reemplazar; no obstante, todos los proyectos se encuentran en la etapa de formulación o planificación:

Cuadro 8
Programa de reemplazo de equipos Lavandería Central
Periodo: octubre 2020

Equipo	Año de ejecución	Justificación	Costo Aproximado	Estado del Proyecto
Equipo Detector de metales	2021	El equipo tiene 10 años de operación el cual está al final de su vida útil y presenta fallos constantes debido al desgaste por uso del mismo.	65.000.000,00 ₡	En formulación
Elevador de carga	2021 (DMI)	El levador de carga es un equipo que fue construido en etapas y se han hecho adecuaciones para mantenerlo en	60.000.000,00 ₡	La Dirección de Mantenimiento Institucional mediante oficio DIT-DMI-1736-2020 iniciará los términos de

		operación, con el fin de brindar mayor seguridad a los usuarios se requiere el reemplazo.		referencia para contratación en enero 2021
Lavadoras convencionales	2021-2022	Las lavadoras convencionales requieren su reemplazo pues han agotado su vida útil.	720.000,00 ₡	El proyecto se mantiene en suspensión dado se está considerando la opción de mantener los equipos actuales mientras se ejecuta el proyecto de franquicias para dar una solución integral de equipamiento e infraestructura al Área Lavandería Central.
Bandas de carga en área de clasificación y despacho	2022	Las bandas actuales fueron fabricadas por el personal de lavandería hace más 15 años, requiriendo mejorar el sistema de transporte de ropa, así como de ergonomía para los usuarios.	50.000.000,00 ₡	Para formulación en el año 2020.
Reemplazo del compresor marca SULLAIR	2022	El equipo cuenta con más de 15 años de estar en operación, el mismo agotó su vida útil y en este momento opera de respaldo.	50.000.000,00 ₡	Para formulación en el año 2020.

Fuente: Oficio DPI-ALC-1141-2020

- ✓ **Área Lavandería Alfonso Zeledón Venegas**

En cuanto al reemplazo de equipos, la Lavandería Alfonso Zeledón Venegas, según el Plan de equipamiento de la Dirección de Producción Industrial, tiene identificados los siguientes:

Cuadro 9
Programa de reemplazo de equipos Lavandería Alfonso Zeledón Venegas
Periodo: octubre 2020

Descripción del Equipo	Cantidad	Total Colones
Secadora Industrial Gas LP	**3**	₡ 265.687.500
Calentador de agua en línea a vapor	**1**	₡ 80.000.000
Lavadora Industrial paso través	**4**	₡ 600.000.000
Readecuación área de planchado	**1**	₡ 350.000.000

Fuente: Área Lavandería Alfonso Zeledón Venegas

Como se desprende del cuadro anterior, 9 equipos se pretenden reemplazar, sin embargo, no se observa el año de ejecución ni la etapa en la cual se encuentra actualmente el proyecto.

3.3. Sobre el horario para la ejecución del mantenimiento preventivo de los equipos

Se determinó que el horario dispuesto para el cumplimiento de las rutinas de mantenimiento preventivo realizadas por los técnicos (local) y las empresas contratadas se encuentra programado mayoritariamente en el primer turno, lo que eventualmente podría afectar el rendimiento del día, al requerir tiempos de ejecución de hasta 4 horas en un horario productivo, como se puede verificar a continuación:

CONTIENE firmadigital Ley Nº8454
"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"

Cuadro 10
Horario de ejecución de mantenimiento Preventivo, Lavandería Central y Alfonso Zeledón Venegas
Periodo: noviembre 2020

Equipo	Lavandería	Frecuencia			Mantenimiento
		Diario	Semanal	Mensual	
SALS	Central	5:30 am a 6:30 am	J 5:30 a 10:00 am		Local - Contratado
Lavado Convencional		7:00 am a 9:00 am	V 7:00 a 9:00 am		Local
Secado Convencional		1:30 pm a 3:30 pm	V 1:30 pm a 3:30 pm		Local
Sistema de Planchado		9:00 pm a 2:00 am			Local
Sistema Aire Comprimido		7:00 am	L o V 7:00 am a 3:00 pm		Local - Contratado
Detector de Metales				J 5:30 am a 8:00 am	Contratado
Lavado	Alfonso Zeledón Venegas	6:00 am a 6:30 am	M o J o V, 6:00 am a 10:00 am		Local
Planchado		6:00 am a 7:00 am 1:00 pm a 1:30 pm	M o J o V, 9:00 pm a 1:00 am		Local
Secado		6:00 am a 6:30 am	M o J o V, 6:00 am a 10:00 am		Local
Compresores			6:00 am a 3:00 pm		Contratado

Fuente: Jefes Subáreas de Mantenimiento LC y LAZV

El Reglamento al Sistema de Mantenimiento Institucional, establece en el Artículo 49: Sobre la estimación de recursos para ejecutar las actividades del mantenimiento:

> "…Corresponderá a la Jefatura o el funcionario responsable de coordinar y dirigir las actividades de mantenimiento local o regional, estimar los recursos humanos, materiales, presupuestarios y/o de contratación de servicios por terceros, para que se pueda ejecutar en forma eficiente y oportuna las actividades de mantenimiento al recurso físico, según los procedimientos y/o metodologías institucionales…".

Artículo 21: Sobre la unidad responsable del diseño, implementación, operación y mantenimiento del SIGEM:

> "…Las Direcciones de Mantenimiento Institucional, Equipamiento Institucional y Tecnologías de Información y Comunicaciones son responsables del diseño, desarrollo e implementación del SIGEM; la operación continua, **la inclusión de datos y el soporte técnico le corresponden al Nivel Local y Regional, debidamente documentado en cumplimiento con lo establecido en las Normas de Control Interno**…". (El resaltado no corresponde al original).

La Política Institucional de Dirección y Gestión de Portafolios, Programas y Proyectos, indica en el inciso 6.1.1 lo siguiente:

> "…La CCSS procurará mejorar el desempeño en la dirección y gestión de portafolios, programas y proyectos en cada una de las fases del ciclo de vida, a través de la estandarización y aplicación de modelos, procesos, metodologías y herramientas que maximicen el logro de los resultados…".

El Reglamento al Sistema de Mantenimiento Institucional en el artículo 64: Del enfoque del ciclo de proyectos en las inversiones, menciona lo siguiente:

CONTIENE firmadigital Ley Nº8454
"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"

"…Corresponderá al Comité de Inversiones y Mantenimiento Gerencial, Local o Regional verificar que cualquier inversión en Recurso Físico que se realice, cumpla las etapas de ciclo de proyectos, establecidas en este reglamento y verificar que efectivamente se han introducido las variables relativas a la gestión de mantenimiento…".

El Ing. David Jiménez Sánchez, Jefe Subárea de Mantenimiento de la Lavandería Central, consultado[9] sobre el horario establecido para la ejecución del mantenimiento preventivo de equipos, mencionó lo siguiente:

"…El mantenimiento diario se debe realizar previo al inicio de las operaciones diarias, por esta razón se realizó un cambio de horario del personal de mantenimiento de 05:30 am a 01:30pm (cambio realizado a partir de julio 2020), esto para afectar lo mínimo posible al personal de producción en sus labores.

Cabe destacar que en el primer turno se encuentran 03 técnicos de equipo de producción industrial disponibles, por lo que al ingresar a sus labores tienen como función inicial realizar el mantenimiento preventivo diario, al ser tres personas se ha logrado disminuir el tiempo ya que se dividen, 01 persona con el túnel, 01 persona con la prensa y bandas y 01 persona con las secadoras. El técnico del segundo turno tiene asignado secadoras convencionales y el de la noche el sistema de planchado, así como todas aquellas emergencias por mantenimiento correctivo.

En cuanto al mantenimiento semanal donde interviene tanto el personal local como terceros, a través de los años se han implementado varios horarios.

Según la información recopilada de los técnicos de mantenimiento, en algún momento se trabajó los mantenimientos los días domingos, sin embargo, había varias situaciones que dificultaban los trabajos:

En mantenimiento se debía programar por tiempo extraordinario un técnico para el acompañamiento respectivo ya que el horario de ellos es de lunes a sábado.
El servicio de bodega no está disponible los días domingos, inclusive, la bodega trabaja de sábado de por medio.
El costo por terceros de laborar un día domingo se incrementaba.
Cuando se encontraba alguna situación que requería algún insumo local era imposible atenderlo por ser día domingo.
Dependiendo de la situación que se encontrara en el SALS, si no se podría finalizar el día domingo se tenía que continuar el día lunes el cuál es un día que se requiere la mayor disponibilidad de equipos por ser inicio de semana y es cuando los hospitales envían una gran cantidad de ropa para ser procesada.
Los días sábados, la Subárea de Producción los utiliza para dejar la menor cantidad de ropa posible, con el fin de iniciar el día lunes con toda la ropa que proviene de los hospitales del fin de semana, inclusive durante el año 2020 se ha observado un incremento en el tiempo extraordinario los días sábados para atender la demanda de ropa.

Por otra parte, me indican que en un momento se coordinó para realizar los mantenimientos los días miércoles, sin embargo de lunes a miércoles se encuentra la mayor cantidad de ropa por procesar, razón por la cuál en común acuerdo con la Subárea de Producción se definió el día jueves de 06 am

[9] Mediante correo electrónico del 4 de diciembre de 2020.

CONTIENE firmadigital Ley Nº8454
"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"

> a 10am para realizar las labores de mantenimiento, de esta forma se cuenta con el servicio de bodega, insumos a nivel nacional y de ser necesario cualquier situación que se presenta se puede atender el mismo jueves o cuando ha sido necesario extenderse el día viernes siempre en día hábil…
>
> …Por otra parte, en el caso del nuevo contrato se continúa con los días jueves de 06am a 10am con el SALS, luego se interviene un planchador, esto es porque al no haber producción el jueves en la mañana, la cantidad de sábanas disminuye, por ende, las operarias no tienen sábanas que procesar y de esta forma nosotros podemos aprovechar ese momento para brindar el mantenimiento por tercero. En la noche no hay planchado por lo que el técnico del tercer turno se encarga de dar el mantenimiento diario…".

Mediante consulta[10] realizada al Ing. Marco Arias Calvo, Jefe Subárea de Mantenimiento de la Lavandería Alfonso Zeledón Venegas, sobre la programación de las labores de mantenimiento preventivo, indicó:

> "…los mantenimientos preventivos que tienen más duración como por ejemplo los planchadores normalmente se realizan por la noche durante el tercer turno cuando hay disponibilidad de los equipos sin afectar la producción y lo puede realizar un solo técnico, los mantenimientos contratados que al momento son de garantía de equipos se realizan sábados o domingos de igual manera para no afectar la producción, los que se realizan en forma local en el primer turno se debe a que estos mantenimientos requieren de al menos dos técnicos para realizarlos y es durante el primer turno que mantengo tres técnicos, durante el segundo turno solamente dos lo que significaría que no tendría quien atienda fallas mientras se realiza en mantenimiento y durante el tercer turno un técnico…".

No obstante, lo mencionado por los Ingenieros Jiménez Sánchez y Arias Calvo, si bien es cierto en el horario del primer turno se dispone de la mayoría del recurso humano, la Administración podría ajustar la distribución del personal sin que esto represente costos adicionales para efectuar las labores de mantenimiento en un turno menos productivo.
Sobre el reemplazo de equipos, el Ing. Arias Calvo, mencionó[11]:

> "…se debe a que son los equipos que nos faltan por sustituir ya que se han venido sustituyendo los equipos con mayor antigüedad por ejemplo en los últimos cinco años ya se sustituyeron cinco lavadoras que cumplieron con su vida útil y se incluyó una secadora para equilibrar la línea de producción, actualmente estamos en espera que ingresen dos secadoras ya adjudicadas de mayor capacidad y a gas LP que reemplazaran cuatro de las secadoras a vapor de mayor antigüedad, el calentador de agua para sustituir el calentador de agua a gas que esta fuera de servicio por fallas, el reemplazo se ha venido haciendo paulatinamente y de acuerdo a la prioridad del servicio…".

El estado de antigüedad de los equipos de lavado, planchado y secado de ropa clasificados como críticos y que presentan un alto nivel de obsolescencia, impacta de manera negativa la calidad del servicio prestado y la eventual asignación de mayores recursos financieros para su mantenimiento, aunado a lo anterior se incrementan los riesgos al no disponer de un portafolio de proyectos bien estructurado y que evidencie la óptima planificación del reemplazo de los equipos.

[10] Mediante correo electrónico del 3 de diciembre de 2020.
[11] Mediante correo electrónico del 10 de diciembre de 2020.

Las debilidades evidenciadas en la supervisión y utilización del SOCO no garantizan la eficiencia y eficacia del proceso, situación que incide negativamente en las condiciones de conservación de las lavanderías y eventualmente en la cantidad de solicitudes que se encuentran registradas en el sistema como no ejecutadas o pendientes.

La ejecución de las labores de mantenimiento preventivo incrementa la vida útil de los equipos, situación que en ambas lavanderías se efectúa de manera satisfactoria; no obstante, se presenta una oportunidad de mejora en el horario dispuesto para esas labores, en virtud que se evidenció que la mayoría se encuentra programado en el primer turno y eventualmente afecta la producción en la higienización de ropa.

8. SOBRE LA INFRAESTRUCTURA

Según la revisión efectuada se determinó que la Lavandería Alfonso Zeledón Venegas (LAZV) y Central (LC) presentan un nivel de cumplimiento del 60.4% y 62.6% respectivamente, en relación con los 91 aspectos de infraestructura evaluados, de conformidad con lo establecido en el "Manual de operación para el procesamiento de ropa usada hospitalaria en la Caja Costarricense de Seguro Social", como lo son las barreras sanitarias, condiciones de pisos, paredes, techos, iluminación, ventilación, señalización y sistemas de seguridad y evacuación, así como los mecanismos utilizados en relación con bioseguridad y la implementación de acciones relacionadas con la gestión ambiental, como se evidencia a continuación:

- ✓ **Área Lavandería Alfonso Zeledón Venegas**

De conformidad con la visita efectuada el 28 de octubre de 2020, se determinó que la lavandería Alfonso Zeledón Venegas (LAZV) dispone un área para recepción de ropa sucia, lavado, secado, planchado y empaque de ropa limpia.

En ese sentido y según lo establecido mediante el "Manual de operación para el procesamiento de ropa usada hospitalaria en la Caja Costarricense de Seguro Social", esta Auditoría evidenció lo siguiente:

Barreras sanitarias: las puertas de ingreso a las zonas sucias no permanecen cerradas con la finalidad de restringir el paso a personas no autorizadas, a su vez, para el paso de las áreas sucias a las áreas limpias o de tránsito, no existen barreras sanitarias en los puntos de accesos, tales como esclusas u otras similares, asimismo, no se realizan análisis microbiológicos o bacteriológicos en las áreas limpias y sucias como mínimo cada trimestre.

Pisos: no se dispone de curvas sanitarias y presentan reventaduras, asimismo, existen distintos tipos de superficies entre las áreas de trabajo que conforman la lavandería y no cuentan con señalización en la superficie para áreas de trabajo, de tránsito de vehículos de carga de ropa limpia, sucia y personal operativo, con pintura de color amarillo en una franja de grueso de 10 centímetros y en las zonas de seguridad con pintura de color rojo para áreas de extintores, mangueras contra incendios o equipos peligrosos.

Paredes: las paredes de las áreas destinadas al procesamiento de la ropa usada, no son lisas hasta el techo, presentando materiales expuestos (en su mayoría tuberías). De igual forma, para proteger las paredes no se evidenció el uso de extractores de humedad.

Techos: a pesar de que estos elementos son altos y aprovechan la tendencia del vapor a acumularse en las secciones superiores, no se percibió disminuciones en la temperatura que mejoren las condiciones de ventilación y ambiente de trabajo, a su vez, no están complementados con una cubierta aislante de calor, además, las vigas de soporte o perfiles de acero y madera en el techo que están expuestos, no se encuentran cubiertos o rellenados

CONTIENE firmadigital Ley Nº 8454
"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"

con hormigón u otras sustancias aprobadas para prevenir huecos o salientes que puedan almacenar polvo, pelusa o contaminantes.

Iluminación: los medios de evacuación no se encuentran provistos de iluminación artificial y de emergencia, así como de señalización fosforescente.

Ventilación: se evidenció la presencia de ventilación forzada por medio de ventiladores, sin embargo, no se percibió disminuciones de temperatura en las áreas de trabajo. A su vez, existe ventilación natural, no obstante, las zonas de ingreso del aire carecen de filtros para polvo y demás agentes contaminantes, provenientes del medio circundante.

Señalización: las salidas o vías de escape no son claramente visibles y no disponen en su totalidad de señalización complementaria, de tal manera que todos los ocupantes de la lavandería, puedan encontrar sin problema la dirección de salida y minimizar los riesgos de confusión y evitar la posibilidad de que las personas se dirijan a espacios ciegos, asimismo, la señalización de los equipos de lucha contra incendios no es claramente visible y en ocasiones no se encuentran colocados elementos como extintores y gabinetes.

Sistemas de Seguridad y Evacuación: la infraestructura no se encuentra provista de sistemas de alarma o sistemas de aviso que faciliten la evacuación ordenada de los ocupantes en caso de sismo o incendio, los pasillos que son utilizados como acceso a una salida no disponen de paredes, particiones u otros elementos hechos con materiales no combustibles, por lo cual, no garantizan protección contra el fuego y el humo a lo largo de todo su recorrido. Existen rampas que no disponen de las dimensiones (ancho, largo, pendiente) mínimas para ser utilizadas como sistema de evacuación y los posibles recorridos de emergencia se encuentran obstruidos con carretas de ropa, materiales, materias primas u otros, reduciendo así la capacidad de supervivencia de los ocupantes durante un evento siniestro.

Áreas de Clasificación y/o Centros de Acopio: no existen zonas de tránsito para carros de ropa usada sucia y personal operativo, debidamente señalizados, el área 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”, entre otros. No se dispone de un mecanismo en todas las puertas de ingreso al lugar que permita abrir y cerrarlas con un mínimo de contacto.

Bioseguridad: no se evidenció que, una vez terminada la jornada laboral y la limpieza de las áreas, el personal se baña y cambia de ropa antes de deambular por otras secciones de la lavandería o del centro de salud y para la clasificación de ropa usada sucia, el personal encargado (clasificadores) no hace uso del equipo mínimo de seguridad que consiste en guantes, gorro, cubre botas, delantal, gafas y mascarilla, para evitar cualquier contaminación microbiológica producto las prendas revisadas.

Condiciones Ambientales en los Centros de Lavado Institucionales: no se evidenció que se capacite al personal en técnicas de Bioseguridad, además, no existe un programa de vacunación al personal de producción del Centro de Lavado, según lo establece el Programa Ampliado de Inmunizaciones, solamente se participa del programa de vacunación del hospital San Juan de Dios y no existe coordinación con el Comité de Infecciones Intra-hospitalario para controlar el recuento de unidades formadoras de colonias de bacterias.

Tratamiento de Aguas Residuales: las aguas residuales no reciben tratamiento previo a su disposición en el alcantarillado sanitario, cuerpo receptor o reutilización, en ese sentido, los reportes operacionales de las aguas tratadas no son presentados ante la Dirección de Protección al Ambiente Humano del Ministerio de Salud.

CONTIENE firmadigital Ley Nº8454
"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"

En vista de lo expuesto y de conformidad con los 91 aspectos evaluados, relacionados con la infraestructura de la lavandería Alfonso Zeledón Venegas, sobre las barreras sanitarias, condiciones de pisos, paredes, techos, iluminación, ventilación, señalización y sistemas de seguridad y evacuación, así como los mecanismos utilizados en relación con bioseguridad y la implementación de acciones relacionadas con la gestión ambiental; todo según lo dispuesto mediante el "Manual de operación para el procesamiento de ropa usada hospitalaria en la Caja Costarricense de Seguro Social", se determinó que el porcentaje de cumplimiento es de un 60,4%. Aunado a lo anterior, la lavandería se encuentra en una sección del conglomerado hospitalario que, a la vista, dificulta sus posibilidades de crecimiento y operatividad a nivel de infraestructura. (Archivo digital con el Registro Fotográfico).

Sobre este particular y mediante cuestionario de control interno aplicado el 21 de octubre del año en curso, el Lic. Miguel A. Obando Rivera, Jefe de Área de la lavandería Alfonso Zeledón Venegas indicó a este Órgano Fiscalizador dentro de lo que interesa:

La unidad dispone de un programa de limpieza realizado por trabajadores de producción, así como de un contrato para la fumigación, respecto con los pisos, en las áreas de clasificación, lavado, secado y empaque son industriales, sin embargo, en planchado el piso está en mal estado.

Sobre el aislante para la cubierta de techos el Lic. Obando Rivera mencionó que éste sólo se encuentra en las secciones de ropa sucia, lavado y secado, pero en planchado no. En relación con la luminosidad se agregó que la unidad dispone de iluminación adecuada en todos los procesos, pero que la cantidad de luxes se tiene que verificar.

Respecto con las vías de escape se indicó a esta Auditoría sí son visibles, pero no se encuentran señalizadas, adicionalmente, la señalización de la unidad es parcial. En ese mismo orden de ideas, se está desarrollando el proceso de colocación de particiones en los pasillos de la lavandería.

En relación con el área destinada para clasificación de ropa, el Lic. Obando mencionó que el espacio destinado para dicha sección no está relacionado con la cantidad de ropa usada (DEMANDA DIARIA) de la lavandería. Además, ese mismo funcionario indicó que se tiene establecido que, cuando termina la jornada de trabajo y la limpieza del área, el personal se debe bañar y cambiar de ropa antes de deambular por otras áreas de la lavandería o del hospital, no obstante, algunos operarios no lo cumplen.

- ✓ **Área Lavandería Central**

De conformidad con la visita efectuada el 28 de octubre de 2020, se determinó que la lavandería Central (LC) dispone un área para recepción de ropa sucia, lavado, secado, planchado y empaque de ropa limpia.

En ese sentido y según lo establecido mediante el "Manual de operación para el procesamiento de ropa usada hospitalaria en la Caja Costarricense de Seguro Social", esta Auditoría evidenció lo siguiente:

Barreras sanitarias: las paredes no separan, física y funcionalmente los equipos y las áreas contaminadas y las áreas limpias, las puertas de ingreso a las zonas sucias no permanecen cerradas con la finalidad de restringir el paso a personas no autorizadas, a su vez, para el paso de las áreas sucias a las áreas limpias o de tránsito, faltan barreras sanitarias en los puntos de accesos, tales como esclusas u otras similares.

Pisos: no se dispone de curvas sanitarias y presentan reventaduras, no disponen de señalización en la superficie para áreas de trabajo, de tránsito de vehículos de carga de ropa limpia, sucia y personal operativo, con pintura

CONTIENE firmadigital Ley Nº8454
"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"

de color amarillo en una franja de grueso de 10 centímetros y en las zonas de seguridad con pintura de color rojo para áreas de extintores, mangueras contra incendios o equipos peligrosos.

Paredes: las paredes de las áreas destinadas al procesamiento de la ropa usada no son lisas hasta el techo, presentando materiales expuestos (en su mayoría tuberías), de igual forma requieren un nuevo revestimiento impermeable, lavable y anti moho, para prevenir la aparición de hongos en lugares húmedos.

Techos: no se evidenció que el techo en sí esté cubierto con una capa reflectante para prevenir almacenamiento de calor y posibles variaciones de temperatura interior, además, las vigas de soporte o perfiles de acero en el techo que están expuestos, no se encuentran cubiertos o rellenados con hormigón u otras sustancias aprobadas para prevenir huecos o salientes que puedan almacenar polvo, pelusa o contaminantes.

Iluminación: los medios de evacuación no se encuentran provistos de iluminación artificial y de emergencia, así como de señalización fosforescente, asimismo, no todos los elementos están protegidos en caso de que se quiebren y que sus residuos caigan en la ropa hospitalaria.

Ventilación: el área sucia no dispone de presión negativa de aire con respecto a las áreas limpias, a su vez, existe ventilación natural, no obstante, las zonas de ingreso del aire carecen de filtros para polvo y demás agentes contaminantes, provenientes del medio circundante, además, para la expulsión de los vahos producidos por los procesos de manipulación de ropa o la maquinaria no todas las salidas se encuentran protegidos para evitar la entrada de lluvia y pájaros.

Señalización: las salidas o vías de escape no son claramente visibles y no disponen en su totalidad de señalización complementaria, de tal manera que todos los ocupantes de la lavandería, puedan encontrar sin problema la dirección de salida y minimizar los riesgos de confusión y evitar la posibilidad de que las personas se dirijan a espacios ciegos, asimismo, la señalización de los equipos de lucha contra incendios no es claramente visible y en ocasiones no se encuentran colocados elementos como extintores y gabinetes.

Sistemas de Seguridad y Evacuación: la infraestructura no se encuentra provista en su totalidad de sistemas de alarma o sistemas de aviso que faciliten la evacuación ordenada de los ocupantes en caso de sismo o incendio, los pasillos que son utilizados como acceso a una salida no disponen de paredes, particiones u otros elementos hechos con materiales no combustibles, por lo cual, no garantizan protección contra el fuego y el humo a lo largo de todo su recorrido. Asimismo, se utilizan puertas giratorias o las plegables como puertas de evacuación, existen rampas que no disponen de las dimensiones (ancho, largo, pendiente) mínimas para ser utilizadas como sistema de evacuación y los posibles recorridos de emergencia se encuentran obstruidos con carretas de ropa, materiales, materias primas u otros, reduciendo así la capacidad de supervivencia de los ocupantes durante un evento siniestro.

Áreas de Clasificación y/o Centros de Acopio: no existen zonas de tránsito para carros de ropa usada sucia y personal operativo, debidamente señalizados, además, no se dispone de una batería de baños en relación con el número de operarios y de uso exclusivo para el personal del área de clasificación, el área 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”, entre otros.

Bioseguridad: los funcionarios que presentan heridas expuestas en las manos o cualquier parte del cuerpo, (cortaduras, raspones, llagas etc.), no informan de previo a la Administración de la lavandería, para que ésta realice la reubicación de puesto del funcionario hacia un área de ropa limpia, mientras se restablece la piel o el

CONTIENE firmadigital Ley Nº8454
"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"

área del cuerpo afectada, no se monitorea que por ningún motivo los funcionarios se lleven las manos a la boca, ojos, oídos o nariz mientras realizar labores de Clasificación de la ropa usada, ni el lavado de manos; asimismo, se desconoce si todo el personal está debidamente vacunado contra la hepatitis B y el tétano o cualquier otra enfermedad prevalente para la que exista vacuna.

Condiciones Ambientales en los Centros de Lavado Institucionales: no se evidenció que se capacite al personal en técnicas de Bioseguridad, además, no existe un programa de vacunación al personal de producción del Centro de Lavado, según lo establece el Programa Ampliado de Inmunizaciones, solamente se participa del programa de vacunación del hospital México.

Tratamiento de Aguas Residuales: las aguas residuales no reciben tratamiento previo a su disposición en el alcantarillado sanitario, cuerpo receptor o reutilización, salvo la remoción de sólidos, en ese sentido, los reportes operacionales de las aguas tratadas no son presentados ante la Dirección de Protección al Ambiente Humano del Ministerio de Salud.

En vista de lo expuesto y de conformidad con los 91 aspectos evaluados, relacionados con la infraestructura de la lavandería Central, sobre las barreras sanitarias, condiciones de pisos, paredes, techos, iluminación, ventilación, señalización y sistemas de seguridad y evacuación, así como los mecanismos utilizados en relación con bioseguridad y la implementación de acciones relacionadas con la gestión ambiental; todo según lo dispuesto mediante el "Manual de operación para el procesamiento de ropa usada hospitalaria en la Caja Costarricense de Seguro Social", se determinó que el porcentaje de cumplimiento es de un 62.6%. Aunado a lo anterior, la lavandería se encuentra en una sección del conglomerado hospitalario que, a la vista, dificulta sus posibilidades de crecimiento y operatividad a nivel de infraestructura. (Archivo digital con el Registro Fotográfico).

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, establecen en su sección 4.3 "Protección y conservación del patrimonio", dentro de lo que interesa:

> "…El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente la protección, custodia, inventario, correcto uso y control de los activos pertenecientes a la institución…".

De igual forma, esas mismas normas establecen en la sección 4.3.1 "Regulaciones para la administración de activos", lo siguiente:

> "…Deben considerarse al menos los siguientes asuntos:
>
> a. La programación de las necesidades de determinados activos, tanto para efectos de coordinación con las instancias usuarias, como para la previsión de sustituciones, reparaciones y otros eventos…".

El "Manual de operación para el procesamiento de ropa usada hospitalaria en la Caja Costarricense de Seguro Social" establece como objetivo general:

> "…Estandarizar el procesamiento de la ropa hospitalaria en las Lavanderías Industriales de la Caja Costarricense de Seguro Social y contratos privados, permitiendo con ello la obtención de los servicios de oportunidad, calidad y asepsia a un costo operativo competitivo y precios de mercado razonable…".

A su vez, este mismo cuerpo normativo indica dentro de sus objetivos específicos dentro de lo que interesa:

> "…2.2.1 Establecer un sistema seguro en la recolección, transporte, almacenamiento, distribución, tratamiento final y disposición de ropas hospitalarias (limpia, sucia o contaminada) …".
>
> "...2.2.3 Establecer normas básicas de operación en los procesos de clasificación, lavado, secado planchado, transporte que garanticen la asepsia de la ropa hospitalaria para los usuarios internos y externos…"
>
> "…2.2.6 Definir las condiciones ambientales que debe cumplir las Lavanderías internas y externas que le procesen ropa Hospitalaria a la Caja Costarricense de Seguro Social…".

Sobre este particular y mediante cuestionario de control interno aplicado el 21 de octubre del año en curso, el Lic. Eduardo A. Granados Calderón, Jefe de Área de la lavandería Central indicó a este Órgano Fiscalizador dentro de lo que interesa:

La unidad dispone de barreras sanitarias para el sistema automatizado de lavado, en el sector de lavado convencional por la disposición de las lavadoras, se cuenta con un recinto exclusivo para albergar estos equipos, ya que dichas lavadoras tienen un diseño de una sola puerta para carga y descarga. El portón del área de clasificación se mantiene abierto, actualmente se incluyeron las puertas en el sistema de control de acceso de la Lavandería y está pendiente la compra de pistones automáticos para la apertura y cierre automático, en el caso de la zona de lavado convencional se cuenta con una puerta en uno de los accesos que se mantiene parcialmente abierta, el otro sector no tiene ninguna barrera.

Sobre la curva sanitaria se indicó a esta Auditoría que, solamente en el área de lavado convencional existen curvas sanitarias, pero no en la medida especificada. Además, respecto con la señalización para las áreas de trabajo, se había incluido en una contratación de reparación del piso sin embargo la misma fue declarada infructuosa. Asimismo, algunos sectores de piso se encuentran con ciertos daños producto del uso continuo, para el año 2020 se había logrado licitar un concurso para la reparación del piso del área de ropa limpia, sin embargo, se declaró infructuoso.

En relación con las paredes, el Lic. Granados Calderón mencionó que algunas tienen elementos de fijación, otras presentan daños de pintura, hay sectores donde han sufrido daños por golpes con carreta entre otros. En ese sentido, para el año en curso se había licitado la contratación de reparación de piso incluía la pintura y tratamiento de paredes para el sector de ropa limpia sin embargo la misma se declaró infructuosa.

El Lic. Eduardo A. Granados Calderón manifestó respecto a los techos que, los perfiles metálicos expuestos se encuentran pintados, sin embargo, por su disposición no es posible cubrirlos. Además, sobre el tema de iluminación, se indicó que no se dispone de iluminación de emergencia. Sobre la ventilación, el Lic. Granados indicó que la Unidad, dispone de equipos de extracción, sin embargo, el sector de clasificación cuenta con un monitor de aire en el techo, imposibilitando la obtención de presión negativa en el recinto.

Respecto con los sistemas de seguridad, el Lic. Granados indicó que para el caso de la planta de producción, oficinas administrativas y taller de mantenimiento no se cuenta con sistemas de detección y alarma contra incendios, solamente se encuentran incluidos en el sector de comedor y vestidores de empleados ya que es una construcción del año 2019. Asimismo, sobre el tema de pasillos utilizados como acceso a una salida, el Lic. Granados manifestó que, debido a que el inmueble es de gran antigüedad, mantiene aún las características

originales, en su mayoría se cuenta con paredes de concreto, sin embargo, al ser una planta de producción, son construcciones amplias y abiertas y no hay pasillos.

En relación con el área destinada para clasificación de ropa, el Lic. Granados mencionó que, no existe delimitación de paso peatonal debido a las limitantes de espacio con las que se cuenta, al tiempo que debido a las condiciones físicas del recinto, no se cuenta con baños en el área de clasificación; sobre la rotulación de la zona se indicó a esta Auditoría que en este momento no se encuentra con la rotulación correspondiente, por el cambio de cambio de puerta y que se espera rotular una vez estén en pleno funcionamiento.

A su vez, los funcionarios que presentan heridas no lo reportan de previo a la Administración; sobre el monitoreo de los funcionarios en relación con el contacto de manos que, no se realiza, sin embargo, es parte de las buenas prácticas de higiene en el centro de producción y que se desconoce si todo el personal está debidamente vacunado. En ese mismo sentido, no se capacita al personal en técnicas de bioseguridad.

La Jefatura de la Unidad mencionando que las aguas residuales no reciben tratamiento previo a su disposición en el alcantarillado sanitario, cuerpo receptor o reutilización, solamente se realiza una separación de sólidos mediante una rejilla instalada en la salida de aguas de la lavandería y que los reportes operacionales de las aguas tratadas no son presentados ante la Dirección de Protección al Ambiente Humano del Ministerio de Salud.

Las gestiones tardías sobre la renovación de infraestructura de conformidad con la normativa vigente, así como, la edad y ubicación del inmueble, podrían incrementar los riesgos asociados a la suspensión de los procesos de lavado, secado y planchado de ropa hospitalaria.

Las deficiencias supra indicadas entre el estado de la infraestructura y lo establecido en el “Manual de operación para el procesamiento de ropa usada hospitalaria en la Caja Costarricense de Seguro Social”, generan aumentos en el deterioro de las instalaciones y posibles incrementos en los costos de labores de mantenimiento correctivo en las edificaciones, lo cual podría incidir en forma negativa en la prestación de los servicios ante los centros de salud y en la seguridad física de los usuarios internos y externos de la lavandería.

9. SOBRE LA GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

1.1. Sobre la conformación de los expedientes personales

De los expedientes revisados en la Lavandería Alfonso Zeledón Venegas, se evidenció que los reportes de tiempo extraordinario se archivan en “ampos”, contrario con lo dispuesto en la normativa institucional, el cual establece que debe quedar acreditado en el expediente personal.

La circular SDRH-0047-1996, del 29 de febrero de 1996, referente a la conformación y contenido del expediente personal, dispone:

> “Los documentos que conforman el expediente del funcionario de la Caja, que afectan su relación laboral, deben estar archivados en orden cronológico ascendente y debidamente foliados.
>
> A continuación, se detallan los documentos que deben depositarse dentro del expediente personal:
>
> - Oferta de Servicio con una fotografía. (Documento con el que se inicia el expediente personal), Certificación de estudios, Recomendaciones, Fotocopia de la cédula de identidad o cédula de residencia, Declaración jurada previo empleo, Licencias específicas, Examen físico previo empleo,

> Informes de adaptación, Evaluaciones del desempeño, Contrato de trabajo, Contrato de dedicación exclusiva, Título incorporación colegio profesional, Solicitud y resoluciones sobre el pago de carrera profesional, Estudios de reingreso a la Institución, Estudios de antigüedad, Acuerdos de Junta Directiva por becas, permisos, auxilios especiales reembolsables u otros que se refieran específicamente al trabajador, Autorizaciones de deducciones de cuotas de organizaciones de trabajadores o exclusión sobre esa deducción de cuotas, Resultado de estudios de reasignación, reclasificación o cambio de perfil en el puesto, Notas de felicitaciones, Documentos aplicación sanciones disciplinarias que incluyan los documentos de las fases de investigación (incluye declaraciones) y de ejecución (resolución y sanciones), Órdenes judiciales de retenciones al salario, Embargos, Pensiones alimenticias, Permisos de trabajo de personal extranjero, Comunicación al trabajador (Fórmula 99), Acciones de personal, Movimientos de personal, Disfrute y/o pago de vacaciones, Reportes de tiempo extra, siempre que el reporte sea individual, Carta de renuncia, Comunicación de derecho de pensión, Comunicación al derecho de prestaciones, Constancia o boleta de incapacidades. (…)

Es criterio de esta Auditoría Interna que la conformación del expediente personal de los funcionarios de la Lavandería Alfonso Zeledón Venegas demuestra incumplimiento a la normativa institucional en esta materia.

La falta de documentos en el expediente personal provoca un debilitamiento del sistema de control interno, debido a que no se dispone oportunamente de la información del personal.

1.2. Sobre el registro de elegibles de la Lavandería Alfonso Zeledón Venegas

Se determinó que, en la Lavandería Alfonso Zeledón Venegas, los registros de elegibles no se encuentran actualizados, no cuenta con un registro pasivo y el documento no detalla la cantidad de días que ha laborado el funcionario en cada puesto, tal como lo establece la normativa vigente.

Mediante la circular DAGP-0767-2011, del 01 de julio 2011, la Dirección de Administración y Gestión de personal dispone:

> "…Registro de Elegibles Activo y Pasivo: Habrá un Registro de Elegibles Activo conformado por los funcionarios con nombramiento vigente o tramitados durante los últimos seis meses en el mismo Servicio. El Registro de Elegibles Pasivo estará integrado por los funcionarios que no dispongan de nombramiento en el Servicio pero que han manifestado su voluntad de pertenecer al Registro de Elegibles.
>
> Diseño y criterio de prioridad: Se tendrá un Registro de Elegibles por Puesto y Servicio, y los funcionarios incluidos en éste, tendrán orden de prioridad en el nombramiento interino de las plazas disponibles para tales fines, ordenado por puestos y antigüedad, conforme los nombramientos registrados según las acciones de personal tramitadas.
>
> Responsabilidad de verificación y control: La Jefatura de cada Servicio, en coordinación con la Oficina de Recursos Humanos correspondiente, serán los responsables de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Manual Descriptivo de Puestos y llevar el control de los nombramientos efectuados en cada uno de ellos...".

En entrevista realizada el día 26 de noviembre de 2020, al Lic. Miguel Obando Rivera, jefe del Área de Lavandería Alfonso Zeledón Venegas, manifestó:

"Para priorizar nombramientos en esta unidad, tenemos un registro de elegibles que indica la fecha de Ubicación Escala, para priorizar nombramientos se otorgan al funcionario con la fecha más antigua."

El no tener actualizado el registro de elegibles, demuestra incumplimiento a la normativa institucional en materia de nombramientos y/o ascensos interinos, lo cual produce que se debilite el control interno en materia de priorizar nombramientos o ascensos interinos a los funcionarios.

1.3. Sobre las sumas pagadas de forma improcedente por concepto de tiempo extraordinario

Esta Auditoría Interna, detectó sumas pagadas en forma improcedente por concepto de tiempo extraordinario laborado por los funcionarios en mayo y junio 2020, en las Lavanderías Central y Alfonso Zeledón Venegas, según se detalla a continuación:

Cuadro 11
Sumas pagadas de forma improcedente por inconsistencias en el trámite del tiempo extraordinario en la Lavandería Central y Alfonso Zeledón Venegas
Periodo: extras realizadas en mayo y junio 2020

Unidad	Nombre Y Apellidos	Título de Puesto extra	Mes	Reporte T.E	Monto calculado por Auditoría	Monto Calculado por la Administración	Deferencia	Observaciones
Lavandería Central	Artavia Valdez Víctor Hugo	Trabajador de Producción 1	may-20	354348-2020	¢38 115,33	¢35 203,30	¢2 912,03	Nombrado como Chofer 2
Lavandería Central	Barahona Rodríguez Ana C.	Trabajador de Producción 1	may-20	354466-20	¢91 404,01	¢89 580,64	¢1 823,37	Se consideró una anualidad Ley 9635 menos
Lavandería Central	Brenes Camacho Allan	Trabajador de Serv.Generales	may-20	347255-20	¢86 107,44	¢81 883,25	¢4 224,19	Nombrado como TP2
Lavandería Central	Brenes Ramírez Marco Vinicio	Trabajador de Serv.Generales	may-20	361887-20	¢111 176,21	¢105 708,71	¢5 467,50	Nombrado como TP2
Lavandería Central	Brenes Torrentes Bryan Josué	Trabajador de Producción 2	may-20	347265-20	¢ 29 223,77	¢ 27 917,60	¢ 1 306,17	No se consideró la Ret. X Riesgo
Lavandería Central	Carballo Valverde Douglas	Trabajador de Serv. Gener.	may-20	354769-20	¢201 671,59	¢ 195 003,31	¢ 6 668,28	Nombrado como TP1
Lavandería Central	Cascante Vargas Johan	Trabajador de Producción 1	may-20	356781-20	¢ 68 208,92	¢ 78 281,35	¢ (10 072,43)	Nombrado como Téc. Eq.Prod. Ind
Lavandería Central	Chacón Barboza Bryan	Trabajador de Serv.Generales	may-20	347312-20	¢ 54 861,59	¢ 53 062,14	¢ 1 799,45	Nombrado como TP1
Lavandería Central	Chavarría Murillo Karla Beatriz	Trabajador de Serv. Generales	may-20	358088-20	¢ 124 181,65	¢ 120 099,88	¢ 4 081,77	Nombrada como TP1
Lavandería Central	Cubillo Vega Kimberly Tatiana	Trabajador de Servicios Generales	may-20	356351-20	¢147 318,38	¢ 130 260,97	¢ 17 057,41	Nombrada como TP1/ (Reporte con horario superpuesto)
Lavandería Central	Gómez Hurtado Roberto	Trabajador de Servicios Generales	may-20	356634-20	¢ 40 312,88	¢ 38 328,30	¢ 1 984,58	Nombrado como TP2

Unidad	Nombre Y Apellidos	Título de Puesto extra	Mes	Reporte T.E	Monto calculado por Auditoría	Monto Calculado por la Administración	Deferencia	Observaciones
Lavandería Central	Miranda Orozco Bayron Alberto	Trabajador de Servicios Generales	may-20	347512-20	¢ 48 011,62	¢ 45 657,75	¢ 2 353,87	Nombrado como TP2
Lavandería Central	Mora Sevilla Jairo Dario	Trabajador de Servicios Generales	may-20	347571-20	¢ 48 203,87	¢ 45 840,45	¢ 2 363,42	Nombrado como TP2
Lavandería Central	Oviedo Solís Pablo	Trabajador de Servicios Generales	may-20	347816-20	¢ 61 881,63	¢ 58 495,43	¢ 3 386,20	Nombrado como Bodeguero
Lavandería Central	Sáenz Hernández Didier Alberto	Supervisor de Producción	may-20	354434-20	¢ 210 920,83	¢ 235 191,68	¢ (24 270,85)	Ver día 01 estaba libre
Lavandería Central	Vargas Arias Jorge	Trabajador de Servicios Generales	may-20	354670-20	¢ 64 982,75	¢ 61 784,84	¢ 3 197,91	Nombrado TP2
Lavandería Central	Álvarez Rivera Luis Guillermo	Trabajador de Producción 2	jun-20	430353-2020	¢ 99 266,95	----------	¢ 99 266,95	No pago en planilla aún, se recibió en SGRH el 20-07-2020
Lavandería Central	Brenes Torrentes Bryan Josué	Trabajador de Producción 2	jun-20	430444-20	¢ 53 837,20	¢ 51 436,05	¢ 2 401,15	No se consideró Ret. por Riesgo
Lavandería Central	Gómez Hurtado Roberto	Trabajador de Producción 2	jun-20	426886-20	¢ 198 416,70	¢ 195 209,35	¢ 3 207,35	En reporte se indicó TP2, se pagó como TP1
Lavandería Central	109520680	Madrigal Cambronero Heriberto	Jun-20	427024-20	¢ 147 845,35	¢ 165 143,95	¢ (17 298,60)	Se digitó 8h en tercer turno 1/2 siendo sencillo.
Lavandería Zeledón Venegas	Porras Granados Albert Gerardo	Trabajador de Producción 2	may-20	319282-20	¢ 88 141,25	¢ 89 383,10	¢ (1 241,85)	Se consideró una Anualidad Ley 9635 de más
Lavandería Zeledón Venegas	Brenes Bogantes Christian	Supervisor de Producción	jun-20	385688-20	¢ 95 373,75	¢ 92 027,70	¢ 3 346,05	No se consideró Ret. por Riesgo
Lavandería Zeledón Venegas	Córdoba Calderón Jesús Javier	Trabajador de Producción 1	jun-20	385767-20	¢ 169 414,41	¢ 166 261,15	¢ 3 153,26	No se consideró una Anualidad Ley 9635
Lavandería Zeledón Venegas	Pérez Quirós Anthony Bernal	Técnico en Equipo Producción Industrial	jun-20	390277-20	¢ 19 478,20	¢ 29 213,02	¢ (9 734,82)	Se pagó a 1/2 en I turno

*TP1 ó TP2, hace referencia a Trabajador de Producción 1 o Trabajador de Producción 2
Fuente: Planillas Salariales, SOGERH, Expedientes Personales

La Ley General de Control Interno, en el artículo 15, sobre las Actividades de Control, en el inciso “b”, punto “iv”; señala:

> “La conciliación periódica de registros, para verificar su exactitud y determinar y enmendar errores u omisiones que puedan haberse cometido.”

Por su parte la circular GG-1743-2019 del 11 de octubre de 2019, emitida por el Dr. Roberto Cervantes Barrantes, Gerente General, instruye la realización y pago de tiempo extraordinario en puestos inferiores al que se encuentra nombrado el funcionario en la jornada ordinaria. Al respecto indica:

> “Se hace la salvedad de que, en casos de excepción debidamente justificados al amparo de la satisfacción del interés público y continuidad en la prestación de los servicios, donde se demuestre

en forma fehaciente que se carece de funcionarios para realizar ese tiempo extraordinario, se indica que la Máxima Autoridad del centro respectivo podrá autorizar la realización de tiempo extraordinario a funcionarios que se encuentren nombrados ordinariamente en puestos superiores a los que se requieren cubrir.

Lo anterior, considerando que dicha autorización implica la responsabilidad de una erogación presupuestaria mayor para la Institución -por cuanto el perfil bajo el cual debe remunerarse es el correspondiente a la jornada ordinaria-, siempre y cuando se cuente con los recursos presupuestarios requeridos para efectuar el pago.

De lo anterior, se determina que las sumas pagadas de forma improcedente son producto de un desglose incorrecto en los reportes de tiempo extraordinario, de la falta de revisión en los horarios. Así como, la cancelación de las extras en un puesto distinto al que indicó el reporte.

Esta situación genera sumas pagadas de forma improcedente, el cual podría generar daño al patrimonio de la Institución.

10. SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO POR LAS LAVANDERÍAS

Debido a la relevancia que posee la higienización de ropa que es utilizada en los centros de salud a nivel Institucional, se consideró pertinente conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio brindado por las Lavanderías en los procesos de lavado, secado, planchado y entrega de ropa.

En virtud de lo anterior, se desarrolló una encuesta en la cual se obtuvo la colaboración de 10 Unidades de un total de 15 (9 Hospitales y 6 Áreas de Salud), lo que representó la participación del 66,66%.

De los 10 centros de salud participantes, 5 reciben el servicio de la lavandería Central y 5 de la lavandería Alfonso Zeledón Venegas.

Con base en los resultados obtenidos se determinaron oportunidades de mejora relacionadas con el trato recibido, la capacidad de producción, suficiencia de la ropa despachada, condición y calidad de la ropa entregada, entre otros aspectos que se detallan a continuación (mayor detalle en anexo 1):

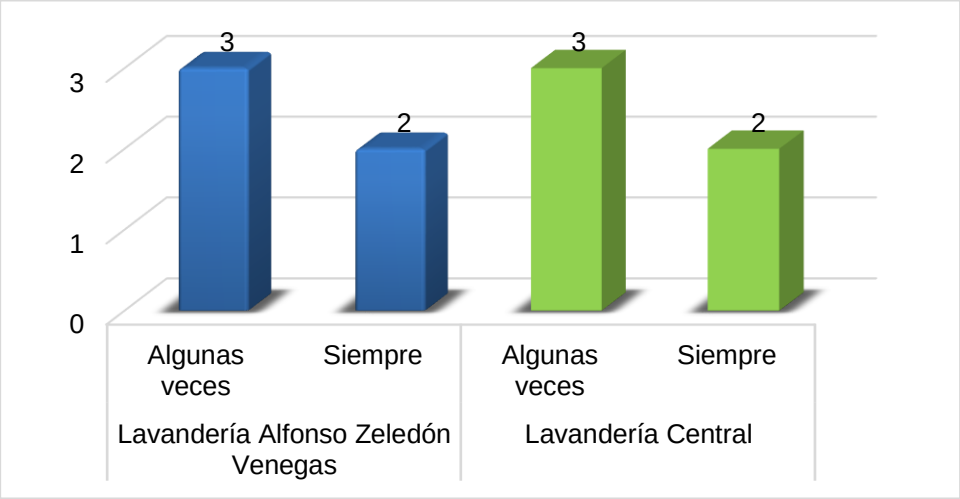
Cuadro 12
Resultado de la encuesta sobre la calidad del servicio brindado por las Lavanderías
Periodo: Noviembre 2020

	LAZV		LC	
Pregunta	**Sí**	**No**	**Sí**	**No**
¿Considera que la capacidad de producción de la lavandería es suficiente para la cantidad de ropa sucia producida en el centro médico?	20%	80%	20%	80%
¿Cuándo se han presentado inconvenientes con la ropa hospitalaria, la lavandería ha sido diligente en resolver la situación?	40%	60%	40%	60%
¿La ropa procesada por la lavandería cubre la demanda diaria de ropa limpia del centro médico?, es decir, la lavandería le despacha la ropa limpia necesaria.	40%	60%	20%	80%
La ropa que requiere planchado es entregada íntegra y sin arrugas significativas.	40%	60%	0%	100%
Considera que la lavandería tiene aspectos por mejorar	100%	0%	100%	0%

Fuente: Unidades participantes en la Encuesta (Plataforma Forms)

Además, en otras de las respuestas registradas por los participantes se puede evidenciar lo siguiente:

Gráfico 9
Resultado pregunta:
¿El trato recibido por los funcionarios de la lavandería es cordial y respetuoso?
Unidades Participantes
Periodo: Noviembre 2020

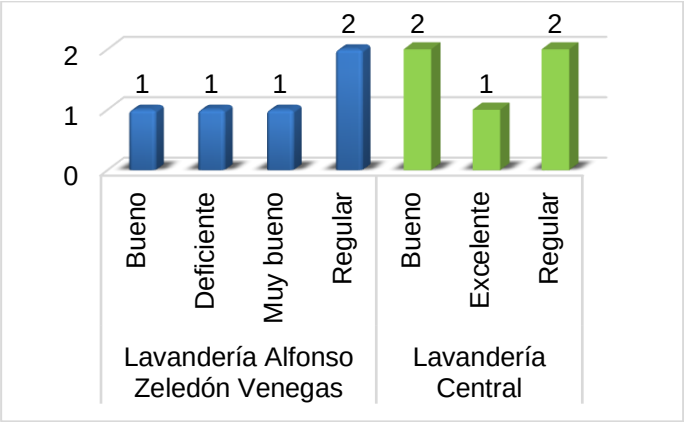


Fuente: Unidades participantes en la Encuesta (Plataforma Forms)

Como se puede observar en el gráfico anterior, las Unidades externan que el trato recibido por los funcionarios de la lavandería no siempre es cordial y respetuoso.

En cuanto al desempeño en general de las lavanderías se observó que la calificación oscila entre bueno y regular mayoritariamente:

Gráfico 10
Resultado pregunta:
¿Cómo calificaría en general el desempeño de la lavandería?
Unidades Participantes
Periodo: Noviembre 2020



Fuente: Unidades participantes en la Encuesta (Plataforma Forms)

Asimismo, algunos de los participantes incluyeron las siguientes observaciones:

✓ **Lavandería Alfonso Zeledón Venegas**

- Mejorar la comunicación entre Jefatura y supervisores cuando hay problemas en los equipos y comunicar a los centros a quienes les brinda el lavado, separar la ropa que viene revuelta tanto verde como blanco, separar las sabanas grandes de las pequeñas, mucha ropa revuelta de otros hospitales.
- Existe mucha ropa que se revuelve con otros Centros Hospitalarios. Los días lunes son un problema ya que la ropa sucia del sábado y domingo se acumula y hasta el día miércoles se van poniendo al día con el lavado,
- Clasificación de la ropa, empaque, a veces la ropa viene húmeda, mal lavada. Muchísima ropa revuelta de otros centros hospitalarios
- Cuando se procesa la ropa hospitalaria para el lavado diario, la misma se recibe algunas veces sucia y con un olor desagradable (a excremento), se ha indicado varias veces, y cuesta que se corrija la situación. 2. Las sábanas y colchas, en ocasiones vienen húmedas, y arrugadas, (no es todo el tiempo, pero se han recibido así). 3. Cuando se llevan la ropa sucia principalmente los fines de semana, la misma no la entregan en su totalidad con lo que se llevan a procesar.
- Deben preocuparse más porque las sabanas que salen de la lavadora del proceso de ropa contaminada sean retiradas de las lavadoras para ser planchadas, llevan un proceso de lavado el cual extermina cualquier virus o bacteria, que se encuentra en la ropa, pero no la plancha ni retiran de la lavadora, ignorando que ya paso el proceso de desinfección.

✓ **Lavandería Central**

- Control de egreso y entrega de la ropa de cada unidad / Ingreso de la ropa no coincide con la cantidad que se llevó.
- Cuando las sabanas se envían separadas el planchado es de excelente calidad. No obstante, existe mucha mezcla y fuga de prendas hacia otros centros a como recibimos ropa de otros centros, a su vez los registros de kilos procesados no coinciden con la cantidad de kilos de ropa sucia despachados vs la cantidad de kilogramos recibidos (incluyendo el factor humedad), esto según nuestros registros. Con respecto al planchado con el proceso de la ropa COVID las sabanas vienen mezcladas arrugadas y sin planchar, no se devuelven por el riesgo a la fuga de las mismas, se deben de procesar manualmente.
- 1) Nos envían ropa que no corresponde a esta Area de Salud. 2) De forma ocasional se pierden prendas de ropa que han sido enviadas.
- La coordinación con la jefatura de la lavandería Central respecto a la recolección de ropa sucia, y a la entrega de ropa limpia ha sido difícil. Y se ha requerido de conversaciones reiteradas para subsanar las debilidades y limitaciones experimentadas. Se ha dado situaciones de falta de respeto de funcionarios que recogen la ropa sucia, y que, a pesar de las comunicaciones con las jefaturas respectivas, no se ha visto acciones de parte de la Lavandería Central. Hay ropa específica del hospital que se la llevan a lavar y NO la devuelven, afectando con ello el presupuesto local porque hay que comprar reiteradamente paños y cobertores que son exclusivos, con la respectiva escasez para ejecutar procedimientos del hospital que requieren de dichas prendas.
- No tienen control que separe la ropa por Centro Médico, siempre nos llega ropa de otros Centros Médicos deteriorada y la nuestra no regresa, se pierde. Se ha asistido a reuniones con la Administración de nuestro Centro Médico, pero no se resuelve y sigue la afectación.

CONTIENE firmadigital Ley Nº8454
"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"

De la información anterior se evidencia que, las Unidades usuarias de ambas lavanderías refieren aspectos y situaciones relacionadas con la cantidad y condición de la ropa recibida y la capacidad de producción, aspectos que requieren ser valorados por la Administración para mejorar el servicio brindado.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen en el apartado 1.9 Vinculación del SCI con la calidad, lo siguiente:

> "…El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben promover un compromiso institucional con la calidad y apoyarse en el SCI para propiciar la materialización de ese compromiso en todas las actividades y actuaciones de la organización. A los efectos, deben establecer las políticas y las actividades de control pertinentes para gestionar y verificar la calidad de la gestión, para asegurar su conformidad con las necesidades institucionales, a la luz de los objetivos, y con base en un enfoque de mejoramiento continuo…".

La situación descrita obedece a que las lavanderías no han implementado una estrategia para conocer la percepción de los principales clientes en cuanto al servicio ofrecido, aspectos que deben ser valorados para mejorar las funciones sustantivas de higienización de ropa.

Los criterios externados por los funcionarios consultados reflejan oportunidades de mejora en los procesos sustantivos de lavado, secado, planchado y entrega de ropa, así como, en el trato ofrecido por los funcionarios de ambas lavanderías, aspectos que inciden en el servicio brindado y podrían afectar la atención de los pacientes al no disponer de la cantidad y calidad de la ropa necesaria en los centros de salud.

11. SOBRE ASPECTOS DE CONTROL INTERNO

En la revisión efectuado a las Lavanderías Central y Alfonso Zeledón Venegas no se documentó un "Manual de procedimiento" con el detalle de las tareas a desarrollar para cumplir con el proceso de registro, contabilización y remisión de los costos industriales a la Subárea Contabilidad Costos Industriales, que sirva de soporte e inducción al funcionario encargado de ese proceso, que contenga una descripción de las actividades sustantivas y las responsabilidades a ejercer en el desarrollo de esa actividad.

La Ley General de Control Interno 8282, en el artículo 15 "Actividades de Control", inciso b, y señala:

> "Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos los siguientes:
>
> (…) iii. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente. (…)"

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 1.4 inciso c. señala:

> **"1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI**
>
> (…)

> c. La emisión de instrucciones a fin de que las políticas, normas y procedimientos para el cumplimiento del SCI, estén debidamente documentados, oficializados y actualizados, y sean divulgados y puestos a disposición para su consulta…"

La Licda. Carolina Brenes Cantillo, funcionaria a cargo de los costos industriales de la Lavandería Alfonso Zeledón Venegas, informó a esta Auditoría Interna con respecto a un manual de procedimiento o instructivo sobre los costos industriales de la lavandería, lo siguiente:

> "Bueno en realidad nosotros no contamos con manuales ni instructivos relacionados a los costos de la Lavandería, nos basamos en la normativa institucional y en las matrices que en Costos Industriales nos han proporcionado, además de las matrices propias de recopilación de información de la lavandería".

El Ing. José Alberto Rojas Gutiérrez, funcionario a cargo de los costos industriales de la Lavandería Central, informó a este Órgano de Control y Fiscalización que la Lavandería no dispone de un manual a lo interno que le instruya en el proceso de registro y contabilización de los costos industriales.

La emisión de un "Manual de procedimiento" permite al funcionario responsable conocer y desarrollar el proceso sustantivo, asimismo, se configura como un medio de capacitación individual, lo que a su vez tendría un impacto positivo sobre las funciones y responsabilidades del cargo, las relaciones o coordinación a lo interno de la unidad.

La ausencia de documentar acciones para el desarrollo de las diferentes actividades crea un vacío a lo interno de la Lavandería, al carecer de un instrumento de consulta que contenga un proceso estandarizado, articulado y que sirva de orientación e inducción al funcionario encargado de ese proceso.

CONCLUSIONES

Los resultados del presente informe reflejan la necesidad de fortalecer algunos aspectos que pueden mejorar el desempeño y la eficiencia de las lavanderías en el proceso de higienización de ropa hospitalaria, en virtud de que el objetivo principal de las lavanderías es garantizar la producción bajo los principios de eficiencia y efectividad, efectuando el máximo aprovechamiento de la capacidad instalada, estableciendo metas de producción retadoras que se ajusten a la realidad de estos centros; situación que requiere revisión; por cuanto, se evidenció que la metodología utilizada para el establecimiento de esas metas considera solamente el histórico de los años anteriores, lo que si bien es cierto representa información veraz y confiable, no garantiza que los demás aspectos que interfieren como la disponibilidad de los equipos y personal, crecimiento o disminución de la demanda, tiempos muertos por reparaciones, estudio de tiempos y movimientos, disponibilidad de los recursos energéticos, entre otros factores, puedan modificar esas metas y optimizarlas a la realidad.

La contabilización y registro de los costos de producción es un proceso que requiere de una mayor participación de la Subárea Contabilidad Costos Industriales, quien debe desarrollar un papel preponderante en esta temática a nivel Institucional, como el principal experto en la materia, de la necesidad de su vinculación en el conocimiento y análisis de los movimientos contables, fórmulas matemáticas e informes generados.

La elaboración de informes gerenciales que se realiza mensualmente bajo la figura de una contabilidad de gestión, destinada a dar soporte al proceso de toma de decisiones por parte de las administraciones de cada lavandería, así como de la Dirección Producción Industrial o Área perteneciente, pese a que el detalle de la información de los costos no se publica en los estados financieros, este reviste suma importancia en los procesos de planeación, control y toma de decisiones.

Las lavanderías ofrecen a la Institución invertir una menor cantidad de recursos económicos para obtener el servicio de higienización de la ropa hospitalaria, que en el mercado nacional podrían adquirirse a un costo mayor, por lo que es estrictamente necesario que la contabilización y registro de los Materiales Directos, Mano de Obra y Costos Indirectos se haga de forma correcta, así como efectuar periódicamente revisiones de las fórmulas de cálculo y los ajustes que se requieran, con la finalidad de brindar información relevante, oportuna y consistente que permita medir el rendimiento y beneficio que ofrecen estas unidades productivas.

Lo anterior, por cuanto una contabilización o registro inadecuado podría originar una sub o sobrevaloración del precio final por kilogramo de ropa higienizada, influyendo en el rendimiento o beneficio esperado de esos centros de producción.

Las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP), nacen con el propósito de brindar estándares internacionales y responder a la necesidad de lograr una mejor calidad de la información financiera, y enfrentar así problemas tales como; la falta de transparencia, la dificultad para establecer comparaciones, la existencia de tratamientos contables poco confiables.

Por lo que resulta importante, que la Subárea Contabilidad Costos Industriales se involucre en este proceso de implementación de las normas NICSP y analice los cambios que está experimentando la normativa contable, para que pueda ajustar sus procesos, en virtud de estandarizar, brindar calidad y confiabilidad en la información que será remitida a las administraciones para los procesos de planeación, control y toma de decisiones.
Por otro lado, la ejecución de las actividades sustantivas que realiza la Subárea de Mantenimiento requiere fiscalización periódica para garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones, situación que requiere ser fortalecida por las autoridades de las Lavanderías, debido a que se encuentran solicitudes de mantenimiento registradas en el SOCO como pendientes de atención desde enero de 2020.

Además, es necesario que se revise la eficacia en la sustitución de equipos, en virtud de que se encuentran activos con un alto nivel de obsolescencia y los planes de reemplazo no se encuentran alineados con esa condición, ni registran aspectos fundamentales como el año de ejecución ni la etapa en la cual se encuentra actualmente el proyecto.

Según la inspección realizada en las lavanderías Alfonso Zeledón Venegas y Central, así como la información suministrada por las Jefaturas de dichas Unidades, se evidenció que la infraestructura que alberga la lavandería no cumple a cabalidad con las disposiciones inmersas en el “Manual de operación para el procesamiento de ropa usada hospitalaria en la Caja Costarricense de Seguro Social”, determinándose que la Lavandería Alfonso Zeledón Venegas (LAZV) y Central (LC) presentan un nivel de cumplimiento del 60.4% y 62.6% respectivamente, en relación con los 91 aspectos de infraestructura evaluados.

En relación con la gestión de Recursos Humanos, se evidenció que, la conformación de los expedientes personales de los funcionarios, no se ajusta al bloque normativo institucional, estipulado en la circular SDRH-0047-1996.

Asimismo, se determinó oportunidad de mejora en la actualización y conformación del registro de elegibles activo y pasivo, de conformidad con la circular DAGP-767-2011.

En relación con la gestión de tiempo extraordinario, mediante la revisión de los reportes de tiempo extraordinario laborados en mayo y junio 2020 en las Lavanderías Central y Alfonso Zeledón Venegas, se comprobó sumas pagadas de más por un monto de ¢62.618,55 y sumas pagadas de menos por un monto de ¢170.000,90 a funcionarios de la Lavandería Central y Lavandería Alfonso Zeledón Venegas.

CONTIENE firmadigital Ley Nº8454
"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"

Los resultados de la encuesta aplicada sobre la calidad del servicio brindado por las Lavanderías en los procesos de lavado, secado, planchado y entrega de ropa, evidenciaron una apreciación negativa que podría incidir en forma directa en la prestación de los servicios de lavado, al determinarse aspectos relacionados principalmente con la capacidad de producción, cantidad y calidad de la ropa entregada, lo que genera desconfianza y preocupación por parte de los beneficiarios; así como, afectación en la imagen de la Lavanderías.

RECOMENDACIONES

AL LICENCIADO OVIDIO MURILLO VALERIO, DIRECTOR PRODUCCIÓN INDUSTRIAL O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. De conformidad con lo evidenciado en el hallazgo 1 del presente informe, en conjunto con los Jefes de Área de las lavanderías, desarrollar un estudio que permita determinar y ajustar de considerarse pertinente, las metas establecidas con base en la capacidad real de producción de cada centro; considerando entre otros aspectos, la capacidad instalada, disponibilidad de los equipos y personal, crecimiento o disminución de la demanda, tiempos muertos por reparaciones, tiempos y movimientos, afectación por la emergencia del COVID-19, disponibilidad de los recursos energéticos; con el objetivo de adecuar las metas anuales de producción y lograr el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles, bajo los principios de eficiencia y eficacia.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá enviarse a la Auditoría Interna, en el plazo de 6 meses posteriores al recibo del presente informe, documento donde se evidencie el estudio realizado y la pertinencia o no de ajustar las metas de producción de cada lavandería.

2. Garantizar que las Subáreas de Mantenimiento de las lavanderías Central y Alfonso Zeledón Venegas, -según previa aplicación del instructivo para la evaluación y planificación del reemplazo del equipo médico e industrial- que los equipos industriales que ya agotaron su vida útil sean incluidos en un programa de sustitución, con el fin de priorizar aquellos que pueden ser reemplazados con presupuesto local y en los casos donde se requiera la participación de alguna Unidad del Nivel Central gestionar lo pertinente.

Además, en dicho plan incluir las etapas fundamentales para la ejecución de proyectos como: año de ejecución, etapa en que se encuentra, porcentaje de vida del proyecto, costo estimado, Unidad responsable; entre otros aspectos, según lo evidenciado en el hallazgo 7.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá enviarse a la Auditoría Interna, en el plazo de 6 meses posterior al recibo del presente informe, documento donde se evidencie el programa de sustitución de equipos.

3. Considerando lo señalado en el hallazgo 10, en torno a la percepción externada por las Unidades Usuarias de las Lavanderías sobre la calidad del servicio brindado en los procesos de lavado, secado, planchado y entrega de ropa, establezca un plan de acción que contenga una estrategia con actividades, plazos y responsables, dirigida a corroborar y de ser pertinente, fortalecer los aspectos externados como insatisfactorios en cuanto a la cantidad y calidad de ropa despachada, trato ofrecido por los funcionarios, ropa que no corresponde a los centros de salud y demás situaciones referidas en la encuesta aplicada; con el objetivo de mejorar el proceso de higienización de ropa y la satisfacción de los clientes de las lavanderías.

CONTIENE firmadigital Ley Nº8454
"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá enviarse a la Auditoría Interna, en el plazo de 6 meses posteriores al recibo del presente oficio, documento donde evidencie la implementación del plan establecido y el seguimiento respectivo.

AL LICENCIADO EDUARDO GRANADOS CALDERÓN, JEFE ÁREA LAVANDERÍA CENTRAL Y AL LIC. MIGUEL OBANDO RIVERA, JEFE ÁREA LAVANDERÍA ALFONSO ZELEDÓN VENEGAS O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

4. Establecer las acciones correspondientes para que esa jefatura en el cumplimiento de sus potestades de control y supervisión, analice de forma mensual el estado de solicitudes de mantenimiento que se encuentran clasificadas en el SOCO como sin ejecución, con el fin de verificar el registro correcto de información y establecer las causas que ocasionan el estado de pendientes en órdenes de trabajo que ya fueron atendidas de manera efectiva, con el fin de que se implementen las medidas correctivas pertinentes y la información del sistema sea confiable (hallazgo 7).

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá enviarse a la Auditoría Interna, en el plazo de 6 meses posterior al recibo del presente informe, documento donde se evidencie el análisis realizado de las solicitudes pendientes y las medidas correctivas implementadas.

5. En conjunto con la Subárea de Mantenimiento valorar técnica y económicamente la factibilidad de modificar el horario actual para la ejecución del mantenimiento preventivo contratado y efectuado por el nivel local, con el objetivo de minimizar el impacto en el rendimiento de la higienización de ropa al establecer un horario menos productivo que el actual, según lo evidenciado en el hallazgo 7.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá enviarse a la Auditoría Interna, en el plazo de 6 meses posterior al recibo del presente informe, documento donde se evidencie el análisis realizado sobre la factibilidad de modificar el horario programado para la ejecución del mantenimiento preventivo.

6. En vista de lo indicado en el hallazgo 8 del presente informe, sobre el estado de la infraestructura en las lavanderías Alfonso Zeledón Venegas y Central, así como lo dispuesto en el “Manual de operación para el procesamiento de ropa usada hospitalaria en la Caja Costarricense de Seguro Social”, desarrollar e implementar un plan para ajustar las condiciones del inmueble, de conformidad con la normativa supra citada y los recursos disponibles en la Unidad. Plazo: 12 meses, a partir del recibido oficial del informe.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, en el plazo de 12 meses, posteriores al recibo del presente informe, remitir a esta Auditoría el plan para adaptación de la infraestructura solicitado, en el cual se valoren todas las observaciones indicadas y se justifique una por una, la procedencia o medida a implementar para mitigar los incumplimientos señalados.

A LA LICENCIADA ERIKA MARÍN SÁNCHEZ, JEFE SUBÁREA GESTION DE RECURSOS HUMANOS O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

7. Efectuar un análisis de los casos de sumas pagadas de forma improcedente evidenciados en el hallazgo 9. Además, efectuar las acciones pertinentes para la recuperación y/o pago de esos montos a los funcionarios de la Lavandería Central y Alfonso Zeledón Venegas, en caso de determinarse procedente.

CONTIENE firmadigital Ley Nº8454
"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"

Para acreditar el cumplimiento de lo recomendado, deberá presentarse a esta auditoría en el plazo de 4 meses a partir del recibo del presente informe, la documentación donde se detallen las acciones efectuadas para atender lo antes indicado.

AL LICENCIADO MIGUEL OBANDO RIVERA, JEFE ÁREA LAVANDERÍA ALFONSO ZELEDÓN VENEGAS, O EN SU LUGAR A QUIEN OCUPE EL CARGO.

8. Según lo evidenciado en el hallazgo 9 sobre la conformación de los expedientes personales de los funcionarios, y en el tanto la institución actualiza la normativa para el manejo de expedientes personales, implemente las acciones pertinentes para la correcta conformación de los expedientes personales, a fin de los reportes de tiempo extraordinario queden acreditados en él.

Para acreditar el cumplimiento de lo recomendado, deberá remitirse a esta Auditoría Interna en el plazo máximo de 1 meses a partir del recibido del presente informe, la documentación donde conste las medidas adoptadas.

9. De conformidad con lo evidenciado en el hallazgo 9, desarrollar las acciones necesarias que permitan conformar y mantener actualizados los registros de elegibles conforme a la normativa vigente.

Para acreditar el cumplimiento de lo recomendado, deberá presentarse a esta auditoría en el plazo de 2 meses a partir del recibo del presente informe, documento donde se detallen las acciones efectuadas para atender lo antes indicado.

10. De conformidad con lo evidenciado en el hallazgo 11, elaborar un “Manual de procedimientos” para el proceso de contabilización, registro y remisión de los costos industriales de la lavandería, de manera que le permita al funcionario responsable de los costos industriales conocer y desarrollar el proceso sustantivo, asimismo, se configura como un medio de capacitación e inducción individual.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, en el plazo de 6 meses posteriores al recibo del presente informe, la Lavandería Alfonso Zeledón Venegas, deberá remitir a la Auditoría Interna, copia del documento elaborado debidamente aprobado y divulgado para su utilización.

AL LICENCIADO MÁX GONZÁLEZ CARMONA, JEFE SUBÁREA CONTABILIDAD COSTOS INDUSTRIALES O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

11. De conformidad con lo evidenciado en los hallazgo 2 y 4 del presente informe, instruir las acciones que correspondan para que los “Manuales de procedimientos para la elaboración del Informe Gerencial” de las lavanderías Central y Alfonso Zeledón Venegas, confeccionados por la Subárea Contabilidad Costos Industriales en 2014, sean revisados, ajustados y oficializados conforme al “Instructivo para la Gestión de Documentos Normativos en la Caja Costarricense de Seguro Social”, documento que brinda los lineamientos de forma, aprobación y oficialización de la Documentación generada por la Institución.

Para su revisión considerar las cargas patronales que asume la Institución en su papel de patrono, la definición y clasificación de los rubros en sus tres elementos: Materiales Directos, Mano de obra y Costos Indirectos, adicionar las plantillas de remisión de información (documentos de costos que debe remitir la Jefatura de la Lavandería en el mes al cual se le realizará el estudio),

CONTIENE firmadigital Ley Nº8454
"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, en el plazo de 6 meses posteriores al recibo del presente informe, la Subárea Contabilidad Costos Industriales, deberá remitir a la Auditoría Interna, copia de los documentos elaborados debidamente ajustados y divulgados para su utilización.

12. De conformidad con lo evidenciado en el hallazgo 3 del presente informe, solicitar asesoramiento técnico a la Subárea Control y Evaluación de Nómina para diseñar una herramienta que permita calcular los rubros salariales requeridos para la contabilización de la mano de obra, de manera que el encargado de reportar el gasto por planilla de la lavandería no tenga que recurrir a la revisión de las nóminas salariales.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, en el plazo de 6 meses posteriores al recibo del presente informe, la Subárea Contabilidad Costos Industriales, deberá remitir a la Auditoría Interna, copia de la herramienta elaborada.

13. De conformidad con lo evidenciado en el hallazgo 6 del presente informe, coordinar con el Área de Contabilidad Financiera, para definir cuáles serán las normas NICSP que deben implementar en sus actividades sustantivas, de manera que la información contable que se genere esté estandarizada con la nueva normativa que la Institución debe adoptar y que brinde calidad y confiabilidad en la información que será remitida a las administraciones para los procesos de planeación, control y toma de decisiones.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, en el plazo de 6 meses posteriores al recibo del presente informe, la Subárea Contabilidad Costos Industriales, deberá remitir a la Auditoría Interna, un informe donde conste los ajustes que se deben implementar para que la información contable generada por esta Subárea cumpla con las NICSP, así como un cronograma para su ejecución con responsables, actividades y plazos claramente definidos.

AL LICENCIADO EDUARDO GRANADOS CALDERÓN, JEFE ÁREA LAVANDERÍA CENTRAL O EN SU LUGAR A QUIEN OCUPE EL CARGO.

14. De conformidad con lo evidenciado en el hallazgo 11, elaborar un “Manual procedimiento”, de manera que le permita al funcionario responsable de los costos industriales conocer y desarrollar el proceso sustantivo, asimismo, se configura como un medio de capacitación e inducción individual.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, en el plazo de 6 meses posteriores al recibo del presente informe, la Lavandería Central, deberá remitir a la Auditoría Interna, copia del documento elaborado debidamente aprobado y divulgado para su utilización.

AL INGENIERO GUSTAVO PIÑA CONTRERAS, JEFE ÁREA GESTIÓN INGENIERÍA Y MANTENIMIENTO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS, O EN SU LUGAR A QUIEN OCUPE EL CARGO.

15. De conformidad con lo evidenciado en el hallazgo 5, programar la calibración y/o ajuste de los medidores de flujo de vapor de agua instalados en la Planta de Calderas, considerando criterios técnicos, económicos y sanitarios, de manera que permita disponer al Área de Ingeniería y mantenimiento de equipos precisos que permitan una lectura real del consumo de vapor por parte de la Lavandería Alfonso Zeledón Venegas.

Una vez realizada la calibración y/o ajuste de los medidores de flujo de vapor de agua instalados en la Planta de Calderas, elaborar o actualizar la fórmula matemática para determinar el costo aproximado del consumo de vapor en la lavandería Zeledón Venegas, considerando variables como: cantidad de

CONTIENE firmadigital Ley Nº8454
"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"

kilogramos/hora suplidos, costos por generación de calor, relación entre los costos por tratamiento de agua y los kilogramos/hora producidos, costos por mantenimiento, costos indirectos, eficiencia de las calderas, precio del bunker, entre otros.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, en el plazo de 12 meses posteriores al recibo del presente informe, siempre y cuando las condiciones sanitarias por la emergencia nacional por la Pandemia de COVID-19, lo permitan, el Área de Ingeniería y Mantenimiento del Hospital San Juan de Dios, deberá remitir a la Auditoría Interna y a la Subárea Contabilidad Costos Industriales, una certificación donde conste que los equipos fueron calibrados y/o ajustados, que se encuentran en correcto funcionamiento, así como la ecuación matemática elaborada para la determinación del costo del consumo de vapor.

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los resultados del presente estudio fueron comentados:

- ✓ El 14 de diciembre de 2020 con el Lic. Ovidio Murillo Valerio, Director de Producción Industrial, Lic. Eduardo Granados Calderón, jefe Lavandería Central, Lic. Miguel Obando Rivera, jefe Lavandería Alfonso Zeledón Venegas y Licda. Daniela Moscoa Quesada, asistente Dirección de Producción Industrial, quienes indicaron lo siguiente:

"…

- *Recomendación 1:*

El Lic. Eduardo Granados indica: "según los datos observados en las gráficas, debe considerarse que dentro de la capacidad instalada se encuentran los factores de infraestructura, recurso humano, vida útil de los equipos, por tal motivo, y considerando que hay falta de personal, por cuanto a nivel Europeo se manejan cargas de aproximadamente 120 kg/Dia y que en el caso de la Lavandería Central estamos por encima de ese promedio en 140 km/Dia por persona, aunado a que los equipos sobrepasan en muchos casos los 20 años de vida útil, ambas lavanderías dan mucho más de lo que su capacidad instalada permite. Se debe tomar en cuenta que la meta y la capacidad instalada son aspectos totalmente diferentes, y esta recomendación hace ver como si las lavanderías estuvieran trabajando mal, situación que no es así.

El Lic. Miguel Obando señala: "preocupa la percepción, que no se esté definiendo adecuadamente, se enfocó la recomendación en equipos, pero hay otros aspectos como la infraestructura no adecuada, el hacinamiento de trabajadores, la carencia de recurso humano. No se debe considerar solo la cantidad, sino la calidad. Actualmente la Lavandería Zeledón Venegas tiene mucho personal al que se le han readaptado sus funciones, y el trabajo sigue siendo el mismo o en aumento.

El Lic. Ovidio Murillo, externó que la solicitud de la recomendación no sería la primera vez que se hace, anteriormente se había hecho una distribución de cargas entre lavanderías.

Todos expresan estar de acuerdo con el plazo de la recomendación.

- *Recomendación 2:*

El Lic. Oviedo Murillo señaló: "desde hace varios años se solicita el requerimiento de nuevos equipos, se desarrolla un plan para priorizar necesidades, para el caso de lavanderías, también se incluyen sus requerimientos. Sin embargo, hay que considerar la asignación presupuestaria que realiza la Gerencia Logística a esta Dirección. Para las lavanderías los equipos que se utilizan son de alto costo. Con respecto al plazo de cumplimiento de la recomendación manifiesta estar de acuerdo.

- *Recomendación 3:*

El Lic. Miguel Obando indicó que se debe considerar en esta encuesta el inventario de la Fábrica de Ropa, ya que muchos de los problemas son por la dotación de prendas, que lo achacan a las Lavanderías, siendo que estas áreas no tienen almacenaje.

El Lic. Eduardo Granados señala que se la recomendación se debe replantear por cuanto se observó que la encuesta se aplicó únicamente a 5 Áreas de Salud, pero la Lavandería Central le brinda el servicio a 29 Áreas de Salud, razón por la cual los datos recopilados no se ajustarían a la realidad. Se debería aprovechar esta recomendación para plantear un informe con los datos que se recopilen de una encuesta que incluya todos los procesos de las lavanderías, así como el abastecimiento de ropa. También, indica que para efectos de la queja de que la ropa no que requiere planchado no es entregada íntegra y sin arrugas significativas. Extraña a la administración esta respuesta por cuanta la LC no plancha ropa plana a las Áreas de Salud. Es importante indicar que solo la Lavandería Central atiende directamente Áreas de Salud y clínicas.

El Lic. Ovidio Murillo indica que se debe tomar en cuenta que muchos centros médicos hacen préstamo de prendas, y que muchos pacientes salen de hospitalización con ropa de la CCSS, razón por la cual considera que la recomendación se debe replantear.

Todos expresan estar de acuerdo con el plazo de la recomendación.

- *Recomendación 4:*

El Lic. Granados Calderón y el Lic. Obando Rivera, manifiestan estar de acuerdo con el plazo y redacción de la recomendación.

- *Recomendación 5:*

El Lic. Eduardo Granados y Lic. Miguel Obando, externa que la lógica de una recomendación es que se pueda cumplir, sin embargo, para modificar horarios hay un componente legal y técnico que lo impide, aunado a que hay un respaldo sindical. Lo prudente es en primera instancia analizar el aspecto jurídico. Por parte de la modificación de horarios para el personal interno, hay que revisar los contratos para determinar su factibilidad.

El Lic. Granados Calderón y Lic. Obando Rivera, manifiestan estar de acuerdo con el plazo de la recomendación.

- *Recomendación 6:*

El Lic. Miguel Obando considera que el cumplimiento de esta recomendación implicaría una pérdida de tiempo, debido a que la solución integral no es un estudio que garantice el cumplimiento de lo normado, debería replantearse si es factible ajustarse a lo normado. La expectativa es que la recomendación ayude a buscar una solución integral respecto a la infraestructura.

El Lic. Granados Calderón manifiesta que ninguna lavandería institucional cumple con el tema de infraestructura, de hecho, la Lavandería Central tiene orden de cierre por parte de la DAPE, se han ido haciendo modificaciones, pero es imposible ajustarse a la normativa, por este motivo considera que la recomendación carece de sentido. Además, es de suma importancias que las Lavanderías se encuentren fuera de los hospitales, hay problemas de contaminación, aguas residuales. Esta recomendación es de mucho peso para que se nos solucione el problema de infraestructura.

El Lic. Ovidio Murillo señala que siempre se han procurado hacer mejoras, buscando las condiciones óptimas, sin embargo, son conscientes que la infraestructura no es la adecuada.

Todos expresan estar de acuerdo con el plazo de la recomendación.

CONTIENE firmadigital Ley Nº8454
"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"

- *Recomendación 8*

El Lic. Obando Rivera, manifiestan estar de acuerdo con el plazo y redacción de la recomendación.

- *Recomendación 9*

El Lic. Obando Rivera, manifiestan estar de acuerdo con el plazo y redacción de la recomendación.

- *Recomendación 10*

El Lic. Granados Calderón y el Lic. Obando Rivera, manifiestan estar de acuerdo con el plazo y redacción de la recomendación.

- *Recomendación 14*

El Lic. Granados Calderón y el Lic. Obando Rivera, manifiestan estar de acuerdo con el plazo y redacción de la recomendación…".

✓ El 14 de diciembre del 2020, se comentó la recomendación 15 con el MBA. Adolfo Cartín Ramírez, Director Administrativo y Financiero e Ing. Gustavo Piña Contreras, Jefe a.i. Área Gestión Ingeniería y Mantenimiento del Hospital San Juan de Dios, quienes mencionaron estar de acuerdo con la recomendación y con el plazo de 12 meses para su atención.

✓ El 14 de diciembre del 2020, se realizó el comentario de las recomendaciones 11, 12 y 13 con el Lic. Max González Carmona, Jefe a.i Subárea Contabilidad de Costos Industriales, quien estuvo de acuerdo con las recomendaciones y los plazos.

✓ El 15 de diciembre de 2020, se comentó la recomendación 7 con la Licda. Erika Marín Sánchez, jefe Subárea Gestión de Recursos Humanos quien manifestó estar de acuerdo con la redacción y plazo de la recomendación.

ÁREA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA
SUB ÁREA DE INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTO Y PRODUCCIÓN

PAMELA MELISSA VIALES ESPINOZA (FIRMA)
Firmado digitalmente por PAMELA MELISSA VIALES ESPINOZA (FIRMA)
Fecha: 2021.01.18 16:30:32 -06'00'

Licda. Pamela Viales Espinoza
ASISTENTE DE AUDITORÍA

SEBASTIAN JOSE MADRIGAL SOLANO (FIRMA)
Firmado digitalmente por SEBASTIAN JOSE MADRIGAL SOLANO (FIRMA)
Fecha: 2021.01.25 15:39:11 -06'00'

Ing. Sebastián Madrigal Solano
ASISTENTE DE AUDITORÍA

DENNIS CHINCHILLA QUESADA (FIRMA)
Firmado digitalmente por DENNIS CHINCHILLA QUESADA (FIRMA)
Fecha: 2021.01.19 14:27:28 -06'00'

Lic. Dennis Chinchilla Quesada
ASISTENTE DE AUDITORÍA

LUIS PABLO JIMENEZ ALFARO (FIRMA)
Firmado digitalmente por LUIS PABLO JIMENEZ ALFARO (FIRMA)
Fecha: 2021.01.19 15:21:45 -06'00'

Ing. Luis Pablo Jiménez Alfaro
ASISTENTE DE AUDITORÍA

GABRIELA JOHANNA ARTAVIA MONGE (FIRMA)
Firmado digitalmente por GABRIELA JOHANNA ARTAVIA MONGE (FIRMA)
Fecha: 2021.01.20 10:51:40 -06'00'

Licda. Gabriela Artavia Monge
JEFE SUBÁREA

ALEXANDER NAJERA PRADO (FIRMA)
Firmado digitalmente por ALEXANDER NAJERA PRADO (FIRMA)
Fecha: 2021.01.22 10:45:37 -06'00'

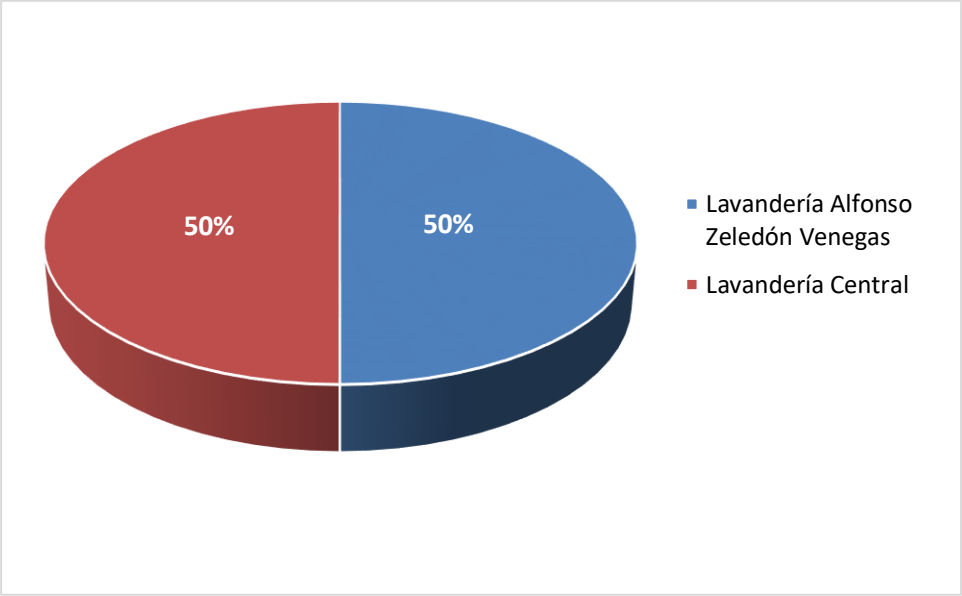
Lic. Alexander Nájera Prado
JEFE ÁREA

ANP/GAM/DCHQ/PVE/LPJA/SMS/jfrc

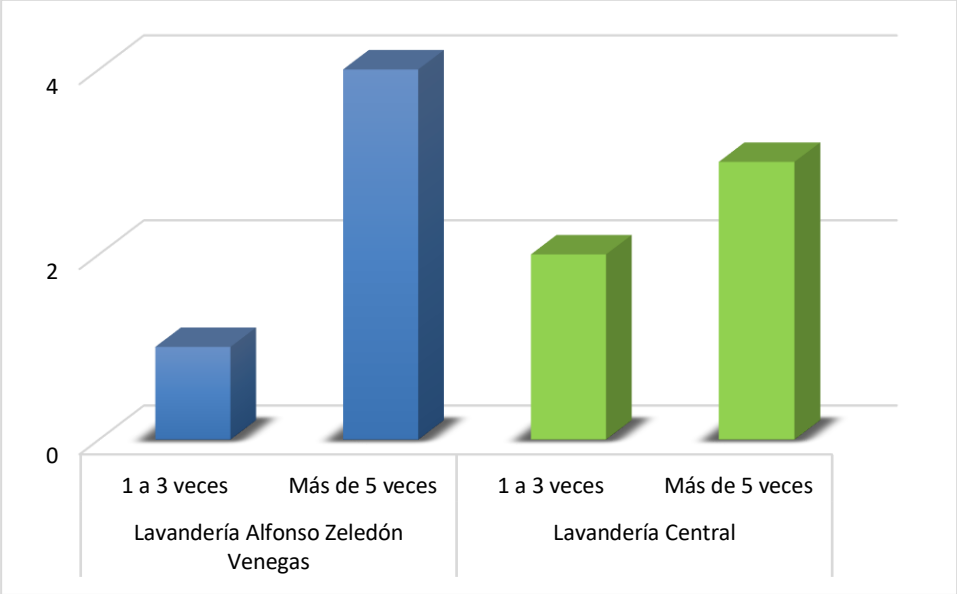
ANEXO 1

Consolidado de resultados en la aplicación de la encuesta sobre la calidad del servicio brindado en los procesos de lavado, secado, planchado y entrega de ropa.

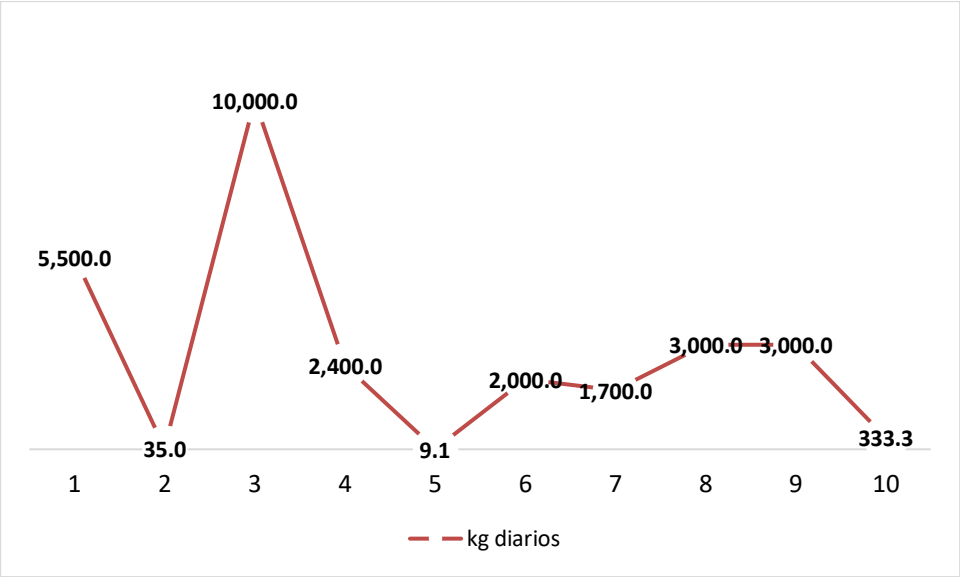
1. Lavandería que le suministra el servicio de lavado.



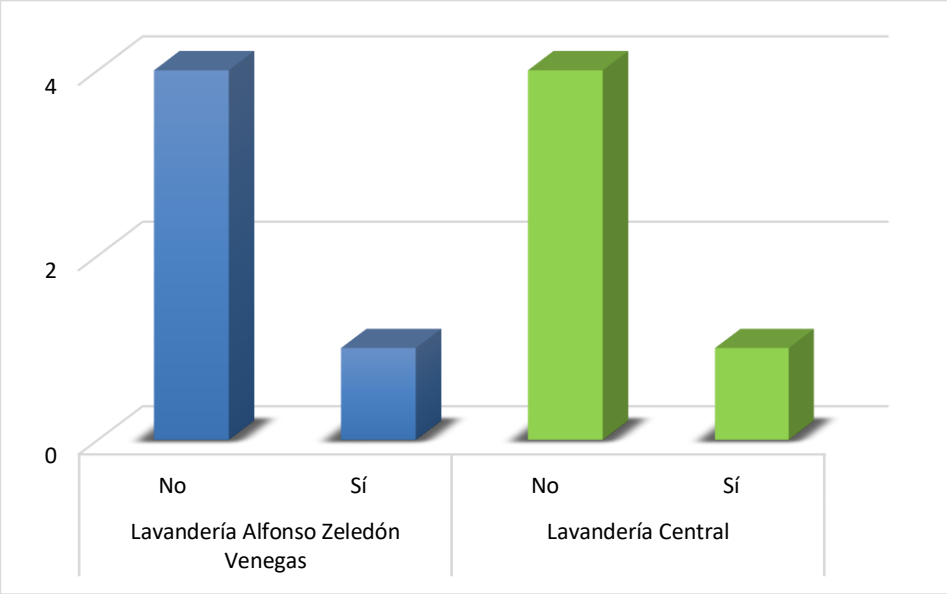
2. ¿Cuántas veces por semana envía ropa sucia a lavar a la lavandería?



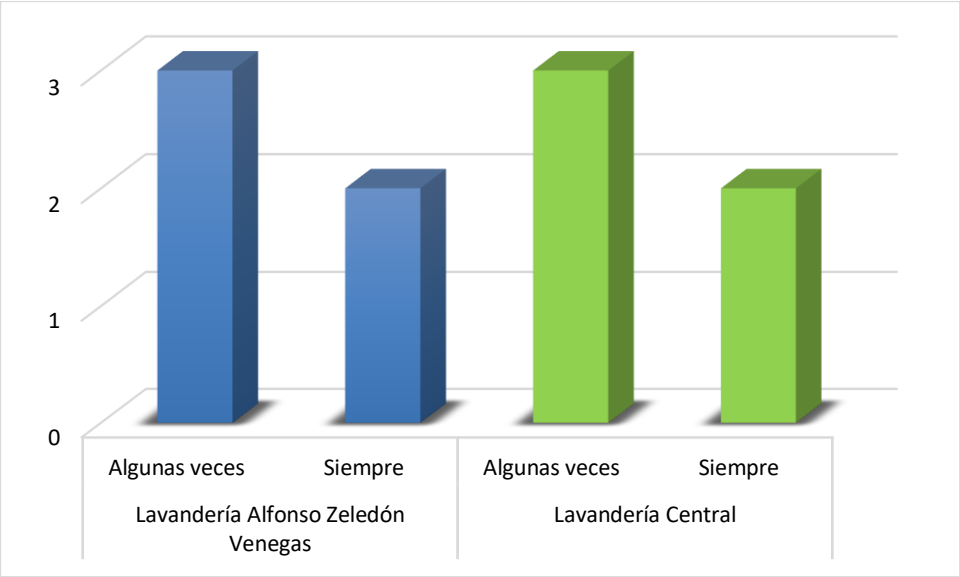
3. En promedio, ¿cuánta es la cantidad de ropa sucia diaria (kg) que genera el centro de salud?



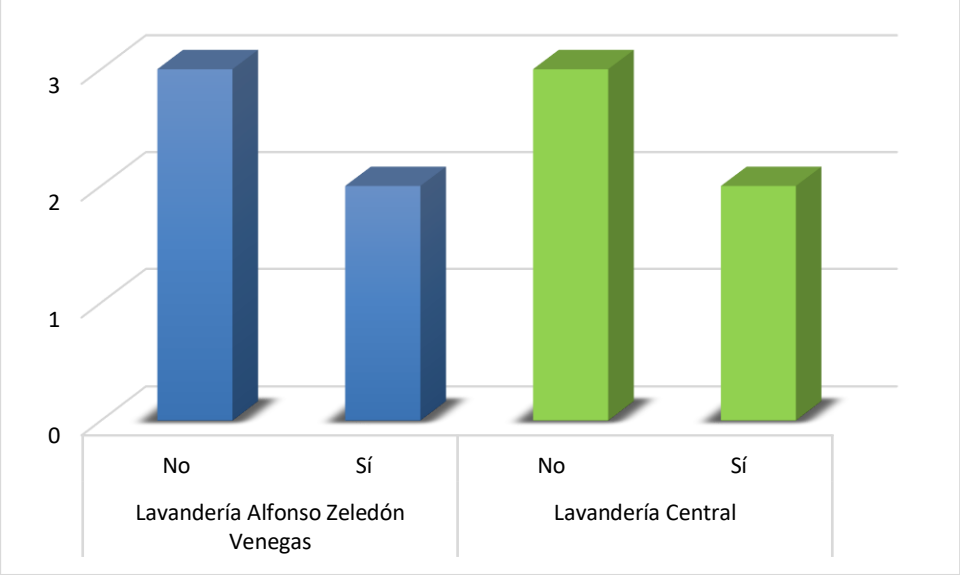
4. **¿Considera que la capacidad de producción de la lavandería es suficiente para la cantidad de ropa sucia producida en el centro médico**?



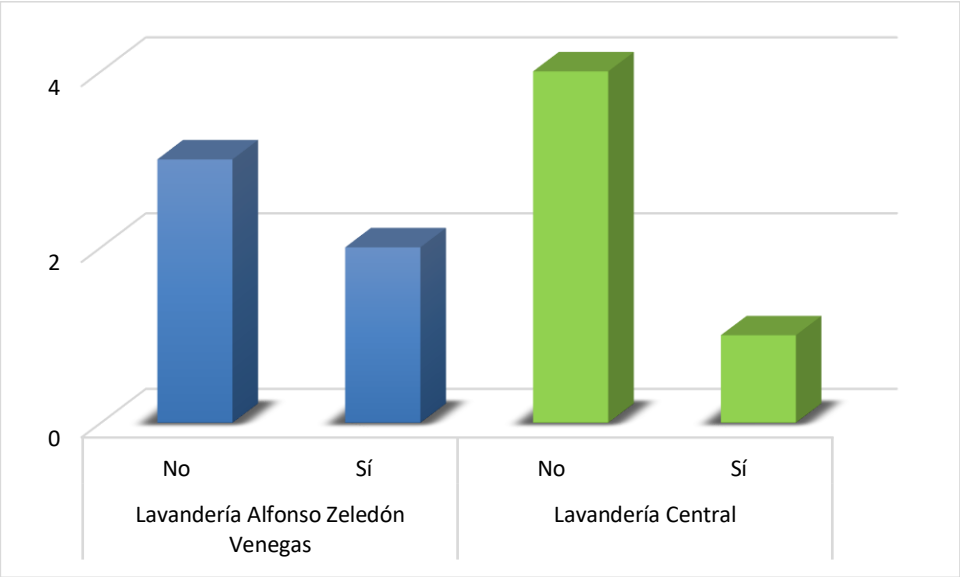
5. ¿El trato recibido por los funcionarios de la lavandería es cordial y respetuoso?



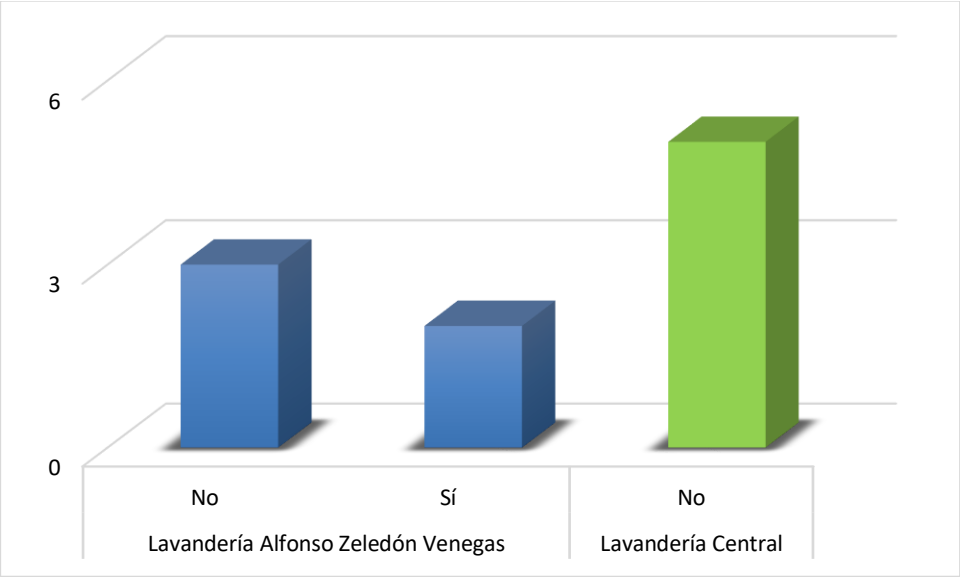
6. ¿Cuándo se han presentado inconvenientes con la ropa hospitalaria, la lavandería ha sido diligente en resolver la situación?



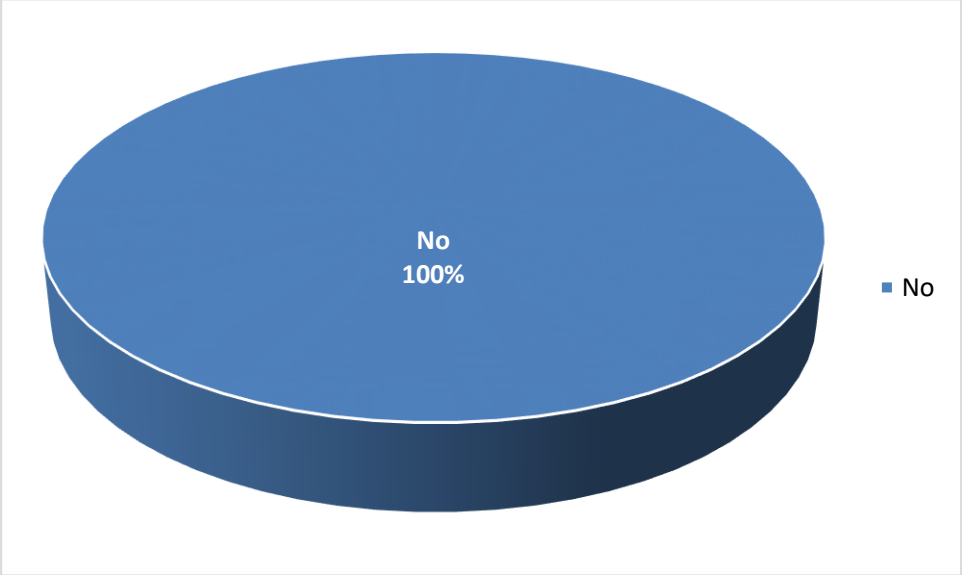
7. ¿La ropa procesada por la lavandería cubre la demanda diaria de ropa limpia del centro médico?, es decir, la lavandería le despacha la ropa limpia necesaria.



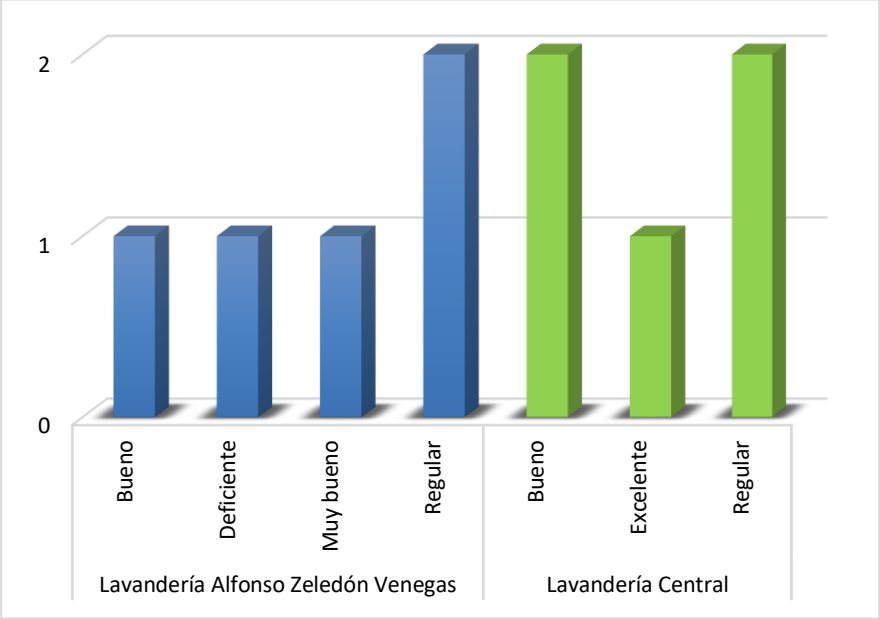
8. La ropa que requiere planchado es entregada íntegra y sin arrugas significativas.



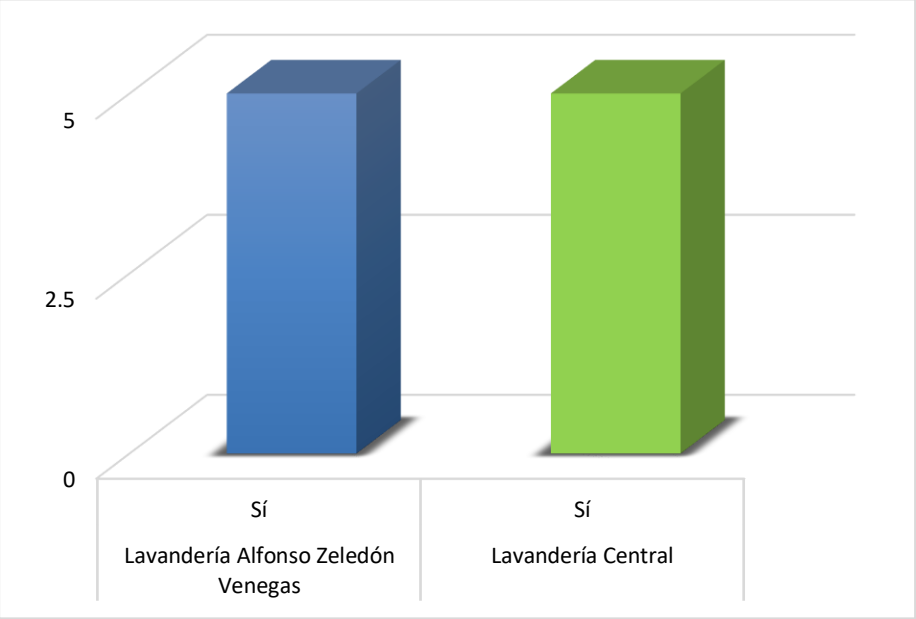
9. Ha recibido en el último año alguna capacitación o asesoría de parte de la lavandería.



10. Cómo calificaría en general el desempeño de la lavandería



11. Considera que la lavandería tiene aspectos por mejorar



12. Si la pregunta anterior fue positiva, favor detallar los aspectos de mejora.

✓ **Lavandería Alfonso Zeledón Venegas**

- Mejorar la comunicación entre Jefatura y supervisores cuando hay problemas en los equipos y comunicar a los centros a quienes les brinda el lavado, separar la ropa que viene revuelta tanto verde como blanco, separar las sabanas grandes de las pequeñas, mucha ropa revuelta de otros hospitales.
- Existe mucha ropa que se revuelve con otros Centros Hospitalarios. Los días lunes son un problema ya que la ropa sucia del sábado y domingo se acumula y hasta el día miércoles se van poniendo al día con el lavado,
- Clasificación de la ropa, empaque, a veces la ropa viene húmeda, mal lavada. Muchísima ropa revuelta de otros centros hospitalarios
- Cuando se procesa la ropa hospitalaria para el lavado diario, la misma se recibe algunas veces sucia y con un olor desagradable (a excremento), se ha indicado varias veces, y cuesta que se corrija la situación. 2. Las sábanas y colchas, en ocasiones vienen húmedas, y arrugadas, (no es todo el tiempo, pero se han recibido así). 3. Cuando se llevan la ropa sucia principalmente los fines de semana, la misma no la entregan en su totalidad con lo que se llevan a procesar.
- Deben preocuparse más porque las sabanas que salen de la lavadora del proceso de ropa contaminada sean retiradas de las lavadoras para ser planchadas, llevan un proceso de lavado el cual extermina cualquier virus o bacteria, que se encuentra en la ropa, pero no la plancha ni retiran de la lavadora, ignorando que ya paso el proceso de desinfección, indico que esto sucede con las sábanas por lo cual se deben enviar para el reproceso de planchado. Revuelven demasiado la ropa de todos los hospitales, lo que ocasiona que por más ropa nueva que tenga este Hospital, es en insuficiente para la atención de los usuarios. A personeros de esta lavandería no les importa de cual hospital es la ropa, por eso siempre tenemos déficit de ropa. Cuando tienen problemas por contaminación en ese caso por funcionarios con COVID-19. no se responsabilizan por los procesos de lavado, lo que ocasiona inconvenientes para los hospitales.

✓ **Lavandería Central**

- Control de egreso y entrega de la ropa de cada unidad / Ingreso de la ropa no coincide con la cantidad que se llevó.
- Cuando las sabanas se envían separadas el planchado es de excelente calidad. No obstante, existe mucha mezcla y fuga de prendas hacia otros centros a como recibimos ropa de otros centros, a su vez los registros de kilos procesados no coinciden con la cantidad de kilos de ropa sucia despachados vs la cantidad de kilogramos recibidos (incluyendo el factor humedad), esto según nuestros registros. Con respecto al planchado con el proceso de la ropa COVID las sabanas vienen mezcladas arrugadas y sin planchar, no se devuelven por el riesgo a la fuga de las mismas, se deben de procesar manualmente., En reiteradas ocasiones la ropa viene húmeda y bultos grandes. El proceso de devolución es difícil determinarlo en la recepción de ropa, en el proceso de clasificación de ropa limpia se evidencia la humedad en las prendas.
- 1) Nos envían ropa que no corresponde a esta Area de Salud. 2) De forma ocasional se pierden prendas de ropa que han sido enviadas.
- La coordinación con la jefatura de la lavandería Central respecto a la recolección de ropa sucia, y a la entrega de ropa limpia ha sido difícil. Y se ha requerido de conversaciones reiteradas para subsanar las debilidades y limitaciones experimentadas. Se ha dado situaciones de falta de respeto de funcionarios que recogen la ropa sucia, y que, a pesar de las comunicaciones con las jefaturas respectivas, no se ha visto acciones de parte de la Lavandería Central. Hay ropa específica del hospital que se la llevan a lavar y NO la devuelven, afectando con ello el presupuesto local porque hay que comprar reiteradamente paños y cobertores que son exclusivos, con la respectiva escasez para ejecutar procedimientos del hospital que requieren de dichas prendas. Se ha manifestado esta problemática sin que se haya podido resolver. Las sábanas antes las entregaban planchas y dobladas, hoy en día no, o que requiere asignar más recurso humano a dicha función.
- No tienen control que separe la ropa por Centro Médico, siempre nos llega ropa de otros Centros Médicos deteriorada y la nuestra no regresa, se pierde. Se ha asistido a reuniones con la Administración de nuestro Centro Médico, pero no se resuelve y sigue la afectación.

ANEXO 2

Análisis de la vida útil de los principales equipos industriales.

- ✓ **Lavandería Central**

Cuadro 1
Valor actual de los activos de la lavandería Central
Periodo: octubre 2020

Placa	Descripción	Fecha Ingreso Inv.	Fecha Ingreso U-S	Valor Actual	Estado
40965	APLANCHADORA PEQUE&A	01/01/1967	01/01/1967	0,00	En uso
43319	ROMANA PARA ROPA	01/05/1967	01/05/1967	0,00	En uso
70999	ROMANA INDUST MOD FM A	01/03/1971	26/04/2016	0,00	En uso
89174	ESTRACTOR ESPECIAL DE ROLES.	01/05/1973	24/06/2020	0,00	En uso
310903	LAVADORA	01/01/1994	31/01/1994	0,00	En uso
310904	LAVADORA	01/01/1994	31/01/1994	0,00	En uso
409757	LAVADORA EXTRACTORA	01/03/1996	30/04/2012	0,00	En uso
491698	BALANZA 40KG, MECANICA, 40KG.	01/11/2000	16/12/2016	0,00	En uso
708872	COMPRESOR DE AIRE DE TORNILLO ROTATIVO, MARCA SULLAIR MODELO LS-120-60 H COLOR VERDE, CON TANQUE DE AIRE VERTICAL DE 400GALONES(SEPARADO)	16/06/2005	30/04/2015	0,00	En uso
751263	ROMANA DE PLATAFORMA ELECTRONICA	13/12/2006	13/12/2006	0,00	En uso
892627	DETECTOR ASTROPHISICS XIS 100XD	13/07/2010	30/05/2013	0,00	En uso
892632	EQUIPO DE AIRE ACONDICIONADO SEGUN CARACTERISTICAS	09/09/2010	04/05/2011	1.124,59	En uso
1097243	ROMANA ELECTRONICA 30KG MARCA T-SCALE, CARCASA DE PLÁSTICO ABS, PLATO DE ACERO INOXIDABLE DE 29.5X22.5, BATERÍA INTERNA RECARGABLE.	07/07/2017	07/07/2017	115.991,50	En uso
892692	AIRE ACONDICIONADO MINI SPLIT YORK YSCC09	05/12/2012	24/04/2014	125.927,63	En uso
156229	SECADORA PARA ROPA (SUPER DRYNAMIC), COLOR AZUL.	17/08/2012	17/08/2012	419.560,57	En uso
892656	SECADORA INDUSTRIAL DE ROPA ADC AD-410 CON FILTRO DE PELUSAS ENERGETICS MODELO FRP-15	21/10/2010	21/10/2010	1.067.001,25	En uso
1033306	EQUIPO PARA AIRE ACONDICIONADO VOLUMEN VARIABLE MARCA SAMSUNG, MODELO AM048FXMDCH/AA, 208-230V, 1PH, 60HZ CAPACIDAD NOMINAL 48000 BTU/HR	18/11/2015	27/11/2015	4.226.063,49	En uso
1097219	EQUIPO PARA AIRE ACONDICIONADO VOLUMEN VARIABLE MARCA SAMSUNG, MODELO AM048FXMDCH/AA, 208-230V, 1PH, 60HZ CAPACIDAD NOMINAL 48000 BTU/HR --R410A	01/11/2016	01/11/2016	4.662.998,96	En uso

CONTIENE firmadigital Ley Nº 8454
"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"

1201421	BANDA TRANSPORTADORA PARA CLASIFICADO DE ROPA - FABRICADA EN ACERO INOXIDABLE.	11/12/2018	11/12/2018	5.701.117,90	En uso
1147182	LAVADORA EXTRACTORA KANNEGIESSER FU1400BW /400V/50HZ – AÑO FABRICACIÒN:09/2011	21/11/2011	21/11/2011	13.120.136,59	En uso
1147188	COMPRESOR INDUSTRIAL DE AIRE VELOCIDAD VARIABLE 45 KW (60 HP). TORNILLO ROTATIVO //ATLAS COPCO // GA45VSD + FF // SN API861633	25/10/2017	25/10/2017	27.895.676,58	En uso
1097237	TREN DE PLANCHADO INDUSTRIAL, MARCA KANNEGIESSER, COMPUESTO POR UNA ALIMENTADORA EMT SYNCHRO 35-01-3/2-1, UNA CALANDRA MODELO SHM 13-35-2 Y DOBLADOR-APILADOR CFM.II 35-1/2/4-2KR1-PA2-R.	21/12/2016	21/12/2016	235.715.774,54	En uso
1147192	TREN DE PLANCHADO INDUSTRIAL, MARCA KANNEGIESSER, COMPUESTO POR UNA ALIMENTADORA EMT SYNCHRO 35-01, UNA CALANDRA MODELO HM 13-35-2 Y DOBLADOR-APILADOR CFM.II 35.	08/12/2017	08/12/2017	270.618.419,98	En uso

Fuente: ALC

- ✓ **Área Lavandería Alfonso Zeledón Venegas**

Cuadro 2
Valor actual de los activos de la lavandería Alfonso Zeledón Venegas
Periodo: octubre 2020

Placa	Fec. Ing. Inv.	Fec. Ing. U-S	Descripción	Valor Inicial	Valor Actual
165422	01/09/1977	22/11/2013	APLANCHADORA DE SABANAS	384.820,07 ₡	- ₡
165577	01/09/1977	01/09/1977	COMPRESOR DE AIRE	8.000,00 ₡	- ₡
208970	01/08/1980	12/08/1980	SECADOR DE ROPA	306.728,85 ₡	- ₡
208971	01/08/1980	12/08/1980	SECADOR DE ROPA	306.728,85 ₡	- ₡
233001	01/08/1986	29/05/2013	COMPRESOR DE AIRE TWIRSTAIR MOD TA-010TANZE SRIE 210896	267.984,60 ₡	- ₡
286722	01/07/1991	10/07/1991	COMPRESOR DE AIRE RECIPROCANTE	1.286.100,38 ₡	- ₡
411060	01/04/1996	05/08/2009	ROMANA ELECTRONICA	240.000,00 ₡	- ₡
450099	01/07/1997	17/07/1997	BANDA TRANSPORTADORA	1.663.000,00 ₡	- ₡
462194	01/02/1998	19/02/1998	PREACONDICIONADOR DE ROPA A VAPOR MARCA CHALLENGE	6.446.904,85 ₡	- ₡
568601	01/06/2001	28/06/2001	PREACONDICIONADOR SECADOR DE ROPA CHALLENGE.	29.898.022,50 ₡	- ₡

CONTIENE firmadigital Ley Nº8454
"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"

568658	01/11/2002	29/05/2013	COMPRESOR DE TORNILLO ROTATIVO CON FILTRO SEPARADO	3.525.098,97 ₡	- ₡
568693	01/08/2004	24/08/2004	SISTEMA DE AIRE ACOND TIPO MINISPLIT MARCA YORK	260.000,00 ₡	- ₡
586469	01/07/2002	15/07/2002	EQUPO DE LAVANDERIA	53.915.668,30 ₡	- ₡
711584	23/11/2006	23/11/2006	BALANZA DE EMPOTRAR	1.601.770,00 ₡	- ₡
711585	23/11/2006	23/11/2006	BALANZA DE EMPOTRAR	1.601.770,00 ₡	- ₡
711587	10/07/2007	04/07/2008	ASPIRADORA INDUSTRIAL, ASPIRADORA SECO Y MOJADO CON/AU	449.686,80 ₡	- ₡
774480	28/04/2008	28/04/2008	LAVADORA INDUSTRIAL EXTRACTORA DE ROPA MARCA KANNEGI	84.452.525,78 ₡	- ₡
774495	28/04/2008	28/04/2008	LAVADORA INDUSTRIAL EXTRACTORA DE ROPA MARCA KANNEGI	84.452.525,78 ₡	- ₡
774496	28/04/2008	28/04/2008	LAVADORA INDUSTRIAL EXTRACTORA DE ROPA MARCA KANNEGI	84.452.525,78 ₡	- ₡
786124	03/12/2007	04/07/2008	SISTEMA DE GENERACION DE AIRE COMPRIMIDO	13.370.523,12 ₡	- ₡
892633	09/09/2010	28/04/2017	EQUIPO DE AIRE ACONDICIONADO SEGUN CARACTERISTICAS	514.563,48 ₡	1.124,60 ₡
892658	18/03/2011	28/04/2017	AIRE ACONDICIONADO INNOVAIR - MULTIZONE	503.209,08 ₡	27.297,40 ₡
718835	07/06/2010	16/06/2010	PRENSA DE APLANCHADO FORENTA AT53VL	6.109.119,00 ₡	1.106.671,31 ₡
918325	07/07/2011	04/08/2011	SECADORA INDUSTRIAL AMERICAN DRYER AD-410	83.709.098,46 ₡	7.086.605,68 ₡
939200	26/08/2011	26/08/2011	LAVADORA MILNOR 72044SP2 OBRAS DE INSTALACION, PRUEBAS	132.762.000,00 ₡	13.057.961,12 ₡
718801	05/03/2009	05/03/2009	SIST. PLANCHADO INDUSTRIAL DE ROPA HOSP.	198.654.359,00 ₡	16.001.200,77 ₡
1191065	27/06/2018	27/06/2018	SECADORA INDUSTRIAL	91.020.800,00 ₡	71.170.784,48 ₡
1191063	27/06/2018	27/06/2018	LAVADORA INDUSTRIAL	108.087.200,00 ₡	84.515.306,44 ₡
1191064	27/06/2018	27/06/2018	LAVADORA INDUSTRIAL	108.087.200,00 ₡	84.515.306,44 ₡
1265342	30/04/2019	30/04/2019	LAVADORA PARA AREA DE LAVADO PRODUCCION	115.672.000,00 ₡	100.175.121,07 ₡
1265343	30/04/2019	30/04/2019	LAVADORA PARA AREA DE LAVADO PRODUCCION	115.672.000,00 ₡	100.175.121,07 ₡
1265341	11/03/2020	11/03/2020	LAVADORA MEDICARE BRAUN	108.265.800,00 ₡	103.104.635,85 ₡
1045012	21/12/2016	21/12/2016	TREN DE APLANCHADO IND. KANNEGIESSER EMT-35-01-3/2-1 SHM	344.283.622,08 ₡	242.465.973,97 ₡

Fuente: ALAZV

CONTIENE firmadigital Ley Nº 8454
"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"