



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

AGO-108-2017
03-10-2017

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad con el plan anual de trabajo 2017 de la Auditoría Interna, del Área Gestión Operativa, con el propósito de evaluar el control interno establecido en la gestión del Servicio de Nutrición del hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva.

Los resultados de la presente evaluación permitieron evidenciar que el Servicio de Nutrición del hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva, carece de supervisiones por parte de la Coordinación Nacional de Nutrición, que permitan conocer un diagnóstico técnico de la Unidad.

Aunado, este Órgano de Control y Fiscalización determinó una serie de incumplimientos y debilidades desde el contexto de la gestión del Servicio como tal, por cuanto a la fecha a pesar de disponer de un Manual de Normas y Funcionamiento de la unidad-, el mismo se encuentra desactualizado a la fecha desde el 2012, según los cambios que has ido suscitando a nivel institucional desde el 2015, además del horario modificado de la Jefatura del Servicio de 6 a.m. a 2 p.m., justificando que viaja muy temprano por motivo del problema vial en la autopista, y autorizado en nota DG-2107-08-12, del 20 de agosto 2012, quedando sin cubrir 5 horas semanales, y en promedio 20 horas mensuales, en virtud de que el contrato de trabajo es de 44 horas semanales.

El Servicio de Nutrición carece de un sistema informático que le permita gestionar de forma automatizada todos los procedimientos, puesto que el utilizado actualmente -NUT2000- se encuentra obsoleto, según se indicó por la Dra. Avendaño Núñez. También, brinda al personal del Hospital una cena a la media noche, siendo lo correcto un refrigerio según normativa, además de la solicitud constante de dietas para pacientes sin presentarse la documentación o prescripción del médico correspondiente, lo que podría afectar la planificación y producción del menú.

Además, la metodología utilizada para la determinación del costo de la ración, podría presentar debilidades debido a que institucionalmente se carece de una oficial, asimismo, se carece de un sistema de control que permita conocer cuales usuarios y funcionarios tienen derecho al beneficio de la alimentación.

Aparte, no se dispone de un cronograma y controles para el cumplimiento del análisis químico-clínico de coprocultivo en serie para Salmonella ssp y Shigella ssp, de los funcionarios de la cocina, según el Manual de Buenas Prácticas de Manufactura Julio 2015-, como también la falta de control sobre la vigencia del carné de Manipulación de Alimentos de estos.



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

En cuanto al equipo industrial, 5 (9 %) de estos sobrepasa los 10 años de uso, y 40 (74 %) se encuentra entre los 6 y 10 años.

De igual forma, el proceso operativo y del recibo de alimentos en las bodegas de productos perecederos y no perecederos, presentó debilidades en los controles y procedimientos establecidos, además de la falta de evidencia documental que haga constar la ejecución de inventarios selectivos y revisión de vencimientos por parte de la jefatura.

Falta de un programa de gestión donde se establezca su procedimiento, manejo y destino final de los residuos, además, de la problemática existente al momento de distribuirse los alimentos o trasladarse la ropa sucia, puesto que se realiza por medio de cualquiera de los ascensores del hospital, situando en peligro la inocuidad de los alimentos.

Se determinó que el Área de Almacenamiento y Distribución del hospital, incumple con la normativa institucional en cuanto a la recepción y revisión de los alimentos.

También, el contrato de mantenimiento preventivo y correctivo de plagas -compra directa 2013CD-000043-2105- carece de supervisiones y controles, debilidades e inconsistencias que se evidencian por medio de las hojas de visita al sitio.

De conformidad con los resultados obtenidos en la evaluación, se formulan recomendaciones dirigidas a la Coordinación Nacional de Nutrición, Dirección General, Servicio de Nutrición y al Área de Gestión de Bienes y Servicios del hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva, con la finalidad de subsanar las debilidades encontradas y mejorar la prestación del servicio.



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

AGO-108-2017
03-10-2017

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

ESTUDIO ESPECIAL SOBRE EL CONTROL INTERNO ESTABLECIDO EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN DEL HOSPITAL DE LAS MUJERES DR. ADOLFO CARIT EVA U.E. 2105

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2017 del Área Gestión Operativa.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el control interno en la gestión del servicio de Nutrición en el Hospital de Las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Revisar la organización y funcionamiento del Servicio de Nutrición, comprobando si existe un análisis del gasto presupuestario y el costo económico en la preparación del menú, ejecución de informes periódicos de gestión, y si recibe supervisión por parte de la jefatura inmediata u otras instancias.
- Verificar que la Jefatura del Servicio mantenga controles sobre el ingreso de personas al comedor, tanto usuarios internos como externos, además de garantizar la higiene del personal, uso y conocimiento de la conducta del personal en diferentes áreas, utilización de uniformes y vestimenta adecuada, asimismo, acerca de la salud de los funcionarios que manipula los alimentos.
- Verificar las características de los equipos disponibles, funcionamiento y antigüedad.
- Comprobar las condiciones del área de recibo y entrega de productos alimenticios y el respectivo control.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- Verificar que el almacenamiento se realiza separado por perecederos y no perecederos y se cumple con los procedimientos establecidos en la norma, asimismo efectuar un inventario selectivo y la revisión de los controles establecidos por la bodega de almacenamiento de insumos del Servicio Nutrición.
- Comprobar la aplicación del procedimiento “Trámite Administrativo para la Recepción y Facturación de Alimentos”.
- Verificar que los procedimientos en el manejo de residuos y distribución de los alimentos para pacientes y personal, que cumplan con lo establecido en las normas y procedimientos.
- Determinar la eficiencia del programa preventivo y correctivo de plagas aplicado en el Servicio de Nutrición y su cumplimiento con la normativa.

ALCANCE Y NATURALEZA

La evaluación contempla estudio especial sobre el control interno en la gestión del Servicio de Nutrición en el Hospital de Las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva, en aspectos relacionados con la organización y funcionamiento del Servicio de Nutrición, control y supervisión en el Servicio de Nutrición, personal y visitantes, equipo, recibo, almacenamiento y custodia de alimentos, manejo de residuos y de plagas, preparación de alimentos, distribución de alimentos. Período del estudio primer semestre 2017, ampliándose en aquellos casos que fuese necesario como, por ejemplo, la metodología utilizada para la determinación del costo de la ración, con la finalidad de comparar un período con otro -2016 -2017-, controles en la salud de los funcionarios, y de los contratos de mantenimientos preventivo y correctivo.

La evaluación se realiza de conformidad con lo establecido en el Manual sobre normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el sector Público.

METODOLOGÍA

Con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos, se desarrollaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Revisión de la estructura orgánica y funcional del servicio de Nutrición y el listado de funcionarios que lo componen.
- Indagación respecto a la herramienta tecnológica utilizada para la gestión.
- Análisis de la ejecución del presupuesto.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- Análisis de las actividades operativas.
- Verificación del establecimiento de medidas sobre el manejo de los alimentos, costo de la ración y la metodología empleada para su determinación.
- Revisión y análisis de información referente a la existencia de controles respecto al uso del comedor.
- Entrevista y consultas a:
 - ✓ Dra. Grace Murillo Loaiza, Coordinadora Nacional de Nutrición.
 - ✓ Dra. Vera Avendaño Núñez, Jefe Servicio de Nutrición.
 - ✓ Dra. Jennifer Ruiz González, Nutricionista.
 - ✓ Dra. Diana Masis Aguilar, Nutricionista.
 - ✓ Dra. Cristina Serrano Fonseca, Nutricionista.
 - ✓ Sr. Sebastián Gómez Fonseca, Bodeguero.
 - ✓ Lic. Mario Lobo Alpízar, Jefe a.i. Recursos Humanos.
 - ✓ Licda. Marcela Mora Zamora, Jefe a.i. Servicios Generales.
 - ✓ MBA. Ana Pereira Piedra, Jefe Ropería.
 - ✓ Lic. Carlos Montoya Fernández, Jefe Área Financiero Contable.
 - ✓ Ing. Ana Roxiri Rodríguez Morera, Jefe de Ingeniería y Mantenimiento.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, N°8292, publicada en La Gaceta N° 169 de 4 de setiembre del 2002.
- Ley General de la Administración Pública, N° 6227, publicada en La Gaceta N° 102 de 30 de mayo de 1978.
- Ley General de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos N° 8131, publicada en La Gaceta N° 198 de 16 de octubre del 2001.
- Ley Derechos y Deberes de las personas usuarias de los Servicios de Salud Públicos y privados, N°8239, publicada en La Gaceta N° 75 de 19 de abril del 2002.
- Ley General de Salud, N°5395, publicada en La Gaceta N° 75 de 19 de abril del 2002.
- Reglamento del Seguro de Salud, publicado en La Gaceta N° 25 de 5 de febrero de 1997.
- Manual de Organización del Servicio de Nutrición, 2010.
- Manual de Instrucciones de Trabajo Servicios de Nutrición de los Hospitales CCSS, avalado por la Gerencia Médica en oficio GM-MDD-5738 del 15 de mayo de 2015.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- Manual de Buenas Prácticas de Manufactura para los Servicios de Nutrición de los Hospitales, avalado por la Gerencia Médica en oficio GM-MDD-37694-15 del 8 de octubre de 2015.
- Normas de Control Interno para el Sector Público, publicada en La Gaceta Nº 26 de 6 de febrero del 2009.
- Norma 30694 para la habilitación de establecimientos que brindan atención en Medicina y Cirugía General y/o especialidades médicas y quirúrgicas con internamiento con más de 20 camas.
- Normas para el Ejercicio de la Auditoría en el Sector Público, publicada en La Gaceta Nº 28 de 10 de febrero de 2010.
- Norma para el Manejo de Residuos en los Servicios de Nutrición de la CCSS, 2013.
- Programa de Soporte de Documentación y Registros Servicios de Nutrición de los Hospitales CCSS, avalado por la Gerencia Médica en oficio GM-MDD-5738 del 15 de mayo de 2015.
- Programa de Mantenimiento Preventivo, avalado por la Gerencia Médica en oficio GM-MDD-35641-15 del 2 de setiembre de 2015.
- Programa de Soporte de Auditorías para los servicios de Nutrición de los Hospitales de la Caja Costarricense de Seguro Social, avalado por la Gerencia Médica en oficio GM-MDD-8705-16 del 7 de marzo de 2016.
- Lineamiento de Patrón de Menú para la programación de la Producción de la Alimentación de los pacientes y personal de los Hospitales de la Caja Costarricense de Seguro Social, avalado por la Gerencia Médica en oficio GM-MDD-5738 del 15 de mayo de 2015.
- Lineamiento “Procesos Sustantivos de los Servicios de Nutrición, avalado por la Gerencia Médica mediante oficio 44.584-3 del 31 de agosto de 2012.
- Lineamiento “Procedimiento Trámite Administrativo para la Recepción y Facturación de Alimentos”, avalado por la Gerencia Médica en oficio GM-MDD-6581-16 del 1° de febrero de 2016.

ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

Esta Auditoría informa y previene al Jерarca 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 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; 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:



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

“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 (...).”

HALLAZGOS

1. DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN DEL HOSPITAL DR. ADOLFO CARIT EVA

Este Órgano de Fiscalización y Control determinó que el Servicio de Nutrición presenta debilidades en la gestión de control, supervisión y seguimiento de las actividades administrativas, como se señalan a continuación:

1.1. SOBRE EL MANUAL DE NORMAS Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN

Se determinó que el Servicio de Nutrición dispone de un Manual de Normas y Procedimiento que a la fecha se encuentra desactualizado, lo anterior debido a que las políticas y normativas en relación a este servicio se han modificado a partir del año 2015, el que utilizan data del 2012 -versión 03-, lo cual podría implicar que las actividades contempladas en el documento no correspondan a los procesos que deben realizar los funcionarios.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, capítulo II “Normas Generales relativas al Ambiente de Control”, apartado 2.5 “Estructura Organizativa”, menciona:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias y de conformidad con el ordenamiento jurídico y las regulaciones emitidas por los órganos competentes, deben procurar una estructura que defina la organización formal, sus relaciones jerárquicas, líneas de dependencia y coordinación, así como la relación con otros elementos que conforman la institución, y que apoye el logro de los objetivos. Dicha estructura debe ajustarse según lo requieran la dinámica institucional y del entorno y los riesgos relevantes”.

En el apartado 4.2 sobre los requisitos de las actividades de control, punto e) sobre documentación, señala:

“Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación”.



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

La Dra. Vera Avendaño Núñez, Jefe del Servicio de Nutrición, manifestó a esta Auditoría que

“...El Manual de Normas y Procedimientos del Servicio de Nutrición no se ha modificado por la siguiente razón: se ha dado prioridad a otras actividades como los Contratos los cuales han aumentado su complejidad, ya que se tienen que hacer estudios de mercado, el catálogo de suministros ha tenido grandes cambios en los códigos, los contratos se tienen que hacer a través del SIGES, que es un sistema automatizado un poco complejo, la falta de oficinista a tiempo completo dificulta el avance en estos procedimientos, pues es un recargo que recae en la jefatura. Al mismo tiempo las visitas a los proveedores demandan mucho tiempo pues depende cuantos participen así son el número de las mismas.

Además, en los últimos años se están realizando estudios técnicos para la obtención de plazas, los cuales requieren de mucha información y tiempo; gracias a que el Doctor José Miguel Villalobos Director de este Hospital ha apoyado mucho la labor de los Servicios de Apoyo.

Ahora bien, el manual de Instrucciones de trabajo para los Servicios de Nutrición de los Hospitales, ha sido una herramienta muy útil en este Servicio como apoyo en la realización de los procedimientos y supervisión de los mismos”.

No obstante lo anterior, a pesar de que la Dra. Avendaño Núñez indicó dar prioridad a otras actividades que han aumentado su complejidad, es importante citar que este tipo de documentos constituyen requisitos y procedimientos a seguir para un buen funcionamiento del Servicio, por lo que es responsabilidad de la misma velar por que se encuentre modificado según los cambios que se suscitan a nivel institucional.

Carecer de manuales y/o normas específicas actualizadas de acuerdo con los cambios institucionales, conlleva a la ausencia de un patrón que permita medir y verificar que las actividades que se están ejecutando se encuentren de conformidad con lo establecido, asimismo no habría claridad de las acciones ni funciones que el personal debe ejecutar, además del incumplimiento de labores por parte de la jefatura para modificar la normativa interna.

1.2. DEL HORARIO DE LA JEFATURA DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN

Esta Auditoría tuvo conocimiento mediante oficio SN-190-08-2012, del 13 de agosto 2012, suscrito por la Dra. Vera Avendaño Núñez, Jefe del Servicio de Nutrición, donde solicitó al Dr. Luis Guillermo Ledesma Izard, Director General del Hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva, su modificación de horario de 6 a.m. a 2 p.m., justificando que viaja muy temprano por motivo del problema vial en la autopista, y autorizado en nota DG-2107-08-12, del 20 de agosto 2012, quedando sin cubrir 5 horas semanales, y en promedio 20 horas mensuales.



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

Lo anterior, debido a que mediante Certificación OGRH-256-2017, del 5 de julio 2017, suscrita por el Lic. Lobo Alpízar, se brindó el contrato de trabajo de la Dra. Vera Avendaño Núñez, el cual señala de Lunes a Jueves de 7 am a 4 pm y los Viernes de 7 am a 3 pm.

Consultado el Lic. Mario Lobo Alpízar, Jefe a.i. de la Oficina de Recursos Humanos, indicó que no dispone de copia de la modificación de horario en el expediente personal de la funcionaria resguardado en ese Servicio.

El Reglamento Interno de Trabajo en el capítulo X “De la Obligaciones de los Trabajadores”, artículo 46 menciona:

“a. Prestar los servicios personalmente en forma regular y continua, dentro de las jornadas señaladas en los artículos 20, 21 y 22 de este Reglamento y según los respectivos contratos individuales, y laborar en horas extraordinarias cuando fuere necesario...”.

Mediante nota¹ del 31 de mayo 2013, firmada por el Cuerpo Gerencial de la institución, se recordó a las autoridades de cada Unidad y Centro de Salud de la Caja el Seguimiento y control de la normativa sobre cumplimiento efectivo de la jornada laboral y horarios de trabajo:

“...4. De la responsabilidad de supervisión por parte del máximo jerarca de cada centro de trabajo.

...c) Las autoridades superiores de cada Centro, deberán efectuar un diagnóstico sobre la cantidad y calidad del equipamiento y dispositivos que disponen para ejercer un efectivo control de asistencia y puntualidad. En aquellos centros que no cuenten con equipo tecnológico adecuado, se define un plazo de 6 meses para que las unidades que carecen de dispositivos adecuados, inicien las gestiones correspondientes para su adquisición y puesta en operación. El resultado del diagnóstico, deberá enviarse a la Gerencia correspondiente a más tardar el 30 de agosto del 2013.

1. Del fortalecimiento de la cultura organizacional.

...b) Corresponderá al Director(a) o Jefatura de cada centro de trabajo efectuar una campaña de divulgación para sensibilizar a las jefaturas y personal a cargo, sobre la responsabilidad de cumplir con su contrato laboral, así como las consecuencias de su incumplimiento.

¹ GA-27338-13 / GM-9309-13 / GF-14790-13 / GIT-0781-13 / GP-21671-13 / GL-30707-13, firmada por el Lic. Luis Fernando Campos Montes, Gerente Administrativo, la Arq. Gabriela Murillo Jenkins, M. Sc., Gerente Infraestructura y Tecnologías, el Lic. Gustavo Picado Chacón, Gerente Financiero, la Ing. Dinorah Garro Herrera, Gerente de Logística, la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médica, y el Lic. José Luis Quesada Martínez, Gerente de Pensiones.



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

Las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen, en el punto 1.2, Objetivos del Sistema de Control Interno, lo siguiente:

*“...El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos: (...)
c. Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales...”*

Las Normas sobre Actividades de Control, en el capítulo 4, punto 4.5.1, “Supervisión constante”, refieren:

“...El jerarca y los titulares subordinados deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional...”

En ese sentido, la Dra. Avendaño Núñez, indicó a esta Auditoría que

“...En el oficio S.N 190-08-2012, solicité cambio de horario al Dr. Ledesma por motivo de problema vial en la autopista entre Heredia y San José. A la fecha aún utilizo el horario debido a que todavía se encuentran reparaciones en la vía, por lo que mantengo esas horas de trabajo”.

No obstante lo anterior, la falta de supervisión por parte de las autoridades del hospital podrían ser las causantes de que se carezca de un control para determinar si se cumple o no con la jornada de trabajo contratada -44 horas semanales-, además de que el permiso autorizado quedó abierto sin límite de tiempo ni procedimientos de fiscalización a ejecutar para verificar el cumplimiento de la jornada de trabajo.

La situación evidenciada se encuentra generando que el Servicio de Nutrición se deje de supervisar en las tardes por una Jefatura real y efectiva, quedando una funcionaria a cargo de la unidad, además de que se podría estar remunerando horas que posiblemente no han sido laboradas -según solicitud y autorización de cambio de horario-, generando una posibilidad de afectación al patrimonio institucional.

1.3. DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN UTILIZADO POR EL SERVICIO DE NUTRICIÓN

Se dispone de una herramienta llamada NUT2000, sin embargo, la misma se encuentra obsoleta tecnológicamente a nivel institucional, según se indicó por la Dra. Vera Avendaño Núñez, Jefe del Servicio de Nutrición, careciendo de un sistema informático que le permita gestionar de forma automatizada todos los procedimientos que conlleva la unidad, desde la programación y preparación del menú, hasta las raciones, consumibles, informes, y otros.

Consultada la Dra. Eva Avendaño Núñez, Jefe del Servicio de Nutrición, indicó que el sistema automatizado NUT2000, lo utiliza desde el año 1995, la cual dispone de varios módulos.



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

- Módulo de ingredientes.
- Modulo consumo de raciones.
- Módulo de Resumen.
- Informes entre otros.

No obstante, indicó que el sistema está fallando, solamente proporciona el menú del personal, y en algunas ocasiones el menú de pacientes, por lo que deben de calcular a mano los ingredientes del menú que no registra.

El 28 de enero 2016, en relación con los sistemas de información, esta Auditoría emitió el informe ATIC-015-2016 “Evaluación sobre la automatización de los servicios de Nutrición en los centros hospitalarios de la Caja Costarricenses de Seguro Social”, indicando lo siguiente:

“...centros médicos utilizan el software NUT2000, el cual se encuentra obsoleto tecnológicamente por ser una aplicación desarrollada aproximadamente hace 20 años, sin embargo, el personal administrativo se apoya en esta aplicación para realizar sus labores de planeación diaria, mensual y anual de insumos, cálculos de la cantidad de productos, ingredientes por menú, tipo de dieta, definición de ingredientes para la cantidad de comensales, consumo de productos, así como permitir planificar y establecer los pedidos mensuales a los proveedores, distribuida según la periodicidad de entrega, ya sea en forma diaria, semanal o mensual, entre otros. Al respecto, cabe señalar que esta Auditoría en informes AGO-143-2011, AGO-052-2012 y ATIC-207-2015, indicó los problemas operativos, técnicos y funcionales de la aplicación, pese a lo anterior y ante la ausencia de una aplicación Institucional, las unidades continúan utilizándola”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 5.6 “Calidad de la información”, especifica:

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

Las Normas Técnicas para la Gestión de Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, en el apartado 4.4 Atención de requerimientos de los usuarios de TI, señalan que:



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

“La organización debe hacerle fácil al usuario el proceso para solicitar la atención de los requerimientos que le surjan al utilizar las TI. Asimismo, debe atender tales requerimientos de manera eficaz, eficiente y oportuna; y dicha atención debe constituir un mecanismo de aprendizaje que permita minimizar los costos asociados y la recurrencia.”

En ese sentido, la Dra. Avendaño Núñez, manifestó que

“...se sigue utilizando porque no existe ningún sistema a nivel de la Institucional; por su parte el Servicio de Nutrición está trabajando en un sistema en Excel, mientras la Institución oficialice un nuevo Sistema”.

Esta Auditoría mediante informe ASS-198-2016, “Estudio Integral Gerencial referente a la Gestión de la Coordinación Nacional de Nutrición, señaló que “Se determinó la ausencia de un sistema informático Institucional oficial para la gestión de los Servicios de Nutrición en los Hospitales que soporte y administre de manera automatizada los procesos realizados por estos departamentos ...”, siendo una problemática a nivel institucional. Asimismo, se indica “Esta Auditoría comprobó la ausencia de estrategias y metas institucionales que permitan automatizar la gestión de los servicios de nutrición en los centros hospitalarios, pese a que es una de las especialidades cuya disciplina forma parte de la red de servicios de salud y responde a los lineamientos de la Institución en cuanto a la promoción, prevención, curación y rehabilitación de los usuarios”.

Carecer de un sistema informático de vanguardia, genera que se dificulte la obtención de la información para realizar un monitoreo y análisis continuo del Servicio y de esta manera que la Jefatura tenga disponibilidad inmediata de datos e indicadores de medición para la toma de decisiones en función de mejorar el servicio.

1.4. DE LA EJECUCIÓN DEL MENÚ DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN

Esta Auditoría determinó que el Servicio de Nutrición brinda al personal del Hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva, una cena a la media noche, siendo lo correcto un refrigerio según la normativa que rige para este caso.

Además, se observó que los diferentes Servicios del hospital solicitan constantemente a Nutrición dietas para pacientes sin presentar la documentación o prescripción del médico correspondiente², situación de la cual se carece de estadística que permita conocer cuántas son mensualmente.

² Situación confirmada por la Dra. Jennifer Ruiz González, Jefe a.i. del Servicio de Nutrición, al 7 de julio 2017.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

En oficio DGGRSS-Sección de Nutrición 236-06, del 16 de noviembre 2006, la Licda. Grace Abarca Aguilar, Jefe del de la Dirección General de Gestión Regional y Red de Servicios de Salud, comunicó a la Licda. Cindy Molina Fernández, Nutricionista Jefa del Hospital Dr. Max Terán Valls que, mediante Circular N. 20524 del 27 de agosto 1982, en el inciso 7, se especifica:

“...Para el refrigerio de media noche, solo podrá darse lo siguiente:

- *Café con leche.*
- *2 sándwich (de queso blanco, mortadela, huevo o paté).*
- *Estos sándwichs pueden ser sustituidos por repostería”.*

Asimismo, esta Auditoría en oficio AD-GL-12569, del 24 de marzo 2006, informó y advirtió a la Dra. Guiselle Guzmán Saborío y a la Licda. Grace Abarca Aguilar, Directora Desarrollo de Servicios de Salud y Jefe Sección de Nutrición respectivamente, acerca de los refrigerios especiales en los Servicios de Nutrición de los Hospitales:

“La Circular N. 20524 del 27 de agosto 1982 suscrita por la Subgerencia Médica y ratificada por la Gerencia de División Médica mediante el oficio 18754 del 28 de julio 1993, dirigidas a los Directores de Gestión y Red de Servicios de Salud de la Caja, establece en el numeral 4, lo siguiente:

(...) Se suprimirán los refrigerios especiales y demás celebraciones que van a incidir en el aumento en el costo del presupuesto de la alimentación: sesiones, almuerzo, reuniones, refrigerios durante seminarios o cursos, día del empleado o cualquier profesión de la Institución y almuerzos especiales ara deportistas (...).”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 5.6 “Calidad de la información”, especifica:

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

Al respecto, la Dra. Vera Avendaño Núñez, manifestó que



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

“Ha sido una costumbre brindar cena a los empleados en este Hospital, y cuando se ha intentado cambiar por refrigerio, el personal aduce que trabajan ocho horas al igual que otros turnos y requieren de alimento para obtener la energía necesaria, que requiere una persona para efectuar todas sus actividades cotidianas y su organismo funcione adecuadamente para mantener la vida.

También refieren que duermen durante el día, por lo cual requiere como mínimos alimentarse en la noche”.

La situación conocida es un incumplimiento a la normativa a pesar de lo señalado por la Dra. Avendaño Núñez, puesto que debe entregarse al funcionario un refrigerio y no una cena como se ha realizado de costumbre.

Por su parte, la Dra. Jennifer Ruiz González, Nutricionista, indicó en relación con las solicitudes y cambios vía telefónica que:

“A pesar que el servicio de nutrición realiza el control de régimen o el censo de dietas dos veces al día, Enfermería comunica cambios constantemente durante el día, muchas veces de forma antojadiza o por cambio de un Médico en la contra visita, sin embargo, no se nos realiza la solicitud mediante nota o coordinación.

En el Servicio de ginecología los cambios son aún mayores ya que la visita médica no tiene un horario fijo, por lo que no hay actualización de kardex.

En el momento en que se tiene estipulado el horario de alimentación de las pacientes hospitalizadas, interfiere con la visita a Clínica de Lactancia, al Servicio de Neonatología para visitar sus bebés hospitalizados, entre otros”.

Brindar una cena a la media noche puede conllevar a un recargo de labores del Servicio de Nutrición, además del incremento en los costos para suplir esta alimentación, ya que en el primer semestre 2017 se programaron un total de 6500 porciones³, como también el incumplimiento de la normativa que se refiere a este punto.

Por otro lado, los constantes cambios por parte de los diferentes Servicios en las dietas como las solicitudes de las mismas sin previa coordinación, puede ocasionar que lo preparado no se encuentre acorde con la necesidad para el paciente, además del posible aumento de las raciones y los costos institucionales, asimismo, debilidades en el proceso de planificación y preparación del menú.

³ Número de días de lunes a viernes 130 -primer semestre-, por la cantidad de personas programadas por día -50-, para un total de 6500 porciones.



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

1.5. SOBRE LA METODOLOGÍA PARA DETERMINAR EL COSTO DE LA RACIÓN

El procedimiento utilizado para la determinación del costo por ración en el Hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva podría presentar debilidades, ya que institucionalmente se carece de una metodología Para calcular el costo, como se señaló mediante el informe ASS-198-2016, "Estudio Integral Gerencial referente a la Gestión de la Coordinación Nacional de Nutrición", hallazgo 7: "...Se evidenció que la metodología para calcular el costo por ración varía entre los centros hospitalarios, actualmente la Coordinación Nacional de Nutrición, no dispone de controles automatizados y manuales que le permitan llevar un monitoreo del costo de las raciones a nivel institucional, generando que no disponga de un control nacional de la efectividad de los recursos financieros".

El costo por ración del Servicio de Nutrición se constituye de la suma de los gastos directos e indirectos del nosocomio, divididos entre el número de raciones servidas para concretar efectivamente ese costo, como se muestra a continuación:

Cuadro N°1
Resumen de Gastos y costo de la ración
Servicio de Nutrición
Hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva
2016

Mes	Raciones Reportadas	Gasto Mensual	Costo Ración
Enero	6.258,98	224.166.688,00	35.815,21
Febrero	6.548,25	121.544.390,00	18.561,35
Marzo	6.567,95	103.382.502,00	15.740,45
Abril	7.011,90	174.126.834,00	24.833,05
Mayo	6.968,55	130.507.432,00	18.728,06
Junio	7.823,83	98.930.289,00	12.644,74
Julio	6.171,00	110.068.701,00	17.836,44
Agosto	6.453,25	124.162.180,00	19.240,26
Setiembre	6.258,95	148.251.696,00	23.686,35
Octubre	6.119,90	114.437.554,00	18.699,25
Noviembre	6.055,70	133.057.450,00	21.972,27
Diciembre	5.964,51	209.194.701,00	35.073,24
Total	78.202,77	1.691.830.417,00	262.830,68



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

Promedio Anual Costo de Ración 2016			₡21.902,56
2017			
Enero	6.370,63	190.181.008,00	29.852,78
Febrero	5.440,50	191.055.241,00	35.117,22
Marzo	6.384,25	194.212.502,00	30.420,57
Abril	5.505,60	188.502.819,00	34.238,38
Mayo	6.456,00	198.750.424,00	30.785,38
Junio*	7.823,00	0,00	0,00
Total	37.979,98	962.701.994,00	160.414,33
Promedio Anual Costo De Ración 2017			₡26.735,72
*No Se Dispone Del Dato A La Fecha Del Estudio.			

Fuente: Servicio De Nutrición Y Financiero Contable, Hospital De Las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva

Como se observa en el cuadro anterior, el costo promedio anual por ración en el 2016 fue de ₡21.902,56, y para los primeros meses del 2017 -enero a mayo 2017- es de ₡26.735,72; siendo 78.202 y 37.980 raciones respectivamente para cada período.

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 comuniquen 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...”.

Al consultar a la Dra. Eva Avendaño Núñez, en relación a la estimación para determinar el costo de la ración, señaló lo siguiente:

“La Oficina Financiero Contable aporta el informe por ración que incluye los gastos directos e indirectos del Servicio. Anteriormente el Servicio de Nutrición obtenía el dato de ración a través del Sistema NUT 2000, ya que el programa generaba un informe con el gasto de los productos alimenticios en forma mensual, el cual se dividía con las raciones producidas y reflejaba el costo por ración, de una forma fácil y concluyente”.



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

La falta de un procedimiento a nivel institucional que defina la metodología a implementar para la definición de los costos por ración, conlleva a que la fórmula utilizada en el hospital carezca de certeza en cuanto a su sistemática, por lo que puede generar incertidumbre acerca de la realidad de los costos generados por el Servicio de Nutrición.

1.6. DEL DERECHO AL BENEFICIO DE LA ALIMENTACIÓN

Esta Auditoría evidenció que el Servicio de Nutrición del hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva, carece de un sistema de control automatizado que le permita conocer cuales usuarios y funcionarios tienen derecho al beneficio de la alimentación, lo cual no garantiza que las 78.202 raciones en el 2016 y 37.980 en el primer semestre del 2017, se hayan servido con autorización para este beneficio, cantidades que se obtienen de la cuenta de platos utilizados.

La Ley General de Control Interno, en el artículo 8 sobre el Concepto de sistema de control interno, establece que se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

a) *“Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones...”*.

Asimismo, dicha ley, en el artículo 12, en relación con los deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno, indica lo siguiente:

“a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo. b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades”.

La Dra. Jennifer Ruiz González, en calidad de Jefe a.i. del Servicio de Nutrición señaló a esta Auditoría que:

“A pesar de que siempre se ha solicitado un guarda, a la fecha no nos han cedido al Servicio para que se realice ese control. No obstante, se lleva a cabo un conteo de platos que nos ayuda a tener un número exacto de las personas que acuden en cada tiempo de alimentación”.

La ausencia de un sistema de control que permita conocer quienes tienen derecho al beneficio de la alimentación, podría afectar la planificación de la programación del menú y por ende los costos institucionales en cuanto al gasto, además de que podrían darse casos en los que el personal pueda repetir su ración.



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

Por otro lado, podría brindarse alimentación a funcionarios a los cuales no corresponda por no estar acreditados para este beneficio, como también a personas que acompañen a pacientes. Diversas situaciones pueden presentarse por tanto se amerita el fortalecimiento de control.

1.7. DE LOS CONTROLES DE SALUD EN LOS FUNCIONARIOS DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN

Se determinó que el Servicio de Nutrición no dispone de un cronograma y controles para el cumplimiento del análisis químico-clínico de coprocultivo en serie para *Salmonella ssp* y *Shigella ssp*, según el Manual de Buenas Prácticas de Manufactura, Julio 2015.

Aunado, en oficio 468-07-17, del 19 de julio 2017, la Dra. Hellen Término Galván, Jefe de Laboratorio Clínico del Hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva, comunicó a este Órgano de Control y Fiscalización que dicha unidad carece de registros acerca de que los 28 funcionarios del Servicio de Nutrición se hayan realizado el estudio en mención.

El Manual de Buenas Prácticas de Manufactura -Julio 2015-, menciona el punto 8.6.3 Salud del Personal que:

*“El personal del Servicio de Nutrición se somete, como mínimo una vez al año a un análisis químico-clínico de coprocultivo en serie para *Salmonella ssp* y *Shigella ssp*.”*

*Todo el personal del Servicio de Nutrición cuenta con un Certificado de Salud vigente, que garantiza que no es portador de *Salmonella ssp* ni *Shigella ssp*”.*

La Dra. Jennifer Ruiz González, en calidad de Jefe del Servicio de Nutrición a.i. indicó a esta Auditoría que:

“...en el hospital se realizan esos exámenes anualmente, por lo que partimos del principio de buena fe en cuanto a que el funcionario realmente se efectuó dichos análisis, ya que el médico encargado de este asunto es muy estricto en cuanto a la participación y cumplimiento por parte del personal”.

No obstante lo anterior, a pesar de que la Dra. Ruiz González señala que esos exámenes se realizan anualmente y que por el principio de buena fe parten de que el funcionario se los realiza, se carece de dicho control debido a la inobservancia de la normativa institucional destinada y orientada a disponer registros de salud en relación con los funcionarios que participan en los procesos que conllevan los alimentos.



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

La ausencia de un control para verificar la salud del personal en relación con la “Salmonella ssp ni Shigella ssp”, conlleva a que la inocuidad de los alimentos se pueda ver afectada, lo anterior debido a que la Jefatura carece de certeza en cuanto a la salud de los funcionarios de ese servicio, como también la posibilidad de sanciones por parte del Ministerio de Salud por el riesgo que conlleva dicha enfermedad.

1.8.SOBRE EL ESTADO DE LOS EQUIPOS INDUSTRIALES

El equipo industrial del Servicio de Nutrición del Hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva, se encuentra en buenas condiciones de funcionamiento, sin embargo, existen equipos que han superado la vida útil y que aún se utilizan, como por ejemplo las marmitas para la cocción de los alimentos, ver Cuadro:

Cuadro N°2
Antigüedad del Equipo Industrial
Servicio de Nutrición
Hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva

Años uso	Cantidad Equipos	Porcentaje (%)
De 2 a 5 años	9	17%
De 6 a 10 años	40	74%
De 11 a 15 años	1	2%
De 16 a 26 años	4	7%
Total	54	100%

Fuente: Servicio de Nutrición

Como se observa en el cuadro anterior, 5 -9 %- de los equipos del Servicio sobrepasan los 10 años de uso, y 40 -74 %- de ellos se encuentran entre los 6 y 10 años.

Ese mismo reglamento, en el artículo 37: “De los funcionarios que ejecutan las actividades operativas de mantenimiento del establecimiento en el Nivel Local”, establece lo siguiente:

- “c) Realizar y ejecutar actividades de mantenimiento preventivo en concordancia con los programas previamente definidos con las autoridades del establecimiento, tales como: revisión, ajuste, lubricación, limpieza periódica de los sistemas de control, verificar la operación del recurso físico con el fin de asegurar que sea correcta y evitar fallas inesperadas en los mismos.*
- d) Ejecutar labores de reparación, montaje, cambio de partes y componentes, limpieza, pintura y otros del recurso físico existente en la Unidad Ejecutora”.*



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

Las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen, en el punto 1.2, Objetivos del Sistema de Control Interno, lo siguiente:

“El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos: (...) c. Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales”.

La Dra. Vera Avendaño Núñez, Jefe del Servicio de Nutrición, manifestó a esta Auditoría que

“Las marmitas aún se utilizan debido a que los cambios tecnológicos han sido de resistencia ante el personal operativo, además de que recientemente la Coordinación Nacional solicitó el cambio de equipo industrial por tecnológico.

El servicio dispone en este momento de un horno de cocción inteligente, durante este mes entra otro, para reemplazar las dos marmitas que vencieron su vida útil”.

Es importante que el Servicio de Nutrición siempre disponga de equipo industrial en buen estado y en mantenimiento preventivo y correctivo, con la finalidad de que su uso sea prolongado, pero con un rendimiento óptimo a pesar de su antigüedad, y así evitar riesgos por deterioro, además de facilitar las labores de los funcionarios.

1.9. DEL VENCIMIENTO DEL CARNÉ DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

Se evidenció que 8 -27 %- de los 29 de los funcionarios del Servicio de Nutrición se encuentran con el carné de Manipulación de Alimentos vencido, fechas que datan desde el 2015, de conformidad con el proceso realizado el 11 de julio 2017, según se indican a continuación:

Cuadro N°3
Vigencia Carné Manipulación de Alimentos
Proyección al 31 de julio 2017

Nombre	Puesto	Fecha de Vencimiento	Días de Vencimiento
Olga Angulo Barahona	Asistente De Nutrición	31/08/2015	700
Mirna Gamboa Jiménez	Asistente De Nutrición	01/05/2017	91
Rebeca González Marín	Auxiliar De Nutrición	31/08/2015	700
Indira Padilla Aguilar	Auxiliar De Nutrición	19/07/2017	12



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Jenny Barahona Obando	Auxiliar De Nutrición	17/02/2015	895
Emileydi Fallas Valverde	Auxiliar De Nutrición	21/08/2015	710
Sebastián Gómez Fonseca	Auxiliar De Nutrición	18/04/2017	104
José Fallas Alvarado	Auxiliar De Nutrición	07/09/2015	693

**Pronto A Vencer.*

Fuente: Servicio De Nutrición

Así también, la jefatura del Servicio no dispone de un control respecto al vencimiento del carné en relación con los funcionarios en el registro de elegibles activo, como pasivo; con la finalidad de conocer si estos funcionarios cumplen con ese requisito.

El Manual de Buenas Prácticas de Manufactura -Julio 2015-, menciona el punto 2 Definiciones, en relación con el Carné de manipulador de alimentos que:

“Documento de uso personal mediante el cual el Ministerio de Salud, autoriza a la persona portadora de este, para desempeñar labores de manipulación de alimentos. De acuerdo con el Reglamento para el Otorgamiento del Carné de Manipulador de Alimentos Decreto N° 36666, para la obtención de este documento es requisito indispensable contar con el curso de Higiene y Manipulación de Alimentos. El carné tiene una validez de cinco años. Para poder renovar el carné se debe efectuar un curso de Consejos Higiénicos de los Alimentos”.

El Manual Descriptivo de Puestos, octubre 2015, señala para en sus Requisitos Básicos para los puestos de Asistente y Auxiliar de nutrición que:

“Requisitos Básicos

Certificado de salud que lo acredite como manipulador de alimentos”.

El Reglamento para el otorgamiento del carné de manipuladores de alimentos y reconocimiento de la oficialización de capacitadores del curso de manipulación de alimentos por parte del Instituto Nacional de Aprendizaje, Decreto N° 36666, señala que:

“Artículo 6º-Para obtener la renovación del carné de manipulación de alimentos la persona interesada deberá llevar un curso de actualización en inocuidad de alimentos que abarque al menos dos temas de los contenidos curriculares a que hace referencia el artículo 11 del presente reglamento. El tiempo de duración deberá ser de al menos seis horas, e impartido por el INA o por persona física o jurídica oficializada por éste.

Artículo 8º-El carné de manipulador de alimentos tendrá una vigencia de cinco años, contados a partir de la fecha de emisión del certificado del curso de manipulación de alimentos y de sus actualizaciones”.



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

La Dra. Vera Avendaño Núñez, Jefe del Servicio de Nutrición, manifestó a esta Auditoría que:

“Solamente lo tiene vencido la señora Olga Angulo Barahona y Sebastián Gómez Fonseca que recién se le venció en el mes de abril 2017. La causa, ha sido por irresponsabilidad, pues a la señora Angulo se le recordó por medio del oficio SN 243-08-15. SN 350-11-15 y en el oficio SN 377-12-15 se comunicó a la Oficina de Recursos Humanos los nombres de los funcionarios que no habían renovado el carnet en ese momento.

Debo reconocer que el archivo donde se lleva el control de los cursos de manipulación, no estaba actualizado; pero todo esto, por falta de una oficinista a tiempo completo”.

El 14 de julio 2017, la Dra. Avendaño Núñez presentó -3 días después de finalizado el procedimiento- ante esta Auditoría, una actualización de las fechas de vencimiento del Carné de Manipulación de Alimentos, en el cual se evidencia que solamente 4 personas⁴ no disponen del documento por parte del Ministerio de Salud al día, lo que demuestra un inefectivo control por parte de la Jefatura del Servicio, debido a que es la responsable por velar por que se cumpla con la normativa.

El incumplimiento en cuanto a la portación del carné de manipulación de alimentos al día, genera que la persona portadora de este no se encuentre autorizada para desempeñar sus labores en relación con el manejo de los productos alimenticios.

Por otro lado, es importante tener en consideración las sanciones que eventualmente el Ministerio de Salud de Costa Rica podría presentar ante la Administración Activa del Hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva, como apercibimientos y hasta un cierre.

2. DEBILIDADES EN EL PROCESO OPERATIVO DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN

2.1. DEL ALMACENAMIENTO DE LOS ALIMENTOS

De la bodega de productos perecederos:

Se evidenció que las cámaras de refrigeración -placas de activo n. 956536, 956537 y 956538- carecen de un control de temperatura por turno según normativa, únicamente disponen de uno el cual se efectúa una vez al día, observándose que la temperatura no posee variaciones en el registro documental.

⁴ Funcionarios: Olga Angulo Barahona, Mirna Gamboa Jiménez, Jenny Barahona Obando, y Sebastián Gómez Fonseca.



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

Además, de las tres cámaras de frío solamente se utilizan dos, debido a que una de ellas se encuentra en mal estado⁵ (lácteos). Por tal razón se encontró que las carnes, vegetales y lácteos, se encuentran en una misma recámara -carne-.

Al momento de solicitar los registros al 4 de julio 2017, se evidenció que la temperatura consultada era la misma todos los meses, sin variaciones, llama la atención de esta Auditoría que se incluye la medición de la cámara de lácteos cuando ésta se encuentra en mal estado, según reporte n. 444-2017.

Esta Auditoría procedió a verificar mediante una prueba de medición, las temperaturas del 10 de julio 2017 al 13 julio 2017, con los siguientes resultados:

Cuadro N°4
Resultado de Pruebas de Medición de Temperaturas

Fecha prueba	Hora	Temperatura Cámaras de frío en grados		
		Lácteos*	Carnes	Frutas y Vegetales
10-07-2017	2:00 p.m.	N/A	1	2
11-07-2017	8:34 a.m.	N/A	1,5	2
12-07-2017	9:20 a.m.	N/A	2,5	6
13-07-2017	8:30 a.m.	N/A	2	1,5

*No se incluye por encontrarse en mal estado.

Como se observa en el cuadro anterior, las temperaturas tienden a variar demostrando que los datos aportados por la administración no son exactos.

Bodega de no perecederos:

En la visita realizada se observó que el espacio de bodega utilizado es estrecho, 19,20 m² según información brindada por la Ing. Ana Roxiri Rodríguez Morera, Jefe de Ingeniería y Mantenimiento, por medio de correo institucional del 3 de agosto 2017, ver fotos:

⁵ Reportada desde el 8 de mayo 2017, según acta del Servicio de Nutrición, en la cual se evidencia que mediante boleta número 4442017 se reportó que la bisagra de la puerta se encontraba en mal estado.



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

Fotografías tomadas el
4 de julio 2017



El Manual de Buenas Prácticas de Manufactura -Julio 2015-, menciona el punto 8.8.2 Almacenamiento de Alimentos que "...Se cuenta con áreas separadas para el almacenamiento de productos perecederos y no perecederos, para mantenerlos seguros y preservar su calidad".

El mismo documento señala en su subpunto 8.8.2.1 Almacenamiento de Productos Perecederos que:

"Los alimentos perecederos se mantienen en temperatura de refrigeración entre 0 y 5 °C o congelación (mínimo -18°C).

Las condiciones de almacenamiento en frío cumplen con las siguientes características:

- (...) Las temperaturas se monitorean, como mínimo una vez cada turno. Se cuenta con los registros respectivos.
- Los alimentos de origen animal que requieren refrigeración o congelación, se mantienen separados de los de origen vegetal, para evitar contaminación".

El subpunto 8.8.2.2 Almacenamiento de Productos No Perecederos menciona:

"Los productos no perecederos se mantienen en lugares ventilados, limpios, secos y protegidos de las plagas..."



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

Se procedió a consultar a la Dra. Vera Avendaño Núñez, Jefe del Servicio de Nutrición, señalando que:

“La Cámara de refrigeración placa 956538, está en desuso porque la bisagra se encuentra quebrada; el reporte se envió a Ingeniería y Mantenimiento el día 8 de mayo a través del zoco, solicitud N° 444, se hizo recordatorio mediante correos, los cuales le adjunto.

Controles si existen, se confeccionó un formulario para que el bodeguero registre las temperaturas de las tres cámaras frías.

Igualmente, en el registro de supervisión de las nutricionistas se solicita el monitorio para dar seguimiento a los Sistemas de Gestión de Inocuidad de alimentos; sin embargo, no comprendieron que tenía que revisar las temperaturas. El mayor problema ha sido la revisión y /o supervisión de esos registros, pues este servicio tiene déficit de personal:

- 1. El bodeguero tiene perfil de auxiliar de Nutrición.*
- 2. No se dispone de un código de nutricionista de control sanitario, que tiene como funciones todos los procedimientos relacionados con inocuidad.*
- 3. No se dispone de un oficinista a tiempo completo, motivo por el cual las profesionales tenemos ese recargo.*

Otra situación presentada es el Sistema Nut 2000, el cual venció su vida útil, por lo que la Dra. Jennifer Ruíz González en conjunto con el Señor Jairol Quirós encargado de la bodega, han estado haciendo los pedidos de alimentos, mediante un plan de contingencia, y realmente se pierde mucho tiempo por lo cual decidieron adelantar los pedidos del mes de agosto con el propósito de buscar una mejor alternativa para efectuar dichos pedidos.

Sin embargo, se están tomando medidas para que a partir del día de hoy miércoles 12 de julio 2017, las nutricionistas que realizan extras en el segundo turno, supervisen las temperaturas de las tres cámaras frías y me pasen los reportes”.

Se indicó por parte del Sr. Gómez Fonseca que la cámara de refrigeración de lácteos se encuentra en desuso por estar en mal estado la bisagra, por lo cual se debió de almacenar el producto en otra recámara. Además, que el control de temperatura se realizaba, sin embargo, a ese momento se encontraba sustituyendo al titular, por lo que trataba de realizarlo diariamente al momento de ingresar a laborar a las 6 a.m.



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

En cuanto al monitoreo de las cámaras de refrigeración, a pesar de disponer del registro para este, se evidenció por esta Auditoría que el mismo no es supervisado según la prueba realizada y los resultados de la misma -ver cuadro 4-, siendo un incumplimiento de labores. Sobre la falta de espacio, es causa de la edificación en la que se encuentra la bodega.

La situación descrita en cuanto a las debilidades existentes en las bodegas de almacenamiento -perecederos y no perecederos-, sitúa en riesgo la inocuidad de los alimentos que serán consumidos por los usuarios internos y externos, además, se requiere una mejor gestión y supervisión por parte de la jefatura.

Por otro lado, la veracidad de la información de acuerdo con la suministrada por la Administración Activa en la medición de temperaturas de las cámaras de frío, ya que podrían perjudicar las acciones y/o gestiones para la toma de decisiones o planes de mejora de la Unidad en el caso de una eventualidad o como prevención a alguna falla mecánica.

a. DEL PROCESO DE RECIBO EN EL SERVICIO DE NUTRICIÓN

Se determinó que los productos cárnicos -pollo y carne- fueron recibidos⁶ sin la supervisión de una Nutricionista, únicamente por el Sr. Sebastián Gómez Fonseca, encargado a.i. de la bodega.

Además, se observaron debilidades que a continuación se desglosan:

En el área de recibo:

- El lugar carece de tomas de agua de fácil acceso para la limpieza.
- Pasillo frente a las cámaras de frío limitado debido a su obstrucción con “carritos blancos”, utilizados para el transporte de material a producción.
- La cadena de frío posiblemente se rompa debido al camino que debe de recorrer el producto hasta el lugar donde se encuentra la báscula.
- El diseño del área utilizado para el almacenaje, no permite una adecuada distribución de los productos no perecederos, como también para el pesaje de los alimentos.

Del control en el recibo de alimentos:

- Se carece de una inspección visual del producto.
- No disponen de registros acerca de controles aplicados en el momento del recibo de los alimentos.
- No se verifica el sellado al vacío.

⁶ Prueba realizada el 5 de julio 2017, en compañía del Sr. Sebastián Gómez Fonseca, encargado a.i. de la bodega de Nutrición.



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

Además, se determinó que el Servicio de Nutrición carece de estudios que verifiquen la calidad del producto mediante un análisis microbiológico y químico, según sea el caso.

Al momento del pesaje, la bandeja donde se trasladaba la carne por parte del proveedor se colocó en el piso antes de revisar el peso correspondiente, ver fotos 1 y 2:

**Fotografías tomadas el
5 de julio 2017**



El Manual de Buenas Prácticas de Manufactura -Julio 2015-, menciona el punto 8.8.1.1 Área de Recibo que:

- El área es de fácil acceso para la descarga. Tiene espacio suficiente para que los vehículos maniobren o dispositivos de descarga externo, con el objetivo de hacerlo con rapidez, para evitar situaciones que afecten la calidad del producto.
- En el caso de que el área de descarga esté alejada del área de almacenamiento o de producción, los alimentos se trasladan protegidos para evitar cualquier tipo de contaminación.
- Para la descarga de mercadería, se utiliza equipo como plataformas planas con ruedas, montacargas u otros que garantizan que los alimentos no tengan contacto con el piso.
- En el área de recibo, hay acceso a instalaciones de agua, desagües y electricidad para la conexión de mangueras y otros equipos para la limpieza de las instalaciones.
- Existe acceso a una estación de lavado de manos, para los transportistas y encargados del recibo de alimentos.
- El área de recibo se conserva en buenas condiciones de higiene, libre de objetos que propicien la acumulación de suciedad y la proliferación de plagas. Aplica los procedimientos de limpieza y desinfección, de acuerdo a los instructivos establecidos.



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

El mismo documento señala en su subpunto 8.8.1.3 Control en el recibo de alimentos que:

- *“...La calidad de los insumos que se reciben en el servicio de alimentación, se controla siguiendo lo establecido en los clausulados técnicos de cada contrato.*
- *Durante el recibo se realiza medición de temperatura del producto que se entrega en condiciones de refrigeración y se realiza inspección visual que se ajuste al menos a los siguientes parámetros...*
- *Cada vez que se reciben alimentos, se cuenta con los registros que evidencian la aplicación de los controles.*
- *Se rechaza cualquier producto que presente una inconformidad que comprometa la inocuidad de los alimentos.*

Se verifica la calidad del producto, mediante análisis microbiológicos y químicos, según sea el producto, los cuales se realizan al menos dos veces al año”.

La Dra. Jennifer Ruíz González, Jefe a.i. del Servicio de Nutrición, acerca de las causas por las cuáles un Nutricionista del Servicio no realiza el acompañamiento en la revisión de los productos y alimentos (cárnicos) que se reciben en la bodega, indicó que:

“En el contrato está establecido un horario de 7:00 a.m. a 10:00 a.m. por lo general el proveedor siempre viene después de las 7:00 a.m. y a esa hora se realiza censo hospitalario para la recolección de dietas del desayuno y almuerzo.

Para lo anterior se debería contar con una Nutricionista de Control Sanitario, actualmente no se cuenta con ese recurso por lo que dicha inspección recae sobre la nutricionista de producción la cual realiza otras funciones en ese mismo momento”.

Por su parte el Sr. Sebastián Gómez Fonseca, encargado a.i. de la bodega señaló lo siguiente en cuanto a la falta de controles que:

“No se realiza por ser la función de la Nutricionista, la cual no se encuentra al momento de la entrega del producto, esto debido a que realiza otras actividades en ese tiempo”.

Agregó también que *“Los carritos blancos se encontraban en el lugar ya que son utilizados para la verdura -lo que va a preeliminar-, no se pueden quitar de ahí ya que no hay espacio. En cuanto al pesaje, por limitaciones de campo no se puede realizar en otro lugar”.*



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

El 14 de julio 2017, la Dra. Eva Avendaño Núñez, Jefe del Servicio de Nutrición, manifestó en cuanto a la falta de análisis microbiológicos y químicos que *"...En el Servicio de Nutrición hay déficit de profesionales en nutrición, solamente se dispone de una nutricionista en el área de producción, planificación de menú, control sanitario. Además, debemos asumir cuatro horas de oficinista, disponiendo de poco tiempo para abarcar otras las funciones"*.

Esta Auditoría señala que parte de las debilidades evidenciadas en el control y área de recibo, son causa de la falta de supervisión y acompañamiento por parte de la Nutricionista, como también el incumplimiento de la normativa institucional. Además, el espacio utilizado para el almacenaje de los productos no es el ideal según lo indicado por los funcionarios.

La ausencia de controles y supervisión en cada una de las áreas del proceso, puede generar que la inocuidad de los alimentos no sea la deseada, puesto que se carece del conocimiento de los puntos críticos en cada uno de los procedimientos, además del incumplimiento de la normativa institucional.

Asimismo, los procedimientos realizados al momento del recibo y control de los alimentos podrían estarse afectando debido al espacio utilizado como bodega.

b. DE LOS INVENTARIOS SELECTIVOS Y VENCIMIENTOS DE ALIMENTOS

Se determinó que la Jefatura del Servicio de Nutrición carece de evidencia documental que haga constar la ejecución de inventarios selectivos y revisión de vencimientos.

En prueba de inventario realizada por esta Auditoría el 5 de julio 2017, se obtuvo como resultado que, de 15 líneas revisadas, solamente 2 presentaron diferencias -Galletas Tosh, faltante de 18 unidades, y Salsa de tomate blíster, sobrante de 22 unidades-.

La Ley General de Control Interno, en el artículo 8 sobre el Concepto de sistema de control interno, establece que se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

a) *"Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal..."*.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el punto 1.2, establecen:



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

“1.2 Objetivos del SCI: El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos: ...c. Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales”.

En relación con lo anterior, la Dra. Vera Avendaño Núñez, manifestó que

“Se carecen de controles sorpresivos (inventarios periódicos o selectivos) por carencia una nutricionista de control sanitario. Si existen registros del vencimiento de abarrotes; pero en los meses de mayo y junio se dejaron de hacer porque el señor Jairol Quirós Días se ha dedicado junto con la Dra. Ruiz a realizar los pedidos de los proveedores en por motivo que el programa Mut 2000, dejó de funcionar”.

Es importante señalar por esta Auditoría que a pesar de en apariencia disponer de poco personal, una de las actividades fundamentales de las jefaturas es la de supervisión, además de velar por que los controles se estén realizando según las tareas asignadas a cada funcionario.

La falta de controles como inventarios selectivos a los alimentos, inclusive la revisión de las fechas de vencimiento bajo el mismo método conlleva a que pueda haber diferencias sin ser percatadas a tiempo, con ello una afectación a los costos y la planificación, aunado un debilitamiento del control interno, lo que podría generar faltantes como sobre existencias en la bodega.

c. DEL MANEJO DE LOS RESIDUOS Y LAS RUTAS UTILIZADAS PARA EL TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN DE ALIMENTOS

El Servicio de Nutrición carece de un programa de gestión de residuos donde se establezca su procedimiento, manejo y destino final, lo anterior respecto a los desechos generados en los diferentes procesos.

Además, el hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva, carece de un control y supervisión al momento de transportarse los desechos hospitalarios por los ascensores, ya que esto se realiza en cualquiera de ellos, irrespetando la rotulación de cada uno de estos (pacientes y usuarios, equipo y desechos materiales), según se indicó por la Licda. Marcela Mora Zamora, Jefe de Servicios Generales.

Según la MBA. Ana Pereira Piedra en Obstetricia y Pediatra ubicados en el segundo piso, se carece de cuartos sépticos por lo que la ropa sucia se mantiene en el pasillo en el suelo, siendo un punto de cruce con la distribución de alimentos, además de la misma problemática en el traslado por los ascensores.



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

El Manual de Instrucciones de Trabajos, Servicios de Nutrición de los hospitales de CCSS, señala en el punto 7.4 sobre Preparación de alimentación normal y terapéutica, en los puntos 29 y 30:

“El Asistente de Nutrición mide, pesa, registra y almacena los alimentos procedentes de sobrantes de producción, según Procedimiento Operativo Estándar de Mantenimiento de Alimento y coordina con el Nutricionista Supervisor de producción y con el encargado de Planificación y Programación del menú. 30. El Auxiliar de Nutrición pesa los residuos procedentes de sobrantes de producción que no se reutilizarán, los desechos de comedor de personal y los desechos por desgaste de alimentos y anota los datos en formulario correspondiente y los coloca en el lugar asignado según el Servicio de Nutrición”.

El Reglamento General de Hospitales Nacionales, artículo 183, indica:

“Además de las obligaciones señaladas en el artículo 115 de este Reglamento, corresponderá especialmente al jefe de Alimentación: i) Vigilar la higiene con que se realiza la elaboración y manipulación de alimentos y procurar el mejor rendimiento en cantidad y calidad de los mismos. Artículo 115 Corresponderá especialmente a los jefes de las Dependencias de Colaboración Diagnóstica y Terapéutica: Planear, organizar, coordinar, dirigir y evaluar las actividades de la Dependencia a su cargo y cuidar de la eficiencia cualitativa y cuantitativa de la misma, con apego a las normas de política general que rigen a la institución. Velar por la existencia de un adecuado control de consumos en su Dependencia”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 4.2 sobre los requisitos de las actividades de control, en el punto e) sobre documentación, mencionan:

“...Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación”.

La Dra. Vera Avendaño Núñez, Jefe del Servicio de Nutrición manifestó en cuanto a la falta del programa de gestión de residuos que:

“A la fecha no se ha realizado a pesar de tener definido que debe de pesarse el residuo y donde depositarlo, sin embargo, como tal un programa no se ha logrado realizar debido a la falta de recurso humano...”



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

La Licda. Marcela Mora Zamora, Jefe a.i. de Servicios Generales señaló que la causa por la que los funcionarios no esperan el ascensor correcto para el traslado de los desechos es por la falta de cultura en ellos.

Por su parte, la MBA. Ana Pereira Piedra, manifestó que en cuanto a la ropa sucia que deja en el pasillo del segundo piso, es por la falta de cuartos sépticos en ese lugar, y que el problema del traslado de los ascensores es debido a que no les gusta esperar el señalado para ese tipo de proceso.

De lo señalado por la Licda. Mora Zamora, y la MBA. Pereira Piedra, señalar que lo indicado también obedece a la falta de supervisión por parte de esa jefatura, además de acciones a implementar para que la debilidad no continúe. En cuanto a la falta de cuartos sépticos aparentemente problemas de diseño del edificio.

La carencia de un programa de gestión de residuos debidamente establecido, y el incumplimiento en el uso correcto de los ascensores genera la falta de un control eficiente y eficaz debido podría estar ocasionando una contaminación cruzada con la distribución de los alimentos y situando en riesgo la inocuidad de estos como se ha mencionado.

3. DEL TRÁMITE ADMINISTRATIVO PARA LA RECEPCIÓN Y FACTURACIÓN DE ALIMENTOS

Se determinó que el Área de Almacenamiento y Distribución del hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva, no cumple con la normativa institucional en cuanto a la recepción y revisión de los alimentos según lo señalado en el Trámite Administrativo para la Recepción y Facturación de Alimentos”, en virtud de que el personal no se presenta al momento de recibir los alimentos o productos.

De conformidad con lo establecido en el documento denominado “Procedimiento Trámite Administrativo para la Recepción y Facturación de Alimentos” P.GM.DDSS.ARSDT.N. 011115,

“...5. El personal de Nutrición en conjunto con el personal de la SAAD, verifican el cumplimiento de las especificaciones, técnicas y administrativas, establecidas en el contrato u orden de compra, según corresponda.

6. ¿Se cumplieron las especificaciones establecidas en el contrato u orden de compra? ...

7. El personal de la SAAD verifica que la cantidad recibida esté acorde con lo solicitado.

8. ¿La cantidad entregada está acorde con lo solicitado? ...

9. El personal de la SAAD firma el documento de la recepción provisional (guía de entrega, factura comercial, u otra) presentado por el proveedor.

10. El personal del Servicio de Nutrición firma Recibido de Conformidad las Solicitudes Diarias de Alimentos de los diferentes grupos (Abarrotes, Frutas, Vegetales y Carnes). Esto se considera la Recepción Definitiva...



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

12. ¿El incumplimiento es por características técnicas o administrativo? Si es por características técnicas continúa con la actividad 13, si es administrativo continúa con la actividad 14.
13. El personal del Servicio de Nutrición realiza el reporte de incumplimiento al Área de Gestión de Bienes y Servicios, con copia a la SAAD. Continúa con la actividad 15.
14. El personal de la SAAD realiza reporte al Área de Gestión de Bienes y Servicios, con copia al Servicio de Nutrición.
15. El personal del Área Gestión Bienes y Servicios realiza el procedimiento administrativo que corresponda al incumplimiento reportado.
16. El personal de la SAAD recibe las facturas (comercial y de la CCSS) y demás documentos requeridos para trámite de pago.
17. El personal de la SAAD revisa que las cantidades de los alimentos indicados en las facturas correspondan a las recibidas en las listas de pedidos correspondientes, que los montos (precios unitarios y totales) coincidan con el precio vigente (orden de compra o contrato o reajuste de precios correspondiente) y que presente todos los documentos requeridos para el trámite de pago.
18. ¿Las cantidades, los montos de las facturas y documentos requeridos para el trámite de pago están correctos y completos? Si la respuesta es negativa continúa con la actividad 19, si la respuesta es afirmativa continúa con la actividad 20.
19. El personal de la SAAD devuelve las facturas al proveedor. Cuando la factura es corregida por el proveedor regresa al punto 16.
20. El personal de la SAAD da trámite a las facturas y traslada con nómina para firma de los funcionarios responsables (Coordinador de Sub-área de Almacenamiento y Distribución y Gestor de Bienes y Servicios)".

El MBA. Manuel Medina Caravaca, Jefe de Proveeduría, señaló a esta Auditoría que *"...a la fecha no se cuenta con el recurso humano suficiente para cubrir en conjunto con los funcionarios de Nutrición el recibo de los alimentos o productos"*.

También señaló que ha solicitado el recurso humano correspondiente, sin embargo, le han rechazado la solicitud -2016-. Mediante oficio CECP-1995-16, del 26 de diciembre 2016, la MBA. Tatiana Pérez Mora, Coordinadora de la Comisión Evaluadora de Comisión de Plazas, comunicó al MBA. Medina Caravaca, la devolución de los estudios técnicos debido a que en revisión y análisis de la información suministrada, no fundamenta la creación de códigos, lo anterior, debido a que no se detalló información que brinde una visión del Servicio, además de datos de producción no reflejan aumento en los procesos y actividades, entre otros puntos.



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

En razón de lo señalado por el MBA. Medina Chavarría, en cuanto a la falta de recurso humano, cabe señalar que en la nota CECP-1995-16, del 26 de diciembre 2016, se le indicó que las solicitudes eran devueltas debido a que la información suministrada, no fundamenta la creación de códigos, lo anterior, debido a que no se detalló información que brinde una visión del Servicio, además de datos de producción no reflejan aumento en los procesos y actividades.

El incumplimiento a los lineamientos dispuestos institucionalmente en cuanto a la recepción y trámite de la factura, puede generar que los alimentos recibidos no correspondan a lo solicitado, así como también los precios incluidos en estas, de ahí la importancia y presencia de este personal debido a que también son parte fiscalizadora del contrato con las responsabilidades y competencias que la Ley de Contratación Administrativa le confiere.

4. DEBILIDADES EN EL CONTROL DEL CONTRATO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE PLAGAS -2013CD-000043-2501

Este Órgano de Fiscalización y Control determinó que el hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva, carece de una supervisión del contrato de mantenimiento preventivo y correctivo de plagas por parte de la Licda. Marcela Mora Zamora, responsable del contrato -compra directa 2013CD-000043-2105⁷-, lo anterior, por cuanto se evidencian debilidades e inconsistencias por medio de las hojas de visita al sitio, según se indica a continuación:

- Números de los reportes carecen de un consecutivo lógico.
- Desde el 2016 a la fecha del estudio no se disponen de la totalidad de las copias de los reportes de visita al sitio.
- Recibidos de conformidad de la hoja de fumigación es realizada por parte de personal de nutrición -asistentes-.
- No se registran los datos completos como el nombre y apellidos, firmas.
- Letra ilegible.
- En uno de los casos no se anota la hora de inicio.
- Las horas no coinciden con las señaladas en el contrato.
- Una de las fechas según calendario no corresponde a la anotada (31-02-2017).

De conformidad con la compra directa 2013CD-000043-2501, se indica que la hora del servicio (folio 13) es de la siguiente forma:

⁷ Compra directa 2013CD-000043-2105, valor inicial ₡1.320.000,00; nuevo contrato por un valor de ₡2.700.000,00; según información brindada por la Licda. Marcela Mora Zamora vía correo institucional del 1ero de agosto 2017.



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

“...2. Para el Comedor y Cocina, la fumigación por aspersion se debe de realizar los días viernes con horario de 8 pm en adelante”.

El mismo documento señala en la Decisión Inicial, punto c. “Procedimientos de control” que:

“...El seguimiento al contrato producto de esta contratación estará bajo la responsabilidad de la Licda. Marcela Mora Zamora, Jefe a.i. de Servicios Generales, quien será la responsable de tomar las medidas de control necesarias para asegurar la correcta entrega de los bienes o servicios a contratar”.

Asimismo, menciona en el punto f. Encargado del Contrato que “...El funcionario designado para verificar la correcta ejecución contractual es la Licda. Marcela Mora Zamora, Jefe a.i. de Servicios Generales.

La Ley General de Control Interno, en el artículo 8 sobre el Concepto de sistema de control interno, establece que se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

“... c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones...”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 4.2 sobre los requisitos de las actividades de control, en el punto e) sobre documentación, mencionan:

“...Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación”.

La Licda. Marcela Mora Zamora, Jefe a.i. de Servicios Generales y encargada del contrato de mantenimiento preventivo y correctivo de plagas, señaló que:

*“...1. Las fumigaciones se realizan después de las 10 p.m. en el Servicio de Nutrición, esto por cuanto se tiene entendido que fue un acuerdo entre la empresa y los funcionarios de Nutrición.
2. Únicamente se controla el contrato con las hojas de visita por parte de la empresa (visitas al sitio de fumigación), por lo que no se dispone de una supervisión directa al momento.
3. No se dispone de controles extraordinarios debido a que a la fecha no ha recibido quejas por parte del Servicio en cuanto a roedores u otros”.*

Por su parte, la Dra. Jennifer Ruíz González, Jefe a.i. del Servicio de Nutrición, indicó que:



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

“...La causa por la cual carecemos de un control es, en primer lugar por el horario en que la empresa realiza la fumigación -8 pm-, ya que son horas en que el hospital no cuenta con una Nutricionista en turno que supervise el trabajo realizado, además de que el contrato se encuentra como responsable la unidad de Servicios Generales”.

No obstante, de lo señalado por la Licda. Mora Zamora, las debilidades evidenciadas son parte de la falta de supervisión por su persona como fiscalizadora del contrato, de conformidad con los términos establecidos.

Una inadecuada supervisión y control sobre el contrato de mantenimiento preventivo y correctivo de plagas, podría estar generando que se esté incumpliendo con los requerimientos solicitados en la compra y por ende el menoscabo del cobro de multas.

5. DE LA SUPERVISIÓN EJERCIDA POR LA COORDINACIÓN NACIONAL DE NUTRICIÓN

Se determinó que el Servicio de Nutrición del hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva, carece de una supervisión, evaluación y seguimiento por parte de la Coordinación Nacional de Nutrición -períodos 2016 y primer semestre 2017-, lo anterior, en cuanto a las actividades desarrolladas y en apego a la normativa técnica e institucional.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen, en el punto 1.2, Objetivos del Sistema de Control Interno, lo siguiente:

*“...El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:
c. Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales...”.*

Las Normas sobre Actividades de Control, en el capítulo 4, punto 4.5.1, “Supervisión constante”, refieren:

“El jerarca y los titulares subordinados deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional”.

La Dra. Grace Murillo Loaiza, Coordinadora Nacional de Nutrición, manifestó en relación con la falta de supervisión en el hospital que:

“Desde el 2009 ó 2010 la coordinación ha estado solamente a cargo de una persona, a la fecha continúo de la misma forma con otra persona colaborándome... me encuentro elaborando el formulario de supervisión el cual a va a validarse, una vez validado se estará realizando las supervisiones como tal”.



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

En razón de lo anterior, esta Auditoría mediante informe ASS-198-2016, “Estudio Integral Gerencial referente a la Gestión de la Coordinación Nacional de Nutrición, había señalado que *“...La Coordinadora Nacional de Nutrición, no tiene personal a cargo, razón por la cual, todas las labores administrativas y de gestión, dentro de las cuales se incluye la supervisión, verificación de la implementación de la normativa, lineamientos institucionales, están a cargo de la Dra. Grace Murillo Loaiza, además, no se está cumpliendo con las tareas referidas en el Manual Descriptivo de Puestos, las actividades de control, evaluación y supervisión, establecidas en la norma no se están ejecutando eficientemente”*.

En ese sentido, la falta de recurso humano ha dificultado la supervisión, verificación de la implementación de la normativa y lineamientos institucionales por parte de la Coordinadora Nacional de Recursos Humanos en los Servicios de Nutrición, como se indicó en el informe ASS-198-2016.

La falta de supervisión por parte de la Coordinación Nacional de Supervisión hacia el Servicio de Nutrición del hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva, podría generar riesgos por la ausencia de un control acerca de la normativa técnica y su cumplimiento, como de la implementación del patrón de menú, controles metrológicos, manejo de desechos, y que no se cumpla con los objetivos en cuanto a los programas de control sanitario que son una prioridad para la inocuidad de los alimentos, así como también el debilitamiento del control interno.

CONCLUSIONES

La presente evaluación permitió evidenciar que el Servicio de Nutrición del hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva, presenta incumplimientos de la normativa técnica e institucional, como también debilidades en la gestión del servicio, aunado a lo anterior, se carece también de supervisiones por parte de la Coordinación Nacional de Nutrición que permita conocer un diagnóstico completo de la Unidad como tal.

El artículo 10 de la Ley General de Control Interno dispone que serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional, y que será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, máxime lo evidenciado por este Órgano de Fiscalización y Control en el presente informe, relacionado con la normativa interna del servicio, en la jornada de trabajo de la jefatura del servicio, el sistema de información utilizado para la programación y preparación del menú, además de cena de media noche que se brinda a los funcionarios, contrario a lo normado.

Asimismo, la metodología para determinar el costo de la ración ya que no se dispone de una oficial, sobre el derecho al beneficio de la alimentación para funcionarios y pacientes o acompañantes des estos, de la antigüedad de los equipos industriales, y el vencimiento del carné de manipulación de los alimentos en el personal de cocina, también incumplimiento como debilidades en el proceso operativo del Servicio de



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

Nutrición -almacenamiento de los alimentos, inventarios selectivos y vencimientos, manejo de los residuos y las rutas utilizadas para el transporte y distribución de alimentos-.

Por otro lado, el incumplimiento en el trámite administrativo para la recepción y facturación de alimentos por parte del Área de Gestión de Bienes y Servicios, al igual que debilidades en el control del contrato de mantenimiento preventivo y correctivo de plagas -2013CD-000043-2501-, expuesto en los hallazgos 1, 2, 3, 4 y 5, además de los subpuntos que corresponda para cada caso.

RECOMENDACIONES

A LA DRA. GRACE MURILLO LOAIZA, COORDINADORA NACIONAL DE NUTRICIÓN, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. En relación con los hallazgos del presente informe, a través de las instancias técnicas correspondientes, realice un diagnóstico general del Servicio de Nutrición del Hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva, y de conformidad con los resultados ejecute las acciones necesarias para el mejoramiento de la unidad. **Plazo de cumplimiento 9 meses.**

AL DR. JOSE MIGUEL VILLALOBOS BRENES, DIRECTOR GENERAL DEL HOSPITAL DE LAS MUJERES DR. ADOLFO CARIT EVA, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

2. Conformar un grupo de apoyo para que, en coordinación con la Administración, se inicie un proceso de fortalecimiento de las actividades y funciones sustantivas del Servicio de Nutrición, considerando que en los resultados del presente estudio se determinaron debilidades e incumplimientos en:
 - En la Gestión del Servicio de Nutrición, de conformidad con el hallazgo 1.
 - Sobre el manual de normas y funcionamiento del servicio de Nutrición. Hallazgo 1.1
 - Sobre el horario de la Jefatura del Servicio. Hallazgo 1.2
 - Sobre el Sistema de Información. Hallazgo 1.3
 - Del menú. Hallazgo 1.4
 - Metodología para determinar el costo de la ración. Hallazgo 1.5
 - Sobre el beneficio de la alimentación. Hallazgo 1.6
 -
 - Controles de salud de los funcionarios del servicio. Hallazgo 1.7
 - Sobre el estado de los equipos industriales. Hallazgo 1.8
 - Vencimiento del carné de manipulación de alimentos. Hallazgo 1.9
 - Sobre el proceso operativo del Servicio de Nutrición, hallazgo 2.



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

- Del almacenamiento de los alimentos. Hallazgo 2.1
 - Del proceso de recibo de productos. Hallazgo 2.2
 - De los inventarios selectivos y vencimiento de alimentos. Hallazgo 2.3
 - Manejo de residuos. Hallazgo. 2.4
-
- Del trámite administrativo para la recepción y facturación de alimentos, hallazgo 3.
 - Controles en el contrato de mantenimiento preventivo y correctivo, hallazgo 4.
 - Sobre la supervisión ejercida por la Coordinación Nacional de Nutrición, hallazgo 5.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, en el **plazo de 9 meses posteriores al recibo del presente informe**, la Dirección deberá remitir a la Auditoría Interna, el documento donde conste la conformación del grupo de apoyo, así como los planes de mejora adoptados tendientes a fortalecer las debilidades evidenciadas en los hallazgos de este informe.

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los alcances del informe se comentaron con el Dr. José Miguel Villalobos Brenes, Director General, Dra. Vera Avendaño Núñez, Jefe Servicio de Nutrición, Dra. Jennifer Ruiz González, Nutricionista del Hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva, y la Dra. Cecilia Vargas Hernández, Asistente de la Coordinación Nacional, quienes no manifestaron observaciones.

ÁREA DE GESTIÓN OPERATIVA

Lic. Javier Robledo Mendoza
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Roy Manuel Juárez Mejías
JEFE DE SUBÁREA

Lic. Rafael Ramírez Solano
JEFE DE ÁREA

JRM/RMJM/RRS/lbc