



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

AGO-126-2018
25-9-2018

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó en cumplimiento del Plan Anual de trabajo del Área Gestión Operativa de la Auditoría interna, en el apartado “Actividades Programadas” para el 2018 y la denuncia DE-011-2018, en lo referente al estado de la planta física, con el propósito de evaluar la gestión de mantenimiento en el Área de Salud de Belén-Flores.

Los resultados del presente informe permitieron verificar que el centro médico no dispone de elementos o mecanismos que colaboren con una adecuada gestión del Servicio de Mantenimiento, por cuanto no se evidenció documentalmente una consolidación de las metas e indicadores de gestión para monitorear el cumplimiento de la planificación; además, no se ha efectuado diagnóstico general de las instalaciones, para definir las áreas críticas y priorizar acciones de conservación y mantenimiento.

Además, se determinó que no se brinda un adecuado uso de las boletas de control, conservación y mantenimiento, siendo este el medio oficial para tramitar trabajos de mantenimiento, limitando la disposición de información relacionada con el rendimiento y oportunidad de respuesta del personal y del Servicio.

En lo referente a la conservación de la planta física se observaron necesidades de mejora ocasionadas por el deterioro de las edificaciones; las cuales reciben mantenimiento correctivo y no preventivo como es lo recomendable, de igual forma se determinó que existen debilidades en el cumplimiento de la ley 7600, “Sobre la igualdad de oportunidades para personas con discapacidad”.

Por otro lado, se identificó que los activos pertenecientes a los Ebáis de Escobal y Rivera 1 y 2 no están debidamente identificados e incorporados al sistema contable de bienes muebles.

En virtud de los resultados obtenidos, se han formulado 7 recomendaciones, dirigidas a la Dirección Médica y a la Administración, enfocadas en fortalecer los controles y la gestión del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento.



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

AGO-126-2018
25-9-2018

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE EVALUACIÓN INTEGRAL DE LA GESTIÓN DE MANTENIMIENTO EN EL ÁREA DE SALUD BELÉN FLORES.

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de trabajo del Área Gestión Operativa de la auditoría interna, en el apartado “Actividades Programadas” para el 2018 y denuncia DE-011-2018, en lo referente al estado de la planta física.

OBJETIVO GENERAL

Valorar el sistema de control interno asociado a la gestión de mantenimiento en el Área de Salud Belén-Flores.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar los procesos de la planificación, ejecución y control desarrollado por el Servicio de Ingeniería y Mantenimiento, dirigido al mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones y equipo fijo del centro médico.
- Analizar los indicadores de producción del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento.
- Evaluar las condiciones de conservación y mantenimiento de la infraestructura y cumplimiento de la ley 7600 de los Ebáis adscritos al Área de Salud Belén Flores.

ALCANCE

El estudio comprende la evaluación de la gestión operativa de mantenimiento local, analizando los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones y equipo fijo, la producción, ejecución presupuestaria y controles que dispone el centro hospitalario de enero 2017 a mayo 2018; además, determinar las condiciones de conservación y mantenimiento del bien inmueble.

La evaluación se efectuó de acuerdo con lo dispuesto en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, divulgadas a través de la Resolución R-DC-064-2014 de la Contraloría General de la República, publicadas en La Gaceta 184 del 25 de setiembre 2014, vigentes a partir del 1º de enero 2015.



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

METODOLOGÍA

- Aplicación de cuestionario de control interno al administrador del Área de Salud de
- Inspección del estado de conservación de la infraestructura del Área de Salud y Ebáis adscritos
- Revisión del Plan Anual Operativo, programas de mantenimiento preventivo y correctivo, mecanismo de supervisión, rutinas de mantenimiento.
- Análisis de la conducción y ejecución de las operaciones de mantenimiento de infraestructura y equipamiento en el Área de Salud. Revisando 67 “boletas amarillas”, boletín estadístico de tres meses, además, se determinó el promedio mensual de boletas amarillas, pendientes de atender y llenado correcto.
- Entrevista escrita efectuada al Lic. Randall Rodríguez Núñez, Administrador del Área de Salud Belén – Flores.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Reglamento General de Hospitales Nacionales.
- Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional, 2012.
- Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
- Manual de Normas y Procedimientos Contables y Control de Activos, 2017.
- Guía para la elaboración del programa de Mantenimiento del Recurso Físico en las Unidades de la Caja Costarricense de Seguro Social, noviembre 2015.

ASPECTOS POR CONSIDERAR DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

Esta Auditoría informa y previene a los jefes y a los titulares subordinados acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37, 38 de la Ley General de Control Interno 8292 referente al trámite de las evaluaciones efectuadas; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

“Artículo 39. Causales de responsabilidad administrativa - El jefe y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios (...)”.



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

ANTECEDENTES

La sede principal del Área de Salud Belén-Flores se encuentra en el inmueble denominado Clínica Jorge Volio Jiménez, ubicada en el distrito de San Joaquín del cantón de Flores, provincia de Heredia; el cual fue construido con el aporte de la institución, BID (Banco Interamericano de Desarrollo) y la comunidad.

Esta Área de Salud se inauguró oficialmente en 1997, dispone de 5700 m2 de construcción e incluye a los cantones de Belén y de Flores, en un territorio geográfico subdividido en siete sectores.

Los Ebáis se encuentran ubicados 4 en la sede del Área (San Joaquín, Barrantes Llorente 1 y 2) y 5 en el cantón de Belén, San Antonio en un edificio prestado por la comunidad, La Asunción en un inmueble facilitado por la Junta de Educación, Escobal, La Ribera 1 y 2, en instalaciones que son propiedad de la institución.

HALLAZGOS

1. SOBRE LA PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN EN EL SERVICIO DE INGENIERÍA Y MANTENIMIENTO

La Administración del Área de Salud Belén-Flores, no ha establecido elementos informativos que le permitan orientar, dirigir, ejecutar y evaluar la planificación de las actividades de mantenimiento en el centro médico.

Al respecto no se aportó evidencia documental de la supervisión y seguimiento al cumplimiento de metas, objetivos y/o indicadores de la gestión en materia conservación y mantenimiento.

Se verificó la disposición de un diagnóstico de infraestructura, eléctrico, mecánico y arquitectónico que fue elaborado en julio del 2010 por profesionales de la Dirección de Arquitectura e Ingeniería (DAI); sin embargo, no se evidenció documentalmente la ejecución de acciones para la atención de las recomendaciones emitidas por esa Dirección.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, Capítulo III, Sobre Normas de Valoración del Riesgo en su apartado 3.3 "Vinculación con la planificación estratégica", establecen respecto a los indicadores de gestión lo siguiente:

"La valoración del riesgo debe sustentarse en un proceso de planificación que considere la misión y la visión institucionales, así como objetivos, metas, políticas e indicadores de desempeño claros, medibles, realistas y aplicables, establecidos con base en un conocimiento adecuado del ambiente interno y externo en que la institución desarrolla sus operaciones, y en consecuencia, de los riesgos correspondientes.



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

Asimismo, los resultados de la valoración del riesgo deben ser insumos para retroalimentar ese proceso de planificación, aportando elementos para que el jerarca y los titulares subordinados estén en capacidad de revisar, evaluar y ajustar periódicamente los enunciados y supuestos que sustentan los procesos de planificación estratégica y operativa institucional, para determinar su validez ante la dinámica del entorno y de los riesgos internos y externos”.

El Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional, en el artículo 57, “Del control de la gestión de mantenimiento”, indica lo siguiente:

“...Corresponde al funcionario responsable de coordinar y dirigir las actividades de mantenimiento local o regional, controlar la gestión de mantenimiento. Para llevar a cabo esta labor, deberá generar todos aquellos mecanismos que considere necesarios para ese fin y/o implementar los lineamientos que se establezcan a nivel institucional por la autoridad competente. Este control debe realimentar en forma permanente la gestión que se realiza...”.

Las Normas de control interno para el sector público, establecen en el apartado 4.5.1, “Supervisión constante” que:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos”.

Lo descrito implica que no ha existido un adecuado proceso de planificación estratégica y operativa en el servicio de Ingeniería y Mantenimiento, que permita el uso de parámetros de valoración y medición de la realidad del centro de salud, dirigido a priorizar actividades.

La situación descrita limita la planificación de los recursos y la verificación del impacto de la gestión, impidiendo garantizar la razonabilidad de las acciones de conservación y mantenimiento ejecutadas.

2. BOLETAS DE CONTROL CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO

Se verificó la existencia de debilidades en el llenado de las boletas de control, conservación y mantenimiento generadas en el Área de Salud Belén-Flores.

De conformidad con la información registrada en las boletas de control y conservación de los meses de enero a marzo del 2018, se verificó la omisión de datos como fechas de inicio y finalización, hora de inicio y término del trabajo, nombre del técnico, nombre y firma del funcionario solicitante, visto bueno y de recibido de los trabajos, entre otros, todos aspectos necesarios para el adecuado control de la ejecución de los trabajos solicitados por los distintos servicios.



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

Al respecto, se verificó en la revisión de 67 boletas (total de boletas generadas de enero a marzo del 2018), lo siguiente:

- En enero del 2018 se registraron un total de 125 horas de trabajo, lo que corresponde a 16 días de trabajo en jornada ordinaria.
- El servicio dispone de tres funcionarios, por lo que a partir de los datos incluidos en las boletas revisadas se tienen 5 días laborados para cada uno en el mes. Situación que no evidencia mejoría en febrero siendo que registran 15 horas; es decir, menos de un día de jornada diurna para cada funcionario, mientras que marzo son 217 horas, lo representan 9 días de trabajo ordinario para los mismos 3 funcionarios.

Por otro lado, se evidenciaron boletas de trabajo cuya descripción indica “entrega de materiales a los Ebáis...” o bien como la boleta 902284 “lavado y limpieza de pick up 200-1399”, entre otras descripciones que a criterio de esta auditoría no corresponden a labores propias del servicio de Ingeniería y Mantenimiento, esto aun cuando en el hallazgo 3 se evidenciaron debilidades en el estado de conservación de la sede de área y los Ebáis adscritos, situaciones que si deben ser abordadas por mantenimiento.

Además, se identificó que el Administrador del Área de Salud en un 43% de las boletas firma como solicitante del trabajo y como recibido conforme, lo no representa una buena práctica de control interno.

Con respecto a la elaboración del cuadro 64 (indicadores de producción) se utiliza un formato que no se ajusta al solicitado institucionalmente, además no muestra información completa en cuanto a las horas contratadas contra las horas laboradas.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en su artículo 5.6 respecto a la calidad de la información establecen:

“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.

5.6.1 Confiabilidad: La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.

5.6.2 Oportunidad: Las actividades de recopilar, procesar y generar información, deben realizarse y darse en tiempo a propósito y en el momento adecuado, de acuerdo con los fines institucionales.



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

5.6.3 Utilidad: La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario (...)”.

El Reglamento General de Hospitales Nacionales, en su artículo 200 en cuanto a la producción establece:

“(...) es obligación de los jefes de los Servicios Administrativos del Hospital cumplir con las responsabilidades expuestas en el artículo 115, tales como: 1) Velar por la existencia de un registro diario de las actividades realizadas, con base en el cual se hará un informe mensual estadístico de los servicios prestados a cada una de las demás dependencias del establecimiento, que servirá de base para el cálculo general de costos (...)”.

No confeccionar las boletas de trabajo, omitir información e incluso registrar actividades que no corresponden a labores de mantenimiento, podría ser atribuido al desconocimiento o descuido de los funcionarios responsables de notificar o reparar averías o daños.

Lo descrito limita la posibilidad de controlar el rendimiento general del servicio y la productividad de los funcionarios, afectando el sistema de control interno y la obtención de indicadores basados en información confiable.

El registro correcto de esta información permitiría obtener datos importantes acerca de la gestión de mantenimiento, los cuales, junto con el resto de información que se requiere en la boleta, podrían utilizarse para la definición de indicadores de gestión, útiles para la valoración y análisis de las diferentes operaciones desarrolladas en el Servicio.

3. CONSERVACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD

Mediante una inspección ocular efectuada en las instalaciones de Ebáis visitados y el edificio sede del área, se determinó que existen debilidades relacionadas al estado de conservación de las edificaciones y, además; se verificó que no se dispone de condiciones adecuadas para garantizar el cumplimiento de la ley 7600.

El detalle de los resultados obtenidos se presenta a continuación:

- Ebáis San Antonio:
 - No existe evidencia que el sistema eléctrico haya sido modificado y ajustado a la normativa actual, al respecto se observó que en el área de comedor presenta un circuito (tomacorrientes, iluminación, apagador) como un solo elemento, por lo que al apagar la luminaria se desconectan los tomacorrientes.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- Láminas de cielo raso con evidencia de humedad, abombamiento y desprendimiento.

- El sistema de ventilación es mediante aire acondicionado, por lo que, en caso de fallo del equipo, el flujo de aire natural es casi nulo.

- Las áreas de consultorios médicos, enfermería, archivo, toma de muestras y odontología, no disponen de espacios físicos adecuados y confortables para la prestación del servicio.

- No se dispone de espacios adecuados para sala de espera, únicamente se observa un pasillo común donde se colocan algunas butacas.

- Ebáis Asunción:
 - El inmueble presenta un problema de plaga de polillas, al respecto se observó acumulación de los insectos en piso, muebles, escritorios, equipos médicos y de cómputo.

 - Elementos de madera (cielo raso, marcos de puertas y ventanas, muebles, divisiones) afectados por la polilla.

 - Únicamente dispone de una entrada y salida, misma que corresponde a una rampa de pendiente elevada y escalones.

 - Los consultorios médicos, estaciones de enfermería, vacunas, archivo y redes no disponen de espacios adecuados para la prestación del servicio con privacidad, confort y movilidad.

 - La iluminación y ventilación son deficientes, en ambos casos se debe recurrir al sistema artificial que tampoco se considera aceptable, esta situación es dada por la ubicación del edificio, y la distribución física de los espacios que no permite un adecuado flujo de aire e ingreso de iluminación natural.

- Edificio Clínica Jorge Volio (sede)
 - A nivel general el sistema de techos presenta goteras, lo anterior no solo corresponde a láminas de techo con agujeros, sino a la filtración que se presenta en las diferentes vigas y muros expuestos a la intemperie (efecto del diseño arquitectónico).

 - Producto de los problemas en techos, el cielo raso presenta manchas por humedad y desprendimiento de láminas.



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

Apdo.: 10105

- Las paredes del edificio tanto internas como externas presentan un diseño arquitectónico de “concreto lavado”, la zona sufre las inclemencias del clima y estas características aumentan las probabilidades de afectación por humedad, provocando manchas; además, en el área administrativa las paredes son de repello liso con pintura, en las cuales se observan manchas de humedad y desprendimiento de pintura.
- El centro de equipos no cumple con la separación física de los espacios en donde se realizan los diferentes procesos, el flujo de aire no respeta la dirección requerida, el sistema de climatización no se ajusta, los materiales de paredes, piso y cielo raso, condiciones mínimas solicitadas en el “Manual institucional de normas técnicas y procedimientos de la central de esterilización y suministro de material y equipo” (separación física de los diferentes procesos, flujo de aire, climatización, señalización, materiales en paredes, piso, cielo raso).
- La farmacia presenta debilidades en cuanto a la distribución física del área, espacio de bodega, estantería de madera con presencia de polilla, espacios de trabajo no ergonómicos.
- En el archivo clínico se alcanzó la capacidad máxima de resguardo de expedientes.
- Se almacenan documentos a alturas no recomendables (nivel de cielo raso).
- El espacio de tránsito entre anaqueles es limitado.
- Servicio de Emergencias, se observan debilidades en el espacio físico, confort, privacidad del paciente, sistemas de ventilación e iluminación deficientes.
- En general todos los servicios presentan debilidades en espacio físico, tanto en distribución como en área de tránsito o movimiento.
- Por otro lado, las zonas verdes o patios de luz internos son utilizados para almacenamiento de materiales de desecho, sea este, material de construcción o equipos desechados, entre otros.
- Se evidenció un lavamanos ubicado en la sala de reuniones de recursos humanos, que tiene el desagüe directo hacia la zona verde, no dispone de cajas de registro, tuberías o similar.
- El espacio utilizado como taller de mantenimiento presenta oportunidades de mejora en relación con el orden y limpieza del área.
- No se dispone en el taller de mantenimiento de suficientes anaqueles para resguardar herramientas o materiales de uso diario.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- Las dimensiones del lugar (taller de mantenimiento) presentan limitaciones para el desarrollo de labores que contemplan materiales de grandes medidas, aunado a la ausencia de mesas de trabajo adecuadas.
- La bodega de materiales de mantenimiento también tiene limitaciones de espacio, e incluso la altura de techo es reducida.

En relación con el inmueble de la sede del Área de Salud, se verificó que actualmente la Dirección de Administración de Proyectos Especiales, se encuentran en proceso de elaboración del diagnóstico del estado de conservación del Área de Salud, el cual incluye confección de planos de las actuales instalaciones, para posteriormente conformar el proyecto puesta a punto que traería solución de los problemas definidos en infraestructura.

Por su parte, en lo referente a la accesibilidad de espacios, de conformidad con la Ley 7600, se verificó en todos los inmuebles visitados lo siguiente:

- No se observa en las instalaciones señalización adecuada a las necesidades visuales, auditivas y táctiles de los usuarios de la unidad.
- El ancho de las puertas es ajustado, dificultando el ingreso de las sillas de ruedas a los consultorios.
- Los servicios sanitarios no se ajustan a la altura de los llavines, sanitario y lavamanos para las personas con silla de ruedas o dificultades de movimiento, contraste de colores en paredes, barras de apoyo, radios de giro apertura de puertas.
- Los objetos que obstruyen el libre tránsito (extintores, bancas, desniveles entre otros) no disponen de demarcación adecuada.
- Las ventanillas de atención y las salas de espera no disponen de espacios acondicionados para personas en silla de ruedas.

El Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional, sección primera: Base Administrativa y Organizacional, capítulo I: Disposiciones generales, conceptualiza Mantenimiento, como:

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



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

La misma normativa en el artículo 44 dispone lo siguiente:

“Artículo 44: De la elaboración del programa de mantenimiento- El funcionario responsable de coordinar y dirigir las actividades de mantenimiento en el ámbito local o regional, debe elaborar el Programa de Mantenimiento, en el que se consigne un diagnóstico de la gestión de mantenimiento, los objetivos y metas a largo, mediano y corto plazo establecidas. Este programa, será un insumo para el Plan Anual Operativo de mantenimiento en lo que se refiere a las metas de corto plazo. El Programa de Mantenimiento se elaborará de acuerdo con los lineamientos institucionales que emita la Dirección de Mantenimiento Institucional y deberá incluir los indicadores pertinentes para conocer la eficiencia de la gestión y la eficacia en el cumplimiento de los objetivos del Programa”.

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

“Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice los recursos de manera óptima, ya que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales”.

El Reglamento de la Ley 7600 “Sobre la igualdad de oportunidades para personas con discapacidad”, en el artículo 98, establece:

“(…) Las unidades prestadoras de servicios de salud, ofrecerán en sus instalaciones todas las facilidades necesarias para la comodidad, seguridad y privacidad a las personas con discapacidad que requieran de sus servicios”.

Al respecto, la “Guía de Accesibilidad para Todos Elaborada por la Dirección de Mantenimiento Institucional, capítulo, Requerimientos Mínimos de Accesibilidad por Área, Generales indica:

“(…) se quiere que su establecimiento se convierta en espacios que permitan a todos los usuarios hacer uso de forma cómoda, segura y con autonomía

La misma guía establece en el capítulo, “Requerimientos Mínimos de Accesibilidad por Área”, los requisitos generales de accesos, servicios sanitarios y servicio al público.

El Arq. Randall Chaves Araya, en calidad de jefe del proyecto puesta a punto en el Área de Salud Belén-Flores de la Dirección de Administración de Proyectos Especiales, mediante acta narrativa del 28 de junio del 2018 detalla lo siguiente:

“El proyecto de puesta a punto del Área de Salud Belén Flores forma parte de una serie de proyectos denominados piloto cuyo inicio se da con el Área de San Rafael, para continuar con Belén Flores.



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

El proyecto actualmente está en etapa de diagnóstico, esto incluye la definición de necesidades entre nosotros y la Administración-Dirección Médica del Área de Salud, además se tiene en proceso los levantamientos del inmueble existente (medidas, planos), se realiza un diagnóstico del estado de conservación actual, mismo que se encuentra en proceso de formulación de resultados obtenidos.

Según las proyecciones, para setiembre del 2018 se estaría incluyendo en el portafolio de proyectos del año 2019”.

El Ing. Erick Castro Bartles, en calidad de jefe del ARIM de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte, mencionó el 22 de mayo del 2018, lo siguiente en relación con los Ebáis de Asunción y San Antonio:

“...la edificación del Ebáis la Asunción que pertenece a la escuela de la localidad, se tiene en proceso la renovación del convenio CCSS- Junta de Salud, incluyendo a la municipalidad que sería en este caso el ente encargado de la remodelación del sitio, con el apoyo del ARIM en lo que corresponde a la asesoría técnica. Para el caso del Ebáis de San Antonio, se ubica en terreno de la municipalidad a la fecha no se ha logrado que la municipalidad lo done a la CCSS, el ultimo diagnóstico que se hizo fue en el 2006, a la fecha no se ha actualizado”.

El Lic. Randall Rodríguez Núñez, Administrador del Área de Salud, mencionó mediante entrevista del 28 de junio del 2018, que una de las más fuertes debilidades que tiene en Mantenimiento es la capacidad del personal del servicio en actividades administrativas, por lo que debe solicitar colaboración a los funcionarios de la Administración.

La condición de préstamo en la que se encuentran los inmuebles que albergan los Ebáis de Asunción y San Antonio limitan la intervención en materia de conservación y mantenimiento de las instalaciones; sin embargo, para el caso de Asunción se encuentra en proceso (convenio ya firmado por las partes, Municipalidad, junta de educación, CCSS) la formulación de especificaciones técnicas necesarias para un óptimo funcionamiento del edificio.

Así mismo, el edificio de la Sede tiene 40 años, por lo que algunas de los requerimientos solicitados en las normativas específicas para cada servicio como centro de equipos, farmacia, entre otros no eran considerados en los diseños originales, situación que incrementa el riesgo al tener una insuficiente planificación y programación de las actividades relacionadas con el mantenimiento preventivo.

Misma situación se presenta en relación con el tema de la accesibilidad e igualdad de oportunidades, edificaciones antiguas (más de 40 años), poca o nula planificación de proyectos de mejora o limitación en la posibilidad de inversión en el caso de los Ebáis.

La insuficiente planificación y programación de actividades relacionadas con el mantenimiento preventivo de las instalaciones, acelera el deterioro de los inmuebles, lo que a su vez afecta el patrimonio institucional, generando limitaciones para la prestación de servicios de salud.



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

4. SOBRE EL REGISTRO E IDENTIFICACIÓN DE LOS EQUIPOS MÉDICOS

En el desarrollo del presente estudio se evidenció que los equipos médicos adquiridos para los Ebáis de Escobal y Rivera 1 y 2, no disponían al momento de realizar el trabajo de campo, de la correspondiente identificación con número de activo, ni se encontraban registrados como bienes institucionales e incluidos en el Sistema Contable de Bienes Muebles (SCBM).

El Manual de Normas y Procedimientos Contables y Control de Activos Muebles indica como Objetivo específico, lo siguiente:

“Mantener un adecuado y oportuno registro, ubicación identificación, manejo y eficiente control sobre todos los activos.”

Mientras que el mismo manual en el capítulo 2 “compra, recepción e identificación activo, menciona en el artículo 6, 7 y 8 lo siguiente:

“Identificación o plaqueo de activos

Cada activo propiedad de la Institución deberá ser identificado con una placa numérica, adherida de manera que no ocasione deterioro y sea fácilmente localizable, la cual cumple las siguientes funciones:

- a) Es única para cada activo.*
- b) Indica que el activo es propiedad de la Institución.*
- c) Permite el registro contable y correspondiente control.*
- d) Son diseñadas por la Caja.*

Artículo 7

Quién debe plaquear

7.3 Proyectos construcción en ejecución

Los activos adquiridos por estos proyectos los plaquea la unidad beneficiaria del mismo, por medio del Coordinador de Activos.

Artículo 8

Como plaquear o identificar

Todo activo propiedad de la Institución debe ser identificado en forma inmediata mediante placa de metal, la que debe ser anotada doblemente mediante el uso de marcadores, pintura, grabado o cinta adhesiva; con el fin de que, si la placa de metal se desprende, pueda identificarse por cualquiera de los medios anotados”

La Ley General de Control Interno, establece en el Artículo 8º, Concepto del Sistema de Control Interno lo siguiente:



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

“Para efectos de esta Ley, 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 capítulo IV “Normas sobre Actividades de Control”, subpunto 4.3 “Protección y conservación del Patrimonio”, señala:

“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...”

Los Ebáis de Escobal y Rivera 1 y 2 son de reciente inauguración, entregados a la institución en julio de 2017, lo que implica que se ha desarrollado una gestión insuficiente para garantizar el registro oportuno de los activos entregados en cada uno de esos proyectos.

Lo descrito implica que todos esos bienes, y en lo que compete a este informe, el equipo médico recibido, que forman parte del patrimonio de la Caja Costarricense de Seguro Social, están expuestos a posibles sustracciones y/o usos indebidos, dado que no se ha establecido un funcionario responsable de su custodia y salva guarda y no se ha iniciado el correspondiente registro contable.

Al no estar contemplados esos activos en el Sistema Contable de Bienes Muebles, no están cubiertos por la póliza todo riesgo contratada por la Institución a Oceánica Seguros, lo que implica que ante cualquier siniestro no serían indemnizados y se tendría que cubrir el costo total de los daños.

CONCLUSIÓN

La prestación de los servicios de salud, con calidad, seguridad y oportunidad no sería posible sin el recurso físico apropiado, en óptimas condiciones de funcionamiento y conservación, razón por la cual los programas de mantenimiento son un elemento fundamental para garantizar la prestación de los servicios, aspecto que se ve limitado en el Área de Salud Belén-Flores, debido a la ausencia de un diagnóstico apropiado para definir las áreas críticas, priorizaciones y rutinas de mantenimiento.

Se concluye que no se utiliza de manera adecuada el documento denominado “Boleta de control y conservación de mantenimiento”, por cuando no se registra en este toda la información pertinente, que permita disponer de información relacionada con rendimientos, efectividad y oportunidad de respuesta a los requerimientos de conservación y mantenimiento.



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

La Ley 7600 de igualdad de oportunidades para la persona con discapacidad, define entre sus objetivos servir como instrumento a las personas con discapacidad para que alcancen su máximo desarrollo, su plena participación social, así como el ejercicio de los derechos y deberes establecidos en nuestro sistema jurídico, siendo necesario para ello garantizar que el entorno, los bienes, los servicios y las instalaciones de atención al público sean accesibles para que las personas los usen y disfruten, principios legales no aplicados a cabalidad en los inmuebles utilizados por los Ebáis adscritos al área de salud evaluada.

Por otra parte, para garantizar actividades de control eficaces para la protección del patrimonio institucional, es necesario establecer mecanismos que propicien el registro correcto y oportuno de los activos, razón por la cual preocupa que varios meses después de entrar en funcionamiento la prestación de servicios de salud en las nuevas instalaciones de los Ebáis de Escobal y Rivera, no se encuentren registrados los bienes asignados a esos equipos.

RECOMENDACIONES

AL DRA. LIZA MARÍA VÁSQUEZ UMAÑA, DIRECTORA GENERAL DE ÁREA DE SALUD DE SALUD BELEN-FLORES O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Gestionar los mecanismos necesarios para que se garantice el uso correcto de las boletas de “control conservación y mantenimiento” por parte de los funcionarios designados de tramitar las solicitudes de mantenimiento (emisión, atención, ejecución), de manera que se registre toda la información requerida en el formulario.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación se deberá aportar evidencia de los mecanismos de control gestionados por esa Dirección General y del uso correcto de las boletas utilizadas en este momento por el área de salud.

Plazo: 6 meses a partir de recibido el presente informe.

AL LIC. RANDALL RODRÍGUEZ NÚÑEZ, ADMINISTRADOR DEL ÁREA DE SALUD DE SALUD BELÉN-FLORES O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

2. Elaborar un mecanismo de control y seguimiento al grado de avance en el estado del proyecto puesta a punto de la Sede del Área de Salud Belén-Flores, de manera que se puedan ejecutar las acciones de coordinación con el funcionario de la Dirección de Administración de Proyectos Especiales. Lo anterior con el fin de que esa Administración disponga de conocimiento e información permanente de las etapas y cumplimiento de actividades del citado proyecto.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación, se considerará la presentación del mecanismo de control solicitado y la evidencia de las acciones desarrolladas al momento del seguimiento de este informe.

Plazo: 6 meses a partir de recibido el presente informe.



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

3. Elaborar una herramienta que permita documentar y efectuar labores de supervisión y seguimiento de las actividades diarias de los funcionarios de mantenimiento, estableciendo metas de trabajo y fechas de cumplimiento.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación, se considerará la presentación de la herramienta solicitada y evidencia de su aplicación en materia de supervisión a los funcionarios de mantenimiento.

Plazo: 6 meses a partir de recibido el presente informe.

4. Gestionar ante el Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte (ARIM), o de ser procedente a otra instancia técnica, la colaboración para que se elabore un diagnóstico general del estado de conservación de la Sede de Área de Salud Belén-Flores, con el propósito de disponer de elementos que permitan priorizar las acciones de intervención en mantenimiento básico que se puedan realizar con recursos propios, a efectos de garantizar condiciones adecuadas para la prestación de servicios, teniendo en cuenta la necesidad de garantizar condiciones adecuadas para la atención de pacientes.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se deberá aportar evidencia de la gestión realizada y la planificación de las acciones a ejecutar con el personal de mantenimiento de la unidad.

Plazo de cumplimiento: 9 meses a partir de recibido el presente informe.

5. Gestionar ante el Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte (ARIM), para que, en conjunto con esa Administración, se realice un diagnóstico detallado del estado de conservación (planta física, sistema eléctrico y mecánico, así como aplicación de la Ley 7600) de los Ebáis de Asunción y San Antonio, de manera tal que con dicha información se formule un cronograma de abordaje de las mejoras urgentes, las cuales deben ser presentadas a los arrendatarios de tal manera que estos inicien las reparaciones según las prioridades establecidas.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se deberá aportar evidencia de la gestión realizada y la presentación de las mejoras requeridas a los propietarios registrales de los inmuebles.

Plazo de cumplimiento: 9 meses a partir de recibido el presente informe.

6. En virtud de que la limitación existente para determinar la productividad de los funcionarios de mantenimiento, esa Administración deberá efectuar lo siguiente:
 - a. Desarrollar indicadores de gestión que permitan disponer de información relevante acerca de la productividad del personal en el desarrollo de las labores (hallazgo 2). **Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de recibido el presente informe.**



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

- b. Documentar el seguimiento periódico de los indicadores de producción definidos en atención al inciso a) de esta recomendación. **Plazo de cumplimiento: 12 meses a partir de recibido el presente informe.**

- 7. Ejecutar las gestiones pertinentes en coordinación con la DAPE (Dirección de Administración de Proyectos Especiales) para garantizar que se realice la identificación y registro de los equipos médicos y el resto de los activos que se encuentran asignados a los Ebáis de Escobal y Rivera 1 y 2.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se deberá certificar por parte de esa Administración, el registro de los bienes muebles como activos institucionales.

Plazo: 3 meses a partir de recibido el presente informe.

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los resultados de la presente evaluación se comentan el 6 de setiembre del 2018, en la sala de reuniones de la Dirección Médica, con la Dra. Liza Vásquez Umaña, Directora Médica, Lic. Randall Rodríguez Núñez, Administrador, ambos del Área de Salud Belén Flores y el Ing. Erick Castro Bartels, Jefe Regional de Ingeniería y Mantenimiento de la Dirección Regional de Salud Central Norte, los cuales indicaron lo siguiente:

La Dra. Liza Vásquez Umaña, Directora Médica, solicitó modificar la recomendación uno, al respecto se anota: "Gestionar los mecanismos necesarios para que se garantice el uso correcto de las boletas de conservación", continuando con la redacción original de la recomendación.

Al respecto, se acepta el cambio indicado por la Administración Activa, modificando la instrucción solicitada originalmente por la gestión de mecanismos de control, los cuales deberán ser aportados para acreditar el cumplimiento de la recomendación, por lo que se procede a ampliar el plazo de atención.

La Dra. Liza Vásquez Umaña, Directora Médica y el Lic. Randall Rodríguez Núñez, Administrador, ambos del Área de Salud Belén Flores, así como el Ing. Erick Castro Bartels, Jefe Regional de Ingeniería y Mantenimiento de la Dirección Regional de Salud Central Norte, solicitan que la recomendación cuatro sea dirigida a la Dirección de Administración de Proyectos Especiales, con el fin que ellos como gestores del proyecto sean los que faciliten el insumo necesario y el mecanismo de atención de cada etapa y posibles atenciones con recursos locales.

Al respecto es criterio de esta Auditoría mantener la recomendación dirigida a esas instancias, por cuanto el mantenimiento básico propio de la cotidianeidad de las actividades de la unidad es una responsabilidad permanente de la Administración Activa.



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

Lo anterior considerando que el proyecto de "Puesta a Punto" del Área de Salud Belén Flores no había sido aún incluido en el portafolio de proyectos, por lo que, dentro de la continuidad del servicio se considera que la unidad debe gestionar y priorizar en sus posibilidades las acciones de conservación y mantenimiento que favorezcan la prestación de servicios a los usuarios, aspecto que es de índole local y la participación y asesoría de la ARIM de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte, dentro de sus competencias, es un insumo profesional valioso para la definición de actividades a realizar.

El Lic. Randall Rodríguez Núñez, Administrador, solicitó modificar el plazo de la recomendación a 12 meses, no obstante, es criterio de este Órgano de Fiscalización y Control que el cumplimiento de la presente recomendación no debe ser mayor a 3 meses, considerando que en la actualidad los activos que pertenecen al Área de Salud Belén Flores no se encuentran registrados en el Sistema Contable de Bienes Muebles.

Es importante considerar que dichos activos al no estar contabilizados en el Sistema Contable de Bienes Muebles no están cubiertos por la póliza todo riesgo contratada por la Institución a Oceánica Seguros, por lo que ante cualquier siniestro no serían indemnizados y se tendría que cubrir el costo total de los daños, asimismo, el riesgo materializado en las partidas de activos fijos reflejadas en los Estados Financieros, los cuales son utilizados por los altos Niveles para la toma de decisiones.

Otro aspecto relevante para considerar es que, en la actualidad esos bienes muebles no poseen un responsable de la custodia, administración y uso, contraponiéndose con las Normas de Control Interno y generando el riesgo de pérdida; además, en caso de requerir su recuperación no existiría un responsable del eventual daño patrimonial.

Aunado a lo anterior, este Órgano de Fiscalización y Control ha señalado reiteradamente en sus productos, que la Administración Activa debe fortalecer los procesos de cultura contable, el involucramiento y las responsabilidades de los distintos actores que intervienen en el registro de activos en el Sistema Contable de Bienes Muebles, siendo responsabilidad de las unidades establecer los mecanismos de control pertinentes para el aprovechamiento de los recursos, la sana administración financiera y que a través de los bienes muebles disponibles se beneficie a la prestación de los servicios de los usuarios institucionales. Realizado el análisis de lo expuesto y lo señalado por el Lic. Rodríguez Núñez, esta Auditoría, incluyó en la recomendación a la Dirección de Administración de Proyectos Especiales, para que se coordine el traslado de información requerida para incluir los activos en el Sistema Contable de Bienes Muebles y se establece un plazo de 3 meses.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Ing. Jacqueline Rodríguez Noguera.
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Ing. Miguel Ángel Salvatierra Rojas
JEFE DE SUBÁREA

MASR/JRN/wnq