



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

**AGO-149-2018**  
**25-10-2018**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente estudio determinó debilidades en gestión administrativa del departamento de mantenimiento del Área de Salud de Chomes-Monte Verde, que no permite atender de manera planificada las diferentes responsabilidades que le corresponden, tanto en el sector de Chomes como de Monte Verde.

Inicialmente, no se dispone de un plan anual operativo que se utilice como base del actuar del departamento y que oriente en cuanto a objetivos, metas y acciones a realizar, tanto en la parte administrativa como en la operativa. Asimismo, no existe un procedimiento establecido para solicitar los servicios de mantenimiento en esa unidad por lo que se efectúan mediante correo electrónico, de manera verbal e incluso por llamada telefónica, lo cual genera que se atiendan sin control ni orden establecido. Sobre lo anterior, al no utilizarse las boletas de control y conservación, aunado a la ausencia del Sistema de Operación, Control y Mantenimiento (SOCO), existe incertidumbre del actuar operativo del departamento y el riesgo de no poder demostrar con documentos la atención realizada.

No existe una detallada identificación de los recursos a cargo del departamento, insumo de importancia para realizar y programar las actividades de mantenimiento necesarias. Así mismo, no existe una planificación orientada en atender de manera preventiva el equipamiento y la infraestructura de esa unidad, por lo que la gestión del departamento se basa en atender de manera correctiva las solicitudes generadas.

Lo anterior genera que se recurra de manera periódica a la compra de materiales por medio del fondo de caja chica, debido a que no existe una planificación de las necesidades del periodo y de los suministros requeridos.

No existe un control minucioso de los materiales que ingresan y egresan de la bodega de mantenimiento, lo cual no garantiza que los recursos institucionales se utilicen en otras situaciones. Así mismo, el orden y el aseo es deficiente en los talleres y en las bodegas de mantenimiento ubicadas en el sector de Chomes como también en el sector de Monte Verde, por lo que se evidencian materiales y herramientas dispersas por estas áreas.

El Área de Salud de Chomes-Monte Verde dispone de dos sedes administrativas (propiedad de la Institución), 14 puestos de visita periódica, de los cuales tres pertenecen a la Caja Costarricense del Seguro Social y 11 a las Asociaciones de Desarrollo o Comités de Salud de cada comunidad. Al respecto, mediante inspección ocular realizada, se evidenciaron condiciones inadecuadas en algunos de ellos. Sobre lo anterior, es necesario que la Administración active conozca estas condiciones, así como lo establecido en la Ley 7600, "Ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad".

En cuanto al equipo médico, el Área de Salud de Chomes Monte Verde no posee un inventario actualizado que registre sus principales características y necesidades de mantenimiento. Por lo anterior, se atienden de manera correctiva cuando se presenta un fallo, lo que no garantiza la fiabilidad de la información emitida.



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

**AGO-149-2018**  
**25-10-2018**

**ÁREA DE GESTIÓN OPERATIVA**  
**AUDITORIA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA GESTIÓN**  
**DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO EN EL**  
**ÁREA DE SALUD CHOMES MONTEVERDE. U.P.2554**

**ORIGEN DEL ESTUDIO**

El estudio se realiza de conformidad con el Plan Anual Operativo 2018, del Área de Gestión Operativa.

**OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la gestión de mantenimiento en el Área de Salud de Chomes-Monteverde U.P 2554.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Evaluar la gestión administrativa y operativa del mantenimiento del Área de Salud de Chomes-Monteverde.
- Evaluar el Sistema Operación Control y Mantenimiento –SOCO- en el Área de Salud de Chomes-Monteverde

**ALCANCE**

El presente estudio contempla la revisión de:

- La gestión administrativa y operativa del departamento de mantenimiento al 31 de agosto de 2018.
- Once comprobantes de Caja Chica de febrero de 2017.
- Trece comprobantes de Caja Chica de marzo de 2017.
- Los Puestos de Visita Periódica de La Cruz, Guacimal, San Luis, Santa Rosa, las Cañitas, los Olivos, así como a la sede Administrativa de Monteverde al 10 de agosto de 2018.
- Los Puestos de Visita Periódica de Sardinal, Aranjuez, Chapernal, Chomes, Costa de pájaros, Coyolito, Manzanillo, Pitahaya, así como a la sede administrativa ubicada en el Sector de Chomes al 10 de agosto de 2018.

La evaluación se realiza de conformidad con lo establecido en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.

**MARCO NORMATIVO:**

- La Ley 8239 sobre los derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados.



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

- Normas de Control Interno para el Sector Publico, aprobadas mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República N.º R-CO-9-2009 del 26 de enero, 2009, publicado en La Gaceta N.º 26 del 6 de febrero, 2009.
- El Reglamento del Sistema de gestión de Mantenimiento Institucional aprobado por Junta Directiva de la Caja Costarricense de Seguro Social en Sesión 8602, Artículo 22º, Celebrada el 27 de Setiembre del 2012
- El Manual de Procedimientos para la Administración, Liquidación, y Contabilización de los Fondos de Caja Chica de octubre de 2016.

## METODOLOGÍA

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos en el presente estudio se efectuaron los siguientes procedimientos de auditoría:

- Revisión de once comprobantes de Caja Chica de febrero de 2017.
- Revisión de trece comprobantes de Caja Chica de marzo de 2017.
- Inspección ocular de sedes administrativas de los sectores de Chomes y Monteverde.
- Inspección ocular a Puestos de Visita Periódica del sector de Monteverde: La Cruz, Guacimal, San Luis, Santa Rosa, las Cañitas, los Olivos.
- Inspección ocular a Puestos de Visita Periódica del sector de Chomes: Sardinal, Aranjuez, Chapernal, Chomes, Costa de pájaros, Coyolito, Manzanillo, Pitahaya.
- Inspección ocular de las bodegas de mantenimiento ubicadas en el sector de Chomes y Monteverde.
- Inspección ocular del taller de mantenimiento ubicado en el sector de Chomes.

Entrevistas a los siguientes funcionarios:

- Licda. Melissa Sequeira Moraga, Administradora del Área de Salud de Chomes-Monteverde.
- Sr. Eduardo Villegas Quirós, técnico en mantenimiento del Área de Salud de Chomes-Monteverde.

## ASPECTOS QUE CONSIDERAR DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

Esta Auditoría, informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley Nº 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:

*“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 servicio. (...)”*



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

## ASPECTOS GENERALES

El Área de Salud de Chomes-Monte Verde es una sola unidad programática oficializada así desde abril de 2014, catalogada como tipo 1 con la particularidad de que posee una división territorial en dos sectores, Chomes y Monte Verde.

La sede de Chomes se encuentra ubicada 75 mts norte de la Gasolinera San Gerardo, en la comunidad de Judas de Chomes de Puntarenas. Alberga la Dirección Médica con sus servicios de apoyo y la Administración con sus servicios a cargo. La comunidad de atracción de esta sede corresponde a los distritos de Manzanillo, Acapulco, Chomes y Pitahaya, además brinda atención a pobladores de las comunidades de Isla de Chira, Lourdes de Abangares, Pozo Azul de Abangares, Guacimal entre otros.

Por otra parte, la sede Monte Verde se ubica en la comunidad con el mismo nombre aproximadamente a 50 Km de la sede de Chomes; ofrece los servicios de Laboratorio, Farmacia Odontología, Redes y Emergencias. Las comunidades de atracción de la Sede de Monte Verde corresponden a los distritos de Monte Verde y Guacimal, pertenecientes al Cantón de Puntarenas de la provincia Puntarenas. Además, brinda atención a pobladores de las comunidades de Abangares como: San Rafael, Cañitas, La Cruz, Los Tornos y Cebadilla, así como también a comunidades de Tillarón -Las Nubes, Turín, Cabeceras y Los Olivos-.

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

El Área de Salud de Chomes-Monte Verde depende jerárquicamente de la Dirección Regional de Servicios de Salud de la Región Pacífico Central. Esta unidad está a cargo de la Dirección Médica en conjunto con la Administración, quienes gestionan lo concerniente desde la sede administrativa ubicada en la entrada de Chomes. Por su parte, en el sector de Monte Verde dos funcionarios asumen el rol como coordinadores, tanto de la parte médica como la administrativa.

## GESTIÓN DE EDIFICACIÓN, EQUIPAMIENTO Y CONSERVACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA, MOBILIARIO Y EQUIPOS.

- **INSTALACIONES DEL ÁREA DE SALUD DE CHOMES-MONTEVERDE.**

En relación con la infraestructura, tanto el sector de Chomes como de Monte Verde dispone de una sede administrativa en donde se ubican los procesos administrativos, los servicios de apoyo y de atención de urgencias.

Las instalaciones de la sede del Sector de Chomes, comprende un terreno de 6900 m<sup>2</sup>, en el cual se localiza una construcción principal de aproximadamente 1200 m<sup>2</sup> que alberga los servicios médicos<sup>1</sup> y un establecimiento secundario en donde se ubican los servicios administrativos<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Consultorios médicos, oficinas, sala de sesiones, servicios de emergencias, sala de "Shock", sala de observación, bodegas, farmacia, laboratorio automatizado, odontología, comedor, entre otras.

<sup>2</sup> Administración, Recursos Humanos, Caja Chica, Presupuesto, entre otros.



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

En cuanto a la infraestructura de la Sede Monteverde, ésta dispone de un área de terreno de 5167.78 metros cuadrados y un área de construcción de 1100 metros cuadrados aproximadamente, donde se ubican los diferentes servicios con que cuenta la sede.

- **SEDES DE Ebáis.**

El Área de Salud de Chomes-Monteverde dispone de 6 Equipos Básicos de Atención Integral en Salud (EBAIS), tres en el sector de Chomes<sup>3</sup> y dos en Monteverde<sup>4</sup>, sin embargo, esta unidad no posee infraestructura de EBAIS en ninguno de estos sectores.

- **PUESTOS DE VISITA PERIODICA.**

En el sector de Chomes se encuentran funcionando ocho puestos de visita periódica, de los cuales tres pertenecen a la institución, los restantes cinco pertenecen a las comunidades, las cuales se encargan de brindar el mantenimiento a la infraestructura. (Cuadro 1).

**CUADRO 1**  
**Área de Salud de Chomes Monteverde**  
**Puestos de Visita Periódica y su pertenencia**  
**Sector Chomes**

	<b>PVP</b>	<b>Propiedad de</b>
<b>SEDE CHOMES</b>	Costa de Pájaros	<b>C.C.S.S.</b>
	Aranjuez	<b>C.C.S.S.</b>
	Sardinal	<b>C.C.S.S.</b>
	Manzanillo	Comunidad
	Coyolito	Comunidad
	Chomes	Comunidad
	Chapernal	Comunidad
	Pitahaya	Comunidad

**Fuente:** Administración Área de Salud de Chomes.

En el sector de Monteverde existen seis puestos de visita periódica funcionando actualmente. El cuadro 2 detalla los nombres de estos puestos, así como su pertenencia.

<sup>3</sup> **Sede Chomes:** Manzanillo, Pitahaya y Judas.

<sup>4</sup> **Sede Monteverde:** Guacimal y Monteverde.



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

**CUADRO 2**  
**Área de Salud de Chomes Monteverde**  
**Puestos de Visita Periódica y su pertenencia**  
**Sector Monteverde**

SEDE MONTEVERDE	PVP	Propiedad de
	San Luis	Comunidad
	Santa Rosa	Comunidad
	La Cruz	Comunidad
	Los Olivos	Comunidad
	Cañitas	Comunidad
	Guacimal	Comunidad

Fuente: Administración Área de Salud de Chomes.

- **EQUIPAMIENTO Y SISTEMAS ELÉCTRICOS Y MECÁNICOS.**

De acuerdo con indagaciones realizadas, no existen contratos con empresas externas para brindar mantenimiento a los equipos médicos pertenecientes al Área de Salud Chomes-Monteverde. Las acciones realizadas a este equipamiento en su mayoría son correctivas, cuando el encargado de mantenimiento las puede realizar, o cuando se contrata los servicios de terceros, pero solo para mantenimientos correctivos.

En cuanto a los sistemas eléctricos y mecánicos, no existe un levantamiento como tal de los mismos, por lo tanto, no existe una planificación preventiva para brindarles mantenimiento.

- **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA DEL MANTENIMIENTO NIVEL LOCAL -MIOF-P2-SP6-.**

La gestión operativa la realiza un solo funcionario quien está a cargo de la Administración del Área de Salud de Chomes-Monteverde. Para atender lo relacionado con la gestión operativa de mantenimiento, esta unidad dispone de un técnico en mantenimiento 2 a cargo de la Administración. Las atenciones que brinda este funcionario son principalmente correctivas, tanto en la infraestructura adscrita al sector de Chomes como en la de Monteverde. Así mismo, este funcionario coopera con las atenciones correctivas al equipo médico, cuando estas son de baja complejidad.

- **SISTEMA OPERACIÓN CONTROL Y MANTENIMIENTO –SOCO- (MGA-P8-SP4).**

El Área de Salud de Chomes-Monteverde no dispone del Sistema de Operación, Control y Mantenimiento (SOCO) para tramitar y registra las necesidades de mantenimiento que se generan en la unidad.



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

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO DEL ÁREA DE SALUD CHOMES-MONTEVERDE.

Se evidenciaron debilidades en la gestión administrativa del departamento de mantenimiento del Área de Salud de Chomes-Monte Verde a cargo de la Administración de la unidad, en aspectos como ausencia de un plan anual operativo, carencia de programas de mantenimiento preventivo en la gestión, la documentación de respaldo de la gestión realizada, la atención de las solicitudes de mantenimiento, los controles de materiales en bodega.

#### 1.1 Sobre la existencia de un plan anual operativo de mantenimiento.

En el área de Salud Chomes-Monte Verde no dispone de un plan anual operativo que sirva de guía o parámetro de las actividades planificadas a realizar por el Departamento de mantenimiento de esa unidad. Por lo anterior, la gestión de este departamento se enfoca en atender de manera correctiva las actividades que se generan, tanto en el sector de Chomes como de Monte Verde.

El artículo 34 del Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional, sobre los deberes y responsabilidades del Administrador del establecimiento local, en el punto c) establece:

*“c) Debe conocer con profundidad los planes anuales operativos de la unidad de mantenimiento y en caso de no contar con esa unidad, debe participar directamente en de la formulación de los planes, en coordinación con el profesional del Nivel Regional o de la instancia superior responsable de mantenimiento a la cual refiera, según corresponda...”*

Consultada la Licda. Melissa Sequeira Moraga, Administradora del Área de Salud de Chomes-Monte Verde sobre la disponibilidad de un plan anual operativo indicó: *“Un plan anual operativo como tal no, pero si existe un cronograma en donde se le establece actividades a don Eduardo”*.

De acuerdo con lo indagado, el cronograma que menciona la Licda. Sequeira consiste en que el técnico en mantenimiento visita los diferentes servicios del Área de Salud de Chomes-Monte Verde con el fin de atender de manera correctiva las actividades que emergen, sin planificación de las actividades a realizar ni de los materiales para atenderlas.

Por otra parte, se consultó a la Licda. Sequeira Moraga sobre cómo se efectúa la formulación del presupuesto para el servicio de Mantenimiento e indicó:

*“Me siento con Eduardo y proyectamos que va a necesitar en activos herramientas, materiales y sobre eso presupuestamos. En cuanto a materiales de PVC para reparar fugas, llaves de paso, llaves de grifos, llavines de puerta, en pocas ocasiones presupuestamos porque lo compramos conforme lo necesitamos por medio de Caja Chica. Lo que más gastamos es en remplazo de lámparas, bombillos, tomacorrientes, entre otros. Este año no hemos realizado muchas compras, formulamos muy poco.”*



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

## 1.2 Sobre la planificación de mantenimientos preventivos.

Se determinó la ausencia de una planificación preventiva en la gestión desarrollada por el departamento de mantenimiento del Área de Salud de Chomes-Monteverde, orientando su gestión en la atención de acciones correctivas, tanto en la infraestructura como en el equipamiento, cuando estas se generan.

El Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional, en el artículo 5, inciso 5.2 punto c) establece:

*“c) Las intervenciones en el recurso físico deben estar dirigidas prioritariamente, a la intervención de los problemas futuros, de tal forma que se minimice la afectación en la prestación de servicios o producción de bienes...”.*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el capítulo 4, artículo 4.5, inciso 4.5.2 sobre Gestión de proyectos indica:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos que la institución emprenda, incluyendo los proyectos de obra pública relativos a construcciones nuevas o al mejoramiento, adición, rehabilitación o reconstrucción de las ya existentes...”.*

Para la infraestructura ubicada en el sector de Chomes, el técnico de mantenimiento tiene programado visitar algunos servicios médicos y administrativos así como los Puestos de Visita Periódica, no obstante, estas visitas se orientan a atender situaciones correctivas imprevistas que el técnico identifique, sin mediar una planificación previa preventiva. Igual situación sucede con las visitas realizadas al sector de Monteverde, en donde el técnico de mantenimiento efectúa gira una semana al mes, para realizar labores correctivas que se han generado.

Lo anterior fue ratificado por el Sr. Eduardo Villegas Quirós, técnico de mantenimiento de esta unidad:

*“...lo que tengo son visitas programadas a algunos servicios y lo que hago es llegar a ver que hay que hacer. Por ejemplo, si un martes me toca Farmacia, voy a ver que hay que hacer y si es poco lo que encuentro me voy a otro lado. Los viernes tengo establecido visitar “EBAIS” (Puestos de Visita Periódica), pero me es difícil porque no hay carro, entonces no los puedo visitar. Hace como un mes estoy visitando los “EBAIS” los sábados, porque entre semana hay mucho problema con los carros.*

Para el equipo médico se contrata un tercero por medio del fondo de Caja Chica, cuando se genera una acción correctiva en el mismo.



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

### 1.3. Sobre el procedimiento para generar las solicitudes de mantenimiento.

Se determinó que en el Área de Salud de Chomes-Monteverde no existe un procedimiento establecido para generar las solicitudes de mantenimiento. Cuando se requieren los servicios de mantenimiento, los funcionarios de la unidad solicitan la colaboración a la Administración o al técnico de mantenimiento por medio de oficio, correo electrónico, de manera verbal e incluso por teléfono.

El artículo 34 del Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional, sobre los deberes y responsabilidades del Administrador del establecimiento local, en el punto h) establece:

*“Debe disponer de los mecanismos de información que le permitan supervisar y controlar el desempeño de los programas de mantenimiento en todos sus aspectos una vez establecidos.*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el artículo 4, inciso 4.1 sobre actividades de control establece:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad.*

Al respecto, la Licda. Melissa Sequeira Moraga, Administradora del Área de Salud de Chomes-Monteverde indicó:

*“Los compañeros me hacen llegar sus necesidades por medio de oficios y otras por correo. Los compañeros de los EBASIS también nos hacen notas con situaciones que encuentran en los puestos de visita y otras solicitudes son de manera informal, pues me lo comunican de manera verbal e inclusive por celular.*

Al respecto, el señor Eduardo Villegas Quirós, técnico en mantenimiento de esa unidad indicó:

*“...Los funcionarios me dicen de manera verbal que pasa algo, o le dicen a Melissa y entonces ella me lo comunica para que yo lo atienda. En ocasiones, los funcionarios se enojan porque dicen que ya habían comunicado de alguna falla o desperfecto y en realidad no me lo habían comunicado. Para estas solicitudes no utilizamos ninguna boleta, ya que como le dije anteriormente, la mayoría son verbales.*

### 1.4 Sobre la documentación de respaldo de las solicitudes de mantenimiento generadas.

El Área de Salud Chomes-Monteverde carece de documentos que respalden las solicitudes de mantenimiento generadas por los funcionarios de los diferentes servicios, el efectivo cumplimiento de las labores realizadas por el técnico de mantenimiento y que permitan medir la eficiencia y eficacia de la gestión del departamento



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

Las Normas de Control Interno para el sector Público, en el artículo 4, inciso 4.4.1 sobre documentación y registro de la gestión institucional establece:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda”.*

El artículo 58 del Reglamento del Sistema de gestión de Mantenimiento Institucional establece sobre los indicadores de la gestión de mantenimiento y del estado del recurso físico.

*“En los informes semestrales y anuales, deben incorporarse indicadores de eficiencia y eficacia de la gestión del mantenimiento y del estado del recurso físico, todo de acuerdo con la normativa que para ese propósito emita la Gerencia de Infraestructura y Tecnologías”.*

Lo anterior se genera debido a que el Área de Salud de Chomes-Monteverde no ha establecido la obligatoriedad de utilizar las boletas de control y conservación, para gestionar lo relacionado con las atenciones de mantenimiento y se ha hecho rutina solicitarlas de las maneras antes descritas.

Aun cuando la Licda. Sequeira Moraga indicó en entrevista realizada que mediante el método de observación comprueba los trabajos efectuados por el técnico de mantenimiento, no existen documentos que respalden estas atenciones, lo que podría generar el riesgo de que, ante posibles fallas o reclamos futuros, no se dispongan de documentos que garanticen lo anterior. De igual manera, no existe documentación que permita obtener datos de importancia para la gestión de mantenimiento tales como: costos de atenciones, materiales utilizados, horas hombre, incidencias de mantenimiento por servicio, entre otros aspectos.

### **1.5 Sobre las compras por medio del fondo de Caja Chica.**

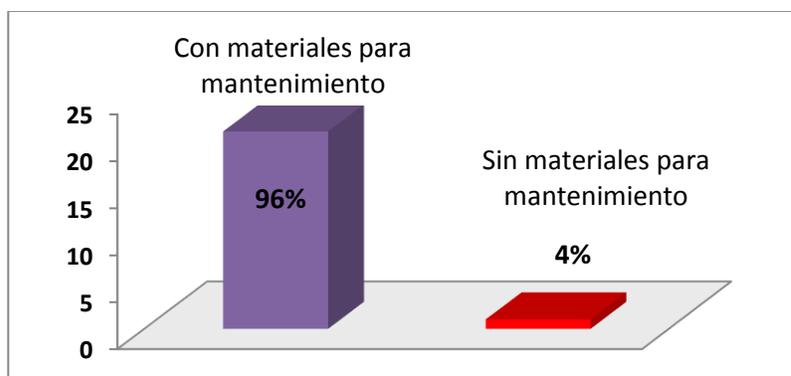
Se determinó que el Área de Salud de Chomes-Monteverde recurre de manera permanente al fondo de Caja Chica para adquirir mantenimientos de aires acondicionados, recarga de gases medicinales, así como los materiales y suministros para atender las necesidades de mantenimiento de la unidad, contrario a lo establecido en la normativa vigente que establece como de carácter excepcional la utilización de este fondo.

Del total de 22 trámites efectuados en febrero y marzo de 2017, el 96 % de ellos correspondiente a 21 compras, evidencia la adquisición de materiales para mantenimiento, compra de servicios o de cilindros de oxígeno por medio de este fondo. Gráficamente se observa de la siguiente manera:



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

**Gráfico 1**  
Área de Salud Chomes-Monteverde  
Compras para mantenimiento por medio del fondo de Caja Chica  
Febrero- marzo de 2017



Fuente: Comprobantes de Caja Chica, febrero y marzo de 2017.

Del total de 22 comprobantes de compra de caja chica analizados en los meses de febrero y marzo de 2017, solo el comprobante #444504 no contenía la adquisición de materiales para mantenimiento, los restantes incluyen necesidades en cuanto a material de PVC, tubería en general, lubricantes, aceites, tornillos, discos para corte, brocas, compras de cilindros de oxígeno, compras de servicios para atención de mantenimiento de aires acondicionados, entre otros. **(Ver anexo 1)**.

El Manual de Procedimientos para la Administración, Liquidación, y Contabilización de los fondos de Caja Chica, de octubre de 2016, en el artículo 2 establece sobre el fondo de Caja Chica que el fin primordial es satisfacer la adquisición de bienes y servicios de carácter excepcional y bajo costo, que permitan garantizar la continuidad en prestación de los servicios y cuya postergación para adquirirlos a través de un procedimiento de contratación ordinario causaría perjuicio a los asegurados, usuarios a la Institución y en general a la eficiencia del servicio..”.

Lo anterior se genera producto del enfoque correctivo que prevalece en las atenciones brindadas por el departamento de mantenimiento que genera constantes atenciones sin planificar, así como la ausencia de un plan anual operativo y programas de mantenimiento preventivo que proyecten las labores y los recursos a necesitar.

Al respecto, la Licda. Sequeira Moraga sobre el procedimiento para adquirir los materiales para el departamento de mantenimiento indicó: “La mayoría los adquirimos por medio de Compras por Caja Chica y si se necesitan mayores cantidades lo realizamos por medio de vales de caja...”.

Sobre el mantenimiento de los aires acondicionados indicó: “Se hacen de dos formas, una le solicitamos ayuda a la Dirección de Mantenimiento Institucional, y aproximadamente cada tres meses hacen mantenimientos preventivos a los aires. (Se verificaron los reportes de la visita realizada en noviembre de 2017). La otra forma



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

*es cuando aparece un imprevisto, llamamos a un muchacho de Puntarenas que los repara. Lo cancelamos por medio de Caja Chica”.*

Así mismo, el señor Eduardo Villegas Quirós, técnico en mantenimiento indicó: *“Cuando se presenta alguna necesidad yo le comunico a Melissa y lo compramos por caja chica y si es mayor de ₡75000 colones montamos un expediente para realizar la compra”.*

La práctica de solventar la inadecuada planificación por medio de compras con fondos de caja chica podría trasgredir, tanto el adecuado uso de esos fondos en cuanto excepcionalidad, urgencia e inmediatez, como el fraccionamiento de las compras. Asimismo, podría generar costumbre de no mejorar la planificación de un periodo a otro, ya que las falencias las solucionan mediante esos fondos de caja chica.

### **1.6 Sobre la identificación del recurso físico asignado.**

Para la Administración de esa unidad no existe claridad de los sistemas eléctricos, sistemas mecánicos, equipos médicos e industriales a cargo del departamento de mantenimiento y su condición actual, lo cual es de relevancia para programar las acciones de mantenimiento necesarias.

El Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional, en el artículo 34, inciso a, establece sobre los deberes y responsabilidades del Administrador del establecimiento en el Nivel Local: *“Debe conocer el recurso físico asignado a la Unidad Ejecutora y el estado de su funcionamiento”.*

El artículo 60 de este mismo reglamento establece sobre la disponibilidad de los registros del inventario técnico del recurso físico y de la gestión del mantenimiento:

*“Corresponde al funcionario responsable de coordinar y dirigir las actividades de mantenimiento local o regional y a los funcionarios que ejecutan las actividades de mantenimiento local o regional, según corresponda, mantener disponibles los registros del inventario técnico del recurso físico y de la gestión de mantenimiento. Los registros deben estar disponibles para los funcionarios que los requieran de los niveles regionales y central rector-regulador”.*

Al respecto, la Licda. Melissa Sequeira Moraga, Administradora del Área de Salud de Chomes-Monteverde indicó no tener identificados los sistemas eléctricos, mecánicos, así como el equipamiento dispuesto en esta unidad: *“...Identificados como tal no. Con la remodelación que se hizo en la Dirección Médica, el ingeniero del Área Regional nos hizo una restructuración de la acometida eléctrica. Estamos incluidos en un proyecto de remodelación de toda la acometida eléctrica de Chomes, no así la de Monteverde.*

Tal y como se indicó con anterioridad, la insuficiente información sobre el recurso disponible no permite tener claridad de qué es responsable el departamento de mantenimiento y principalmente, cuáles son las acciones que se deben programar para mantener estos recursos en óptimas condiciones de funcionamiento.



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

### 1.7 Sobre los controles existentes en la bodega de mantenimiento.

Se determinó la ausencia de controles y de inventarios periódicos de los materiales almacenados en las bodegas de mantenimiento ubicadas en las sedes administrativas de los sectores de Chomes y de Monteverde.

En la actualidad, los materiales ingresan a la proveeduría del Área de Salud, posteriormente, son trasladados a la bodega de mantenimiento ubicada en la sede administrativa del Sector de Chomes o de Monteverde. Algunos materiales se utilizan para necesidades correctivas que se generan, otros, sin embargo, se almacenan sin mediar control alguno y se evidencian esparcidos y desordenados.

Entre otros materiales se evidenciaron fluorescentes, canaletas, cinta adhesiva, WD40, cableado en general, cemento, bondex, tubería PVC en general, láminas de zinc, láminas de cielo raso, reglas de madera todo tamaño, silicón, herramientas, tornillería en general. **(Anexo 2)**.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el artículo 4, inciso 4.4.5 sobre verificaciones y conciliaciones periódicas establece:

*“La exactitud de los registros sobre activos y pasivos de la institución debe ser comprobada periódicamente mediante las conciliaciones, comprobaciones y otras verificaciones que se definan, incluyendo el cotejo contra documentos fuentes y el recuento físico de activos tales como el mobiliario y equipo, los vehículos, los suministros en bodega u otros, para determinar cualquier diferencia y adoptar las medidas procedentes”.*

Al respecto, la Licda. Sequeira Moraga, Administradora del Área de Salud de Chomes-Monteverde, indicó que no efectúa inventarios periódicos en la bodega de mantenimiento y sobre los controles existentes para registrar la salida y entrada de los mismos indicó: *“Cuando se compran materiales, Eduardo los saca de proveeduría y los guarda en la bodega de mantenimiento. Cuando ocupa materiales, él me dice de manera verbal para que los ocupa y los toma. No utilizamos boletas de control para registra estas salidas ni las entradas de estos materiales”.*

Lo anterior fue ratificado por el señor Eduardo Villegas Quirós, técnico en mantenimiento de esa unidad: *“Generalmente es poco lo que tengo almacenado y no realizamos inventarios periódicos a estos materiales”.*

Sobre los controles existentes para registrar la salida y entrada de materiales de la bodega de mantenimiento indicó: *“Yo le dije a Melissa que es lo que saco y para donde lo llevo, pero escrito no tenemos nada”.*

La ausencia de controles periódicos de los materiales almacenados en las bodegas podría ocasionar despilfarro o extravío de estos materiales, comprometiendo a los funcionarios responsables de su resguardo por pérdidas o situaciones anómalas de los mismos.



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

## 1.8 Sobre el orden y aseo existente en los talleres de mantenimiento.

Se evidenció que el orden y el aseo en el taller de mantenimiento ubicado en la sede administrativa del sector de Chomes y las bodegas de ambos sectores (Chomes y Monteverde) son deficitarios, con materiales desperdigados por todas las áreas, residuos de pinturas, trozos de telas, suciedad, entre otros. **(Anexo 3)**.

El Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional, en el artículo 34, inciso j, establece sobre los deberes y responsabilidades del Administrador del establecimiento en el Nivel Local:

*“Implementar los principios éticos y técnicos de este reglamento para la administración de la unidad o actividad de mantenimiento, utilizando en forma efectiva los recursos asignados para la gestión del mantenimiento”.*

La Ley General de Control Interno, en el artículo 8, sobre el concepto de sistema de control interno, establece las 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”.*

No existe una programación orientada a realizar limpieza periódica en el taller de mantenimiento ni en las bodegas ubicadas tanto en la sede administrativa del sector de Chomes como del sector de Monteverde. Tampoco existen supervisiones periódicas que permitan verificar el orden y el aseo en estas áreas, lo cual propicia un aspecto descuidado y desordenado en estos sectores.

Ante la ausencia de un encargado del departamento de mantenimiento de la unidad, la Administración del Área de Salud de Chomes-Monteverde debe asumir este rol y velar por las responsabilidades concernientes al departamento, entre ellas, la gestión administrativa del mismo. Sin embargo y de acuerdo con las debilidades evidenciadas; se aprecia que la gestión administrativa del departamento de mantenimiento es poco organizada y planificada.

Lo anterior genera desorden en el accionar operativo del departamento y debilidades de control que podrían ocasionar la pérdida, extravío o el deterioro del patrimonio institucional.

## 2. SOBRE LA INFRAESTRUCTURA PERTENECIENTE AL ÁREA DE SALUD DE CHOMES-MONTEVERDE.

Se evidenciaron debilidades de mantenimiento en la edificación adscrita al área de Salud de Chomes-Monteverde, tanto en las sedes administrativas como en los Puestos de Visita Periódica adscritos a esta unidad.



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

El sector de Monteverde dispone de la sede administrativa (propiedad de la institución) y seis puestos de visita periódica<sup>5</sup>, todos administrados por las Asociaciones de Desarrollo o los Comités de Salud de cada comunidad. En este sector, el principal problema evidenciado está relacionado con la presencia excesiva de filtraciones y goteras en la sede administrativa, así como detalles de mantenimiento en los puestos de visita periódica, principalmente en la Cruz, Cañitas y Santa Rosa.

El sector de Chomes dispone de la sede administrativa y ocho puestos de visita periódica, de los cuales tres pertenecen a la Institución, los restantes cinco son administrados por las Asociaciones de Desarrollo o los Comités de Salud de cada comunidad. En cuanto a los tres que pertenecen a la Institución, la ausencia de labores preventivas comienza a generar un efecto en la infraestructura y las zonas verdes se evidenciaron muy descuidadas. Los restantes puestos de visita periódica muestran una infraestructura muy deteriorada, principalmente los puestos de Coyalito, Pitahaya y Chapernal.

**2.1. Sector Monteverde:**

**2.1.1. Sede Administrativa Monteverde:**

El principal problema existente en esta unidad está relacionado con las filtraciones de agua y el exceso de goteras por toda la sede administrativa. Aunado a lo anterior, en esta sede administrativa la pintura comienza a deteriorarse y los jardines internos se evidenciaron en malas condiciones, descuidados, con vidrios quebrados y maleza por toda el área. **(Anexo 3)**. La presencia excesiva de manchas en los cielos rasos se evidencia en todos los sectores, problema que se incrementa debido a las características lluviosas de esta zona geográfica. (Fotografías 1 a 6).



Fuente: Inspección Ocular.

<sup>5</sup> La Cruz, Guacimal, San Luis, Santa Rosa, Las Cañitas y Los Olivos.



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

Al respecto, el Ministerio de Salud por medio del Área Rectora de Salud de Montes de Oro de la Región Pacífico Central, ha emitido tres órdenes sanitarias (011-MV-E-2012 del 22 de abril de 2012, 066-MV-E-2012 del 21 de noviembre de 2012 y la orden sanitaria 0029-MV-E-2014 del 16 de diciembre de 2014), por las deficiencias relacionadas con las filtraciones, goteras y daños en paredes en la sede del Monteverde, aspecto que a la fecha -31-08-2018- no ha sido subsanado.

Por lo anterior, el Ministerio de Salud emitió la nota PC-ARS-MO-MV-RS-0008-2018 del 15 de enero de 2018, suscrita por la Dra. Viviana Phillips Álvarez, Directora del Área Rectora de Salud de Montes de Oro y remitida al Dr. Juan María Quesada Madrigal, Director Médico del Área de Salud de Chomes-Monteverde, en la cual advierte sobre el incumplimiento de plazos para subsanar las deficiencias físico-sanitarias de la clínica de Monteverde:

*“...Se estimó la ejecución del proyecto del módulo administrativo entre mayo de 2017 y agosto de 2017 y techos de la Clínica con un lapso de 215 días, iniciando en setiembre de 2017 y concluyendo en junio de 2018. A la fecha no se ha ejecutado ninguno de los dos aspectos indicados por su representada, y no se cuenta en el expediente administrativo de esta oficina con aclaración o motivos del atraso del proyecto.*

*Asimismo, es necesario indicar que dichas necesidades de mejora en la infraestructura de la clínica de Monteverde vienen indicándose por este Ministerio de Salud desde el año 2012, de lo cual se presentó por parte de la Caja Costarricense del Seguro Social (Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento ARIM), desde el año 2013, el proyecto del módulo administrativo y sustitución de techo y mejoras varias, sin llegar a la fecha a concretarse o definir acciones claras...”.*

En respuesta a lo anterior, el Dr. Juan María Quesada Madrigal, Director Médico del Área de Salud de Chomes Monteverde, emitió el oficio ASCHMV-DIR-024-2018, dirigido a la Dra. Viviana Phillips Álvarez, Directora del Área Rectora de Salud de Montes de Oro, en el cual se indica que se están realizando nuevas coordinaciones debido a que por los costos, no es un proyecto que pueda asumir el Área de Salud, y se depende del nivel central y de la Dirección Regional Pacífico Central para lograr concretar las acciones.

Desde su inauguración, este recinto presentó problemas de filtraciones en la loza de techo, razón por la cual se han realizado reparaciones a las mismas sin resultados favorables. De acuerdo con lo indagado, existe un proyecto a cargo de la Dirección de Mantenimiento Institucional para subsanar de forma definitiva esta debilidad. El Ing. Rodolfo Ureña Campos<sup>6</sup> a cargo del proyecto indicó a esta Auditoría que se planea cambiar la loza, el techo y el cielo raso de esta unidad e indicó que los planos arquitectónicos del proyecto ya cuentan con los permisos municipales así como la aprobación por parte del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos; lo que resta es efectuar los planos electromecánicos por parte del Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento de la Dirección Regional de Servicios de Salud Pacífico Central, e iniciar con el proceso de compra de este proyecto, el cual está proyectado realizarse en el 2019.

---

<sup>6</sup> Estaba a cargo del proyecto, sin embargo, fue trasladado de puesto.



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

No obstante, lo anterior, desde que se emitió el primer orden sanitaria en el 2012, se ha expuesto que el proyecto de cambio de techo de la sede administrativa de Monteverde se realizaría en un corto plazo, sin embargo, seis años después sigue sin materializarse.

En tanto no se concrete este proyecto o se realicen las gestiones necesarias para corregir el problema, la infraestructura seguirá deteriorándose progresivamente y los usuarios, así como los funcionarios de la sede de Monteverde deberán soportar goteras e inclusive inundaciones en esta unidad cada vez que se presentan lluvias torrenciales en este sector.

### 2.1.2. Puesto de Visita Periódica de la Cruz:

Recientemente se realizó una remodelación en la que se levantó el cielo raso, se cambió todo el zinc y se le agregó un aposento al puesto, sin embargo, algunos sectores internos y externos se evidencian sin acabados de pintura, lo cual genera un aspecto deteriorado del recinto **(Anexo 5)**.

### 2.1.3. Puesto de Visita Periódica de Santa Rosa:

Debido a la ausencia de infraestructura propia para un puesto de visita periódica, se brinda la atención médica en un salón multiuso, con divisiones improvisadas para adaptar el consultorio médico, la preconsulta y en general, todos los aposentos necesarios. No existe cielo raso y ante la ausencia de un aislante del calor las temperaturas dentro del recinto son altas. **(Anexo 6)**.

### 2.1.4. Puesto de Visita Periódica de San Luis.

Es una estructura antigua que presenta goteras en el consultorio médico y filtraciones de agua en el área de Redes, muy cerca de la caja breaker lo cual representa un riesgo potencial. (Fotografías 7 a 9).



Fuente: Inspección Ocular.



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

## 2.2. Sector Chomes:

Tal y como se indicó con anterioridad, en el sector de Chomes existen edificaciones de la Institución así como las que pertenecen a las Asociaciones de Desarrollo o Comités de Salud de las comunidades, quienes deben velar por el buen estado de estas unidades.

### 2.2.1. Sobre la infraestructura perteneciente a la Caja Costarricense del Seguro Social.

La infraestructura que pertenece a la Institución comprende la sede administrativa situada en el pueblo de Judas y los puestos de visita periódica de Sardinal, Aranjuez y Costa de Pájaros.

#### 2.2.1.1. Sede Administrativa Chomes.

En general se evidenciaron condiciones aceptables de la Infraestructura, exceptuando el techo de la unidad que se presenta exceso de hongos y suciedad. Así mismo, el ingreso al servicio de Emergencias no dispone de un techo que permita a los usuarios refugiarse de la lluvia y afecta a los funcionarios del servicio cuando deben ingresar un paciente que procede en ambulancia. (Fotografías 10-12).



Fuente: Inspección Ocular.



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

Sobre el proyecto de techo del servicio de emergencias, mediante oficio ADM-ASCHMV-00100-2018, emitido el 23 de agosto de 2018, la Licda. Melissa Sequeira Moraga, Administradora del Área de Salud de Chomes-Monteverde:

“De este proyecto la Arq. Alejandra Gutiérrez del ARIM me indicó que ya tiene los planos listos con las modificaciones, especificaciones técnicas elaboradas y solo nos falta los permisos municipales del cual me hice cargo y la Municipalidad negó el permiso de uso de suelo mediante resolución municipal MP-DPUC-RES-654-08-2018, suscrita el 13-08-2018 suscrita el 13-08-2018, hasta no tener la aprobación del Departamento de previsión vial del MOPT, por el proyecto ubicarse sobre carretera nacional.

La Administración confeccionó los formularios correspondientes para la obtención del permiso vial. En el momento que esto concluya se iniciará el procedimiento de Contratación Administrativa, para la ejecución del proyecto”.

En tanto se finaliza este proyecto, seguirán las incomodidades para los usuarios y los funcionarios de la institución debido a que no dispondrán de una cubierta que permita resguardarse de la lluvia al momento de ingresar al servicio de emergencias de esa unidad.

#### 2.2.1.2. Puesto de Visita Periódica de Sardinal.

En la parte posterior del inmueble se evidenció que el cielo raso se está desprendiendo, al igual que la canoa ubicada en este sector. Se evidenció también la ausencia de luminarias por lo que los cables eléctricos se encuentran expuestos. Las aceras con exceso de hongo y suciedad y la pintura en general comienzan a decolorarse, tanto en las barandas y bajantes y recinto en general. (Fotografías 13 a 17).

Puesto de Visita Periódica de Sardinal		
Fotografía 13	Fotografía 14	Fotografía 15
		
Deterioro de pintura	Desprendimiento de cielo raso	Cables expuestos



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

Fotografía 16	Fotografía 17
	
Desprendimiento de canoa	Aceras con exceso de hongos y suciedad

### 2.2.1.3. Puesto de Visita Periódica de Aranjuez.

En este puesto de visita periódica se evidenció la ausencia de mantenimiento permanente en el recinto. La maleza cubre toda la propiedad, con una zona verde enmontada y descuidada en general; las aceras con exceso de suciedad y hongos al igual que el techo del recinto, las cajas de registros pluviales sucias sin limpieza y la tubería de desagüe rota en algunos sectores.

El cielo raso se evidenció con exceso de suciedad y panales en muchos sectores al igual que en los bajantes; luminarias incompletas, sin bombillos o fluorescentes y algunas desprendidas; cables eléctricos expuestos, vidrios de ventanas quebrados con láminas metálicas para cubrir el orificio, paredes con sectores sin pintura, ausencia de placas en tomacorrientes y apagadores, mobiliario en malas condiciones, puertas en mal estado, losa sanitaria desprendida, entre otros aspectos. -Fotografías 18 a 20-. **(Ver anexo 7)**.

Fotografía 18	Fotografía 19	Fotografía 20
		
Zona verde descuidada	Lámina metálica en vidrio quebrado	Exceso de hongos, suciedad en techo

Fuente: Inspección Ocular.

### 2.2.1.4. Puesto de Visita Periódica de Costa de Pájaros.

Al igual que el puesto de visita periódica de Aranjuez, se evidenció la ausencia de mantenimiento permanente en el recinto, las aceras con hongos y suciedad, las cajas de registro pluvial sin limpieza, la zona verde enmontada y exceso de maleza por toda la propiedad. Internamente se evidencia la ausencia de luminarias por lo que los cables se evidencian expuestos, el tanque del inodoro sin la tapa correspondiente, vidrios de ventanales quebrados, acumulación de bolsas y cajas en un aposento, mobiliario y las sillas de espera en malas



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

condiciones y en el taller mantenimiento del sector de Chomes se evidenciaron una sillas almacenadas sin utilizar, entre otros. -Fotografías 21 a 24-. **(Ver anexo 8).**

Fotografía 21	Fotografía 22
	
Zona verde descuidada	Servicio Sanitario sin tapa
Fotografía 23	Fotografía 24
	
Mobiliario en mal estado.	Sillas sin utilizar, taller de Mantenimiento

### 2.2.2. Sobre los puestos de visita periódica que no pertenecen a la Institución:

Actualmente funcionan cinco puestos de visita periódica en el sector de Chomes<sup>7</sup> que no son propiedad de la institución. Son estructuras más antiguas que los del sector de Monteverde y con más debilidades de mantenimiento, principalmente los puestos de Coyolito, Pitahaya y Chapernal, este último con condiciones muy deficitarias.

#### 2.2.2.1. Puesto de Visita Periódica de Coyolito.

Es una estructura antigua con pintura desgastada, con conexiones eléctricas deficientes, tapicheles con orificios, cielo raso deteriorado, el servicio sanitario no cumple las medidas establecidas en la Ley 7600, problemas de conectividad de internet para utilizar el EDUS así como validar los datos de los usuarios consultantes, entre otros aspectos. **(Ver anexo 9).**

<sup>7</sup> Manzanillo, Coyolito, Chomes, Chapernal y Pitahaya.



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

### 2.2.2.2. Puesto de Visita Periódica de Pitahaya.

Es una estructura cubierta en su mayoría por láminas de fibrolit, la sala de espera sin cielo raso y deficiente. La seguridad del recinto es vulnerable, algunas ventanas no tienen verjas y no existe cercamiento alguno alrededor del aposento, lo que facilita el ingreso a la propiedad. Lo anterior cobra importancia debido a que existen aires acondicionados, equipos médicos, equipos informáticos y documentación de importancia dentro del recinto. **(Ver anexo 10)**

### 2.2.2.3. Puesto de Visita Periódica de Chapernal

Este es el Puesto de Visita Periódica en peores condiciones de funcionamiento de todos los adscritos al Área de Salud de Chomes-Monteverde. Se improvisó en una estructura antigua, el techo no tiene cielo raso, lo que ocasiona que el calor impacte aún más dentro del recinto, las superficies son ásperas, difíciles para realizar la limpieza, el piso de cemento puro, servicio sanitario de difícil acceso, condiciones difíciles para laborar en este puesto de visita periódica. -Fotografías 25 a 27-.

<p>Fotografía 25</p> 	<p>Fotografía 26</p> 	<p>Fotografía 27</p> 
<p>Puesto de Visita</p>	<p>Consultorio Médico</p>	<p>Difícil Acceso a servicio sanitario</p>

Fuente: Inspección Ocular

La Ley 8239 sobre los derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados, establece en el artículo 2 inciso L sobre los derechos del usuario: “l) Recibir atención en un ambiente limpio, seguro y cómodo”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el capítulo 4, artículo 4.5, inciso 4.5.2 sobre Gestión de proyectos indica:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos que la institución emprenda, incluyendo los proyectos de obra pública relativos a construcciones nuevas o al mejoramiento, adición, rehabilitación o reconstrucción de las ya existentes...”.*

Sobre la existencia de rutinas preventivas a la infraestructura, el Sr. Eduardo Villegas Quirós, encargado de mantenimiento del Área de Salud de Chomes-Monteverde indicó:



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

*“Rutinas de mantenimiento no, lo que tengo son visitas programadas a algunos servicios y lo que hago es llegar a ver que hay que hacer. Por ejemplo, si un martes me toca Farmacia, voy a ver que hay que hacer y si es poco lo que encuentro me voy a otro lado. Los viernes tengo establecido visitar “Ebais” (Puestos de Visita Periódica), pero me es difícil porque no hay carro, entonces no los puedo visitar. Hace como un mes estoy visitando los “Ebais” los sábados, porque entre semana hay mucho problema con los carros.*

Por su parte, la Licda. Melissa Siquiera Moraga, Administradora del Área de Salud de Chomes-Monteverde indicó:

*“Le tenemos programado a Eduardo los viernes para que visite los puestos de visita periódica y atienda de manera correctiva las necesidades que encuentre o que nos han reportado. Hemos realizado proyectos de mejoras de la infraestructura, (cambio de piso en la sede de Judas, puesto de visita de Costa de Pájaros y Aranjuez)”.*

Si bien la Caja Costarricense del Seguro Social debe brindar el acceso de los servicios de Salud a la población nacional, es necesario garantizar que la infraestructura disponible brinde las condiciones mínimas para que los funcionarios de la institución desarrollen sus actividades. No obstante lo anterior y de acuerdo a lo indagado, las autoridades del Área de Salud de Chomes-Monteverde no tienen conocimiento pleno de las situaciones y necesidades existentes de los puestos de visita periódica adscritos a esa unidad, por cuanto no tienen establecidas visitas regulares a estos recintos para verificar las condiciones de funcionamiento.

Lo anterior fue ratificado por la Licda. Melissa Sequeira Noguera, administradora de esa unidad, quien indicó que no tienen programadas reuniones habituales con las Asociaciones de Desarrollo o Comités de Salud para tratar temas relacionados con los puestos de visita periódica, únicamente se han reunido con algunos comités para consultas sobre la limpieza y otras necesidades.

Por otra parte, las condiciones comprobadas en los puestos de visita periódica que pertenecen a la institución evidencian insuficientes gestiones por parte de las autoridades del Área de Salud de Chomes-Monteverde para brindar mantenimiento preventivo a estas unidades. Si bien se tiene establecido atenderlos de manera correctiva los viernes, estas acciones no son suficientes para mantenerlos en óptimas condiciones, tal y como se evidenciaron durante la inspección realizada.

La ausencia de labores de mantenimiento preventivas periódicas en las edificaciones institucionales ocasionan el deterioro progresivo de las mismas y de los diferentes elementos que la componen; tales condiciones se evidencian con mayor severidad en los Puestos de Visita Periódica de Aranjuez y Costa de Pájaros. En cuanto a las edificaciones que no pertenecen a la institución, su estado podría afectar la imagen institucional por cuanto se brindan los servicios en recintos con condiciones deficientes, principalmente en el puesto de visita periódica de Chapernal.



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

### 3. SOBRE LA GESTION DE MANTENIMIENTO DEL EQUIPO MÉDICO.

Se determinaron debilidades en la gestión de mantenimiento del equipo médico asignado al Área de Salud de Chomes-Monteverde. Entre otros aspectos, no se dispone de un inventario actualizado del equipamiento médico existente ni de la clasificación de este; así mismo, no se evidenciaron programas de mantenimiento preventivo para el equipo.

#### 3.1. Sobre el inventario y la clasificación del equipo médico.

Tal y como se indicó con anterioridad, no existe claridad de cuál es el equipo médico asignado al Área de Salud de Chomes- Monteverde por cuanto se carece de un inventario actualizado, que permita identificar entre otros aspectos, la ubicación, clasificación del equipo, las características, estado, vida útil, tipo y modalidad de mantenimiento aplicado o a aplicar, recurso humano que lo opera (propio o terceros), entre otros aspectos.

El Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento en el artículo 45 establece sobre el inventario técnico del recurso físico en las Unidades Ejecutoras:

*“Para el inventario técnico del recurso físico en el SIGMI, deberán cumplirse las siguientes disposiciones:*

**a) Generalidades del inventario técnico del recurso físico:** *Cada establecimiento, independientemente del tipo de servicios que preste, contará con un inventario técnico de las características y del estado del recurso físico sobre el cual actúa la gestión de mantenimiento. Este registro descriptivo debe efectuarse de manera permanente y mantenerse actualizado. El inventario técnico requiere de los pasos de codificación, de la evaluación y clasificación técnica.*

**b) Del levantamiento de datos para el inventario técnico de recurso físico:** *El levantamiento de la información del inventario técnico compete al personal de la unidad o actividad de mantenimiento (local o regional) y debe estar, de previo, debidamente entrenado para ese propósito. Tratándose de bienes muebles, el encargado de control de activos de la Unidad Ejecutora facilitará la información disponible para este levantamiento. Los datos deben validarse con las Jefaturas responsables del recurso físico y cuando corresponda, con los operadores.*

**c) De la codificación del recurso físico:** *Cada componente del recurso físico, sea equipamiento, mobiliario, infraestructura o instalaciones, debe estar identificado y descrito, de forma que no se pueda confundir con otro similar o idéntico, utilizando la nomenclatura y mecanismos institucionales previstos para ese propósito, además de permitir su ubicación dentro de un ambiente o establecimiento, salvo que sea móvil. Tratándose del equipamiento y mobiliario, la codificación debe considerar el número de activo del control de bienes muebles. La Dirección de Mantenimiento Institucional suministrará la norma de codificación del recurso físico.*

**d) Del contenido mínimo de los instrumentos para evaluación técnica:** *Los instrumentos a utilizar para la evaluación técnica de equipos deben considerar al menos la siguiente información sobre el recurso físico:*



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

*características, estado, vida útil inicial y remanente, tipo y modalidad de mantenimiento, recurso humano que lo opera, características de operación (...).*

**e) De la clasificación del recurso físico:** *La clasificación del recurso físico deberá tomar en cuenta los criterios de riesgo, afectación, utilización, frecuencia y tiempo según sea el tipo de recurso físico, de forma que se pueda definir la criticidad de cada elemento. Con base en esta clasificación por criticidad, se pueden priorizar los componentes que requieren atención permanente, ocasional o solo correctiva; todo de acuerdo con el instrumento que para ese propósito suministre la Dirección de Mantenimiento Institucional”.*

Sobre lo anterior, la Licda. Melissa Sequeira Moraga, Administradora del Área de Salud de Chomes-Monteverde indicó: *“No se tiene identificado ni clasificado. La única información que tenemos es la que se registra en el Sistema de Activos de la Institución.*

Tal y como lo indicó la Licda. Sequeira Moraga, Administradora del Área de Salud de Chomes-Monteverde, la única información que se utiliza es la que se registra en el Sistema de Activos de la Institución, sin embargo, es muy general y no contempla aspectos necesarios para conocer el mantenimiento que necesita el equipamiento.

Lo anterior genera que estos equipos se atiendan de manera correctiva cuando fallan, con el riesgo de que emitan información poco confiable e incluso que no funcionen al momento de necesitarse.

### **3.2. Sobre la ausencia de programas de mantenimiento preventivo.**

Se determinó la ausencia total de labores preventivas al equipo médico asignado al Área de Salud de Chomes-Monteverde. De acuerdo con indagaciones efectuadas, solo a los equipos en garantía se les está brindando mantenimiento preventivo por el mismo contrato existente. Los restantes equipos reciben únicamente atenciones correctivas por medio del técnico de mantenimiento (cuando son aspectos muy básicos) y por un tercero mediante compra por Caja Chica.

El artículo 34, inciso d, del Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional establece sobre los deberes y responsabilidades del administrador del local: *“...En relación con las actividades de mantenimiento que no se pueden ejecutar por falta de competencia o recursos, deberá gestionar ante los niveles respectivos lo que corresponda...”*

Sobre la existencia de contratos de mantenimiento preventivo para los equipos médicos, la Licda. Melissa Sequeira Moraga, Administradora del Área de Salud de Chomes-Monteverde indicó:

*“Ninguno. Primero porque en el Área de Salud no existe la unidad de compras y no existe la manera oportuna para establecer un contrato de equipo médico. Segundo, no tenemos una asesoría local en cuanto a equipo médico, (Ingeniero en Electromedicina), por lo que debemos coordinar con el profesional*



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

*de la Dirección Regional, lo cual dificulta nuestra gestión porque dependemos de la disponibilidad de este profesional y en ocasiones es bastante difícil su ayuda.*

Sobre las atenciones a los equipos que no están en contrato de garantía indicó: *“Se ven de manera correctiva, se nos informa de las necesidades y lo que efectuamos son compras por Caja Chica para contratar el mantenimiento del equipo...”*

Sobre las atenciones al equipamiento médico, el señor Eduardo Villegas Quirós indicó: *“El que se encarga es el Jefe de Enfermería; cuando hay garantía se informa a los proveedores para que lo solucionen, cuando no, se busca la solución para mandarlo a arreglar. Lo que es equipo médico yo solo cosas muy básicas atiendo, cambio de bombillos o algo así”.*

Lo anterior se debe a la ausencia de acciones por parte de la Administración Activa del Área de Salud de Chomes Monteverde para gestionar ante las instancias correspondientes el establecimiento de contratos de mantenimiento para el equipamiento.

La ausencia de labores de mantenimiento preventivo en el equipamiento disponible en el Área de Salud de Chomes-Monteverde, podría generar diagnósticos erróneos e incluso, situaciones de riesgo a la vida humana, por la utilización de equipos en mal estado, escenario que podría suceder con los equipos médicos ubicados en las salas de Shock tanto en la sede de Monteverde como de Chomes.

#### **4. Sobre el Sistema de Operación, Control y Mantenimiento (SOCO) en el Área de Salud de Chomes-Monteverde**

Se determinó que el Área de Salud Chomes-Monteverde, no dispone del Sistema de Operación, Control y Mantenimiento (SOCO) para registrar la gestión de mantenimiento.

El Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional, en el capítulo 7, artículo 7.4 establece sobre la disponibilidad de un sistema de información para la operación del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional:

*“Para que el SIGMI se logre implementar y desarrollar plenamente en la Institución, se requiere contar con un sistema de información de la gestión de mantenimiento y del estado del recurso físico, por medio del cual se puedan enlazar todos los actores que participan en el SIGMI, de manera que permita: el acceso oportuno a información sobre la materia, comunicación ágil, realizar consultas entre los actores, mantener toda la información de mantenimiento y del estado del recurso físico institucional y una toma de decisiones rápida y oportuna”.*

Mediante oficio ADM-ASCHMV-00100-2018 de fecha 23 de agosto de 2018, emitido por la Licda. Melissa Sequeira Moraga, Administradora del Área de Salud de Chomes Monteverde indicó sobre la implementación del sistema SOCO:



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

*“La Dirección de Mantenimiento Institucional hizo entrega a la Administración equipo portátil de computo placa N°1168393 asignada al Técnico de Mantenimiento tenga la herramienta tecnológica y así poder acceder al sistema SOCO, nos indicaron que se encargarían de asesorar y capacitar a los funcionarios de Mantenimiento locales en la implementación y utilización de este, pero hasta el momento no se ha brindado. Mi persona tiene el usuario y clave de ingreso al sistema, pero desconozco los alcances del mismo por falta de capacitación”.*

La ausencia del Sistema de Operación, Control y Mantenimiento en el Área de Salud de Chomes-Monteverde no permite disponer de información oportuna que permita la toma de decisiones rápida y oportuna sobre la gestión de mantenimiento efectuada por la unidad, así como información relacionada con el estado del recurso físico e institucional.

## CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente evaluación, se determinó la carencia de una sólida gestión administrativa que genera un deficiente y desordenado accionar operativo del departamento de mantenimiento del Área de Salud de Chomes- Monteverde.

El principal objetivo de la gestión de mantenimiento es mantener en óptimas condiciones de funcionamiento los recursos disponibles y asignados; para ello, es necesario conocer en detalle cuales son los activos responsabilidad del departamento para realizar una adecuada planificación de las acciones a realizar en cada uno de ellos. Sin embargo, el departamento de mantenimiento del Área de Salud de Chomes-Monteverde no tiene claridad de cuál es su competencia, situación que dificulta lograr el objetivo principal de la gestión de mantenimiento.

No se percibe una gestión clara y ordenada en cuanto a objetivos, metas y acciones a realizar, tanto en la parte administrativa como en la operativa, evidenciándose la ausencia de elementos de importancia como un plan anual operativo, el desarrollo de una planificación preventiva para infraestructura y equipamiento, el establecimiento de un procedimiento sólido para generar solicitudes, suficiente documentación de respaldo del actuar del departamento, actividades de supervisión y control de las operaciones realizadas, entre otros aspectos.

Ante la ausencia de lo anterior, la gestión desarrollada por este departamento se orienta a atender de manera correctiva las necesidades cuando se presentan, lo que conlleva en desarrollar actividades imprevistas de manera habitual, tales como adquisición de materiales, compras de mantenimientos, atenciones desordenas, entre otros aspectos.

Finalmente, es necesario un actuar más enérgico por parte de las autoridades del Área de Salud de Chomes-Monteverde, para exigir a las Asociaciones de Desarrollo o los Comités de Salud condiciones mínimas en los recintos que laboran los funcionarios de la institución, caso contrario, realizar las gestiones que cada situación amerite.



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

## RECOMENDACIONES.

### AL DR. JUAN MARÍA QUESADA MADRIGAL, DIRECTOR MÉDICO DEL ÁREA DE SALUD DE CHOMES-MONTEVERDE.

1. De acuerdo con el hallazgo 2 del presente informe, establecer un cronograma de visitas a los puestos de visita periódica que no pertenecen a la institución, con el fin de verificar las condiciones en que funcionan cada uno de ellos y de acuerdo a lo evidenciado, coordinar con las Asociaciones de Desarrollo o Comités de Salud de cada localidad las reparaciones necesarias. **Plazo para realizar el cronograma 3 meses a partir del recibo del informe.**

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, se debe remitir a esta Auditoría el cronograma establecido por esa Dirección Médica, por cuanto el fin de este Órgano de fiscalización es que se establezca la obligación de verificar periódicamente las condiciones en que funcionan los puestos de visita periódica que no pertenecen a la institución y con ello fortalecer las debilidades encontradas.

2. De conformidad con el hallazgo 2, punto 2.2.2.3 del presente informe, en conjunto con las autoridades competentes, analizar las condiciones en que funciona el puesto de visita periódica de Chapernal y con los resultados obtenidos, adoptar las acciones que en derecho correspondan, debido a que en la inspección realizada por esta Auditoría se comprobaron situaciones deficitarias en este recinto. **Plazo 6 meses a partir del recibo del informe.**

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, se debe remitir a esta Auditoría el documento que garantice el análisis efectuado a la Infraestructura del Puesto de Visita Periódica de Chapernal con las decisiones adoptadas por los presentes, con el fin de garantizar condiciones apropiadas a las personas usuarias de los servicios de salud.

3. De acuerdo con el hallazgo 2, punto 2.1.1 del presente informe, realizar las gestiones correspondientes con el fin de que el problema de filtraciones en la sede administrativa de Monteverde se corrija, lo anterior por cuanto existen tres órdenes sanitarias por parte del Ministerio de Salud<sup>8</sup> y desde el 2012 se ha planteado la realización de un proyecto que subsanaría este problema, no obstante, a la fecha, se mantiene en las mismas condiciones. **Plazo 6 meses a partir del recibo del informe.**

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se debe remitir a esta Auditoría la documentación que garantice la corrección del problema de filtraciones y goteras en la sede administrativa de Monteverde, evidenciadas por esta Auditoría en el presente informe, mismas que podrían ser verificadas de manera presencial con el fin de determinar su cumplimiento.

---

<sup>8</sup> 011-MV-E-2012 del 22 de abril de 2012, 066-MV-E-2012 del 21 de noviembre de 2012 y la orden sanitaria 0029-MV-E-2014 del 16 de diciembre de 2014.



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

**A LA LICDA. MELISSA SEQUEIRA MORAGA, ADMINISTRADORA DEL ÁREA DE SALUD DE CHOMES-MONTEVERDE.**

**4.** De acuerdo con el hallazgo 1, punto 1.1 establecer un plan anual operativo que se utilice como base del actuar del departamento y que oriente en cuanto a objetivos, metas y acciones a realizar, tanto en la parte administrativa como en la operativa. **Pazo 4 meses a partir del recibo del informe.**

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se debe remitir a esta Auditoría la documentación que respalde la realización del plan anual operativo para el departamento de mantenimiento de esa unidad, por cuanto, el fin de la recomendación emitida por este Órgano de fiscalización es fortalecer el sistema de control y optimizar la gestión del departamento.

**5.** De acuerdo con el Hallazgo 1, punto 1.2 y 1.6 del presente informe, identificar los recursos disponibles, tanto en equipamiento como en infraestructura y con base en lo anterior, realizar las gestiones que correspondan con el fin de que dispongan de rutinas de mantenimiento preventivo y con ello disminuir las atenciones correctivas en los mismos. **Plazo 6 meses a partir del recibo del informe.**

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se debe remitir a esta Auditoría la documentación que respalde el levantamiento e identificación de los recursos disponibles, tanto en equipamiento como en infraestructura, así como las rutinas de mantenimiento preventivas establecidas para atenderlos, por cuanto, el fin de la recomendación emitida por este Órgano de fiscalización es fortalecer el sistema de control y optimizar la gestión del departamento.

**6.** De acuerdo con el hallazgo 1, punto 1.3 y 1.4 del presente informe, establecer un procedimiento para normalizar la atención de solicitudes de mantenimiento en el Área de Salud de Chomes-Monteverde, el cual debe indicar la obligatoriedad de utilizar las boletas de control y conservación para realizar estas solicitudes. Lo anterior permitirá mantener un control y un registro preciso de las atenciones realizadas por el departamento. **Plazo 3 meses a partir del recibo del informe.**

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se debe remitir a esta Auditoría la documentación que respalde el procedimiento establecido para atender las solicitudes de mantenimiento generadas en esa unidad, por cuanto el fin de la recomendación emitida por este Órgano de fiscalización es fortalecer el sistema de control y optimizar la gestión del departamento.

**7.** De conformidad con el hallazgo 1, punto 1.5 del presente informe, establecer una metodología de compras planificada para abastecer de materiales y suministros al departamento de mantenimiento, de manera que las compras por medio del fondo de Caja Chica se utilicen solo para situaciones excepcionales, tal y como lo establece el Manual de Procedimientos para la Administración, Liquidación y Contabilización de los fondos de Caja Chica. **Plazo 4 meses a partir del recibo del informe.**

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se debe remitir a esta Auditoría la documentación que respalde la metodología a utilizar por el Departamento de mantenimiento para adquirir de manera planificada



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

los materiales y suministros, por cuanto el fin de la recomendación emitida por este Órgano de fiscalización es utilizar el fondo de Caja Chica solo para situaciones excepcionales, tal y como lo establece la normativa.

**8.** De conformidad con el hallazgo 1, punto 1.7 del presente informe, establecer las medidas de control pertinentes para resguardar adecuadamente los materiales almacenados en las bodegas de mantenimiento ubicadas en el sector de Chomes y en el sector de Monteverde. **Plazo 3 meses a partir del recibo del informe.**

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se debe remitir a esta Auditoría la documentación que respalde las medidas de control establecidas para resguardar los materiales almacenados en las bodegas de mantenimiento ubicadas en el sector de Chomes y en el sector de Monteverde, por cuanto el fin de la recomendación emitida por este Órgano de fiscalización es fortalecer el sistema de control y optimizar la gestión del departamento.

**9.** De conformidad con el hallazgo 1, punto 1.8 del presente del presente informe, implementar un programa de limpieza del taller de mantenimiento ubicado en el sector de Chomes- y el área utilizada en el sector de Monteverde, con el objetivo de mejorar las condiciones de trabajo, seguridad, orden y organización en estas áreas. **Plazo para establecer el programa e iniciar su implementación es de 30 días a partir del recibo del informe.**

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se debe remitir a esta Auditoría el programa de limpieza establecido para la limpieza periódica del taller de mantenimiento ubicado en el sector de Chomes- y el área utilizada en el sector de Monteverde, por cuanto el fin de la recomendación emitida por este Órgano de fiscalización es fortalecer el sistema de control y optimizar la gestión del departamento.

**10.** De conformidad con el hallazgo 2, punto 2.2.1.1 realizar las gestiones correspondientes con el fin de que el proyecto de construcción del alero del servicio de emergencias ubicado en la sede de Chomes se concrete, de manera que los usuarios y los funcionarios institucionales no sufran las inclemencias del tiempo. **Plazo de 6 meses para realizar las gestiones que corresponden.**

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se debe remitir a esta Auditoría la documentación que respalde las gestiones efectuadas para concretar el proyecto de construcción del alero del servicio de emergencias ubicado en la sede de Chomes, mismas que podrían ser verificadas de manera presencial con el fin de determinar su cumplimiento.

**11.** De acuerdo con el hallazgo 2, punto 2.2.1 establecer programas de mantenimiento preventivo para la infraestructura perteneciente a la institución<sup>9</sup>, por cuanto las acciones correctivas efectuadas en la actualidad no son suficientes para mantenerlos en óptimas condiciones, tal y como se evidenció durante la inspección realizada. **Plazo para establecer el programa 3 meses a partir del recibo del informe.**

---

<sup>9</sup> Sede administrativa de los sectores de Chomes y Monteverde, Puestos de Visita Periódica de Sardinal, Aranjuez y Costa de Pájaros.



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

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se debe remitir a esta Auditoría la documentación que respalde los programas de mantenimiento establecidos para atender la infraestructura perteneciente a la institución, por cuanto el fin de la recomendación emitida por este Órgano de fiscalización es fortalecer el sistema de control y optimizar la gestión del departamento.

**12.** De conformidad con el hallazgo 3, punto 3.1 y 3.2 del presente informe, realizar un levantamiento del equipo médico asignado al Área de Salud de Chomes-Monteverde que identifique entre otros aspectos, la ubicación, la clasificación del equipo, las características, la vida útil, el estado actual, y con los resultados realizar las acciones que correspondan para establecer rutinas de mantenimiento preventivo en aquellos que sea necesario. **Plazo 6 meses a partir del recibo del informe.**

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se debe remitir a esta Auditoría la documentación que respalde el levantamiento del equipo médico asignado al Área de Salud de Chomes-Monteverde, por cuanto el fin de la recomendación emitida por este Órgano de fiscalización es fortalecer el sistema de control y optimizar la gestión del departamento.

**13.** De acuerdo con el hallazgo 6 del presente informe, realizar las gestiones correspondientes con el fin de que los funcionarios del Área de Salud de Chomes-Monteverde reciban la capacitación necesaria para la utilización del Sistema de Operación, Control y Mantenimiento (SOCO) en esa unidad. **Plazo 4 meses a partir del recibo del informe.**

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se debe remitir a esta Auditoría la documentación que respalden la capacitación recibida por los funcionarios para la utilización del Sistema de Operación, Control y Mantenimiento (SOCO) en esa unidad, por cuanto el fin de la recomendación emitida por este Órgano de fiscalización es fortalecer el sistema de control y optimizar la gestión del departamento.

## COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio fueron comentados el 18 de octubre de 2018, con el Dr. Juan María Quesada Madrigal, Director Médico y la Licda. Melissa Sequeira Moraga, Administradora quienes manifestaron lo siguiente:

*“Indica el Dr. Quesada estar de acuerdo con lo expuesto. Sobre las visitas a los puesto de visita lo que ha faltado es la disponibilidad de carros para poder realizarlas. Sobre el puesto de visita periódica de Chapernal sabemos que es deficitario, las mejoras son difíciles en este puesto, es complicado.*”

*La Licda. Melissa Sequeira Noguera solicitó valorar el plazo de la recomendación 11 y aumentarla de 30 días a 3 meses. Agregó además que tienen una limitante en efectuar los procedimientos de compra local, por cuanto no hay unidad de compras que permitan agilizar estos procesos. Indica además que el recurso humano para mantenimiento es limitado en esta unidad por cuanto solo dispone de un funcionario. Por lo demás indica estar de acuerdo con lo expuesto”.*



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

Esta Auditoría procede con la solicitud de la Licda. Sequiera Moraga y se amplía el plazo de cumplimiento de la recomendación 11 de 30 días a 3 meses a partir del recibo del informe.

### ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Ing. Róger Fernández León  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Roy Manuel Juárez Mejías  
**JEFE SUBÁREA**

RJM/RFL/lba



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

## ANEXOS

### ANEXO 1 Compras por medio del fondo de Caja Chica Febrero de 2017

#	COMPROBANTE	FECHA	PRODUCTO
1	444503	01/02/2017	Compra cilindros de oxígeno
2	444504	02/02/2017	No incluye materiales para mantenimiento
3	444505	06/02/2017	Sellador tipo silicón transparente, tubo de abasto, codo de 1/2", niple de hierro, adaptador macho de 1/2" TEE PVC, Adaptador hembra de 1/2" Codo 90°, unión tope PVC, reducción PVC.
4	444506	07/02/2017	Aceite penetrante, Spander, felpa, tornillos varios, Disco corte metal, broca para concreto, masilla para concreto
5	444507	10/02/2017	Llave para orinal o inodoro
6	444508	13/02/2017	Cinta teflón, conector hembra, codo de 1/4", niple, acoples, llave de paso, manguera de hule.
7	444509	14/02/2017	Compra cilindros de oxígeno
8	444510	16/02/2017	Mantenimiento de aires acondicionados, compra de cilindros de oxígeno
9	444511	21/02/2017	Repuestos para equipo médico
10	444512	22/02/2017	Compra cilindros de oxígeno,
11	444513	28/02/2017	Compra cilindros de oxígeno,

### Compras por medio del fondo de Caja Chica Marzo de 2017

#	COMPROBANTE	FECHA	PRODUCTO
1	444514	02/03/2017	Pegamento Epoxi Tubo PVC agua caliente
2	444515	06/03/2017	NULA
3	444516	06/03/2017	Mantenimiento de aires acondicionados Soldadura, Thinner, Aguarrás, Brocas 1/4, 5/8, 3/8, 1/2
4	444517	07/03/2017	NULA
5	444518	08/03/2017	Unión de Tope 1" 1/2
6	444519	08/03/2017	Manguera para bomba Mantenimiento de aires acondicionados
7	444520	13/03/2017	Compra cilindro de oxígeno
8	444521	09/03/2017	Compra cilindro de oxígeno
9	444522	20/03/2017	Compra cilindro de oxígeno
10	444523	24/03/2017	Extensión para pintar
11	444524	27/03/2017	Tubo cuadrado galvanizado, perling, angular, rodín anular, rodín galvanizado, tubo galvanizado, pintura anticorrosivo para malla.
12	444525	30/03/2017	Compra de cilindros de gas,
13	444526	31/03/2017	Tubo cuadrado galvanizado, soldadura, lamina lisa, Disco metal, tubos plásticos, codos #3.

Fuente: Comprobantes de Compra de Caja Chica.





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

### ANEXO 2

Bodega de Mantenimiento Sector Chomes	
<p><b>Fotografía 1</b></p> 	<p><b>Fotografía 2</b></p> 
Bodega de Mantenimiento, Sector Monteverde	
<p><b>Fotografía 3</b></p> 	<p><b>Fotografía 4</b></p> 

Fuente: Inspección Ocular

### ANEXO 3

Bodega de Mantenimiento Sector Chomes	
<p><b>Fotografía 1</b></p> 	<p><b>Fotografía 2</b></p> 
Bodega de Mantenimiento Sector Monteverde	



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



**ANEXO 4**



**ANEXO 5**





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

**ANEXO 6**

**Puesto de Visita Periódica de Santa Rosa**



**Divisiones internas improvisadas**



**ANEXO 7**

**Puesto de Visita Periódica de Aranjuez.**

Zonas verdes descuidadas	Vidrio cubierto con lámina metálica	Áreas sin pintura
Panales en varios sectores de la unidad		Mobiliario en mal estado



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

Tomacorrientes/Apagadores y sin placa	Losa sanitaria desprendida	Luminarias desprendidas
		

Fuente: Inspección Ocular.



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

**ANEXO 8**  
**Puesto de Visita Periódica de Costa de Pájaros.**

Zonas verdes descuidadas		
		
Luminarias, ausentes, cables expuestos		Sillas en mal estado
		
Mobiliario en mal estado	Acumulación de materiales en aposentos	
		



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

**ANEXO 9**  
**PUESTO DE VISITA PERIÓDICA DE COYOLITO**

Pintura deteriorada	Incumplimiento Ley 7600	Instalaciones peligrosas
		

**ANEXO 10**  
**PUESTO DE VISITA PERIÓDICA DE PITHAYA.**

Estructura antigua	Sala de espera	Inseguridad en recinto
		