



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

AGO-165-2019
18-11-2019

RESUMEN EJECUTIVO

La Auditoría Interna en atención del Plan Anual Operativa de la Subárea Gestión Operativa 2019, realizó auditoría de carácter especial con el propósito de determinar la razonabilidad del control interno establecido en la gestión de las Subáreas de Vigilancia y Aseo en el hospital Nacional Psiquiátrico “Manuel Antonio Chapuí y Torres”.

Se evidenció insuficiencias en las labores de supervisión del personal de los servicios de vigilancia y aseo relacionado con los controles establecidos, deberes y responsabilidades en las actividades. Así como, en la programación de labores afines con la limpieza hospitalaria y zonas verdes.

Además, se corroboró que este centro médico no se ha dispuesto del recurso suficiente para el monitoreo, control y supervisión a través de un sistema de cámaras de video, que cuente con los suficientes elementos, con el fin de aprovechar de manera eficiente y eficaz el recurso destinado para la función de vigilancia, en beneficio de los pacientes, usuarios, funcionarios y activos institucionales.

Por otro lado, se constató que el control de bitácoras, implementado para el reporte de las situaciones que se presenten en cada uno de los turnos y servicios; no se registran de manera ordenada, no son claros, dificultando la interpretación de los eventos registrados, situación que puede generar información poco confiable y oportuna para las actividades de supervisión del servicio de vigilancia.

En virtud de lo expuesto, se efectúan cinco recomendaciones, dirigidas a la Dirección General y Dirección Administrativa Financiera del hospital Nacional Psiquiátrico “Manuel Antonio Chapuí y Torres”, con el fin de subsanar las debilidades encontradas, por cuanto el fin de las recomendaciones emitidas es procurar la mejora en la prestación de los servicios de salud otorgados a los usuarios.



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

AGO-165-2019
18-11-2019

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA RAZONABILIDAD DEL CONTROL INTERNO ESTABLECIDO PARA LA GESTIÓN DE VIGILANCIA Y ASEO EN EL HOSPITAL NACIONAL PSIQUIÁTRICO “MANUEL ANTONIO CHAPUÍ Y TORRES.”

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se realiza en atención al Plan Anual Operativo del Área Gestión Operativa 2019.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la razonabilidad del sistema de control interno establecido para la gestión de vigilancia y aseo en el Hospital Nacional psiquiátrico “Manuel Antonio Chapuí y Torres”.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar los procedimientos de control implementados en el hospital en materia de seguridad.
- Evaluar los procedimientos de control implementados en el hospital en materia de aseo de las instalaciones en general del centro médico.
- Verificar las supervisiones efectuadas al Subárea de aseo y el Subárea de vigilancia.

ALCANCE DEL ESTUDIO

El estudio comprendió el análisis y revisión de la gestión que efectuó las Subáreas de Vigilancia y Aseo, del Hospital Nacional psiquiátrico “Manuel Antonio Chapuí y Torres”, en el primer semestre 2019.

Se consideró, la revisión del cumplimiento de los requisitos establecidos en el Manual para la Gestión del Servicio de Seguridad 2017 para el servicio de vigilancias y el Manual de procedimientos de limpieza y desinfección en áreas y superficies ambientales 2017 para el servicio de aseo.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

En el estudio no consideró el Centro de atención para personas con enfermedad mental en conflicto con la ley (CAPEMCOL) adscrito a este centro médico.

La evolución se efectuó entre el 15 de julio y el 28 de agosto del 2019.

El estudio 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 1° de enero 2015.

METODOLOGÍA

- Solicitud de información a los siguientes funcionarios:
 - Lic. Esteban Solís Morera, Coordinador Subárea de Aseo
 - Lic. José Daniel Barquero Valverde, Coordinador Subárea de Vigilancia
- Entrevista a funcionarios del Hospital Nacional psiquiátrico “Manuel Antonio Chapuí y Torres”:
 - Mba. Robert Venegas Fernández, Director Administrativo-Financiero
 - Lic. Esteban Solís Morera, Coordinador Subárea de Aseo
 - Lic. José Daniel Barquero Valverde, Coordinador Subárea de Vigilancia
- Recorrido de verificación por los servicios y áreas libres de este centro médico para corroborar el uso de dispositivos de seguridad y cámaras, así como la presencia del personal de vigilancia.
- Recorrido de verificación por los servicios de este centro médico para corroborar la aplicación de lo normado en el manual de limpieza.
- Recorrido de verificación por las zonas verdes para corroborar programación de limpieza y mantenimiento de esas áreas.
- Revisión de bitácoras del servicio de vigilancia.
- Revisión de los informes de revisiones efectuadas por los supervisores de aseo.



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

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno.
- Las Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Manual para la Gestión del Servicio de Seguridad 2017.
- Manual de procedimientos de limpieza y desinfección en áreas y superficies ambientales 2017.

ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

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 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 servicios. (...)”.

ANTECEDENTE

El Hospital Nacional psiquiátrico “Manuel Antonio Chapuí y Torres”, es un centro de atención especializada y de referencia en el nivel nacional para la atención de la patología psiquiátrica aguda que, por su naturaleza, no se puede atender en un hospital general.

En la actualidad el Hospital Nacional Psiquiátrico es un centro de alta especialización en Psiquiatría, que desarrolla un papel fundamental en el Sistema Nacional de Salud para el manejo de situaciones de alta complejidad que no pueden ser resueltas en el primer y segundo nivel de atención y requieren de períodos de internamiento variados según el tipo de patología.

Como aspecto a resaltar, este centro médico cuenta con una planta física de 38,672.65M² aproximadamente y un área verde de 45,498M² aproximadamente.



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

Dentro de las distintas áreas o servicios que posee este hospital se tienen:

- | | | |
|-----------------------------|---------------------------------|---|
| -Pabellón 1 Hombres | -Sala de TEC | -Unidad de Validación y Facturación Servicios Médicos |
| -Pabellón 2 Hombres | -Capilla | -Oficina de Vigilancia |
| -Pabellón 3 Hombres | -Zona de Comercio | -Bodega de Farmacia |
| -Pabellón 1 Mujeres | -Vestidores | -Auditorio |
| -Pabellón 2 Mujeres | -Casa del Adulto Mayor | -UCI de hombres |
| -Pabellón 5 Mujeres | -CENAT | -UCI de mujeres |
| -Oficinas de supervisión | -Talleres de Terapia | -Unidad Médica |
| -Enfermería | -Hospital Diurno | -Unidad de medicina |
| -Emergencias | -Consulta Externa | -Área de Comités |
| -Transportes | -Nutrición | -Adolescentes |
| -Unidad crisis adolescentes | -Ropería | -Nuevos Horizontes |
| -Odontología | -Mantenimiento | -Acopio de desechos |
| -Unidad de crisis | -Sub área de bienes y Servicios | -Administración |
| -Farmacia | -Oficina de Aseo | -Comedor de empleados |
| -Servicio Central | | -Biblioteca |
| -Laboratorio | | |
| -Cuartos Médicos | | |

Al mes de julio del 2019, este centro médico contaba con un total de valor actual en activos de 1,717,848,664.74 (Mil setecientos diecisiete millones ochocientos cuarenta y ocho mil seiscientos sesenta y cuatro colones con setenta y cuatro céntimos) según información suministrada por el Sistema Contable de Bienes Muebles.

● SUBÁREA DE VIGILANCIA

Servicio directo de la institución, no se dispone de contrato por terceros. Los servicios que la subárea de Vigilancia dispone de un total de 46 funcionarios, los cuales se detallan a continuación:

- 1 Jefe de servicio.
- 1 Secretaria.
- 4 Supervisores.
- 40 plazas de guardas, de los cuales 32 son en propiedad, 8 son plazas vacantes.



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

- **PROTOCOLOS INTERNOS DE SEGURIDAD.**

Dentro de las medidas para mitigar impactos ante eventos en la prestación de los servicios, además, del resguardo y la seguridad de pacientes, funcionarios y activos de la institución, la Subárea de Seguridad y Vigilancia utiliza los siguientes protocolos:

- Uso del detector de metales.
- Ingreso de Visitantes.
- Vestimenta de los Visitantes.
- Clave 5 (usuario con problemas médicos)
- Clave 7 (Usuario violento)
- Egreso No Consentido (fuga de usuario)
- Ingreso de Alimentos.

- **SUBÁREA DE ASEO**

La subárea de aseo del hospital Nacional Psiquiátrico, es un servicio directo de la institución, carece de contratos por terceros. Esta subárea tiene un total de 122 funcionarios, los cuales se distribuyen de la siguiente manera según sea su turno:

I Turno 6:00 am a 2:00 pm

49 funcionarios de aseo y 3 supervisores.

II Turno 2:00 pm a 6:00 pm

32 funcionarios de aseo y 2 supervisores.

III Turno 10:00 pm a 6:00 am

4 funcionarios de aseo y no se dispone de supervisor para este turno.

Para el mantenimiento de las áreas verdes se tiene un total de 10 funcionarios de jardinería y 1 un supervisor.

La subárea de aseo dispone de 4 funcionarios administrativos, 3 funcionarios asignados para el manejo de las bodegas y 3 funcionarios para el área de acopio.

En total se tienen 7 supervisores.



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

HALLAZGOS

1. DE LA SUBÁREA DE VIGILANCIA

Se observó que el centro médico no dispuso de un estudio técnico para considerar la dotación suficiente de cámaras de seguridad, además, no se cuenta con un centro o área de monitoreo que permita la vigilancia por el sistema de circuito cerrado las 24 horas del día. Otro de los aspectos vistos, es la falta en la gestión de supervisión de los deberes del personal de vigilancia contemplados en el Manual para la Gestión del Servicio de Seguridad.

1.1 DE LA VIGILANCIA POR MEDIO DE CÁMARAS DE SEGURIDAD DE LA SEGURIDAD Y VIGILANCIA IMPLEMENTADA

Se determinó que Hospital Nacional Psiquiátrico “Manuel Antonio Chapuí y Torres” carece de suficientes mecanismos de seguridad electrónica, a pesar de que en la actualidad dispone de 57 cámaras de vigilancia, de las cuales 50 se utilizan para el monitoreo interno en salones y 7 para áreas externas, lo que no permite una eficiente labor del servicio de vigilancia, que garantice la seguridad en pacientes, funcionarios, infraestructura y los activos institucionales asignados a ese centro médico.

Además, se evidenció que el hospital carece de un centro de monitoreo; así como, del personal capacitado para el control y vigilancia en una central con ese tipo de equipo.

Por lo que las siguientes áreas de ese centro médico no disponen de vigilancia electrónica por medio de cámaras de seguridad:

-Pabellón 3 Hombres	-Laboratorio	-Ropería
-Pabellón 1 Mujeres	-Cuartos Médicos	-Mantenimiento
-Pabellón 2 Mujeres	-Sala de TEC	-Sub área de bienes y Servicios
-Pabellón 5 Mujeres	-Capilla	-Oficina de Aseo
-Oficinas de supervisión	-Zona de Comercio	-Unidad de Validación y Facturación Servicios Médicos
-Enfermería	-Vestidores	-Oficina de Vigilancia
-Transportes	-Casa del Adulto Mayor	-Bodega de Farmacia
-Unidad crisis adolescentes	-CENAT	-Auditorio
-Odontología	-Talleres de Terapia	-UCI de hombres
-Unidad de crisis	-Hospital Diurno	
-Farmacia	-Consulta Externa	
-Servicio Central	-Nutrición	



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

- | | | |
|-------------------------|---------------------|-----------------------|
| -UCI de mujeres | -Área de Comités | -Administración |
| -Áreas de terreno libre | -Adolescentes | -Comedor de empleados |
| -Unidad Médica | -Nuevos Horizontes | -Biblioteca |
| -Unidad de medicina | -Acopio de desechos | |

Con respecto a el equipo de circuito cerrado de vigilancia que se tienen en uso, mediante oficio S.A.V. 1031-2019 del 05 de agosto 2019, el Lic. José Daniel Barquero Valverde, Coordinador de la Subárea de Vigilancia, indicó la distribución y cantidad de las cámaras actuales:

“... se hace la siguiente certificación de cámaras de seguridad instaladas en el Hospital Nacional Psiquiátrico, las cuales son 24 en el Pabellón 1 de Hombres, de las cuales 2 están enfocadas en perímetros externos y las otras 22 están en las zonas de internas del Pabellón, 26 cámaras en el Pabellón 2 de Hombres, de las cuales 2 están enfocadas en perímetros externos y las otras 24 están en zonas internas del Pabellón y 11 cámaras en el Servicio de Urgencias, de las cuales 7 están en las zonas externas y las otras 4 en zonas internas del Pabellón.”

Existen otras cámaras en el Servicio de Adolescentes y en la U.T.I. de Hombres, las cuales no están en funcionamiento actualmente, esto debido a problemas técnicos.”

Además de las cámaras las cuales se encuentran en desuso y con las que cuenta este centro médico, en oficio S.A.V.1253-2019 del 27 de setiembre 2019, el Lic. Jose Daniel Barquero Valverde, Jefe Subárea de Vigilancia del hospital Nacional Psiquiátrico comunicó a la Master. Guiselle Rojas Núñez, Director Administrativa Financiera a.i. lo siguiente:

“En respuesta a solicitud de la Auditoría Interna de la Institución, se le informa que, hoy en día hay un total de 55 activos del CCTV que se adquirieron en el proyecto de cámaras análogas, las cuales, actualmente se encuentran fuera de funcionamiento en su totalidad.”

Para el año 2017, mediante oficio S.A.V. 0125-2017, se dio respuesta al Msc. Edwin Acuña Ulate, quien fungía como Director Administrativo Financiero, indicando que, según un estudio realizado por la Empresa Grupo SM Internacional, el valor de la reparación de este sistema de seguridad superaba en un 551.34% el valor que para ese tiempo tenía, según reportaba el Sistema Contable de Bienes Muebles, por lo que se recomendaba dar de baja en su totalidad y sustituir por un sistema nuevo.

Debido a que ni el Centro de Gestión Informática ni el Departamento de Ingeniería y Mantenimiento se hacen cargo del desecho de estos activos, esto debido a que no forman parte de la gama de equipo que estos dos Servicios analizan...”



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

El Manual para la Gestión del Servicio de Seguridad de abril 2017, el punto 7.1.2 de Lineamientos en materia de seguridad electrónica, establece:

“La seguridad electrónica considera los dispositivos electrónicos y electromecánicos que permiten monitorear, evidenciar, alertar, registrar y documentar diferentes eventos generados en las instalaciones.

La integración de dispositivos electrónicos en la seguridad institucional, como complemento del recurso humano destacado a las labores propias, amplían la cobertura de monitoreo y vigilancia en las instalaciones institucionales, optimizando y garantizando servicios más eficientes y oportunos.

(...)

c) Sistemas de video vigilancia: Se encuentran compuestos por equipos tales como: cámaras de video vigilancia, monitores y grabadores, entre otros, los cuales permiten disuadir la comisión de actos delictivos dentro de las instalaciones institucionales, así como complementar la labor de seguridad, mediante la visualización y registro de los eventos que se susciten dentro de los establecimientos y zonas de protección institucional”.

Al respecto, la Ley General de Control Interno indica, en lo que interesa, en el artículo 14 lo siguiente:

“En relación con la valoración del riesgo, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

- b) Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran, y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos.*
- d) Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar.”*

En entrevista realizada al Lic. José Daniel Barquero Valverde, Coordinador Subárea de Vigilancia, al respecto indicó:

“...básicamente es por una situación de presupuesto, ya que para contar con cámaras de vigilancia en todo el hospital se requiere contar con una asignación presupuestaria muy significativa.

Para las cámaras interna no se posee unidad de monitoreo, por una situación de resguardo de la imagen de los pacientes hospitalizados.”



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

Lo anterior obedece a una debilidad en la gestión administrativa, en específico a la falta de estrategia para resolver y gestionar los recursos que sean requeridos, con el propósito optimizar y garantizar la eficiencia en el servicio de vigilancia.

Lo anterior ocasiona una debilidad en la gestión operativa del servicio de vigilancia, generando que no se establezcan los mecanismos de control adecuados que optimicen la labor efectiva del personal de ese servicio, lo que limita la capacidad de respuesta ante los riesgos asociados a seguridad, exponiendo la atención de pacientes, usuarios y funcionarios, sin dejar de lado el resguardo y protección del patrimonio institucional, el cual según datos del Sistema Contable de Bienes Muebles para el caso de ese nosocomio supera los mil setecientos millones de colones.

1.2 DE LOS DEBERES Y RESPONSABILIDADES OPERATIVAS DE LOS FUNCIONARIOS DE VIGILANCIA

Se evidenció que los registros incluidos por los funcionarios de vigilancia en bitácoras no cumplen con lo indicado en el Manual para la Gestión del Servicio de Seguridad; además, los libros de bitácoras son utilizados en la supervisión y no en las áreas de trabajo de cada vigilante.

Se cotejaron los registros en las bitácoras utilizadas en los puestos de vigilancia N°1, N°2, N°3, N°5, N°7 y N°9, y en la revisión de los detalles transcritos en las mismas, se observó que, presentan tachones que alteran la veracidad de lo escrito, además, las anotaciones no brindan mayor detalle de la información o en algunas ocasiones, hasta difícil de entender, ejemplo de ello:

- Puesto N°1 registrado en el segundo turno del día 31-05-2019:
"puesto en orden. Radio # 08"
- Puesto N°1 registrado en el segundo turno del día 01-06-2019:
"Todo X2..."
- Puesto N°1 registrado en el tercer turno del día 16-06-2019:
"Todo X-2 por el X-20"
- Puesto N°1 registrado en el segundo turno del día 25-07-2019:
"P 1 sin nada especial para reportar"

Se corroboró que, en las bitácoras se carece de detalles acerca de lo acontecido en cada turno, además, presentan tachones o borrones y no se registra datos de recibo y entrega del área de trabajo.



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

El Manual para la Gestión del Servicio de Seguridad de abril 2017, establece en el punto 2, en los incisos x, y, z lo siguiente:

“Se complementa con el desarrollo de herramientas documentales, que especifican el accionar operativo del recurso humano en situaciones cotidianas y/o extraordinarias.

Identificación de deberes y responsabilidades operativas

Aunado a las actividades específicas que detallan el accionar del personal destacado en el servicio de seguridad, en un centro de trabajo determinado, es trascendental cumplir con al menos las siguientes tareas:

(...)

x) Mantener siempre actualizados los registros de entrega y recibo de puesto en la bitácora respectiva, con nombre y firma del funcionario que entrega y recibe el puesto. Esto debe realizarse para cada uno de los puestos de trabajo que haya desempeñado durante su jornada laboral.

y) Dejar consignado en bitácora e informar al compañero que recibe el puesto, sobre eventuales irregularidades presentadas, con el fin de que se adopten las medidas de atención pertinentes.

z) El personal de seguridad debe mantener la bitácora en buen estado, en su uso evitar tachones, perforaciones en las hojas, uso de corrector o cualquier otra situación que hagan dudar de la legitimidad de la información anotada, razón por la cual, es importante anotar claramente la fecha, hora, nombre completo del oficial que entrega y del que recibe el puesto. Se debe llevar en orden cronológico la información, preferiblemente utilizar un sólo color de lapicero para realizar el informe.”

La Ley General de Control Interno indica, en lo que interesa, en el artículo 12 lo siguiente:

“Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno. En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.

b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades. (...).”



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

En entrevista realizada al Lic. José Daniel Barquero Valverde, Coordinador Subárea de Vigilancia, al respecto indicó:

“...se ha efectuado memorándum en donde se hace recordatorio a los funcionarios de vigilancia sobre lo que se debe anotar en las bitácoras.”

“...se mantiene en la supervisión porque eso le permite al supervisor revisar las bitácoras.”

El no mantener las bitácoras en los cubículos o puesto de vigilancia, no permite que los funcionarios de ese servicio registren de manera oportuna las irregularidades que puedan observar o acontecer en el puesto o área asignada durante su jornada de trabajo.

Es criterio de esta Auditoría, que lo anterior obedece a un inadecuado proceso de supervisión por parte de la Administración Activa, dado a que no se ha establecido un control óptimo y eficiente que garantice la ejecución de la labor que deben de desarrollar los supervisores de vigilancia en aspectos de verificación y control.

Esta situación, además de incumplir con la normativa establecida, afecta la confiabilidad y eficacia de los procesos de la gestión de vigilancia, inciden en la omisión de los objetivos vinculados con esta actividad, la cual va dirigida a la protección de los activos institucionales y prevención del riesgo que afecte la seguridad de los pacientes, usuarios y funcionarios de este nosocomio.

1.3 DE LOS DEBERES Y RESPONSABILIDADES DE LOS SUPERVISORES DEL SERVICIO DE VIGILANCIA

Se determinó que los controles realizados por los Supervisores de Vigilancia a la gestión de los vigilantes no se documentan.

Debido a que los Supervisores no poseen instrumentos de control para el registro del cumplimiento de las funciones del personal, que permita corroborar los aspectos de deberes y responsabilidades de los funcionarios, según lo indicado en el Manual para la Gestión del Servicio de Seguridad.

Al respecto el Manual para la Gestión del Servicio de Seguridad de abril 2017, en el punto 3 de los deberes y responsabilidades del supervisor, menciona lo siguiente:

“(...)



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

- a) *Controlar la entrada y salida del personal de seguridad a cargo.*
- b) *Verificar que portan su uniforme completo y gafete.*
- c) *Revisar y evaluar los puestos de seguridad.*
- d) *Verificar el cumplimiento de funciones de personal de seguridad, mediante la utilización de sistemas electrónicos, recorridos constantes, entre otros.*
- e) *Mantener atención permanente de las necesidades y eventualidades de cada puesto de seguridad.*
- f) *Validar diariamente las labores que desarrolla el personal de seguridad destacado.*
- g) *Realizar los reportes correspondientes.*
- h) *Ofrecer cobertura a puestos de seguridad cuando la situación lo amerite.*
- i) *Mantener informada a la jefatura sobre hechos importantes que acontezcan en el servicio.*
- j) *Atender eventos especiales como huelgas, paros, disturbios y evacuaciones.*
- k) *Elaborar informes cuando se presenten situaciones especiales que así lo requieran.*
- l) *Realizar los procesos de inducción y orientación en materia de seguridad, al personal nuevo, de manera que el mismo pueda adaptarse en el menor tiempo posible a la dinámica de trabajo de la unidad...”*

En entrevista realizada al Lic. José Daniel Barquero Valverde, Coordinador Subárea de Vigilancia, indicó:

“...cada supervisor se presenta a cada puesto para verificar el cumplimiento de la labor del funcionario de vigilancia, en específico que el funcionario este en el puesto, pero no se utiliza algún mecanismo de control o registro.”

Es criterio de esta Auditoría, que lo descrito evidencia una inadecuada gestión por parte de la Administración Activa, ya que no se implementan las acciones de control y sus resultados por parte de los supervisores, situación que no garantiza el desarrollo del proceso de mejora y detección de riesgos inherentes a la actividad sustantiva de ese servicio.

La ausencia de controles y supervisiones efectivas en el proceso de vigilancia genera no solo el incumplimiento de la norma y procedimientos establecidos, reglamentariamente, sino también que, podría existir una probable afectación a los intereses institucionales al no permitir la confiabilidad y eficacia de los procesos en esa gestión, ya que se compromete la seguridad razonable en el resguardo y protección de los activos institucionales de ese centro médico, así como; la seguridad de los pacientes, asegurados y funcionarios.



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

2. DE LA SUBÁREA DE ASEO

Se determinó que la Subárea de aseo carece de mecanismos de control para el registro y verificación de supervisiones, omitiéndose el cumplimiento de lo normado en el Manual de procedimientos de limpieza y desinfección en áreas y superficies ambientales.

2.1 DE LA SUPERVISIÓN DE LABORES A LOS FUNCIONARIOS DE ASEO

Se observó que el Servicio de Aseo carece de una labor de supervisión que verifique la aplicación de la normativa en esa materia, las acciones de fiscalización que efectúan los Supervisores de Aseo determinaron debilidades en el registro y detalle de las labores que realizan los funcionarios de ese servicio.

Además, se evidenció que los pisos de los baños y sanitarios de algunos servicios del centro hospitalario presentaban manchas, carecían de dispensador de jabón, y en la mayoría se resguarda el hisopo utilizado para la limpieza de estos, incumpliendo lo estipulado en el Manual de procedimientos de limpieza y desinfección en áreas y superficies ambientales. (Ver anexo 01)

En razón de lo anterior, se procedió a verificar el reporte “Seguimiento de Supervisión¹”, observándose que la supervisión registrada, no garantiza la efectividad de los procesos en apego con lo establecido en el Manual de procedimientos de limpieza y desinfección en áreas y superficies ambientales, además, que no disponen de una planificación de labores de los funcionarios de este servicio.

Manual de procedimientos de limpieza y desinfección en áreas y superficies ambientales, en los puntos 8, 10.7, 13.1 y 13.2, respectivamente establecen lo siguiente:

“Demostrar con evidencia el cumplimiento de la normativa, mediante programas de capacitación, seguimiento de los procedimientos de monitoreo y planes de mejoramiento y sostenibilidad del programa de Prevención y Control de Infecciones Asociadas a la Atención de la Salud.

Realizar evaluaciones periódicas por parte de Enfermería, Comité de Infecciones Asociadas a la Atención de la Salud, supervisores de aseo sobre el conocimiento y aplicación de la Normativa Institucional de Limpieza y Desinfección de Áreas Superficies Ambientales en Establecimientos de Salud a todo el personal permanente y de nuevo ingreso.”

...

¹ Formulario utilizado por los supervisores del servicio de aseo, para inspeccionar las tareas efectuadas por funcionarios en el área asignada, también se registra las observaciones de lo realizado, indicándose la fecha y tiempo de duración.



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

“El personal encargado de la supervisión y de la limpieza de los baños, servicios sanitarios públicos o internos, vestidores, debe revisar debajo del lavabo, levantar el asiento del servicio sanitario y revisar el borde interior de la taza, lo mismo que la parte externa y todas las esquinas.”

...

“Los supervisores y los responsables de realizar y supervisar estas actividades deben prestar especial atención, a la verificación del cumplimiento del procedimiento, y al cumplimiento de las normas de limpieza y desinfección y de las precauciones establecidas.”

...

“Los insumos de limpieza deben permanecer en su respectivo lugar de almacenamiento, los productos de limpieza deben ser manipulados y almacenados siguiendo las recomendaciones de la casa fabricante.”

En entrevista realizada al Lic. Esteban Solís Morera, Coordinador Subárea de Aseo, al respecto indicó:

De los mecanismos de control para las evaluaciones efectuadas por lo supervisores

“...al momento lo que se tiene es el informe de control de supervisores, en el cual se detalle el turno, área, funcionario que está en el lugar, día, mes y tiempo que se efectúa la supervisión. Así como, las observaciones que el supervisor respectivo considere pertinente.”

“...el único control aplicado es el informe de las supervisiones, pero no se tiene algún mecanismo que evalué la aplicación de los instruido en el Manual de Procedimientos de Limpieza y Desinfección en Área y Superficies Ambientales.”

De la programación de labores

“...se les instruye a los funcionarios de la limpieza sobre las labores o roles de trabajo según el área asignada, además de que los supervisores al momento de las revisiones los instruyen al respecto.”

Es criterio de esta Auditoría, que lo anterior demuestra una debilidad de control interno y falta al cumplimiento de lo normado por parte de la Administración Activa en la ejecución de las supervisiones y programación de labores, ya que no se garantiza el apego al principio de legalidad, tecnicidad y pertinencia.

La ausencia de controles y supervisiones efectivas en el proceso de aseo y limpieza genera no solo el incumplimiento de la norma y procedimientos establecidos, reglamentariamente, sino también que,



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

podría existir una probable afectación a los intereses institucionales en salubridad al no efectuarse una gestión de limpieza y desinfección adecuada, con lo cual se podría generar riesgos en la incidencia de casos relacionados con infecciones asociadas a la atención en salud, para los pacientes, usuarios y funcionarios de ese centro médico.

2.2 DE LA GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DE ZONAS VERDES

Se determinó que este centro médico presenta debilidades de control en virtud de la falta de programación en la labor de mantenimiento y limpieza de zonas verdes, ya que la misma no se efectúa de manera coordinada, debido a que no se da la recolección de hojas secas, ni la limpieza del cordón de caño, por otro lado, la poda del césped.

Además, se verificó que este centro médico, tiene un total aproximado de 45,498 M² de áreas libres, en su mayoría zonas verdes dentro de lo que abunda arboles de diferentes clases y espacios con césped, además, la parte que llaman “la finca”, tiene espacios dedicados a programas dirigidos a pacientes, así como, áreas que no son utilizadas y requieren de mantenimiento de manera regular.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el capítulo en el capítulo IV: Normas sobre actividades de control, en el punto 4.1 establecen:

“...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...”

Se consultó al Lic. Esteban Solís Morera, Coordinador Subárea de Aseo, sobre la programación de la labor de mantenimiento de zonas verdes, a lo cual respondió lo siguiente:

“...actualmente no se cuenta con un plan específico para coordinar la labor de limpieza y mantenimiento de zonas verdes, lo que se efectúa es una coordinación por parte del supervisor de zonas verdes, la necesidad de donde dar mantenimiento a esas áreas.”

Lo anterior obedece a que la Administración Activa, ha omitido el mejoramiento y perfeccionamiento de los mecanismos de control dirigidos al proceso de planificación, programación y supervisión de la labor de jardinería la cual está a cargo de la Subárea de Aseo, lo que no garantiza el cumplimiento efectivo de las



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

tareas por parte del personal asignado a ese proceso.

La omisión de mejoras en la programación y planificación de los procesos, podría favorecer el incumplimiento de labores en limpieza y mantenimiento de zonas verdes, lo cual podría afectar los intereses institucionales, al no darse un uso eficiente y eficaz de los recursos materiales y financieros destinados para esa labor.

CONCLUSIONES

Del análisis efectuado se concluye que la Administración Activa del Hospital Nacional Psiquiátrico “Manuel Antonio Chapuí y Torres”, en las áreas evaluadas, presentan debilidades en aspectos de control, situación que, por la relevancia de sus labores sustantivas, deben de efectuarse en estricto apego de los lineamientos, políticas, estrategias y directrices.

En aspectos generales, se observaron oportunidades de mejora en las actividades de gestión de la Subárea de Vigilancia y Aseo, específicamente con el control de la gestión de supervisión de las labores y cumplimiento normativo de cada uno de esos servicios.

Del análisis de las actividades de la Subárea de Vigilancia, se evidenciaron aspectos que requieren ser mejorados, como lo es el funcionamiento del sistema de vigilancia a través de cámaras de seguridad y el tener un centro de monitoreo por circuito cerrado de televisión; así como, la mejora en los registros llevados por el personal de seguridad en las bitácoras, ya que evidencia aspectos de desorden, tachones, datos omitidos y sin claridad, que no permiten dar garantía de un adecuado control interno.

Por otro lado, la supervisión del servicio de vigilancia no ha sido desarrollada de una manera eficiente, que permita fortalecer la gestión de seguridad en ese centro médico, ya que los mecanismos de control utilizados no contribuyen con el logro de los objetivos del servicio; omitiéndose lo dispuesto en el Manual para la Gestión del Servicio de Seguridad.

Con respecto a la actividad de limpieza, se verificó entre otros aspectos, que la labor efectuada por los supervisores, no se realiza de manera específica, por cuanto se omiten datos o aspectos de revisión que están instruidos en el Manual de procedimientos de limpieza y desinfección en áreas y superficies ambientales, ya que se evidenció una limpieza poco profunda en áreas de riesgos como servicios sanitarios y baños, lo que puede afectar la salud de los usuarios.



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

Adicionalmente, es de particular importancia que la Administración Activa fortalezca los procedimientos y mecanismos de control propicios al mejoramiento de los procesos de la Subárea de Vigilancia y la Subárea de Aseo, con el propósito de que se mejore el sistema de control interno en esos procesos.

Debido a los resultados obtenidos en la evaluación se recomienda a la administración lo siguiente:

RECOMENDACIONES

AL MBA. ROBERT VENEGAS FERNÁNDEZ, EN CALIDAD DE DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO DEL HOSPITAL NACIONAL PSIQUIÁTRICO “MANUEL ANTONIO CHAPUÍ Y TORRES”, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

- 1- En concordancia con el hallazgo N° 1.1 de la vigilancia por medio de cámaras de seguridad, solicitar al Área Investigación y Seguridad Institucional criterio técnico, con el propósito de que se recomiende la cantidad de cámaras de seguridad a requerir y la ubicación de cada una, considerando todas las áreas internas y externas que posee ese centro médico, dicho criterio deberá incluir los aspectos requeridos para que además se establezca un centro de monitoreo; así como, la necesidad de recurso humano para esa labor.

Así mismo, una vez tenido el criterio técnico se efectuó la solicitud de recursos presupuestarios para la ejecución del proyecto de compra e instalación de cámaras de seguridad, con su respectivo centro de monitoreo.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, en el plazo de 12 meses, posterior al recibo del presente informe, remitir a la Auditoría documento donde se haga constar el criterio técnico obtenido y la gestión de solicitud de recursos presupuestarios.

- 2- De conformidad con lo expuesto en el hallazgo N° 1.2 y 1.3 de este informe, establecer un programa de verificación, en conjunto con el coordinador del Servicio de Vigilancia; dirigido a controlar y garantizar que los supervisores del servicio efectúen la fiscalización de las labores de vigilancia de conformidad con los lineamientos establecidos en el Manual para la Gestión del Servicio de Seguridad.



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

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación anterior, debe remitirse a esta Auditoría en el plazo de 6 meses, la documentación donde se acredite la implementación de los mecanismos adoptados de control y evaluación considerando los aspectos del Manual para la Gestión del Servicio de Seguridad.

- 3- De conformidad con lo expuesto en el hallazgo N° 2.1 y 2.2 de este informe, establecer un programa de verificación, en conjunto con el coordinador del Servicio de Aseo; dirigido a controlar y garantizar que los supervisores del servicio efectúen la fiscalización de las labores de los funcionarios, de conformidad con los lineamientos establecidos en el Manual de procedimientos de limpieza y desinfección en áreas y superficies ambientales. Así mismos; incluir la labor de supervisión del mantenimiento de zonas verdes en este programa.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación anterior, debe remitirse a esta Auditoría en el plazo de 6 meses, la documentación donde se acredite la implementación de los mecanismos adoptados de control y evaluación considerando los aspectos del Manual de procedimientos de limpieza y desinfección en áreas y superficies ambientales.

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Caja Costarricense de Seguro social, los principales resultados del presente informe fueron comentados el 06 de noviembre 2019 con los funcionarios, Dr. Cristian Elizondo Salazar, Subdirector General, MBA. Robert Venegas Fernández, Director Administrativo Financiero, Sra. Alejandra Retana Calderón, Secretaria Ejecutiva, Lic. Saúl Rojas Porras, Asistente Administrativo, Lic. José Daniel Barquero Valverde, Coordinador Subárea de Vigilancia y Lic. Esteban Solís Morera, Coordinador Subárea de Aseo, quienes no emitieron observaciones o comentarios a las recomendaciones.

ÁREA GESTIÓN OPERTIVA

Lic. Noriel Pérez Montero
ASISTENTE DE AUDITORIA

Lic. Roy Manuel Juárez Mejías
JEFE DE SUBÁREA





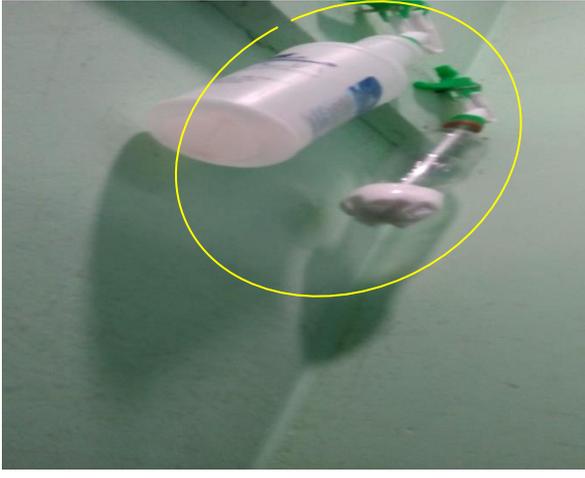
CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Anexos 1 Aspectos de Aseo

<p>Imagen 1</p> 	<p>Imagen 2</p> 
<p>Imagen 3</p> 	<p>Imagen 4</p> 
<p>Imagen 5</p> 	<p>Imagen 6</p> 



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

Imagen 7	Imagen 8
	
Imagen 9	Imagen 10
	



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

Imagen 11



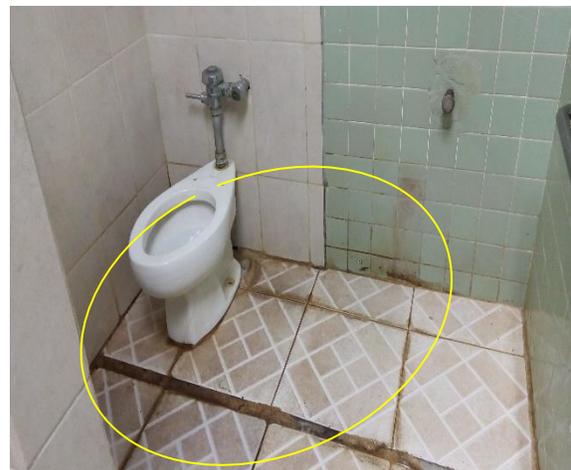
Imagen 12



Imagen 13



Imagen 14





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

Imagen 15



Imagen 16



Imagen 17

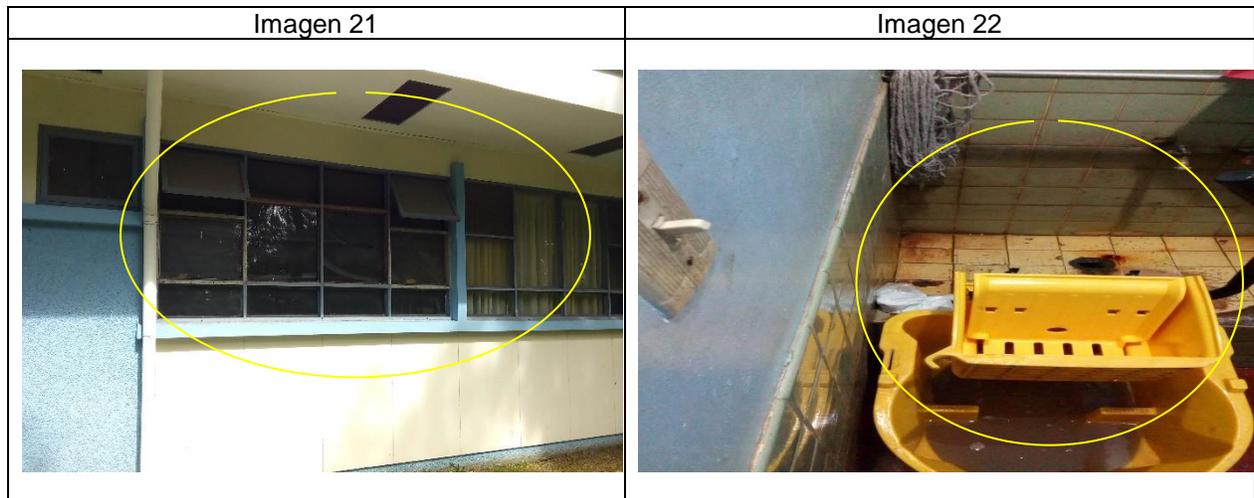
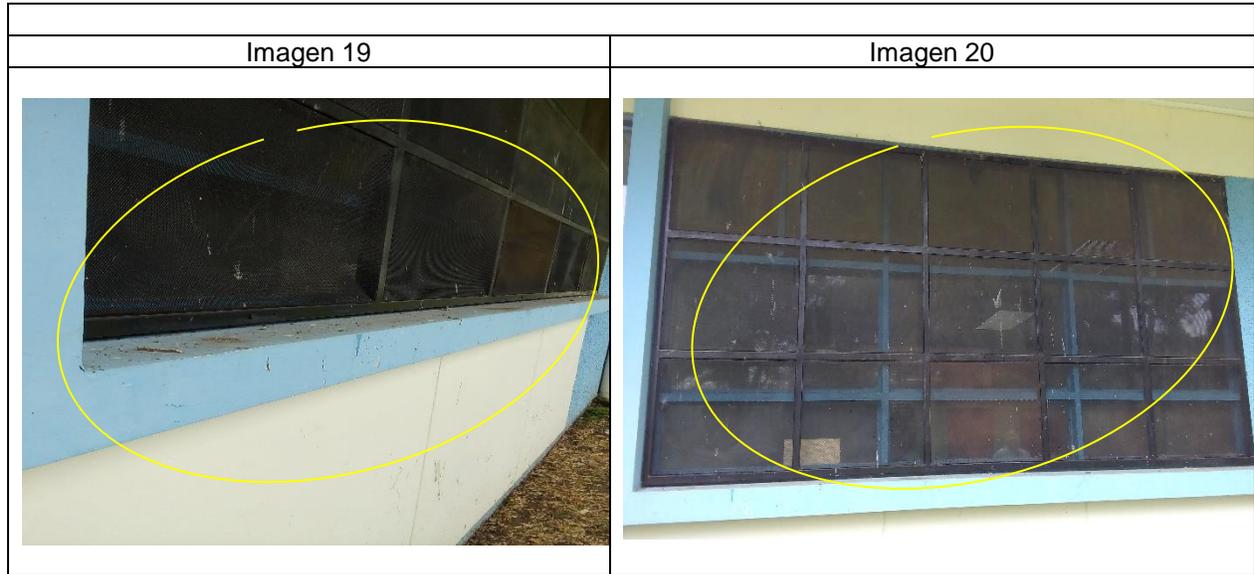


Imagen 18





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





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





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

Imagen 27



Imagen 28



Imagen 29



Imagen 30





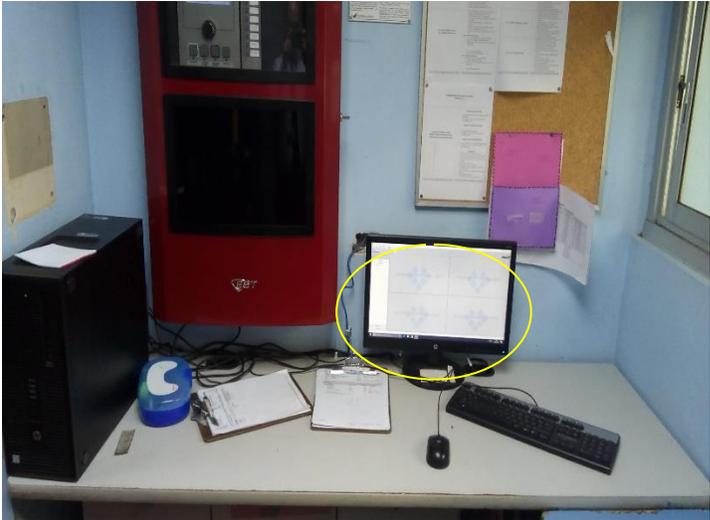
CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Imagen 31	Imagen 32
	
Imagen 33	Imagen 34
	



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

Anexo N° 2 Aspectos de Vigilancia

Imagen 1	Imagen 2
	
Imagen 3	Imagen 4
	



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

Imagen 5	Imagen 6
	
Imagen 7	Imagen 8
	



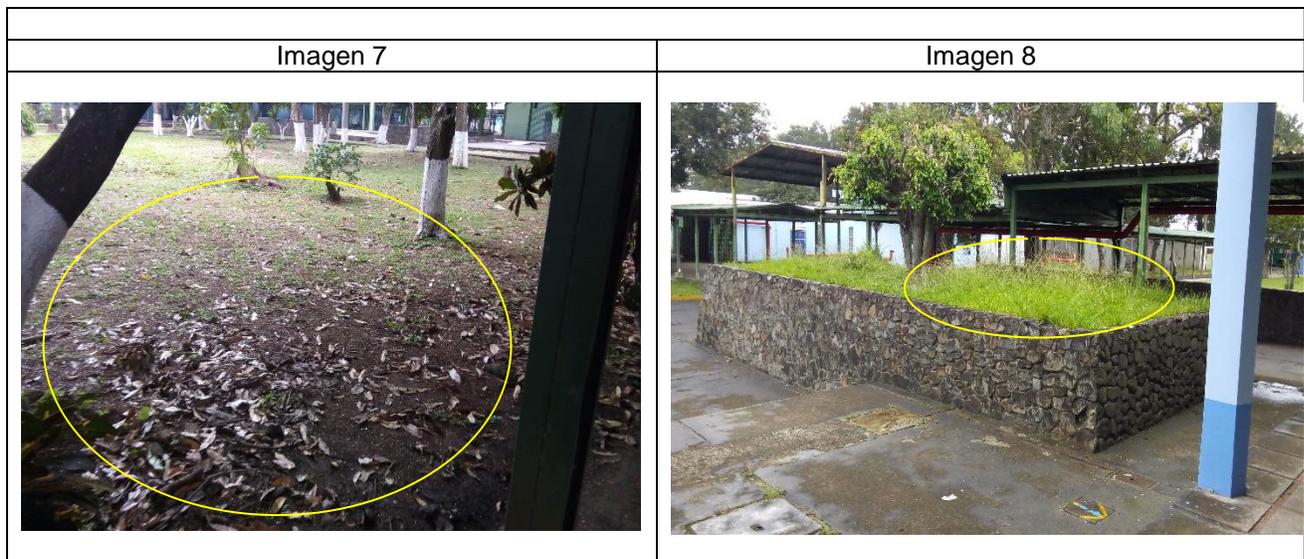
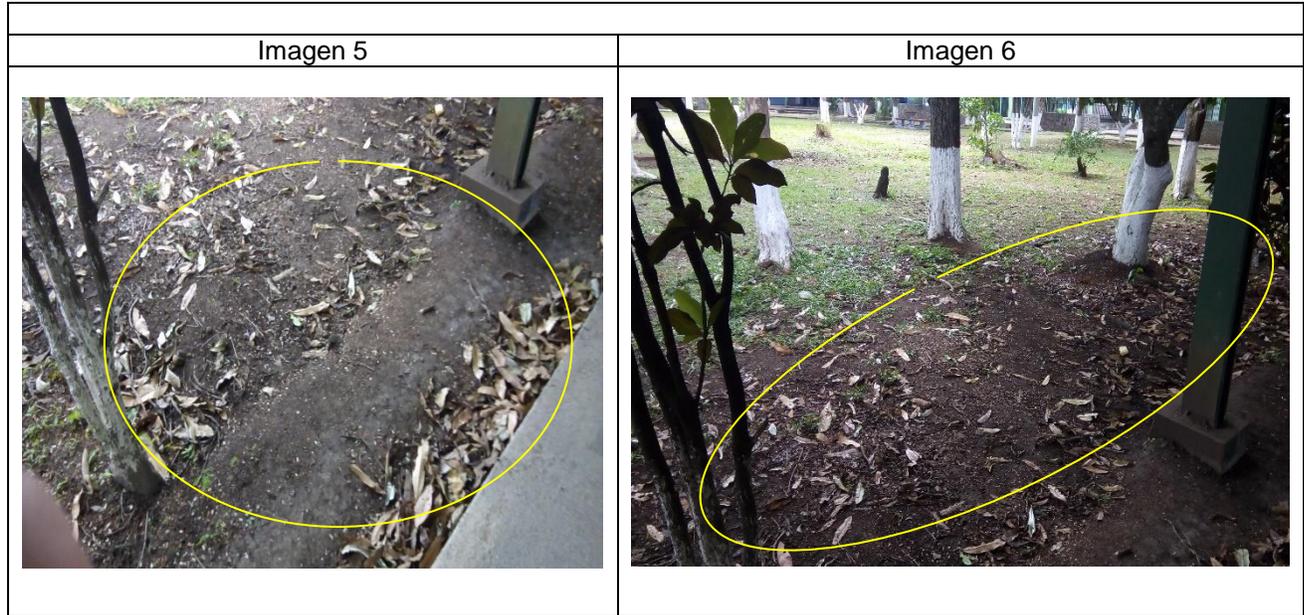
CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Anexo N° 3
Aspectos de zonas verdes

Imagen 1	Imagen 2
	
Imagen 3	Imagen 4
	



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





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





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

Imagen 13	Imagen 14
	
Imagen 15	Imagen 16
	



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

