



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

**AGO-214-2016**  
**12-12-2016**

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó en atención al Plan Anual Operativo 2016 de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar la gestión médico administrativa en el Área de Salud Zapote-Catedral, U.E 2314 – Tema: Infraestructura y equipamiento.

En la evaluación se determinó que se carece de un técnico que se dedique a la atención del equipamiento médico, por lo que ocasionalmente un funcionario del Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento de la Dirección Regional Servicios de Salud Central Sur, colabora con el mantenimiento correctivo de los mismos, sin embargo, por limitaciones de tiempo, dichas labores no se realizan con la celeridad requerida, debido a que atiende necesidades de otros centros de salud.

Mediante inspección realizada por los diferentes Servicios del Área de Salud Zapote-Catedral, se evidenciaron 8 equipos médicos en estado regular y 20 en mal estado, algunos con problemas en el encendido y deterioro en sus componentes, o bien, con reparaciones improvisadas para mantenerlos en funcionamiento, como la utilización de esparadrapo para sostener una batería.

Se determinaron debilidades en el control y supervisión de los contratos de mantenimiento establecidos con empresas externas, para brindar atención a los equipos médicos, por cuanto, de acuerdo con la revisión efectuada, los documentos de respaldo de los contratos analizados no permiten garantizar el fiel cumplimiento del cronograma de visitas establecido. Asimismo, se evidencian incongruencias en la información registrada en los reportes emitidos por las empresas, insuficiencia de la documentación de respaldo del cambio de repuestos, ausencia de bitácoras para los equipos en contrato, realización de labores de mantenimiento en un equipo no incluido en contrato, inclusión de un activo en contrato de mantenimiento aun cuando se encontraba retirado del inventario del Área de Salud.

La edificación del Área de Salud evidencia una serie de incomodidades para brindar la atención a la población asegurada. Las salas de espera del primer y segundo nivel de atención así como la de los Servicios de Laboratorio Clínico y Emergencias colapsan frecuentemente. La pre-consulta médica se realiza en unos cubículos estrechos y con muchas incomodidades, principalmente para personas obesas o en sillas de ruedas. Esa Unidad dispone de un Servicio de Urgencias, sin embargo, cuando llega un paciente con fracturas expuestas u otro problema grave, debe ser atendido en el área de Observación junto con los otros pacientes internados, pues no existe un espacio para la atención de esas emergencias médicas.



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

No obstante que la infraestructura se encuentra razonablemente en buenas condiciones de conservación, existen debilidades en la pintura interna del recinto, orificios, manchas y faltante de láminas de cielo raso, ausencia de láminas difusoras en las luminarias y de celosías en ventanales, así como debilidades en el almacenamiento y custodia de mercaderías.

De conformidad con los resultados del estudio, se emiten recomendaciones a la Gerencia Medica, Regional Servicios de Salud Central Sur, Dirección Médica y Administración del Área de Salud Zapote Catedral.



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

AGO-214-2016  
12-12-2016

## ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

### EVALUACIÓN INTEGRAL DE LA GESTIÓN MÉDICO ADMINISTRATIVA EN EL ÁREA DE SALUD ZAPOTE-CATEDRAL, U.E. 2314 – TEMA: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL SUR, U.E 2399 GERENCIA MÉDICA, U.E. 2901

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

La presente evaluación se realizó en cumplimiento del Plan Anual Operativo 2016 del Área de Auditoría Gestión Operativa, en lo relacionado con la evaluación de la infraestructura y el equipamiento en servicios de salud.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión medico administrativa en el Área de Salud Zapote-Catedral, en lo que respecta a infraestructura y equipamiento.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar las condiciones de conservación y mantenimiento del equipo médico.
- Verificar la supervisión, control y ejecución de los contratos de mantenimiento existentes.
- Evaluar las condiciones de conservación y mantenimiento de la infraestructura.
- Verificar aspectos descritos en el oficio 49756, del 20 de octubre de 2015, sobre recorrido realizado en el Área de Salud Zapote-Catedral.

#### ALCANCE

La presente evaluación contempla la evaluación de la gestión medico administrativa en el Área de Salud Zapote Catedral, en lo relacionado con el estado de conservación y mantenimiento del equipo médico e infraestructura, la supervisión, control y ejecución de los contratos de mantenimiento existentes y verificar la atención de los aspectos señalados en el oficio 49756, del 20 de octubre de 2015, en lo relacionado con las condiciones de la infraestructura determinadas en recorrido realizado en el Área de Salud Zapote-Catedral. Período del estudio: 2012 hasta setiembre 2016.

La presente evaluación se realizó cumpliendo con los lineamientos establecidos en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría en el Sector Público.



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

## METODOLOGÍA

Para el cumplimiento de los objetivos planteados en el presente estudio se realizaron los siguientes procedimientos:

- Inspección ocular a 71 equipos médicos seleccionados al azar.
- Revisión de 5 expedientes de compra de contratos de mantenimiento preventivo y correctivo (2013CD-000062-2314, 2012CD-000020-2314, 2014CD-000060-2314, 2015CD000011-2314 y 2013CD-000073-2314).
- Inspección ocular de las instalaciones del Área de Salud Zapote-Catedral.
- Verificación sobre la atención de los aspectos señalados en el oficio 49756, del 20 de octubre de 2015, en lo relacionado con las condiciones de la infraestructura.
- Entrevistas al Dr. Guillermo Umaña Montero, Jefe del Servicio de Odontología y a la Dra. Flory Jiménez Soto, Jefe del Segundo Nivel de Atención del Área de Salud Zapote Catedral.

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno 8292, publicada en La Gaceta 169, del 4 de setiembre de 2002.
- Ley General de Salud, del 30 de octubre de 1973.
- Ley de Contratación Administrativa, publicada en el diario oficial la Gaceta N° 110, alcance 20 de fecha 08 de junio de 1995.
- Ley de “Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados”, publicada en el diario Oficial la Gaceta N° 79 del 19 de abril de 2002.
- Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. Publicada en el diario Oficial la Gaceta N° 102 del 29 de mayo de 1996.
- Reglamento General de Hospitales Nacionales, DECRETO 1743-SPPS del 04 de junio de 1971, gaceta 143 del 14 de julio de 1971.
- Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional. Aprobado por Junta Directiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, en la Sesión 8602, Artículo 22º, Celebrada el 27 de Setiembre del 2012. Publicado en el Diario Oficial La Gaceta, Alcance N° 214, del 06 de noviembre del 2012.
- Normas de Control Interno para el Sector Publico, aprobadas mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República N° R-CO-9-2009 del 26 de enero, 2009, publicado en La Gaceta N° 26 del 6 de febrero, 2009.



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

## ASPECTOS A CONSIDERAR SOBRE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

Esta Auditoría informa y previene al Jерarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley N° 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 (...).”

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE EL ESTADO DEL EQUIPO MÉDICO EN EL ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL.

En el Área de Salud Zapote- Catedral existe equipamiento médico dañado y en estado regular de funcionamiento.

En recorrido realizado por diferentes Servicios del Área de Salud Zapote-Catedral<sup>1</sup>, mediante inspección ocular y tomando en consideración la opinión de los usuarios del equipamiento médico, se analizó el estado de conservación y mantenimiento de una muestra de 71 equipos seleccionados al azar<sup>2</sup>, encontrándose 20 equipos en mal estado, con dificultades en el encendido o con carencias en los componentes necesarios para su funcionamiento.

Asimismo, 8 equipos médicos se encontraron en estado regular, debido a que aunque están en funcionamiento tienen problemas en sus componentes, por ejemplo, los monitores fetales 588863 y 588867 ubicados en los Consultorios 14 y 16 respectivamente, al no disponer de la tapa correspondiente se utiliza esparadrapo para sostener la batería, el set de diagnóstico 771020 sólo tiene el otoscopio y no dispone del oftalmoscopio, entre otros (cuadro 1):

<sup>1</sup> Consultorios generales, (EBAIS 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8), Emergencias (Observación, Valoración).

<sup>2</sup> Negatoscopios, lámparas cuello de ganso, esfigmomanómetros, set de diagnóstico, monitores fetales, balanzas, colposcopio, electrocauterio, desfibrilador, monitores de signos vitales, oxímetros de pulso.



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

**CUADRO 1**  
**REVISIÓN DE 72 EQUIPOS MÉDICOS**  
**ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL, AGOSTO 2016**

ACTIVO	UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN	ESTADO			OBSERVACIONES
			BUENO	REGULAR	MALO	
661717	Consultorio 15	Negatoscopio	X			En buen estado, sin embargo se utiliza para colocar papeles de información.
35177 *	Consultorio 15	Lámpara Cuello Ganso		X		El número que se distingue es 35177, enciende pero con los componentes separados.
305868	Consultorio 15	Lámpara Cuello Ganso	X			
388875	Consultorio 15	Lámpara Cuello Ganso			X	No tiene bombillo.
607552	Consultorio 15	Esfigmomanómetro			X	No tiene brazaletes para tomar pulso.
1035471	Consultorio 14	Esfigmomanómetro	X			
420819	Consultorio 14	Set de Diagnóstico	X			
588863	Consultorio 14	Monitor Fetal		X		Batería se sostiene con esparadrapo
661716	Consultorio 14	Negatoscopio			X	No se puede conectar pues carece del cable correspondiente
661718	Consultorio 16	Negatoscopio	X			
767659	Consultorio 16	Set de Diagnóstico	X			
588851	Consultorio 16	Esfigmomanómetro			X	Brazaletes desprendidos.
1035473	Consultorio 16	Esfigmomanómetro	X			
588867	Consultorio 16	Monitor Fetal		X		Batería se sostiene con cinta adhesiva por carencia de tapa
767659	Consultorio 16	Set de Diagnóstico	X			
437624	Consultorio 16	Balanza Analítica			X	No funciona, no da el peso.
661719	Consultorio 17	Negatoscopio	X			
1035474	Consultorio 17	Esfigmomanómetro	X			
488895	Consultorio 17	Lámpara Cuello Ganso		X		Desbalance en el soporte. Exceso de herrumbre en base.
709133	Consultorio 17	Camilla de examen		X		Estribo derecho se desprende.
892468	Consultorio 17	Esfigmomanómetro			X	Fuera de servicio y almacenado.
39680	Consultorio 17	Esfigmomanómetro			X	Fuera de servicio y almacenado.
892469	Consultorio 17	Esfigmomanómetro			X	Fuera de servicio y almacenado.
661714	Consultorio 12	Negatoscopio	X			
797486	Consultorio 12	Set de Diagnóstico			X	El bombillo del otoscopio está quemado
1035469	Consultorio 12	Esfigmomanómetro	X			
588876	Consultorio 12	Lámpara Cuello Ganso	X			
437090	Consultorio 12	Esfigmomanómetro			X	Fuera de servicio.
968242	Consultorio 12	Monitor Fetal	X			
567423	Consultorio 12	Balanza Analítica	X			
794309	Consultorio 12	Camilla de examen	X			
40049	Consultorio 10	Negatoscopio			X	No enciende, bombillos quemados
357732	Consultorio 10	Set de Diagnóstico	X			
357785	Consultorio 10	Lámpara Cuello Ganso			X	Solo se evidencia el soporte, carece de bombilla y lámpara
771068	Consultorio 10	Esfigmomanómetro	X			
661713	Consultorio 9	Negatoscopio			X	No se puede conectar a la red eléctrica pues carece del convertidor. Se utiliza para colocar rótulos informativos
968214	Consultorio 9	Set de Diagnóstico	X			
1035468	Consultorio 9	Esfigmomanómetro	X			



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

607550	Consultorio 9	Lámpara Cuello Ganso	X			
661715	Consultorio 13	Negatoscopio			X	No tiene convertidor, no se puede conectar
1035470	Consultorio 13	Esfigmomanómetro	X			
588931	Consultorio 13	Set de Diagnóstico	X			
968240	Consultorio 13	Monitor Fetal			X	Enciende, sin embargo no emite sonido
588872	Consultorio 13	Lámpara Cuello Ganso	X			
607553	Consultorio 13	Esfigmomanómetro			X	Fuera de servicio.
588874	Consultorio Ginecología 2	Lámpara Cuello Ganso	X			
929651	Consultorio Ginecología 2	Colposcopio	X			
1035478	Consultorio Ginecología 2	Esfigmomanómetro	X			
461993	Consultorio Ginecología 2	Electrocauterio	X			
661795	Control Prenatal	Monitor Fetal	X			
1035459	Pre consulta Pediatría	Esfigmomanómetro	X			
588991	Pre consulta Pediatría	Esfigmomanómetro	X			
715976	Observación	Set de Diagnóstico			X	Carece del Otoscopio y Oftalmoscopio
771070	Observación	Desfibrilador	X			
645659	Observación	Monitor de Signos Vitales			X	No se utiliza, almacenado para descartar
998453	Observación	Desfibrilador	X			
1035451	Observación	Oxímetro de pulso	X			
892418	Observación	Monitor Fetal	X			
1035466	Observación	Esfigmomanómetro			X	Carece del brazalete y de perilla de inflado.
1035465	Observación	Esfigmomanómetro	X			
892433	Observación	Electrocardiograma	X			
1035464	Triage, Urgencias	Esfigmomanómetro	X			
1035450	Triage, Urgencias	Oxímetro de pulso	X			
929660	Triage, Urgencias	Set de Diagnóstico	X			
771020	Consultorio Verdes 1	Set de Diagnóstico			X	No tiene el oftalmoscopio.
892419	Consultorio Verdes 1	Monitor Fetal	X			
781201	Consultorio Verdes 1	Electrocardiógrafo			X	Sin cables, almacenado, no se utiliza
929658	Consultorio Verdes 3	Set de Diagnóstico	X			
Sin placa	Consultorio Verdes 3	Lámpara Cuello de Ganso			X	Exceso de herrumbre en base, la barra evidencia mucho balanceo
715977	Consultorio Verdes 2	Set de Diagnóstico	X			
Sin placa	Consultorio Verdes 2	Camilla de examen			X	El vinil del colchón está roto

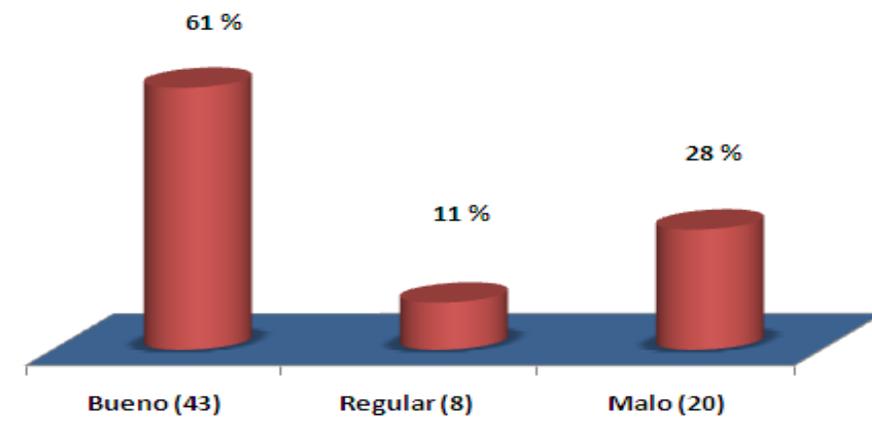
Fuente: Inspección Auditoría Área de Salud Zapote Catedral

De conformidad con la información inserta en el cuadro anterior, 43 (61 %) equipos médicos se encontraron en buen estado, 8 (11 %) en estado regular y 20 (28 %) en mal estado (gráfico 1, Anexo 1):



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

GRÁFICO 1  
ESTADO DE 71 EQUIPOS MÉDICOS  
ÁREA DE SALUD ZAPOTE-CATEDRAL



Fuente: Inspección Auditoría Área de Salud Zapote Catedral

La Ley General de Control Interno en el capítulo II, artículo 8, establece:

“(…) se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos: Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. b. Exigir confiabilidad y oportunidad de la información. C. Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. d. Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico (...)”.

El Reglamento General de Hospitales Nacionales, artículo 224, señala:

“En cada hospital deberá existir una dependencia encargada del mantenimiento correctivo y preventivo de las construcciones, áreas circundantes, instalaciones, mobiliario y equipos del establecimiento. Se entenderá por "mantenimiento correctivo" el conjunto de reparaciones necesarias cuando ya se han producido daños en los elementos a cuidado de la Dependencia y por "mantenimiento preventivo" al proceso de inspección del establecimiento en buenas condiciones de operación, para evitar la necesidad de mayores reparaciones y gastos”.

Estas situaciones son causadas debido a que a pesar de que en el Área de Salud Zapote-Catedral se dispone de contratos con empresas externas para el mantenimiento preventivo y correctivo del equipamiento, existen equipos que no se encuentran incluidos en ellos, por lo tanto, no reciben mantenimiento; aunado a lo anterior, esa Área de Salud no cuenta con un funcionario que pueda atender la averías del equipamiento médico, debiendo recurrir al Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur, sin embargo, las visitas son ocasionales, pues en la ARIM deben cumplir con otras responsabilidades.



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

Las averías evidenciadas por esta Auditoría podrían afectar la disponibilidad de equipamiento en la prestación de los servicios de salud, máxime si se toma en cuenta que el Área de Salud Zapote Catedral tiene a cargo el primer y segundo nivel de atención, donde además se valoran y tratan pacientes de las especialidades de Ginecología, Dermatología, Odontología, Fisiatría, Oftalmología y Otorrinolaringología, por consiguiente, requieren de equipos médicos en óptimas condiciones de funcionamiento

## 2. SOBRE LA EJECUCIÓN, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE CONTRATOS DE MANTENIMIENTO

En el Área de Salud Zapote Catedral se registran debilidades en la ejecución, supervisión y control de los contratos de mantenimiento por terceros. De conformidad con la información proporcionada por el Área de Gestión de Bienes y Servicios, existen 9 contratos para el mantenimiento de los equipos médicos (Cuadro 2):

**CUADRO 2**  
**CONTRATOS DE MANTENIMIENTO EQUIPAMIENTO MEDICO**  
**ÁREA DE SALUD ZAPOTE ZATEDRAL**

	COMPRA	DESCRIPCIÓN DE COMPRA	EQUIPOS
1	2013CD-000062-2314	Mantenimiento preventivo y correctivo equipo de odontología	Unidades Dentales (819179, 819181, 819182, 819180, 709196, 488842, 771045, 805424, 805425) Electro-bisturí (420832) Unidades Ultrasónicas (420833, 709175, 767610, 805090, 805094) Equipos de Rayos X Dental (Fluoroscopio 488827 y Rayos X Dental 357791, 665691) Reveladoras (744320 y 420813) Amalgamadores (661724, 715901, 715902, 819188, 819187, 771022, 661723, 819189, 709104, 709103, 607461, 804876, 804875). Aspiradores (70287, 665688, 665689, 757542). Compresores (709102, 744307, 771044, 841277, 841278, 841279, 805443) Bomba de succión (805452)
2	2012CD-000069-2314	Mantenimiento Preventivo y correctivo de autoclaves, según condición técnica.	Esterilizadoras (665614, 665615, 567491, 567492, 567493, 567494, 567495, 547498, 968232)
3	2012CD-000020-2314	Mantenimiento Equipo Médico	Ultrasonido (709195)
4	2012CD-000029-2314	Mantenimiento preventivo y correctivo equipo de Rayos X según condición técnica	Equipo de Fluoroscopia (459985).
5	2012CD-000099-2314	Mantenimiento Preventivo y Correctivo	Reveladoras (804729 y 804725)
6	2013CD-000073-2314	Mantenimiento preventivo y correctivo	Cámara portátil para fotografía ocular (819199)
7	2014CD-000060-2314	Mantenimiento preventivo y correctivo	Electrocardiógrafos (771067, 781202).
8	2014CD-000018-2314	Mantenimiento preventivo y correctivo	Cámara de Flujo laminar (543789)
9	2015CD-000011-2314	Mantenimiento preventivo y correctivo	Equipo de Ultrasonido (Activo 804924)

Fuente: Área de Gestión de Bienes y Servicios Área de Salud Zapote Catedral



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

De los contratos insertos en el cuadro anterior se revisaron los siguientes expedientes, con el fin de verificar el cumplimiento del objeto contractual establecido: 2013CD-000062-2314, 2012CD-000020-2314, 2014CD-000060-2314, 2015CD000011-2314 y 2013CD-000073-2314.

## **2.1 Expediente 2013CD-000062-2314, sobre mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de odontología.**

Ese contrato se realizó con la empresa Electromedical Systems S.A. y comprende el mantenimiento preventivo y correctivo de 47 equipos médicos instalados (Unidades Dentales, limpiadores ultrasónicos, rayos x de pared, reveladoras, amalgamadores, aspiradores, compresores, bombas de succión, entre otros) en escuelas y colegios en los alrededores del Área de Salud<sup>3</sup> así como en la sede central<sup>4</sup>.

En la revisión se evidenció que el expediente de la compra tiene documentos archivados de manera desordenada, deficiencias en cuanto a los documentos de respaldo de los trabajos realizados por la empresa contratada, mezcla de reportes de mantenimiento correctivo y preventivo y desorden en los documentos de respaldo en poder del encargado del contrato, no existe un control establecido y detallado para cada activo incluido en el contrato.

Es importante indicar que el Área de Salud de Zapote-Catedral no tiene personal de mantenimiento encargado del equipo médico, por lo cual el Dr. Guillermo Umaña Montero, Jefe del Servicio de Odontología, es el administrador del contrato y del control del mismo.

### **2.1.1. Sobre el cumplimiento del cronograma de visitas establecido.**

La periodicidad de las rutinas de mantenimiento es trimestral y de acuerdo con la revisión efectuada no se logró ubicar -con claridad- la totalidad de documentos de respaldo que garanticen el cumplimiento del programa de visitas.

Para el mantenimiento programado para mayo de 2014 no se evidencian documentos de respaldo, sin embargo, existen reportes del 23, 24, 25 y 30 de abril 2014 que suponen la realización del mantenimiento programado para mayo de 2014, debido a que no existen notas o evidencia documental del cambio de la fecha establecida.

Para el mantenimiento programado para agosto de 2014 se evidenciaron 3 reportes (4502, 4507 y 4506) realizados en las escuelas Ricardo Jiménez y Napoleón Quesada y en el Liceo Rodrigo Facio, las demás visitas no se encuentran documentadas en el expediente de la Subárea de Gestión de Bienes y Servicios.

<sup>3</sup> Escuelas Castro Madriz, Naciones Unidas, Ricardo Jiménez, República de Chile, Napoleón Quesada, Liceo Rodrigo Facio, Liceo de Costa Rica.

<sup>4</sup> Cubículos 1, 2, 3 y 4 del servicio de Odontología, Área de Esterilización, Oficina de Jefatura de Odontología, Casa de Máquinas.



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

## 2.1.2. Sobre los documentos de respaldo del mantenimiento realizado en noviembre de 2013.

No se logró evidenciar la totalidad de los reportes que justifiquen las labores realizadas a los 47 equipos en contrato de mantenimiento en la visita programada para noviembre 2013, debido a que en la revisión de los reportes emitidos por la empresa Electromedical Systems S.A., archivados en el expediente de la compra 2013CD-000062 y los que se encuentran en custodia del Dr. Guillermo Umaña Montero, Jefe del Servicio de Odontología y administrador del contrato, no se evidenciaron los reportes que justifican las labores en 18 equipos médicos<sup>5</sup> incluidos en el contrato de mantenimiento (Cuadro 3):

**CUADRO 3**  
**DOCUMENTOS DE RESPALDO**  
**MANTENIMIENTO PROGRAMADO PARA NOVIEMBRE DE 2013**  
**ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL**

Ubicación	Activos	Mantenimiento		Reporte	Fecha	Control
		Si	No			
Escuela Jose María Castro Madriz	819179	X		3228	13/11/2013	Custodia del Doctor
	819181	X		3252	11/11/2013	Custodia del Doctor
Escuela Naciones Unidas	661723	X		3252	11/11/2013	Custodia del Doctor
	841278	X		3252	11/11/2013	Custodia del Doctor
	819182	X		3226	12/11/2013	Custodia del Doctor
Escuela Ricardo Jiménez	819188	X		3226	12/11/2013	Custodia del Doctor
	841279	X		3226	12/11/2013	Custodia del Doctor
	819180	X		3258	14/11/2013	Folio 0749
Escuela República de Chile	841277		X			
	709196	X		3254	11/11/2013	Custodia del Doctor
	819189	X		3254	11/11/2013	Custodia del Doctor
Escuela Napoleón Quesada	709102	X		3254	11/11/2013	Custodia del Doctor
	488892	X		3255	12/11/2013	Custodia del Doctor
	607461	X		3255	12/11/2013	Custodia del Doctor
Liceo Rodrigo Facio	665688		X			
	771045	X		3227	13/11/2013	Custodia del Doctor
	Rayos X pared Sin Placa	X		3227	13/11/2013	Custodia del Doctor
Liceo de Costa Rica	420813		X			
	709103	X		3227	13/11/2013	Custodia del Doctor
	744307	X		3227	13/11/2013	Custodia del Doctor
Sede Central Clínica-Cubículo 1	805424		X			
	420832		X			
	805090	X		3230	13/11/2013	Folio 0752
	488827		X			
	665691		X			
Sede Central Clínica-Cubículo 2	804876	X		3230	13/11/2013	Folio 0752
	805425	X		3231	13/11/2013	Folio 0751
	709175		X			
Sede Central Área de Esterilización	805094		X			
	804875	X		3231	13/11/2013	Folio 0751
	420833		X			
	516155		X			
	744320	X		3231	13/11/2013	Folio 0751
Sede Central-Oficina Jefatura	715901	X		3257	13/11/2013	Folio 0753
	767610		X			
	661724	X		3257	13/11/2013	Folio 0753
	709104	X		3257	13/11/2013	Folio 0753
	702087		X			
	665689		X			
	757542		X			
Sede Central Cubículo 3	357791		X			
	819187		X			
Sede Central- Cubículo 4	715902	X		3257	13/11/2013	Folio 0753
	771022		X			
Sede Central-Casa de Máquinas	771044	X		3256	13/11/2013	Folio 0754
	805443	X		3256	13/11/2013	Folio 0754
	805452	X		3256	13/11/2013	Folio 0754

Fuente: Reportes archivados en expediente de Compra 2013 o resguardados en oficina de Jefatura de Odontología.

<sup>5</sup> 841277-665688-420813-805424-420832-488827-665691-709175-805094-420833-516155-767610-702087-665689-757542-57791-819187-771022.



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

### **2.1.3. Sobre los bitácoras de los activos en contrato de mantenimiento.**

Los equipos incluidos en el contrato de mantenimiento de la Compra Directa 2013CD-000062-2314, con la empresa Electromedical Systems S.A., carecen de la bitácora correspondiente, en este sentido, el Dr. Guillermo Umaña Montero, Jefe del Servicio de Odontología y administrador del contrato, indicó a esta Auditoría que en cada escuela o colegio existe una bitácora donde los Odontólogos anotan los pormenores sucedidos durante la jornada laboral, sin embargo, son anotaciones generales y cada equipo no dispone de una bitácora específica.

Lo anterior cobra importancia, pues muchos de los activos incluidos en ese contrato se ubican en escuelas y colegios en los alrededores de la sede administrativa y el registro detallado de los mantenimientos realizados permitiría mantener un control más minucioso de las labores realizadas, así como el cambio de repuestos y otras actividades de importancia realizadas en los equipos.

### **2.1.4. Sobre las incongruencias evidenciadas en la información registrada en el reporte 3258 del 14 de noviembre 2013.**

Dentro de los equipos incluidos en el contrato de mantenimiento con la empresa Electromedical System S.A., se encuentran la unidad dental 819180 y el compresor 811277, ubicados en la Escuela República de Chile; producto del mantenimiento realizado el 14 de noviembre 2013, el Área de Gestión de Bienes y Servicios resguarda en el expediente de la compra el reporte 3258 (folio 0749), sobre la visita realizada a la Escuela República de Chile y específicamente sobre las labores de mantenimiento realizadas en la unidad dental 819180.

El Dr. Guillermo Umaña Montero, Jefe de Odontología y administrador del contrato facilitó copia del reporte 3258, en el cual se evidenciaron las siguientes incongruencias con respecto al que se resguarda en el Área de Gestión de Bienes y Servicios:

- 1- En el reporte archivado en el Área de Gestión de Bienes y Servicios, en el espacio de “Tipo de Equipo”, únicamente se registra el mantenimiento realizado a la Unidad Dental 819180, así como a una lámpara de fotocurado sin placa y a un amalgamador. En el reporte que custodia el Dr. Guillermo Umaña Montero, Jefe de Odontología y administrador del contrato, se incluye además, el mantenimiento del compresor Parter 841277, registrando con ello cuatro equipos atendidos en la Escuela República de Chile.
- 2- En el reporte resguardado en el Área de Gestión de Bienes y Servicios, específicamente en la cantidad y descripción de las labores realizadas, no se registra información alguna, en tanto en el reporte en poder del Dr. Guillermo Umaña Montero se indica “4 mantenimientos preventivos”, agregando el mantenimiento “realizado” al compresor Parter 841277.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- 3- En el reporte resguardado en el Área de Gestión de Bienes y Servicios, específicamente en el espacio de "Reporte", donde se registran las labores realizadas, no se indica información sobre las realizadas en el compresor Parter 841277, por el contrario, en el reporte en poder del Dr. Guillermo Umaña Montero se agrega, en el penúltimo renglón del espacio "reporte", "En compresor se realiza sistema de purga automático".
- 4- En el reporte resguardado en el Área de Gestión de Bienes y Servicios no se evidencia firma de un funcionario de la institución que garantice la realización de lo descrito en el reporte de mantenimiento, en tanto, en el que custodia el Dr. Umaña se evidencia la firma de la Dra. Prisilla Wright Ceciliano, de recibido conforme, de lo anterior se deduce que el mantenimiento se realizó sin supervisión alguna y, antes de registrar la firma de la Dra. Wright Ceciliano, se agregaron las anotaciones relacionadas con el compresor Parter 841277 (Fotografías 1 y 2):

<b>Fotografía 1</b> Reporte 3258 Área de Gestión de Bienes y Servicios	<b>Fotografía 2</b> Reporte 3258 Oficina de Jefatura de Odontología
<b>Fuente:</b> Expediente de compra 2013CD-000062-2314 y Reportes Jefatura de Odontología.	



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

**2.1.5. Sobre la inclusión del aspirador activo 757542 en contrato de mantenimiento con la empresa Electromedical System S.A., aun cuando estaba retirado del inventario del Área de Salud.**

En las especificaciones técnicas del cartel de compra 2013CD-000062-2314, para mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de Odontología, en el folio 0028 se incluye el aspirador modelo MADA BAC 172, placa 757542.

Mediante acta de adjudicación AD-SAGBS-13, emitida el 17 de setiembre de 2013, se otorgó el mantenimiento preventivo y correctivo de 47 equipos a la empresa Electromedical Systems (MEDIFIX), incluido el aspirador modelo MADA BAC 172 (se indica erróneamente placa 755742 <sup>6</sup>) por un monto trimestral de €6.000,00 (seis mil colones 00/100) por mantenimiento preventivo y €14.000,00 (Catorce mil colones 00/100) por mantenimiento correctivo solo para ese equipo.

El contrato de mantenimiento preventivo y correctivo con la empresa Electromedical Systems (MEDIFIX) comenzó a regir el 24 de setiembre de 2013, según orden de compra 29042, por un monto anual de €5.488.000,00 (cinco millones, cuatrocientos ochenta y ocho mil colones 00/100), por lo tanto, el costo de la visita trimestral es de €1.372.000,00 (un millón, trescientos setenta y dos mil colones 00/100).

La primera visita de mantenimiento se programó para noviembre de 2013 y la segunda en febrero de 2014 y así sucesivamente (Folios 0733-0734-0735).

El 24 de febrero 2012, en acta de destrucción firmada por el Ing. Alexander Somarribas Marchena, del Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento, el Lic. Ramón Rosales Villalobos, Coordinador de Bienes Muebles, Lic. Luis Fernando Campos Contreras, Representante de la Administración, el Dr. Guillermo Umaña Montero, Jefe de Odontología y el Lic. José Luis Días Montero, Administrador, se evidencia la baja del equipo 757542, donde se indica:

*“Equipo en muy mal estado físico completamente en desuso. Por lo que no se recomienda su reparación, se da de baja y se procede a destruir”.*

En consulta realizada al Sistema Contable de Bienes Muebles, se evidencia que el activo 757542 aspirador para equipo de Odontología modelo MADA -172, fue retirado del inventario del Área de Salud Zapote Catedral el 21 de mayo de 2012.

El 30 de abril 2014, mediante oficio OD-CCDC-083-2914 (folio 0964), el Dr. Guillermo Umaña Montero, Jefe Servicio de Odontología, indicó a la Ing. Nancy Rosis F., Servicio Técnico de la empresa ELECTROMEDICAL SYSTEMS, lo siguiente:

---

<sup>6</sup>De acuerdo consulta realizada en el Sistema Contable Bienes Muebles de la Institución, el activo 757542 corresponde a un “Conmutador (Switch de Comunicaciones) asignado al Área de salud Puriscal-Turrubares.



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

“Debido a que el activo placa 757542, aspirador modelo MADA BAC 172 incluido en el mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de Odontología se le dio de baja, le solicito sustituirlo por el suctor marca MEDICAL SPECIFICS, serie 020200005894 para su respectivo mantenimiento”.

El 30 de abril de 2014 mediante nota emitida por la Ing. Nancy Rosis Fuentes (folio 966) y remitido al Dr. Guillermo Umaña Montero se acepta lo solicitado en oficio OD-CCDC-083-2914.

No obstante lo anterior, la empresa Electromedical System (MEDIFIX) en ningún momento redujo del monto a cobrar lo correspondiente al aspirador modelo MADA BAC 172 con placa 757542, que había retirado del inventario desde el 21 de mayo de 2012, según consulta realizada en el Sistema Contable de Bienes Muebles.

Los mantenimientos realizados en noviembre de 2013 y febrero 2014 se cancelaron en su totalidad, según facturas 2611 del 14 de noviembre 2013 y 2838 del 17 de febrero 2014, ambas por ₡1.372.000.00 (un millón, trescientos setenta y dos mil colones 00/100) establecido en el contrato por cada visita.

**2.1.6. Sobre la realización de labores de mantenimiento en un equipo que no está incluido en el contrato con la empresa contratada.**

Mediante reportes 3231 (folio 0751) y 4006 emitidos el 13 de noviembre de 2013 y el 25 de abril de 2014, se evidencia la realización de labores de mantenimiento al activo 661800 (Set de procesamiento de radiologías digitales para odontología), sin embargo, dentro del objeto de la contratación ese activo no se encuentra incluido. Al respecto, no se evidencio documentación de respaldo que registre la inclusión de ese equipo en el contrato con la empresa Medifix y justifique así la realización de labores de mantenimiento (Fotografías 3 y 4):

Fotografías 3 y 4  
 Reportes 3231 y 4006  
 Labores de mantenimiento al activo 661800



Fuente: Revisión de expediente de compra.



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

De acuerdo con las especificaciones técnicas establecidas para el contrato, ese activo no se encuentra incluido dentro de los equipos a los cuales se les debe realizar mantenimiento, sin embargo, la empresa Medifix los registra como atendidos, según se evidenció en los reportes 3231 y 4006.

### 2.1.7. Sobre la inclusión de un activo no registrado en el Sistema Contable de Bienes Muebles de la institución, en el contrato de mantenimiento con la empresa contratada.

En las especificaciones técnicas del contrato, en el ITEM 10 se registra el amalgamador marca GNATUS, número de activo 607461, ubicado en el Liceo Rodrigo Facio, no obstante, según consulta realizada, ese equipo no se encuentra registrado en el Sistema Contable de Bienes Muebles (Fotografías 5 y 6):



Fuente: Sistema Contable de Bienes Muebles.

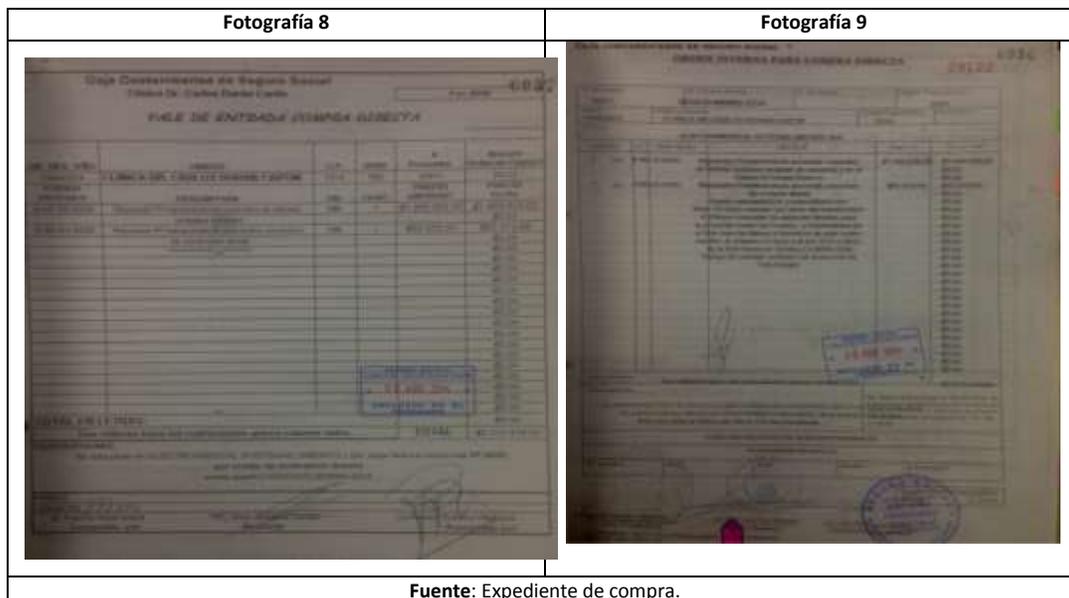
El 17 de setiembre 2013, en Acta de Adjudicación AD-SAGBS-615-13, el Lic. José Luis Díaz Montero, Administrador del Área de Salud Zapote Catedral, se evidencian los activos incluidos en el contrato de mantenimiento con la empresa Medifix, entre ellos, el amalgamador marca GNATUS, activo 607461.

El 12 de noviembre 2013, en el reporte 3255 emitido por la empresa Medifix, se registra la realización de mantenimiento al amalgamador marca GNATUS activo 607461 (Fotografía 7):





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



En el período 2014, la frecuencia en el cambio de repuestos fue constante de acuerdo con la información contenida en las resoluciones que autorizaron su compra (Cuadro 4):

**CUADRO 4**  
**Resoluciones para compra de repuestos**  
**Área de Salud Zapote Catedral, 2014**

Resolución Administrativa	Fecha	Folio
ADM-SAGBS-074-2014	13/02/2014	777-778
ADM-SAGBS-449-2014	07/07/2014	1008 a 1010
ADM-SAGBS-519-2014	11/08/2014	1042 a 1044
ADM-SAGBS-578-2014	29/08/2014	1150 a 1152
ADM-SAGBS-746-2014	06/10/2014	1221 a 1223

Fuente: Expediente de compra Área de Salud Zapote Catedral

En ese periodo se evidenciaron cinco compras de repuestos para los equipos incluidos en el contrato de mantenimiento 2013CD-000062-2314, no obstante lo anterior, en el expediente de la compra no se evidencia suficiente información que garantice el cambio de esos repuestos.

## 2.2 Expediente 2012CD-000020-2314: mantenimiento de Equipo Ultrasonido marca Philips, Activo 709195.

La Dra. María Arguello Hidalgo, Jefe del Servicio de Radiología, es la administradora del contrato. De acuerdo con lo establecido, la periodicidad de las labores de mantenimiento es trimestral a partir de abril de 2012, con plazo del contrato por un año con opción de tres prórrogas. De acuerdo con el acta de adjudicación, el costo anual de ese contrato es de ₡2.800.000.00 (dos millones, ochocientos mil colones 00/100) y el valor por cada visita es de ₡700.000.00 (setecientos mil colones 00/100), (Cuadro 5):



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

**CUADRO 5**  
**CUMPLIMIENTO DE CRONOGRAMA**  
**CONTRATO 2012CD000020-2314**  
**MANTENIMIENTO ULTRASONIDO, ACTIVO 709195**  
**ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL**

# Visita	Fecha	Año	Reporte	fecha	folio
I	abr-27	2012	44949	27/04/2012	291
II	jul-27	2012	46566	27/07/2012	302
III	oct-27	2012	47435	19/10/2012	313
IV	ene-25	2013	48269	25/01/2013	329
<b>Primer prórroga</b>					
# Visita	Fecha	Año	Reporte	fecha	folio
I	abr-26	2013	49541	25/04/2013	338
II	jul-26	2013	50353	25/07/2013	344
III	oct-18	2013	No se evidenciaron documentos de respaldo		
IV	ene-25	2014	52243	25/01/2014	382
<b>Segunda prórroga</b>					
# Visita	Fecha	Año	Reporte	fecha	folio
I	abr-18	2014	53503	25/04/2014	396
II	jul-18	2014	54657	18/07/2014	429
III	oct-24	2014	55786	24/10/2014	437
IV	ene-24	2015	57035	23/01/2015	501
<b>Tercer prórroga</b>					
# Visita	Fecha	Año	Reporte	fecha	folio
I	abr-14	2015	58283	30/04/2015	534
II	jul-24	2015	59413	24/07/2015	558
III	oct-23	2015	60758	23/10/2016	573
IV	ene-22	2016	61887	22/01/2016	581

Fuente: Expediente de compra, Área de Gestión de Bienes y Servicios.

No se evidenciaron documentos de respaldo del mantenimiento pactado para el 18 de octubre de 2013, correspondiente a la primera prórroga.

### **2.3 Contrato 2014-CD-000060-2314- Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Electrocardiógrafos 771067 y 781202.**

Ese contrato se estableció con la empresa Transmedic S.A. para brindar labores de mantenimiento preventivo y correctivo de dos electrocardiógrafos placas 771067 y 781202. La administradora del contrato es la Dra. Flory Jiménez Soto, Jefe del Segundo Nivel de Atención.

#### **2.3.1. Sobre el cumplimiento del cronograma de visitas establecido.**

Como parte de las actividades de control, se procedió a verificar el cumplimiento de las vistas de mantenimiento programadas, de acuerdo con los reportes de servicio generados por la empresa Transmedic S.A., evidenciando el cumplimiento de las vistas trimestrales para brindar mantenimiento a los electrocardiógrafos 771067 y 781202, (Cuadro 6):



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

**CUADRO 6  
CUMPLIMIENTO DE CRONOGRAMA  
CONTRATO 2014CD000060-2314  
MANTENIMIENTO DE ELECTROCARDIOGRAFOS, ACTIVOS 771067-781202**

COMPRA INICIAL					
# Visita	Fecha	Año	Reporte	Fecha	Folio
I	Octubre	2014	0621-0622	09/10/2014	278-279
II	Enero	2015	Factura 4261	06/01/2015	283
III	Abril	2015	1277-1278	29/04/2015	299-300
IV	Julio	2015	1493	07/07/2015	341
VI	Octubre	2015	1847-1848	06/10/2015	350-351
PRIMER PRÓRROGA					
# Visita	Fecha	Año	Reporte	Fecha	Folio
I	Enero	2016	2609-2610	29/01/2016	323-324
II	Abril	2016	2976-2977	08/04/2016	360-361
III	Julio	2016			
IV	Octubre	2016			

Fuente: Expediente 2014CD-000060-2314.

### 2.3.2. Sobre el estado de funcionamiento del ecocardiógrafo, activo 771067

Desde los inicios del contrato de mantenimiento, en octubre de 2014, el ecocardiógrafo 771067 ha presentado problemas de funcionamiento, aspectos que se han prolongado a través del tiempo y que a abril de 2016 no se habían corregido.

El 9 de octubre de 2014 la empresa Transmedic S.A. evidenció una serie de problemas en la estructura y otros componentes de ese activo.

El 29 de abril de 2015 la empresa Transmedic S.A. indica que el equipo "funciona" pero con problemas en la carcasa y en la impresora y 3 meses después el contratista indicó que ese equipo se encuentra "descartado"

Para la visita de octubre de 2015 se indicó que el equipo se encuentra fuera de uso por problemas varios y para enero y abril de 2016 continúa fuera de servicio, (Cuadro 7):

**CUADRO 7  
ECOCARDIOGRAFO, ACTIVO 771067  
ÁREA DE SALUD ZAPOTE- CATEDRAL**

Fecha	Estado	Reporte	Folio	Observaciones
09/10/2014	En Funcionamiento	621	278	"El activo placa 771067 presenta la impresora dañada y su cableado interno presenta deterioro y rupturas, su carcasa está quebrada en los soportes de los tornillos, se debe trasladar al taller para una revisión y diagnóstico más preciso".
06/01/2015	Solo hay factura por 1 equipo	factura 4261	283	Solo se evidencia la factura 4261 que cobra por el mantenimiento de un ecocardiógrafo. (Supone esta Auditoría que de nuevo el activo se encuentra fuera de servicio puesto que solamente se presentó factura por un equipo. En el expediente no se evidencian los reportes de servicio de la empresa).
29/04/2015	En Funcionamiento	1277	299	"El equipo funciona pero presenta las carcasa quebrada y la impresora no marca en varios puntos. Repuestos ya cotizados



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

07/07/2015	"Equipo descartado"	1493	341	"Equipo descartado"
06/10/2015	Fuera de uso	1848	351	"El equipo se encuentra fuera de uso debido a ciertos problemas, se reenviará proforma para reparación"
29/01/2016	"Equipo Fuera de servicio"	2610	324	"Equipo fuera de servicio"
08/04/2016	"Equipo Fuera de servicio"	2977	360	"Equipo Fuera de servicio"

Fuente: Expediente 2014CD-000060-2314

En el cuadro anterior se evidencia que ese equipo ha presentado problemas a través del tiempo y aunque se encuentra incluido en un contrato de mantenimiento preventivo y correctivo, no se ha logrado su reparación.

La Dra. Flory Jiménez Soto, Jefe del Segundo Nivel de Atención y administradora del contrato, indicó a esta Auditoría que existió un criterio técnico por parte del Área Regional de Ingeniería que indicaba que por la depreciación acumulada de ese activo, no era conveniente su reparación. Sin embargo, no evidenció esta Auditoría documentos de respaldo que acrediten los trámites para darlo de baja y conseguir con ello su reemplazo.

### 2.3.3. Sobre la demora para tramitar la primera prórroga del contrato.

La primer prórroga del contrato **2014CD000060-2314** se gestionó 3 meses después de finalizada la compra inicial. La adjudicación de ese contrato se realizó el 26 de setiembre de 2014 (folio 267) por visita trimestral para realizar mantenimiento preventivo y correctivo a los electrocardiógrafos 771067 y 781202.

La compra inicial comprendía el período del 29 de setiembre 2014 al 28 de setiembre 2015<sup>7</sup> por lo que la primer prórroga regiría a partir del 29 de setiembre 2015, no obstante lo anterior, esa prórroga se gestionó hasta en diciembre de 2015, tres meses después de finalizada la vigencia de la compra inicial.

El 9 de diciembre 2015, mediante oficio SAGBS-CCDC-798-2015, el Lic. Ramón Rosales Villalobos, Jefe de la Subárea de Gestión de Bienes Muebles, indicó lo siguiente a la Dra. Flory Jiménez Soto, Jefe del Segundo Nivel de Atención:

"Por medio de la presente le saludo y a la vez le solicito el visto bueno para prorrogar el siguiente contrato (2014CD000060-2314) (...) Lo anterior para iniciar la tramitación correspondiente a la primera prórroga del contrato supra citado con la empresa Insumed Inc. S.A."

El 17 de diciembre 2015, en oficio IIN-CCDC-1073-15, la Dra. Natalia Bejarano Campos, Jefe del Segundo Nivel de Atención, indicó al Lic. Ramón Rosales Villalobos, Jefe de Subárea de Gestión de Bienes y Servicios, que "...se avala el visto bueno para prorrogar el siguiente contrato (2014CD000060-2314)".

<sup>7</sup> Oficio SAGB-CCDC-798-2015, folio 304.



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

Tal y como se observa, es hasta el 17 de diciembre del 2015 que la jefatura del segundo nivel avaló la primera prórroga del contrato 2014CD000060-2314, casi 3 meses después de haber finalizado la compra inicial del contrato, el 28 de setiembre 2015.

No obstante lo anterior, existen otras situaciones en el trámite de esa prórroga, por cuanto, el **10 de diciembre de 2015** se comunicó a la Sra. Xenia Molina Pacheco, representante legal de la empresa Transmedic S.A., la aprobación de la primera prórroga del contrato, cuando la Jefatura del Segundo Nivel de Atención no había emitido el aval correspondiente, debido a que esa autorización se emitió el 17 de diciembre 2015, mediante oficio IIN-CCDC-1073-15.

El 10 de diciembre 2015, con oficio SAGBS-CCDC-799-2015, el Lic. Ramón Rosales Villalobos, Jefe de Subárea de Gestión de Bienes y Servicios, indicó a la Sra. Xenia Molina Pacheco, representante legal de la empresa Transmedic S.A., lo siguiente:

“Por medio de la presente le comunico que se aprueba la primera prórroga para dicho contrato (2014CD-000060-2314) del 29 /09/2015 al 28/09/2016, basado en el contrato respectivo y en el oficio del segundo nivel de Atención IIN-CCDC-1073-15 de fecha **17 de diciembre de 2015...**”.

Tal y como se observa, esa aprobación se originó 7 días antes de generado el aval por parte de la Jefatura del Segundo Nivel de Atención e inexplicablemente se justifica la aprobación con un oficio que se originaría 7 días después. Aunado a lo anterior, se evidencia la realización del mantenimiento efectuado por parte de la empresa TRANSMEDIC S.A. en octubre 2015, cuando no se había tramitado la prórroga correspondiente.

#### **2.3.4. Sobre las bitácoras de los activos en contrato de mantenimiento.**

Los electrocardiógrafos placas 771067 y 781202, incluidos en el contrato de mantenimiento de la Compra Directa 2014-CD-000060-2314 con la empresa Transmedic S.A, carecen de la bitácora correspondiente, únicamente se archivan los reportes emitidos por el contratista, según lo indicó la Dra. Flory Jiménez Soto, Jefe del Segundo Nivel de Atención y administradora del contrato, con el fin de mantener un registro y control detallado de los mantenimientos realizados, así como el cambio de repuestos y otras actividades realizadas en los equipos.

#### **2.4 Contrato 2013CD-000073-2314, mantenimiento preventivo y correctivo de la Cámara Retinal no Midriática, activo 819199, ubicado en Pre consulta de Oftalmología.**

Ese contrato se estableció con la empresa Insumed S.A. y la encargada es la Dra. Flory Jiménez Soto, Jefe del Segundo Nivel de Atención.



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

### 2.4.1 Sobre el cumplimiento de las fechas establecidas.

Mediante revisión de los reportes emitidos por la empresa Insumed S.A, se evidencia el cumplimiento de las fechas pactadas para realizar los mantenimientos preventivos a la Cámara Retinal no Midriática, activo 819199 (Cuadro 8):

**CUADRO 8**  
**CUMPLIMIENTO DE CRONOGRAMA**  
**CONTRATO 2013CD-0000073-2314**  
**MANTENIMIENTO DE CÁMARA RETINAL NO MIDRIÁTICA, ACTIVO NÚMERO 819199.**

COMPRA INICIAL					
# Visita	Fecha	Año	Reporte	fecha	folio
I	29-nov	2013	5101	29/11/2013	248
II	11-feb	2013	5145	12/02/2014	282
III	13-may	2013	5614	13/05/2013	299
IV	12-ago	2013	5989	12/08/2014	348
PRIMER PRÓRROGA					
# Visita	Fecha	Año	Reporte	fecha	folio
I	11-nov	2014	6360	11/11/2014	360
II	10-feb	2015	6766	10/02/2015	376
III	12-may	2015	7025	12/05/2015	385
IV	11-ago	2015	7472	07/08/2015	399
SEGUNDA PRÓRROGA					
# Visita	Fecha	Año	Reporte	fecha	folio
I	07-nov	2015	7740	07/11/2015	424
II	10-feb	2016	8259	02/02/2016	442
III	11-may	2016	8857	06/05/2016	460
IV	10-ago	2016			

Fuente: Revisión expediente de compra 2013CD-0000073-2314.

### 2.4.2 De la realización de mantenimientos preventivos sin tramitarse la prórroga del contrato.

La compra inicial de ese contrato comprende del 14 de noviembre 2013 hasta el 13 de noviembre 2014, con lo cual, la primera prórroga iniciaría el 14 de noviembre 2014 y finalizaría el 13 de noviembre 2015, por lo tanto, la segunda prórroga debía iniciar el 14 de noviembre de 2015, sin embargo, se tramitó posterior a esa fecha.

El 4 de diciembre de 2015, mediante oficio SAGBS-CCDC-788-2015, el Lic. Ramón Rosales Villalobos, Jefe del Área de Gestión de Bienes y Servicios, solicitó a la Dra. Flory Jiménez Soto, Jefe del Segundo Nivel de Atención y administradora del contrato, "(...) el visto bueno para prorrogar el siguiente contrato (2013CD-0000073-2314)".

El 9 de diciembre 2015, en oficio IIN-CCDC-1053-15, la Dra. Flory Jiménez Soto, Jefe del Segundo Nivel de Atención, comunicó al Lic. Ramón Rosales Villalobos, lo siguiente:



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

“En respuesta a oficio SAGBS-CCDC-788-2015, esta Jefatura está de acuerdo en dar continuidad a la tramitación de la segunda prórroga del contrato con la empresa Insumed Inc. S.A. compra No. 2013CD-000073-2314, objeto de compra mantenimiento de Cámara No midriática, para el servicio del II nivel de atención”.

El 9 de diciembre 2015, con oficio SAGBS-CCDC-789-15, se comunica a la empresa Insumed Inc. S.A., el visto bueno para la segunda prórroga del contrato.

El 15 de diciembre 2015, mediante oficio Insu-00198-2015, la empresa Insumed Inc. S.A. indicó la anuencia de continuar con el contrato y de acuerdo con el cronograma enviado, pactándose para el 4 de noviembre 2015 la fecha del primer mantenimiento de la segunda prórroga, el cual se había realizado el 7 de noviembre 2015, según reporte 7740 emitido por Insumed Inc. S.A.

## 2.5 Contrato 2015CD-000011-2314, Mantenimiento preventivo y correctivo de Ultrasonido de Rayos X, activo 804924.

Inicialmente ese contrato se realizó con el Grupo Corporativo Siemens, para el mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de ultrasonido Acuson Antares Premium, activo 804924, ubicado en el Servicio de Radiología e Imágenes Médicas, sin embargo, Siemens realineó su estructura organizacional y en adelante lo relacionado con asistencia médica sería atendido en una estructura legal independiente bajo el nombre de “Siemens Healthcare Diagnostics S.A.”, por lo anterior, el mantenimiento del 28 de octubre 2015, correspondiente a la tercera visita de la compra inicial, no se realizó pues se tramitaba el cambio mencionado (Cuadro 9):

CUADRO 9  
CUMPLIMIENTO DE CRONOGRAMA  
CONTRATO 2015CD-000011-2314  
MANTENIMIENTO DE ULTRASONIDO, ACTIVOS 804924

COMPRA INICIAL					
# Visita	Fecha	Año	Reporte	fecha	folio
I	30-abr	2015	35551	30/04/2015	216
II	30-jul	2015	35864	30/07/2015	249
III	28-oct	2015	*	*	*
IV	27-ene	2016	36486	27/01/2016	310
PRIMER PRÓRROGA					
# Visita	Fecha	Año	Reporte	fecha	folio
I	26-abr	2016	36791	26/04/2016	329
II	27-jul	2016			
III	26-oct	2016			
IV	25-ene	2017			

Fuente: Expediente de compra 2015CD-000011-2314.

La Ley General de Control Interno, en el capítulo II, artículo 8, establece:



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

*“(...) se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos: a. Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. b. Exigir confiabilidad y oportunidad de la información. C. Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. D. Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico (...)”.*

La Ley General de Control Interno, en el artículo 11 señala:

*“El Jерarca y los titulares subordinados tendrán la responsabilidad de analizar las implicaciones en el sistema de control interno, cuando se lleve a cabo una desconcentración de competencias, o bien la contratación de servicios de apoyo con terceros; asimismo, la responsabilidad de tomar las medidas correspondientes para que los controles sean extendidos, modificados y cambiados, cuando resulte necesario”.*

La Ley de Contratación Administrativa en el artículo 102 sobre la regulación del control de los contratos establece:

*“La Administración debe disponer las medidas necesarias para garantizar que se cumpla con el objeto de la contratación. Los entes y órganos de la Administración estarán obligados a prestarse colaboración recíproca, en las tareas conducentes a verificar el cumplimiento contractual”.*

El Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional en el capítulo VII, artículo 36, inciso g, establece lo siguiente sobre los deberes y responsabilidades del funcionario responsable de coordinar y dirigir las actividades de mantenimiento del establecimiento en el Nivel Local:

*“El funcionario responsable de coordinar y dirigir las actividades de mantenimiento tiene las siguientes funciones, deberes y responsabilidades respecto del SIGMI: g) Controlar y verificar el cumplimiento de la ejecución de los contratos a terceros en lo que respecta a los aspectos técnicos y administrativos de mantenimiento del recurso físico y dar visto bueno, cuando corresponda, a las facturas de cobro para el trámite”.*

Ese mismo Reglamento, en el artículo 48, inciso d, dispone lo siguiente sobre la verificación del cumplimiento contractual establecido en los contratos de mantenimiento con empresas externas:

*“Debe establecerse un proceso de revisión, verificación y aceptación del cumplimiento de las condiciones y especificaciones del objeto o servicio contratado, aplicando lo establecido en la Ley y Reglamento de Contratación Administrativa”.*



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

Las condiciones técnicas para el cartel de compra de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de odontología del Área de Salud Zapote Catedral, en el punto 13, indican sobre la bitácora:

*“El Contratista deberá registrar la labor efectuada en la bitácora que estará compuesta por los formularios contemplados en este proceso contractual, además adjuntar copia del reporte interno de la empresa, y el documento conteniendo los puntos de verificación o lineamientos estipulados por el fabricante o la institución, en donde se indiquen los procedimientos (hojas de calibración, verificación de operación y similares) a efectuar por el proveedor para el servicio de mantenimiento preventivo o correctivo en el Servicio, los documentos deben estar firmados por el Administrador del contrato y encargado de mantenimiento (si existe). Así mismo el Centro Médico anotará todo lo sucedido en el transcurso del contrato en los documentos definidos en este proceso contractual. La bitácora será suministrada y custodiada por el Centro Médico. Ver anexo No 2. La misma deberá de incluirse en el registro de actividades de la vida útil del activo...”.*

Las debilidades en cuanto a la ejecución de los contratos de mantenimiento de los equipos se deben a la no existencia de supervisión y un control efectivo de dichos contratos, ocasionado al no disponer de un funcionario encargado de la supervisión, por lo que los administradores de los contratos o quien se crea conveniente deben asumir ese rol y en algunos casos no se han tomado medidas convenientes para lograrlo, tal es el caso del contrato 2013CD-000062-2314 establecido con la empresa Electromedical System S.A., donde se realizan labores de mantenimiento a equipos ubicados en escuelas y colegios en los alrededores de la sede del Área de Salud Zapote Catedral.

El Dr. Guillermo Umaña Montero, Jefe del Servicio de Odontología, es el encargado de verificar la correcta ejecución contractual. Ante la consulta sobre los controles existentes para garantizar la realización de las labores de mantenimiento por parte de la empresa Electromedical System, indicó lo siguiente:

*“En primer lugar, al inicio del contrato se solicitó el apoyo de la Administración para que un funcionario de mantenimiento supervisara las labores de mantenimiento y se asignó al funcionario Carlos Fernández quien participó como apoyo en el control, con la función de estar presente durante las labores realizadas para verificar las rutinas de mantenimiento realizadas por los técnicos.*

*En segundo lugar, en cada lugar que existe un activo en mantenimiento se encuentra un odontólogo y un asistente dental que de igual manera controlan, a pesar de que no son técnicos en este campo. Cuando se realiza el mantenimiento en las clínicas dentales escolares, que son 7, ellos en un acta anotan lo realizado en ese mantenimiento.*



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

*Número tres, es el que realiza esta Jefatura o quien me sustituya o a quien designe, dentro de las limitaciones del recurso humano que tenemos, y se puedan trasladar al sitio donde se realice el mantenimiento. Cuarto lugar son los reportes que la compañía contratada nos suministra en cada mantenimiento. Otro control es el que debe realizar el fiscalizador del contrato (que no es mi persona, según se manifestó en consejo técnico donde preside la Dirección de este centro y nota de la Administración, donde se designa a otro funcionario), además del encargado de Presupuesto y la Administración”.*

Sobre la disponibilidad de bitácoras, el Dr. Umaña Montero indicó:

*“En todas las escuelas existe una bitácora en donde se anota lo que cada odontólogo y asistente han observado, número del reporte y otras actividades”.*

Las debilidades en la supervisión de la ejecución de los contratos de mantenimiento, podría generar el incumplimiento de las condiciones y especificaciones definidas en los contratos, lo cual en consecuencia, afectaría la calidad de los trabajos de reparación e instalación de repuestos en los equipos, además, se podrían estar afectando los intereses financieros de la institución al realizarse -por parte de los proveedores- cambios de repuestos impropios y constantes.

### **3. SOBRE LA INFRAESTRUCTURA DEL ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL.**

El Área de Salud Zapote Catedral no dispone de la infraestructura necesaria para brindar los servicios de salud, presentando inconvenientes para pacientes y funcionarios por hacinamiento e incomodidades. Además, existen debilidades en el almacenamiento y custodia de mercaderías.

La Clínica Dr. Carlos Durán Cartín, sede del Área de Salud Zapote-Catedral, fue inaugurada en julio de 1966, considerando la población existente en ese año, sin embargo, con el transcurrir del tiempo esa población ha crecido, lo cual ha generado hacinamiento e incomodidades tanto para usuarios como para los funcionarios.

El área de adscripción del Área de Salud Zapote Catedral está concentrada en los distritos de Zapote y Catedral, para el Primer Nivel de Atención y como centro de referencia para el Segundo Nivel de Atención de los distritos de Paso Ancho, San Sebastián y San Francisco.

**3.1 PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN:** La población adscrita del Área de Salud Zapote-Catedral se divide en 8 sectores<sup>8</sup> y se dispone de 9 consultorios ubicados en la planta baja de la Clínica, no obstante, por la cantidad de pacientes y la limitación de espacio, se evidencia una serie de incomodidades, afectando a usuarios y funcionarios.

---

<sup>8</sup> *Sector 1 (Barrio la Cruz- San Cayetano), Sector 2 (Lomas Ocloro-Naciones Unidas), Sector 3 (Barrio Lujan-Laberinto), Sector 4 (Barrio Moreno Cañas, las Luisas), Sector 5 (Montealegre- Calle Mora-Cerrito- Yoses Sur), Sector 6, (Barrio Córdoba-Calderón Muñoz), Sector 7 (Quesada Durán), Sector 8 (Zapote-San Gerardo-La Gloria).*



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

### Sala de espera:

En la sala de espera del primer nivel de atención se deben acomodar los usuarios de los ocho Ebáis que visitan el centro médico y de los pacientes del segundo nivel de atención de Medicina Interna que se atienden en el Consultorio 11, por lo anterior, esa sala colapsa y en muchas ocasiones los usuarios deben esperar su turno de pie, debido a que los espacios para sentarse son insuficientes.

### Pre-consulta:

La pre-consulta médica se brinda en tres espacios improvisados, por cuanto no existen consultorios o cubículos para brindar la atención correspondiente. Dos espacios de pre-consulta se ubican a un costado de las gradas, en un área reducida y el otro, a un costado del área de secretarías, ambos espacios son incómodos, pequeños y limitados y no existe privacidad para los pacientes; se dificulta el ingreso de usuarios en sillas de ruedas y con sobrepeso (**Fotografías 10-11-12**):



### Recepción, Sección B:

Los cubículos de las recepcionistas de la sección B se levantaron sobre los pasillos existentes; son pequeños e incómodos, en ese sector laboran 6 funcionarios y se habilitó un espacio para almacenar papelería y expedientes.

### Visita Domiciliaria:

Sobre el área de espera del primer nivel de atención se levantó el cubículo que alberga la Consulta de Visita Domiciliaria, en el cual laboran dos funcionarios y se almacenan expedientes médicos de los pacientes de la consulta, así como suministros para curaciones (cremas, medicamentos, gasas, entre otros). En ocasiones se deben atender consultas de atención de crónicos (diabéticos, hipertensos) o bien, brindar charlas y consejería a los que cuidan pacientes, sobre aspectos relacionados con la medicación o la alimentación. (**Fotografía 13**):



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

Fotografía 13



Cubículo Consulta Domiciliar

En ocasiones se deben realizar charlas en la sala de espera, ya que no existe una sala de sesiones para ese nivel, situación que repercute en la privacidad de la actividad y disminuye el espacio para los usuarios.

Se tiene proyectado que el primer nivel de atención del Área de Salud Zapote-Catedral atienda consulta pediátrica, lo cual recargará ese nivel y en los cubículos de pre-consulta se deberán introducir balanzas con tallímetros para la atención de la población, situación que agregará incomodidad por el espacio existente.

Existen proyectos urbanísticos en la periferia de la Clínica que -de concretarse- aumentaría la población adscrita y con ello las incomodidades evidenciadas actualmente.

**3.2 SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN:** En el área destinada para el segundo nivel de atención existen 13 consultorios médicos, distribuidos entre las especialidades de Oftalmología, Odontología, Ginecología, Otorrinolaringología, Psiquiatría y Psicología, además de Medicina Laboral y la atención de casos especiales de Geriátría y otros.

#### **Sala de espera:**

Existe una sala de espera para los usuarios del segundo nivel de atención, la cual colapsa en ocasiones, por lo que se encuentran pacientes de pie a la espera de recibir la atención correspondiente.

#### **Pre-consulta:**

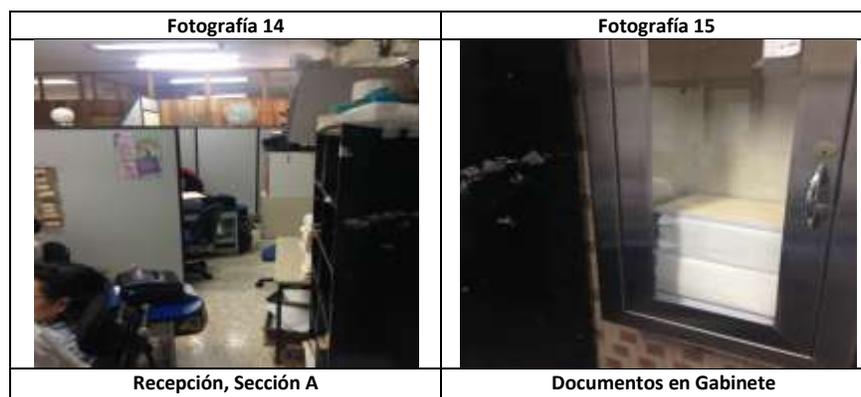
La pre-consulta solo se realiza para Ginecología, Obstetricia, Medicina Laboral y los casos especiales de Geriátría y otros, para lo que se dispone de un espacio pequeño contiguo a Obstetricia.



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

### Recepción, Sección A:

Los cubículos de las recepcionistas de la sección A se levantaron sobre los pasillos existentes, son espacios pequeños y presentan incomodidades para el almacenamiento de papelería y de expedientes médicos (fotografías 14 y 15):



### 3.3 SERVICIO DE URGENCIAS

En el 2015 y de acuerdo con datos suministrados por la Jefatura del Servicio de Emergencias, se atendieron 74.803 consultas entre Urgentes y No Urgencias, equivalente a 208 atenciones por día, para lo cual se dispone de un área pequeña, en la cual se ubican cuatro consultorios para valoración, uno para "TRIAGE", Área de Observación, salas para nebulizaciones y colocación de soluciones intravenosas, esos espacios son pequeños y presentan incomodidades para los usuarios y trabajadores.

La Clínica Dr. Carlos Durán Cartín dispone del sistema de clasificación de pacientes conocida como TRIAGE-CTAS, (Canadian Emergency Department Triage and Acuity Scale), con lo cual de acuerdo con lo establecido, los pacientes que ingresan al Servicio de Emergencias son valorados en el "TRIAGE" y en tanto le corresponde su turno, deben esperar en una sala incomoda, ubicada fuera de la unidad; cuando llueve fuerte los pacientes deben acomodarse por diferentes secciones de esa sala, de manera que la lluvia no los alcance y cuando la temperatura es alta, el sol afecta directamente a los pacientes en espera. En ese mismo sector, la zona de ambulancias presenta dificultades con la apertura de las puertas y la descarga de pacientes por la altura del andén (fotografías 16 a 21):



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



Una vez que los pacientes ingresan al Servicio de Emergencias deben esperar para la valoración correspondiente. La sala donde se realiza esa espera debe ser compartida con los usuarios que asisten al Servicio de Rayos X, Laboratorio Clínico y Cirugía Menor, lo cual la convierte en pequeña para tantos usuarios, situación que se agrava para aquellos pacientes con problemas de salud agudos (Fotografías 22 a 24):





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

El Área de Observación carece de una sala de shock para el manejo y estabilización inicial de pacientes graves, por lo tanto, los que ingresan infartados, con fracturas expuestas y otro tipo de emergencias médicas que ponen en riesgo la vida, se atienden en una de las tres camillas disponibles, mezclándose con los otros pacientes de Observación.

De igual manera, no disponen de cuarto séptico para la realización de procedimientos estériles, ni un área para descartar materiales y muestras infectocontagiosas, por lo cual, los funcionarios deben desplazarse hasta un servicio sanitario, ubicado al otro costado de Emergencias, para depositar ese tipo de desechos, pasando entre los usuarios que están en espera de atención.

El área de nebulizaciones dispone de cinco espacios para la atención de pacientes, situación que se agrava en temporadas de invierno, donde los usuarios con padecimientos respiratorios se incrementan y los espacios no son suficientes para atender a la población (fotografías 25 a 27):



Área de Observación, Urgencias – Área utilizada para shock - Área para colocación de soluciones intravenosas

La Clínica dispone de 5 espacios para ubicar a los pacientes con soluciones intravenosas, por lo que cuando tienen exceso de usuarios, deben improvisar su ubicación en otros sectores (fotografía 28):



Falta cuarto de procedimientos estériles.



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

### 3.4 SERVICIO LABORATORIO CLÍNICO

La planta física que alberga el Servicio de Laboratorio Clínico evidencia hacinamiento e incomodidades para desarrollar las labores, la sala de espera para los pacientes es pequeña para el volumen de usuarios que reciben, máxime que en ese sector también esperan los pacientes del Servicio de Rayos X y en ocasiones los del Servicio de Emergencias, por la cercanía, principalmente en las mañanas cuando el volumen de usuarios es mayor.

El área de lavado y esterilización de materiales se utiliza además para otras actividades propias del Servicio, como el análisis de heces y orina y para el almacenamiento de suministros, papelería y otros elementos, y no existen divisiones que separen esas áreas (fotografías 29 a 34):

<p style="text-align: center;"><b>Fotografía 29</b></p> 	<p style="text-align: center;"><b>Fotografía 30</b></p> 	<p style="text-align: center;"><b>Fotografía 31</b></p> 
<p style="text-align: center;">Sala de espera, Laboratorio -</p>	<p style="text-align: center;">Sala de espera, Laboratorio -</p>	<p style="text-align: center;">Espera para atención, Laboratorio</p>
<p style="text-align: center;"><b>Fotografía 32</b></p> 	<p style="text-align: center;"><b>Fotografía 33</b></p> 	<p style="text-align: center;"><b>Fotografía 34</b></p> 
<p style="text-align: center;">Suministros y papelería almacenada - Almacenamiento de desechos infectocontagiosos - Área de Esterilización, Laboratorio</p>		

### 3.5 SERVICIO DE FARMACIA

La demanda del Servicio de Farmacia ha crecido considerablemente, debido a que la población de ese sector sufrió un incremento importante en los últimos años, generando que la planta física de ese Servicio sea insuficiente, principalmente el área de almacenamiento, por lo que utilizan los pasillos para el bodegaje de medicamentos, principalmente cuando se recibe un doble pedido del Área de Almacenamiento y Distribución (fotografías 35 a 37):



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



Almacenamiento de medicamentos en pasillos del Servicio de Farmacia

### 3.6.- PLANES DE MEJORA DE LA INFRAESTRUCTURA Y ASIGNACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE CEDESO AL ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL

En cuanto al Servicio de Urgencias se han efectuado varios anteproyectos para ampliarlo, sin embargo, ninguno se ha concretado. Según indicó la Dra. Priscila Víquez Jaikel, Jefe del Servicio de Urgencias, la necesidad de agrandar el servicio es prioritaria, principalmente para constituir una sala de shock y así atender los pacientes urgentes. Este proyecto ha sido de conocimiento de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur, de las Gerencias tanto Médica como de Infraestructura y Tecnologías así como de la Presidencia Ejecutiva, no obstante lo anterior, no se ha logrado materializar.

El 23 de agosto de 2016, mediante oficio DRSSCS-ING-695-16, el Ing. Miguel Alvarado Araya, Jefe del Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento de la Dirección Regional Servicios de Salud Central Sur, informó lo siguiente a la Dra. Cristina Vásquez Evangelisti, Directora Médica, y al Lic. José Luis Díaz Montero, Administrador del Área de Salud Zapote Catedral respectivamente, sobre el proyecto de ampliación y remodelación del Área de Urgencias:

“El proyecto en mención se tomó la decisión de incluirlo e iniciar los términos de referencia para la contratación por terceros de: diseño, especificaciones técnicas, presupuesto detallado, permisos y otros, en el cuarto trimestre del presente año, para que en el 2017 la Administración local gestione la dotación del contenido presupuestario y posterior tramitación de la contratación por terceros de la ampliación y remodelación respectiva.

De lo anterior, se requiere que su unidad envíe a esta Dirección Regional, el programa funcional de todos los ambientes físicos requeridos y otra información que se relacione con el área de Urgencias, debe basarse en el documento de Guía para Elaborar Estudios de Preinversión para el Desarrollo de Obra Pública en infraestructura, anexo 4, aprobado por la Gerencia de infraestructura y Tecnología debidamente firmado, para que el Ing. Leonardo Sánchez y el Ing. Sebastián Fernández inicien en el cuarto trimestre del presente en conjunto con otros proyectos de otras unidades, la realización de términos de referencia, arquitectónicos, estructurales, mecánicos, eléctricos y otros...”.



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

Lo anterior evidencia el inicio de un nuevo proyecto, el cual requiere del seguimiento adecuado para su ejecución.

En cuanto a las condiciones evidenciadas en el Servicio de Laboratorio Clínico, el 28 de enero 2016, mediante oficio FI-1037.2015-2016, la Dra. Mercedes Hernández Guerrero, Fiscal del Colegio de Microbiólogos y Químicos Clínicos de Costa Rica, comunicó a la Dra. Cristina Vásquez Evangelisti, Directora Médica del Área de Salud Zapote Catedral, lo siguiente:

*“El área de lavado y autoclavado de material del Laboratorio Clínico es el mismo en donde laboran personas en el análisis de orinas y heces de manera hacinada (...) El recinto sirve además como depósito de cajas que no caben en la bodega, para el horno, para el mantenimiento de refrigeradoras que no pueden ser ubicadas en otro lado y se encuentran también los basureros que recogen todo el material de desecho del laboratorio. La cantidad de muestras es alta y el espacio resulta insuficiente para el buen desempeño de las labores y la seguridad de los trabajadores, considerando que el área adecuada es de 6m<sup>2</sup> por cada trabajador. El calor emanado por las autoclaves y el horno es elevado y no el adecuado para personas que laboren allí (...) Por lo tanto, se le previene para que cumpla con los requerimientos de infraestructura al Laboratorio Clínico para la distribución de las secciones que en este momento se encuentran de forma hacinada y se le exhorta acatar dicha prevención a fin de garantizar la integridad de la salud pública...”*

En relación con el traslado de las instalaciones del Centro de Desarrollo Social (CEDES) al Área de Salud Zapote Catedral, existen gestiones desde el año 2009, sin embargo, debido a inconvenientes con la ubicación de los funcionarios que laboraran en dicha edificación y la necesidad de reforzamiento estructural y remodelación que se requiere para la prestación de servicios de salud, dicho traslado no se ha concretado, siendo conveniente que las autoridades institucionales brinden prioridad a la situación de limitaciones físicas que enfrenta esa Área de Salud.

Con respecto al proyecto de acondicionamiento de la infraestructura de CEDES se evidencian los siguientes oficios:

- DAI-497-2009 del 23 de febrero 2009: Evaluación estructural del edificio de CEDES.
- PNIH-147-2013 del 6 de marzo 2013: Informe sobre inspección estructural del edificio de CEDES. Estudio de viabilidad técnica, levantamiento y elaboración de planos eléctricos y mecánicos.
- DM-AD-CCDC-175-16 del 10 de mayo 2016, la Dra. Cristina Vásquez Evangelisti, Directora Médica y el Lic. Jose Luis Díaz, Administrador del Área de salud Zapote Catedral, le solicitan al Dr. Armando Villalobos Castañeda, Director Regional de Servicios de Salud Central Sur, cuál es el proceder respecto al traspaso de la infraestructura de CEDES para ser utilizada por esa Area de Salud.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- DRSSCS-ING-341-16 del 18 de mayo 2016: El Ing. Miguel Alvarado Araya, Jefe del Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur, recomienda al Dr. Villalobos Castañeda, que el proyecto de CEDESOS sea realizado por la Dirección que designe la Gerencia de Infraestructura y Tecnología.
- DRSSCS-DM-231-16 del 30 de mayo 2016: El Dr. Villalobos Castañeda solicita al Ing. Alvarado Araya, los términos de referencia para contratar el levantamiento de planos arquitectónicos y una revisión del informe sobre la inspección estructural, grietas y paredes del edificio principal de CEDESOS.
- DRSSCS-ING-402-16 del 3 de junio 2016: El Ing. Alvarado Araya, solicita a la Arq. Paquita González Haug, Directora de la Dirección y Administración de Proyectos Especiales, que facilite información relacionada con el edificio de CEDESOS.
- DRSSCS-ING-403-16 del 3 de junio 2016: El Ing. Alvarado Vargas, solicita apoyo al Ing. Jorge Granados Soto, de la Gerencia de Infraestructura y Tecnologías, para levantamientos en CEDESOS.
- DRSSCS-ING-404-16 del 3 de junio 2016: El Ing. Alvarado Vargas, le informa al Dr. Villalobos Castañeda, que la ARIM no tiene experiencia en la realización de condiciones estructurales del edificio de CEDESOS y requieren un ingeniero civil, arquitecto, ingeniero electromecánico.
- DM-CCDC-1015-2016 del 6 de junio 2016: La Dra. Cristina Vásquez Evangelisti, Directora Médica del Área de Salud Zapote Catedral, le solicita al Dr. Villalobos Castañeda, apoyo para acelerar la solicitud de la Gerencia de Infraestructura y Tecnología y de la Dirección de Arquitectura e Ingeniería. Indica además que desde el 2009 solicita apoyo a la DRSSCS y no se ha concretado nada.
- DRSSCS-ING-460-16 del 10 de junio 2016: El Ing. Alvarado Vargas, le detalla al Dr. Villalobos Castañeda que ha enviado oficios a la DAPE y a la DAI, solicitando asesoría y apoyo para la ARIM para la elaboración y términos de referencia para contratar estudios técnicos estructurales del edificio de CEDESOS.
- GM-S-13709-16 del 17 de junio 2016: La Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médica, le solicita al Dr. Villalobos Castañeda, que lidere el proyecto y con ello preparar la documentación técnica requerida para el avance a ese nivel.
- DRSSCS-ING-519 del 29 de junio 2016: El Dr. Villalobos Castañeda detalla que coordinará con el Área de Salud Zapote Catedral para que inicien la elaboración del perfil ampliado del proyecto de acondicionamiento para ubicar servicios de atención al asegurado en el edificio de CEDESOS y otros detalles relacionados.
- DRSSCS-ING-520-19 del 29 de junio 2016: El Ing. Alvarado Vargas solicita a la Dirección y Administración de Proyectos Especiales, documentos e información relacionada con el edificio de CEDESOS.
- DAP-1211-2016 del 1° de julio 2016: La Arq. González Haug, adjunta información solicitada en oficio DRSSCS-ING-402-16, relacionado con documentos e información del edificio de CEDESOS.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- GMD-16389-16 del 8 de agosto 2016: La Dra. Villalta Bonilla traslada documentos a la Arq. Gabriela Murillo Jenkins, Gerente de Infraestructura y Tecnologías, con los avances realizados por la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur, relacionados con el acondicionamiento de la infraestructura de CEDES, con el fin de conocer el criterio a dicho planteamiento.
- GIT-4338-2016 del 25 de agosto 2016: La Arq. Murillo Jenkins solicita a la Arq. González Haug, brindar dentro del marco del Programa de Seguridad Sísmica, la asesoría correspondiente para elaborar, en forma conjunta con las autoridades de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur, los términos de referencia requeridos.

La Ley de Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, en el artículo 2, inciso I, establece que todo usuario tiene el derecho de recibir atención en un ambiente limpio, seguro y cómodo.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen en el inciso 1.2, que se debe: "...Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal...".

El artículo 41 de la Ley 7600 "Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad" establece que:

*"Las construcciones nuevas, ampliaciones o remodelaciones de edificios, parques, aceras, jardines, plazas, vías, servicios sanitarios y otros espacios de propiedad pública, deberán efectuarse conforme a las especificaciones técnicas reglamentarias de los organismos públicos y privados encargados de la materia".*

El artículo 84 de la Ley General de Salud establece:

*"Para establecer y operar laboratorios de microbiología y química clínica, patológicos y de cualquier otro tipo que sirva para el diagnóstico, prevención o tratamiento de enfermedades o que informe sobre el estado de salud de las personas, ya sean de carácter público, privado, institucional, o de otra índole, necesitan, el inscribirse en el Ministerio, presentar los antecedentes, certificados por el Colegio respectivo, en que se acredite que el local, sus instalaciones, el personal profesional y auxiliar y la dotación mínima de equipo, materiales y reactivos de que disponen, aseguran la correcta realización de las operaciones en forma de resguardar la calidad y validez técnica de los análisis y de evitar el desarrollo de los riesgos para la salud del personal o de la comunidad, particularmente, los derivados del uso de materiales radioactivos o de especímenes de enfermedades transmisibles y de su consecuente eliminación".*



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

El edificio de la Clínica Dr. Carlos Durán Cartín, sede del Área de Salud Zapote Catedral, fue construido en 1966, con la finalidad de atender las necesidades de la población de esa época, sin embargo, esta población se incrementó y sus necesidades se atienden en la misma edificación.

Las condiciones de hacinamiento e incomodidades evidenciadas en la sede del Área de Salud Zapote Catedral, generan que los distintos Servicios no dispongan de la infraestructura adecuada para la ejecución de sus funciones, principalmente en la prestación de los servicios de salud, incidiendo en forma negativa en los usuarios y el personal.

#### 4. SOBRE LAS CONDICIONES DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL EDIFICIO DEL ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL.

La infraestructura del Área de Salud Zapote Catedral se mantiene, en términos generales, en buenas condiciones de conservación, no obstante, existen debilidades en pintura interna, orificios, manchas y faltante de láminas de cielo raso, ausencia de láminas difusoras en las luminarias y la sala de cirugía es pequeña y no dispone de un área para preparación y recuperación de pacientes.

En la inspección realizada por esta Auditoría se determinó que el estado de conservación de la infraestructura es aceptable, tomando en consideración que es una estructura de más de 50 años; el tercer nivel donde se ubican la Dirección General, la Subdirección Médica, la Administración, la Unidad de Gestión de Recursos Humanos y el Área Financiero Contable, se remodeló en el 2014, por lo que actualmente la pintura, el cielo raso, las puertas y las paredes evidencian condiciones razonables (fotografías 38 a 40):



En agosto 2016 se finalizó con la pintura externa del edificio que alberga la sede del Área de Salud de Zapote Catedral, por lo que actualmente se evidencian condiciones aceptables (fotografías 41 a 43):



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



En cuanto a la parte interna del recinto se evidencian debilidades, principalmente por desprendimientos pequeños de pintura en algunos sectores (fotografías 44 a 46):

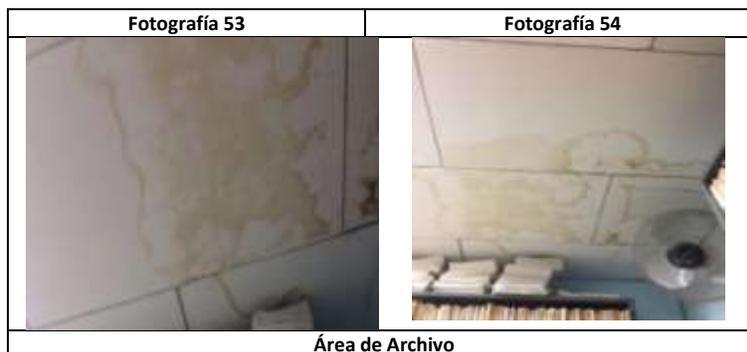


Esta Auditoría comprobó que el proyecto de la pintura interna del recinto se encuentra incluida en las actividades del Área de Salud Zapote-Catedral que necesitan el apoyo del Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur y se estableció el inicio de ese proyecto para el último cuatrimestre de 2016 y el primero del 2017.

El cielo raso de la sección B se cambió en su totalidad y actualmente se está realizando la instalación del cableado estructurado para la implementación del E.D.U.S., por lo cual, algunas láminas se encuentran levantadas. En otros sectores de la Unidad se evidenciaron orificios y el faltante de láminas de cielo raso y en el Servicio de Archivo láminas de cielo manchadas producto de goteras (fotografías 47 a 54):



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



En otros sectores de la Unidad se evidenciaron las luminarias fluorescentes sin las láminas difusoras y ventanas con las celosías desprendidas o ausentes del todo (Fotografías 55 a 59):

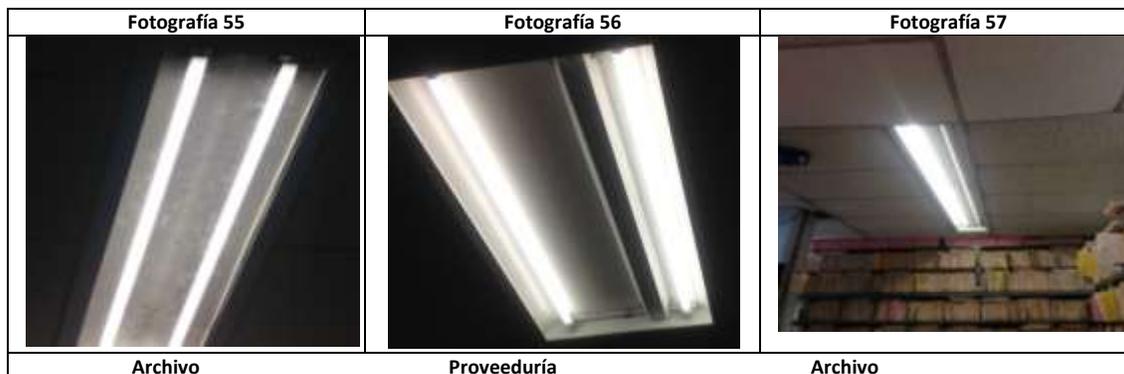


CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105



### Salas de Cirugía:

El Área de Salud Zapote Catedral dispone de una sala de cirugía pequeña ubicada en el Servicio de Emergencias, en ella se realizan procedimientos menores como cauterizaciones, extirpaciones de lesiones menores, tratamiento en uñas, entre otros.

Además, dispone de una sala de procedimientos quirúrgicos mayores que se debe compartir entre las especialidades de Otorrinolaringología, Dermatología y Oftalmología, es un espacio pequeño sin área para preparación ni para recuperación de pacientes (fotografía 60):



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



### Oficio 49756 “Recorrido en el Área de Salud Zapote Catedral”.

El 20 de octubre 2015, mediante oficio 49756 “Recorrido en el Área de Salud Zapote – Catedral”, esta Auditoría comunicó a la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médica, Dr. Armando Villalobos Castañeda, Director Regional Servicios de Salud Central Sur, a la Dra. Cristina Vázquez Evangelisti, Directora Médica y al Lic. José Luis Díaz Montero, Administrador del Área de Salud Zapote – Catedral, los resultados de la revisión relacionada con la prestación de los servicios de salud y administrativos, entre ellos las condiciones de la infraestructura, determinándose que las debilidades señaladas en dicho oficio no han sido corregidas en su totalidad, por cuanto en la revisión efectuada por esta Auditoría se determinó lo siguiente:

**Bodega de Farmacia:** Las debilidades en cuanto a las condiciones de almacenamiento de medicamentos persisten (Fotografías 61 a 64):





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

Fotografía 63	Fotografía 64
	
Agosto 2016 - Mercaderías sin ubicación en estantes por falta de espacio - Artículos almacenados hasta el nivel de cielo raso	

### Áreas para consumo de alimentos y uso de televisores.

Las áreas improvisadas para consumo de alimentos se mantienen en diferentes Servicios (Fisioterapia, Proveduría, Trabajo Social, Aseo y Vigilancia). Esos espacios disponen de cafeteras eléctricas, refrigeradoras, microondas y otros enseres (Fotografías 65 y 66):

Fotografía 65	Fotografía 66
	
Oficio 49756, Octubre 2015	Agosto 2016 – Área de Fisioterapia

### Resguardo de activos y suministros.

En pasillos externos se mantiene el resguardo de activos y suministros de forma insegura: balanzas y suministros colocados a un lado de la escalera de acceso público, silla odontológica (fotografías 67 a 70):



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

<b>Fotografía 67</b> 	<b>Fotografía 68</b> 
Oficio 49756, Octubre 2015	Agosto 2016
<b>Fotografía 69</b> 	<b>Fotografía 70</b> 
Oficio 49756, Octubre 2015	Agosto 2016

### Limitaciones de espacio y hacinamiento.

En el Área de Vacunación se mantienen las mismas condiciones en cuanto el acceso al lavatorio, ya que se encuentra obstruido por un congelador y una camilla. En la Proveeduría se continúan colocando cajas en el piso y a los costados internos de los archivos móviles. En el Servicio de Farmacia medicamentos almacenados, tanto en las áreas de preparación como en bodega, el Archivo Clínico pasivo tiene la estantería saturada (Fotografías 71 a 76):

<b>Fotografía 71</b> 	<b>Fotografía 72</b> 
Oficio 49756, Octubre 2015	Agosto 2016



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



### Accesibilidad

Del periodo de octubre de 2015 a agosto de 2016, los aspectos en cuanto a accesibilidad indicados en el oficio 49756 no han cambiado. Consultorios continúan con dificultades para abrir sus puertas, el ancho de la puerta del consultorio de Odontología se mantiene en iguales condiciones, el acceso de funcionarios al Servicio de Rayos X, así como para entrega de documentos evidencia las mismas incomodidades (fotografías 77 y 78):





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

### Primer Nivel de Atención

Los problemas de hacinamiento persisten, las sillas en la sala de espera son insuficientes y los consultorios para la Pre-Consulta de atención son pequeños y carecen de privacidad, la balanza para pacientes se encuentra fuera de los consultorios (fotografías 79 y 80):



### Privacidad para el paciente

Continúan los inconvenientes en cuanto a la falta de vestíbulo en los servicios sanitarios públicos, de igual forma en los del Servicio de Fisioterapia, donde las puertas son pequeñas y dan directamente hacia el área de comedor (Fotografías 81 a 84):

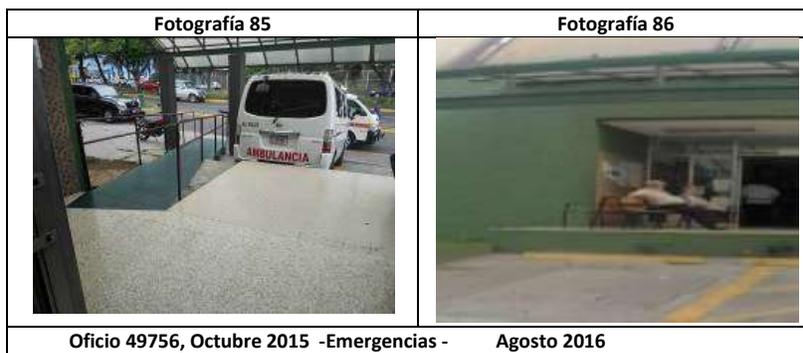




CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

## Seguridad humana

El acceso de las ambulancias a Emergencias se observó en iguales condiciones a las descritas en el oficio 49756. La sala de espera externa de Emergencias evidencia incomodidades que posibilitan la ocurrencia de accidentes (Fotografías 85 y 86):



## Mantenimiento de activos y materiales

Se mantienen activos y materiales en el exterior de la Clínica, a la intemperie, sin ninguna protección contra la lluvia y el sol y otros en mal estado de conservación y en uso: silla en la Pre-consulta de Pediatría y un soporte de un lavatorio en el área de observación de pacientes post-operados que presenta oxidación (fotografías 87 y 88):



La Ley General de Control Interno, en el artículo 8 establece sobre el concepto de control interno:

*“Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:*



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

- a) *Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.*
- b) *Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.*
- c) *Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.*
- d) *Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico”.*

Asimismo, el artículo 12, incisos a, b, c y d, establece lo siguiente sobre los 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.*
- c) *Analizar e implantar, de inmediato, las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas por la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y las demás instituciones de control y fiscalización que correspondan.*
- d) *Asegurarse de que los sistemas de control interno cumplan al menos con las características definidas en el artículo 7 de esta Ley...”.*

La Ley 8239, “Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados”, en el artículo 2, inciso I, establece que todo usuario tiene el derecho de recibir atención en un ambiente limpio, seguro y cómodo.

El artículo 41 de la Ley 7600 “Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad” establece que:

*“Las construcciones nuevas, ampliaciones o remodelaciones de edificios, parques, aceras, jardines, plazas, vías, servicios sanitarios y otros espacios de propiedad pública, deberán efectuarse conforme a las especificaciones técnicas reglamentarias de los organismos públicos y privados encargados de la materia”.*

Muchas de las actividades de mantenimiento en el Área de Salud Zapote Catedral se atienden por medio de contrataciones a empresas externas, sin embargo, algunos aspectos deben ser monitoreados y atendidos con recursos propios, como las debilidades en cuanto a las manchas y orificios en láminas de cielo raso, la ausencia de celosías en ventanales y en láminas difusoras en las luminarias fluorescentes, aspectos que no se están cumpliendo según lo evidenciado por esta Auditoría.



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

De igual manera ocurre con lo descrito en el oficio 49756, pues algunos aspectos evidenciados pueden ser subsanados por personal del Área de Salud, sin embargo, diez meses después se encontraron en iguales condiciones a las evidenciadas durante la realización del oficio, en octubre de 2015.

Si bien las condiciones generales de la infraestructura es razonablemente satisfactoria, algunos aspectos evidenciados por esta Auditoría afectan la imagen de todo el recinto, tal es el caso de los orificios y manchas en láminas de cielo raso y la ausencia de celosías. Asimismo, de acuerdo con lo descrito en el oficio 49756, existe un riesgo en el resguardo de algunos activos y suministros de forma insegura, tanto a lo interno del recinto como en la parte externa del mismo, que podrían ocasionar la pérdida de alguno de ellos, o bien, el deterioro de los mismos, afectando el patrimonio institucional.

## CONCLUSIONES

Los equipos médicos se han convertido en una herramienta que contribuye al diagnóstico de enfermedades y permite brindar seguimiento y monitoreo a los usuarios. La programación y realización de labores preventivas y correctivas periódicamente, garantiza mantener en condiciones razonables el funcionamiento de esos activos y favorece la emisión de diagnósticos certeros, tratamientos adecuados y la disminución del impacto de enfermedades.

El Área de Salud Zapote Catedral carece de un funcionario que se dedique a la atención del equipamiento dispuesto en la Unidad y con ello establecer medidas o acciones que permitan resolver las situaciones oportunamente.

En recorrido realizado por esta Auditoría por diferentes Servicios de la Unidad, 20 equipos se encontraron en mal estado y 8 en estado regular, algunos se evidenciaron con dificultades en el encendido y deterioro en sus componentes o bien con reparaciones improvisadas para mantenerlos en funcionamiento, como la utilización de esparadrapo para sostener la batería.

La contratación administrativa establece que para la ejecución de contratos con terceros deben definirse a los funcionarios encargados de la supervisión para que los bienes y servicios se realicen de conformidad con las condiciones y especificaciones técnicas establecidos en los carteles de las compras, sin embargo, en el Área de Salud Zapote Catedral la previsión de verificación dirigida a supervisar el fiel cumplimiento del objeto de la contratación no se está realizando en forma adecuada, al determinarse debilidades en la ejecución de los contratos de mantenimiento de los equipos por terceros.

Las Unidades que brindan servicios de salud deben disponer de los recursos necesarios (humanos, financieros, infraestructura y equipamiento) para la ejecución de sus actividades, con comodidad para el personal y los usuarios, que son el fin primordial de la institución, no obstante, en el Área de Salud Zapote Catedral, de acuerdo con la revisión efectuada por esta Auditoría, no disponen de las condiciones apropiadas en cuanto a la infraestructura que requieren para la prestación de los servicios, lo cual en consecuencia ocasiona incomodidades, hacinamiento y condiciones inapropiadas para la atención de



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

pacientes con distintas patologías, incluidos aquellos que acuden al Servicio de Emergencias con afectaciones graves de salud, siendo importante que las Autoridades Superiores de la institución ejecuten las acciones necesarias para dotar a ese centro médico de mejores instalaciones, contemplado el traspaso del edificio del Centro de Desarrollo Social (CEDES), con el reforzamiento y las remodelaciones correspondientes.

Mediante informe ASS-368-2015, se solicitó a la Gerencia Médica (recomendación 1), que en virtud de la situación de la Farmacia de Consulta Externa y Almacén Local de Medicamentos, respecto a los problemas de hacinamiento en la sala de espera y en el área de despacho, así como en las condiciones de almacenamiento de los medicamentos, y considerando la existencia de dos órdenes sanitarias del Ministerio de Salud sobre ese Servicio, efectuar en conjunto con la Gerencia de Infraestructura y Tecnologías y la Dirección General del hospital, un análisis de la situación actual y definir las acciones a desarrollar para su atención oportuna. Para esos efectos, debía considerarse que la Dirección de Arquitectura e Ingeniería fue nombrada en el 2012 por la Presidencia Ejecutiva, mediante oficio PE-17.820-12 y por la Gerencia de Infraestructura y Tecnologías mediante oficio GIT-1223-2013, como la responsable de establecer un plan remedial institucional para la atención de las órdenes sanitarias emitidas por el Ministerio de Salud a diferentes Unidades institucionales. No obstante, la orden sanitaria 047-HMR-N-2011 no fue atendida oportunamente por la institución, lo que generó que el ente rector debiera girar una nueva orden sanitaria (ARS-HMR-AMR-066-15, el 14 de agosto 2015). Asimismo, debía considerarse que se trata de una problemática que no se ha logrado solventar después de más de seis años y que puede incidir negativamente en la atención directa de los usuarios, siendo éstos de un carácter particular por tratarse del único hospital especializado en pediatría en el país, por lo que debe disponerse de las condiciones de infraestructura óptimas para la prestación de los servicios farmacéuticos con calidad y oportunidad.

Las condiciones iniciales que albergarían la infraestructura de la Clínica Carlos Durán Cartín, sede del Área de Salud de Zapote Catedral, han cambiado desde su creación, la población aumentó así como los servicios que brinda esa Unidad. Lo anterior ha generado una serie de incomodidades como las descritas por esta Auditoría en el oficio 49756, del 20 de octubre de 2015, así como otras debilidades de control que a la fecha no se han subsanado, según verificación realizada en agosto de 2016, diez meses después de haberse emitido dicho oficio.

Asimismo, los funcionarios asignados para el mantenimiento de la infraestructura del Área de Salud Zapote Catedral deben monitorear constantemente el estado de la misma y realizar las correcciones correspondientes, situación que pareciera no realizarse, pues se evidenciaron orificios y manchas en los cielos rasos, ausencia de celosías en ventanales y en las láminas difusoras en las luminarias fluorescentes, situación que afecta la imagen del recinto.



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

## RECOMENDACIONES

### NUEVAS RECOMENDACIONES

#### A LA DRA MARÍA EUGENIA VILLALTA BONILLA, GERENTE, GERENCIA MÉDICA.

1. Tomando en consideración el alcance del hallazgo 3 del presente informe, en un plazo de 1 mes, Instruya al Dr. Armando Villalobos Castañeda, Director Regional Servicios de Salud Central Sur, para que con el apoyo técnico correspondiente (Ingeniería Civil, Arquitectura, Electromecánica), priorizar el análisis de la capacidad instalada en cuanto a la infraestructura de la sede del Área de Salud Zapote Catedral con respecto a los distintos servicios que brinda, recurso humano y usuarios, con el propósito de definir en el corto plazo la ejecución de proyectos de actualización del inmueble.
2. Tomando en consideración el alcance del hallazgo 3 del presente informe, en un plazo de 3 meses, realizar las gestiones correspondientes con el fin de que se retome el traslado de las instalaciones del Centro de Desarrollo Social (CEDES) al Área de Salud Zapote Catedral, analizando que dicho proyecto requiere del financiamiento para el reforzamiento estructural, actualización y remodelación de la edificación de conformidad con las necesidades de la prestación de servicios de salud.

#### AL DR. ARMANDO VILLALOBOS CASTAÑEDA, DIRECTOR REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL SUR.

3. De acuerdo a lo evidenciado en el hallazgo 3 del presente informe y en un plazo de 1 mes, instruir al Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento de esa Dirección, con el fin de que brinde apoyo y seguimiento al Área de Salud Zapote-Catedral en cuanto al programa funcional, las especificaciones técnicas, diseños y demás elementos necesarios para efectuar el proyecto de ampliación y remodelación del servicio de Emergencias de esa unidad, en función de superar las debilidades en la infraestructura que enfrenta en la actualidad.

#### AL DR. ADOLFO QUESADA CHANTO, JEFE DEL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO:

4. De conformidad con el hallazgo 3 de este informe, en un plazo de 6 meses, realizar las gestiones pertinentes dirigidas a solucionar lo evidenciado por esta Auditoría y por la Fiscalía del Colegio de Microbiólogos y Químicos Clínicos de Costa Rica (oficio de Prevención y Alerta FI-1037:2015-2016), incluidas el área de Lavado y Esterilización, relacionadas con la mejora de las condiciones de la sección de urianálisis, parasitología, esterilización, almacenaje de los materiales, suministros y la reubicación de los refrigeradores.



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

**A LA DRA. CRISTINA VÁSQUEZ EVANGELISTI, DIRECTORA MÉDICA DEL ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL.**

4- De conformidad con el hallazgo 1 del presente informe, en un plazo de 3 meses, realizar las gestiones correspondientes con el fin de que el equipo médico que no está contemplado en contratos de mantenimiento reciba el mantenimiento requerido para conservación y perpetuar su vida útil.

5- De conformidad con el hallazgo 2 del presente informe, en un plazo de 3 meses, instruir a las Jefaturas para establecer los controles necesarios para garantizar el cumplimiento de las condiciones y especificaciones estipuladas en los contratos de mantenimiento por terceros, estableciendo el uso de bitácoras, control de repuestos solicitados, revisión y recepción de los trabajos. Además, revisar los aspectos de ejecución de la compra 2013CD-000062-2314 sobre mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de Odontología.

**AL LIC. JOSE LUIS DÍAS MONTERO, ADMINISTRADOR DEL ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL.**

6- En relación con el hallazgo 4 del presente informe y en un plazo de 4 meses, solicitar al personal de Mantenimiento, la realización de un diagnóstico sobre las condiciones de la infraestructura, con el propósito de que con los resultados se elabore e implemente un programa de mantenimiento<sup>9</sup>, tomando en consideración entre otros aspectos, lo establecido en el Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional. Con lo anterior, se pretende que exista una programación de actividades por proyectos, que permita la utilización de los recursos financieros asignados. En este sentido, se deben contemplar los aspectos señalados en el oficio de Auditoría 49756, del 20 de octubre de 2015, relacionado con las debilidades detectadas en el recorrido realizado en el Área de Salud Zapote Catedral, que no han sido corregidos.

**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 se comentaron el 07 de diciembre de 2016 con el Lic. Gilberto Alonso León Salazar, Gerencia Médica, la Dra. Cristina Vásquez Evangelisti, Directora Médica del Área de Salud Zapote Catedral, la Dra. Natalia Bejarano Campos, Asesora de Dirección y el Lic. José Luis Días Montero, Administrador del Área de Salud Zapote Catedral.

---

<sup>9</sup> Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional -Artículo 44: De la elaboración del programa de mantenimiento – “El funcionario responsable de coordinar y dirigir las actividades de mantenimiento en el ámbito local o regional, debe elaborar el Programa de Mantenimiento, en el que se consigne un diagnóstico de la gestión de mantenimiento, los objetivos y metas a largo, mediano y corto plazo establecidas. Este programa, será un insumo para el Plan Anual Operativo de mantenimiento en lo que se refiere a las metas de corto plazo. El Programa de Mantenimiento se elaborará de acuerdo con los lineamientos institucionales que emita la Dirección de Mantenimiento Institucional y deberá incluir los indicadores pertinentes para conocer la eficiencia de la gestión y la eficacia en el cumplimiento de los objetivos del Programa”.



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

La Dra. Cristina Vásquez Evangelisti, sobre el hallazgo 2, manifestó:

*“En lo detectado en Odontología no tenemos el personal para que verifique que los mantenimientos se lleven a cabo técnicamente. En cuanto a la infraestructura se ha hecho múltiples intentos de resolver el problema, se ha recurrido a diferentes instancias (Presidencia Ejecutiva, Dirección Regional, DAI) pero no se ha tenido éxito. El Área de Salud tiene los problemas de infraestructuras pero la solución no está en manos del área para dar la solución, sino que esto es resorte de otras instancias, pero no hay unificación de criterios que lleguen a una solución pronta y definitiva.*  
“

La Dra. Natalia Bejarano Campos indicó:

*“Existen controles a nivel local que se debe fortalecer y hay otra parte que es técnica donde tenemos la debilidad. Hay que recalcar que el proyecto de instalación del cableado para el EDUS la empresa dañó algunas láminas, pero ellos se hicieron responsables de la sustitución”.*

En cuanto a la recomendación 1, manifestó:

*“Desde el 2012 se envió la información para el estudio pero cambió la prioridad, el estudio que se está haciendo aún no se ha finalizado. Se ha barajado hasta varias opciones incluyendo terrenos”.*

El Lic. Gilberto Alonso León Salazar, señaló lo siguiente:

*“Los contratos tienen un riesgo alto al no tener personal, técnico para verificar el cumplimiento de los mantenimientos. El ARIM debería hacer los estudios necesarios para fortalecer con personal técnico, para la verificación del cumplimiento de las rutinas”.*



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

Sobre la recomendación 1, señaló:

*“Dirigir lo relacionado con el proyecto de Emergencias y Rayos X a la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur, lo restante dividirlo en dos recomendaciones, una relacionada con la capacidad instalada de la Infraestructura del Área de Salud de Zapote Catedral y la otra con el traslado de las instalaciones de CEDES0”.*

*“En cuanto a la recomendación 2 se acordó mantenerla al Dr. Adolfo Quesada Chanto, Jefe del Servicio de Laboratorio. Se acordó además que la recomendaciones 3 y 4 se dirijan la Dirección Médica para que instruya a las jefaturas y la recomendación 5 mantenerla a la Administración del Área de Salud Zapote Catedral”.*

#### **ÁREA GESTIÓN OPERATIVA**

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

Lic. Jesús Valerio Ramírez  
**JEFE SUBÁREA**

Mgtr. Geiner Arce Peñaranda  
**JEFE SUBÁREA**

Lic. Rafael Ramírez Solano  
**JEFE ÁREA**

RRS/GAP/JVR/RFL/lba



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

**ANEXO 1  
 IMÁGENES**

<p><b>Fotografía 1</b></p>  <p>Lámpara Cuello Ganso. #35177. Consultorio 15.</p>	<p><b>Fotografía 2</b></p>  <p>Lámpara Cuello Ganso. #388875. Consultorio 15.</p>	<p><b>Fotografía 3</b></p>  <p>Negatoscopio. # 661717. Consultorio 15.</p>	<p><b>Fotografía 4</b></p>  <p>Monitor Fetal - 588863. Consultorio 14.</p>
<p><b>Fotografía 5</b></p>  <p>Negatoscopio #561716. Consultorio 14</p>	<p><b>Fotografía 6</b></p>  <p>Esfigmomanómetro # 588851. Consultorio 16</p>	<p><b>Fotografía 7</b></p>  <p>Monitor Fetal #588867. Consultorio 16</p>	<p><b>Fotografía 8</b></p>  <p>Lámpara Cuello de Ganso #488895. Consultorio 17.</p>
<p><b>Fotografía 9</b></p>  <p>Lámpara Cuello Ganso. #357785. Consultorio 10.</p>	<p><b>Fotografía 10</b></p>  <p>Negatoscopio #661713. Consultorio 9</p>	<p><b>Fotografía 11</b></p>  <p>Monitor Fetal #968240. Consultorio 13.</p>	<p><b>Fotografía 12</b></p>  <p>Negatoscopio #661715. Consultorio 13</p>



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

<p><b>Fotografía 13</b></p>  <p>Set de diagnóstico #715976. Observación, Urgencias.</p>	<p><b>Fotografía 14</b></p>  <p>Monitor #645659 Observación, Urgencias.</p>	<p><b>Fotografía 15</b></p>  <p>Esfigmomanómetro #1035466 Observación, Urgencias.</p>
<p><b>Fotografía 16</b></p>  <p>Set de diagnóstico #771020 Consultorio Verde 1, Urgencias</p>	<p><b>Fotografía 17</b></p>  <p>Camilla de atención, sin placa Consultorio Verde 2, Urgencias</p>	<p><b>Fotografía 18</b></p>  <p>Lámpara Cuello Ganso sin placa Consultorio Verde 3, Urgencias.</p>

Fuente: Inspección Auditoría Área de Salud Zapote Catedral