



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

AGO-60-2018

20-06-2018

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó en cumplimiento del Plan Anual de trabajo del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, en el apartado “Actividades Programadas” para el 2018, con el propósito de evaluar la suficiencia del control interno establecido en la gestión de mantenimiento del Hospital San Vicente de Paúl, con la finalidad de verificar el cumplimiento del marco normativo y aprovechamiento del recurso disponible.

Los resultados del informe permitieron determinar aspectos de gestión, producción, control, infraestructura y equipamiento, entre otros, que presentan oportunidades de mejora.

Respecto a planificación, no se dispone en el servicio de un documento en el cual se establezcan los objetivos y metas en función de un análisis detallado de los recursos con los que se dispone, situación que imposibilita determinar que los resultados obtenidos al final del periodo se consideran buenos o por el contrario requieren ser fortalecidos.

La adecuada ejecución presupuestaria del periodo permite garantizar que los recursos disponibles no afecten las próximas asignaciones, situación que se debe valorar, en virtud de que se evidenció la existencia de subejecuciones por compromisos adquiridos que no se cancelaron en el periodo respectivo.

Es necesario fortalecer la gestión de mantenimiento del hospital, en lo referente a la conservación y mantenimiento de planta física y equipo médico e industrial, por cuanto se determinaron equipos fuera de servicio y puertas en malas condiciones, entre otros aspectos.

Por otro lado, es necesario que el servicio efectúe el análisis profundo de las razones por las cuales existen cerca de 3000 solicitudes pendientes de atención (según en el SOCO); así como, valorar el aprovechamiento del tiempo disponible para labores de mantenimiento, en especial en el tercer turno.

Acerca de la gestión de proyectos, en el estudio se considera importante que se desarrolle una metodología de control en el avance de los mismos, y se valore la asignación presupuestaria por cuanto se determinó que se encuentran alrededor de 91 proyectos pendientes de ejecución.

Como último aspecto, se requiere el levantamiento e inclusión del inventario en el SOCO, para con esto garantizar que la custodia, distribución y utilización de los materiales y herramientas se efectúe para los propósitos que fueron adquiridos.

En virtud de los resultados obtenidos, se han formulado nueve recomendaciones, dirigidas a fortalecer los controles existentes del Área Gestión de Ingeniería y Mantenimiento, con el eventual beneficio en la atención de los pacientes a través de instalaciones y equipamiento en óptimas condiciones de funcionamiento.



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

AGO-60-2018  
20-06-2018

## ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

### AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA SUFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO ESTABLECIDO EN LA GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de trabajo del Área Gestión Operativa de la auditoría interna, en el apartado “Actividades Programadas” para el 2018.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar la suficiencia del control interno establecido en la gestión de mantenimiento del centro médico, con la finalidad de verificar el cumplimiento del marco normativo y aprovechamiento del recurso disponible.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar los procesos de planificación, ejecución y control implementados por el Área Gestión de Ingeniería y Mantenimiento.
- Analizar la razonabilidad de los controles aplicados para el registro y atención de las solicitudes de mantenimiento recibidas por el Área de Gestión de Ingeniería y Mantenimiento.

#### ALCANCE

El estudio comprende la revisión del control interno y la gestión operativa del mantenimiento local, analizando los programas y rutinas de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones y equipo médico, la producción del Área Gestión de Ingeniería y Mantenimiento, comportamiento de la ejecución presupuestaria de las partidas 2153 mantenimiento reparación de equipo, 2154 mantenimiento reparación equipo, 2155 mantenimiento reparación maquinaria especial, 2156 mantenimiento reparación edificios, 2206 Tintas pinturas diluyentes, 2212 Materiales y productos metálicos, 2214 Madera y derivados, 2215 Otros materiales de construcción, 2216 materiales y productos eléctricos, 2220 materiales y productos plásticos, 2223 Otros repuestos, 2320 Equipo médico y Laboratorio 2016 y 2017, los controles que dispone el centro de salud para el mantenimiento del inmueble; además se analizará la definición de objetivos, metas e indicadores de producción



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

El estudio se comprendió la gestión del mantenimiento local desarrollada entre los períodos 2016 y 2017, ampliándose en aquellos casos que se consideró necesario.

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

## METODOLOGÍA

Para la realización del presente estudio se efectuaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Aplicación de cuestionario de control interno a la jefatura del Área Gestión de Ingeniería y Mantenimiento.
- Verificación del Plan Anual Operativo del Área.
- Revisión del cumplimiento de metas.
- Inspección de las condiciones de infraestructura y equipamiento del hospital.
- Análisis del sistema de control en el desarrollo de proyectos.
- Evaluación de la producción del servicio.
- Análisis de la ejecución presupuestaria.
- Entrevista al Ing. Manuel Oporto Mejía, Coordinador de la Subárea de Proyectos y al Ing. Everardo Solano Rojas, Administrador del SOCO.

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, del 31 de julio 2002.
- Normas de Control Interno para el Sector Público, del 6 de febrero 2009.
- Normas Técnicas Específicas Plan-Presupuesto, de mayo de 2014.
- Política Institucional de Dirección y Gestión de Portafolios, Programas y Proyectos, aprobado por Junta Directiva, artículo N° 26, sesión 8687 del 19 de diciembre de 2013
- Reglamento al Sistema de Mantenimiento Institucional, del 6 de noviembre 2012.
- El Manual de Procedimientos para las Sub-Áreas de Almacenamiento y Distribución de la C.C.C.S., diciembre 2014
- Manual Institucional de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos, del año 2013.
- Guía para el registro, conciliación y control de movimientos presupuestarios.
- Oficio GIT-0288-2018-GM-2693-2018 del 26 de febrero de 2018.
- Oficio DPI-182-17 | DP-0450-17 del 6 de abril de 2017



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

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

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

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

## ANTECEDENTES

El hospital de Heredia San Vicente de Paúl está ubicado en el cantón central de la provincia de Heredia, se localiza en el distrito central 800 m al sur del Palacio de los Deportes. Está clasificado como hospital Regional.

Actualmente se brindan servicios para Hospitalización, Consulta Externa, Urgencias, Urología, Ginecología, Obstetricia, Neonatología, Oftalmología, Odontología, Patología, Psicología, ORL, Pediatría.

Tiene 246 camas, aproximadamente 1.200 empleados y una población adscrita de 456.267 habitantes.

El hospital cuenta con aproximadamente 38.000 m<sup>2</sup> de instalaciones construidas que se encuentran en la antigua Finca Miramontes. Además, el terreno donde se ubica dispone de un área total de 88.000 m<sup>2</sup>.

El Área de Gestión de Ingeniería y Mantenimiento se encuentra ubicada en el edificio F, contiguo a Casa Máquinas del hospital, piso cero. Cuenta con un Jefe de Gestión 2 y 3 Subáreas específicas: Equipo Médico, Proyectos y Mantenimiento.

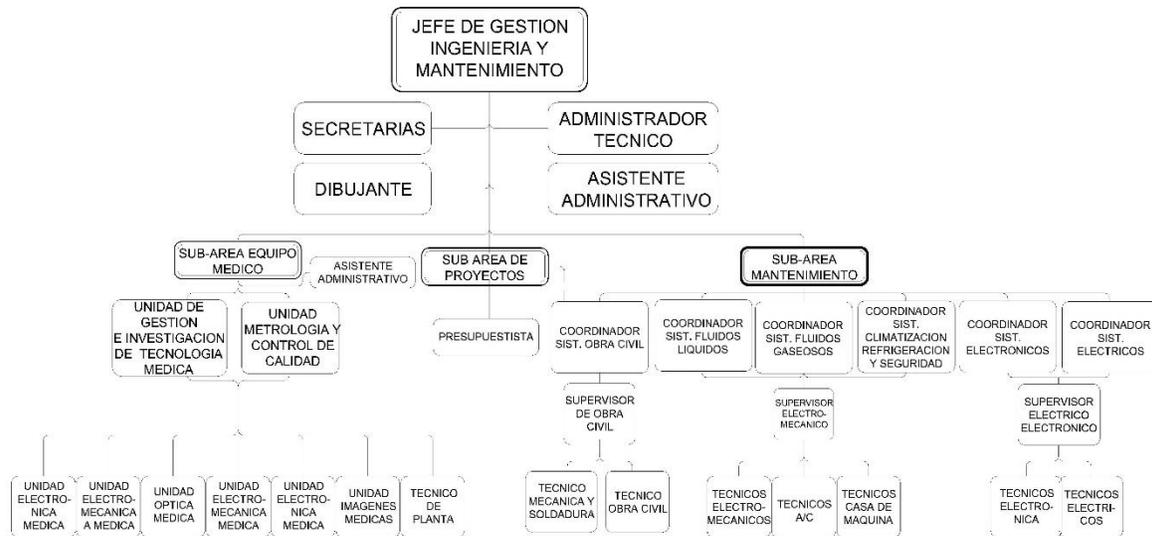
A su vez, cada subárea cuenta con ingenieros y técnicos que brindan apoyo en las áreas de refrigeración, generación de vapor, electrónica, mantenimiento general, fontanería, cerrajería,



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

electricidad, Electromedicina, un dibujante arquitectónico, arquitecto, asistentes administrativos, para un total de 61 funcionarios que ofrecen el servicio las 24 horas del día.

El siguiente es el organigrama del Área de Gestión de Ingeniería y Mantenimiento:



Fuente: Área Gestión de Ingeniería y Mantenimiento

El Sistema de Operación Control y Mantenimiento (SOCO) es una herramienta de gestión en la Web institucional que permite a los usuarios solicitar al Área de mantenimiento respectivo, el servicio de ingeniería y mantenimiento, en el hospital San Vicente de Paúl se implementó a partir del mes de mayo de 2017.

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE LA PLANIFICACIÓN ANUAL

Se determinó que en el Servicio de Ingeniería y Mantenimiento no se elabora un documento anual que contemple los aspectos estratégicos, objetivos e indicadores de producción que reflejen el óptimo funcionamiento del servicio, de manera que se pueda comprobar si las metas que se alcanzaron al final del periodo resultan ser las idóneas o por el contrario requieren ser ajustadas.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, Capítulo I, Objetivos de Control Interno, establecen lo siguiente:

“...Exigir confiabilidad y oportunidad de la información. El SCI debe procurar que se recopile, procese y mantenga información de calidad sobre el funcionamiento del sistema y sobre el



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

desempeño institucional, y que esa información se comunique con prontitud a las instancias que la requieran para su gestión, dentro y fuera de la institución, todo ello de conformidad con las atribuciones y competencias organizacionales y en procura del logro de los objetivos institucionales...”.

Por su parte, en el punto 3.3, sobre la vinculación con la planificación institucional, establecen lo siguiente:

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

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

Si bien es cierto, el Ing. Aldo Protti Quesada, Jefe del Área Gestión de Ingeniería y Mantenimiento, remitió a la Dirección Administrativa Financiera la propuesta presupuestaria para los años 2016 y 2017, en la cual se detalla el monto proyectado para cada taller del Servicio, no se evidenció en esos documentos, el establecimiento de metas, objetivos, análisis y disposición de recursos, entre otros aspectos que se consideran imprescindibles para el óptimo funcionamiento y organización del área.

Lo anterior denota la ausencia de planificación y seguimiento por parte de la Dirección Administrativa Financiera en el establecimiento de los aspectos esenciales que determinen el óptimo funcionamiento del Área Gestión de Ingeniería y Mantenimiento, aprovechando los recursos disponibles para garantizar el resguardo de las inversiones institucionales.

La ausencia de parámetros de valoración y medición de la gestión limita la disposición de información suficiente para la toma de decisiones, dificultando el proceso de rendición de cuentas y establecimiento de responsabilidades relacionado con la evaluación de los objetivos del servicio.



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

## 2. SOBRE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Se determinó a partir de la revisión del comportamiento de las partidas presupuestarias asociadas a la gestión de mantenimiento, la existencia de debilidades en la planificación y ejecución de estos recursos. Los rubros analizados son los siguientes:

Periodo 2016

**TABLA 1**  
**MODIFICACIONES PRESUPUESTARIA DE ALGUNAS PARTIDAS DE MANTENIMIENTO**  
**HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL**  
**DEL 1º DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2016**

Partida	Descripción	Asignación Original	Asignación Modificada	Total Asignación	Reserva Crédito	Gasto	% Ejecución	Saldo Disponible
2154	MANTENIM.REP.EQ	₡ 328.000.000,00	₡ 98.235.000,00	₡ 426.235.000,00	₡ 4 342 990,00	₡ 383.620.244,61	95,32%	₡ 19.962.313,39
2155	MANT.REP.MAQ. E.	₡ 165.000.000,00	₡ (55.000.000,00)	₡ 110.000.000,00	₡ 19 258 831,00	₡ 101.364.891,48	96,10%	₡ 4.292.118,52
2156	MANT.REPAR.ED. T	₡ 205.000.000,00	₡ 19.972.000,00	₡ 224.972.000,00	₡ 224 960,00	₡ 202.127.839,22	98,41%	₡ 3.585.329,78
2206	TINTAS. PINT-DIL	₡ 30.000.000,00	₡ -	₡ 30.000.000,00	₡ -	₡ 21.528.991,50	72,51%	₡ 8.246.048,50
2212	MAT. PROD. META	₡ 22.000.000,00	₡ 6.752.000,00	₡ 28.752.000,00	₡ -	₡ 27.869.966,42	96,93%	₡ 882.033,58
2214	MADERA Y DERIVA	₡ 1.200.000,00	₡ -	₡ 1.200.000,00	₡ -	₡ 331.340,00	27,61%	₡ 868.660,00
2215	OTROS MAT CONST	₡ 3.750.000,00	₡ -	₡ 3.750.000,00	₡ 6 711 191,00	₡ 3.561.190,26	94,97%	₡ 188.809,74
2216	MAT.PRO.ELC.TEL	₡ 19.200.000,00	₡ 5.000.000,00	₡ 24.200.000,00	₡ -	₡ 11.834.726,01	76,64%	₡ 5.654.082,99
2220	MAT.PROD PLAST	₡ 450.000,00	₡ -	₡ 450.000,00	₡ 136 284,00	₡ 402.587,50	89,46%	₡ 47.412,50
2223	OTROS REPUESTOS	₡ 425.325.000,00	₡ 187.408.529,00	₡ 612.733.529,00	₡ -	₡ 607.749.527,07	99,21%	₡ 4.847.717,93
2320	EQUIPO MEDICO Y	₡ 110.000.000,00	₡ 47.508.000,00	₡ 157.508.000,00	₡ 53 326 698,00	₡ 73.244.805,70	46,50%	₡ 84.263.194,30
<b>Total</b>		<b>₡ 1 309 925 000,00</b>	<b>₡ 309 875 529,00</b>	<b>₡ 1 619 800 529,00</b>	<b>₡ 53 326 698,00</b>	<b>₡ 1 433 636 109,77</b>	<b>81,24%</b>	<b>₡ 132 837 721,23</b>

Fuente: Área de Presupuesto

- Se presentaron modificaciones a la asignación inicial de las cuentas descritas en la tabla 1, por un monto de ₡ 309.875.529,00 (trescientos nueve millones, ochocientos setenta y cinco mil, quinientos veintinueve colones exactos).
- No obstante, se ejecutó en promedio el 81,24% del total asignado, es decir, se dejaron de utilizar ₡ 132.837.721,23 (ciento treinta y dos millones, ochocientos treinta y siete mil, setecientos veintiún colones con 23/100).
- En la partida presupuestaria 2216 se efectuaron incrementos por ₡5.000.000 a la asignación inicial; no obstante, al cierre del periodo se presentó una subejecución de más de doce millones, monto superior al valor modificado.



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

Periodo 2017

**TABLA 2**  
**MODIFICACIONES PRESUPUESTARIA DE ALGUNAS PARTIDAS DE MANTENIMIENTO**  
**HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL**  
**DEL 1º DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017**

Partida	Descripción	Asignación Original	Asignación Modificada	Total Asignación	Reserva Crédito	Gasto	% Ejecución	Saldo Disponible
2154	MANTENIM.REP.EQ	¢ 368.000.000,00	¢ 80.000.000,00	¢ 448.000.000,00	¢ 262 001,00	¢ 446.559.360,01	99,74%	¢ 1.178.638,99
2155	MANT.REP.MAQ. E.	¢ 165.000.000,00	(102.305.000,00)	¢ 62.695.000,00	¢ 8 587 988,00	¢ 47.934.273,83	90,15%	¢ 6.172.738,17
2156	MANT.REPAR.ED. T	¢ 210.000.000,00	¢ (2.500.000,00)	¢ 207.500.000,00	¢ 6 437 046,00	¢ 182.177.329,26	90,90%	¢ 18.885.624,74
2206	TINTAS.PINT-DIL	¢ 30.000.000,00	¢ (14.500.000,00)	¢ 15.500.000,00	¢ 5 077 534,00	¢ 8.690.295,69	88,82%	¢ 1.732.170,31
2212	MAT. PROD. META	¢ 22.000.000,00	¢ 7.500.000,00	¢ 29.500.000,00	¢ 882 202,00	¢ 26.205.399,12	91,82%	¢ 2.412.398,88
2214	MADERA Y DERIVA	¢ 1.200.000,00	¢ -	¢ 1.200.000,00	¢ -	¢ 59.325,00	4,94%	¢ 1.140.675,00
2215	OTROS MAT CONST	¢ 3.750.000,00	¢ -	¢ 3.750.000,00	¢ 225 770,00	¢ 3.524.213,70	100,00%	¢ 16,30
2216	MAT.PRO.ELC.TEL	¢ 19.200.000,00	¢ -	¢ 19.200.000,00	¢ 4 275 467,00	¢ 14.162.108,54	96,03%	¢ 762.424,46
2220	MAT.PROD PLAST	¢ 450.000,00	¢ -	¢ 450.000,00	¢ 9 510,00	¢ 425.052,60	96,57%	¢ 15.437,40
2223	OTROS REPUESTOS	¢ 456.075.000,00	¢ 71.340.000,00	¢ 527.415.000,00	¢ 4 556 537,00	¢ 413.526.445,42	79,27%	¢ 109.332.017,58
2320	EQUIPO MÉDICO Y	¢ 218.000.000,00	¢ 79.524.000,00	¢ 297.524.000,00	¢ 117 922 872,00	¢ 134.426.497,33	84,82%	¢ 45.174.630,67
<b>Total</b>		<b>¢ 1 493 675 000,00</b>	<b>¢ 119 059 000,00</b>	<b>¢ 1 612 734 000,00</b>	<b>¢ 148 236 927,00</b>	<b>¢ 1 277 690 300,50</b>	<b>83,92%</b>	<b>¢ 186 806 772,50</b>

Fuente: Área de Presupuesto

- Se presentaron modificaciones a la asignación inicial por un monto de ¢ 119.059.000,00 (ciento diecinueve millones, cincuenta y nueve mil colones exactos).
- Se ejecutó en promedio el 83,92% del total asignado, es decir, se dejaron de ejecutar ¢186.806.772,50 (ciento ochenta y seis millones, ochocientos seis mil, setecientos setenta y dos colones con 50/100).

Mediante el oficio DPI-182-17 | DP-0450-17 publicado en la “Webmaster Institucional” el 6 de abril de 2017, se establece lo siguiente:

“...las unidades ejecutoras deben realizar un proceso participativo a lo interno, con el fin de determinar los objetivos y metas a realizar durante el período indicado, en cumplimiento del Plan Estratégico Institucional, Planes Tácticos Gerenciales y Agenda Estratégica Institucional, además de realizar la programación de los recursos presupuestarios bajo criterios de eficiencia, eficacia, prudencia y razonabilidad, en el marco del uso óptimo de los recursos.

Los planes y proyectos de presupuesto deben formularse en concordancia con el Instructivo de Formulación Plan-Presupuesto...”.



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

Las Normas Técnicas Específicas Plan-Presupuesto (mayo de 2014), ítem 4-Principio del Plan-Presupuesto, punto 8. Principio del presupuesto como instrumento para la medición de resultados, señala:

“...El Plan-Presupuesto debe contener los elementos y criterios necesarios para medir los resultados relacionados con su ejecución, para lo cual, debe basarse en criterios funcionales que permitan evaluar el cumplimiento de las políticas y la planificación anual, así como la incidencia y el impacto económico-financiero de la ejecución del plan...”.

Del mismo documento expuesto, en el ítem 5- La planificación como base para el proceso, se indica:

“...La formulación, aprobación, ejecución, control y evaluación del presupuesto debe sustentarse en la planificación, para que éste responda adecuadamente al cumplimiento de los objetivos, metas y proyectos formulados y contribuya a la gestión de la unidad ejecutora de frente a la estrategia institucional y la demanda de servicios de salud, pensiones y prestaciones sociales por parte de los usuarios...”.

Mediante el oficio H.S.V.P.-D.A.-0331-2018 del 14 de marzo de 2018, el M. Sc. Óscar Montero Sánchez, Director Administrativo Financiero, referente a las subejecuciones presupuestarias presentadas en las partidas de mantenimiento, mencionó lo siguiente:

“...considerando la asignación presupuestaria histórica y los diferentes elementos que se presentan durante el periodo en ejecución, aunado al trámite de los procedimientos de contratación, recursos de apelación y revocatoria interpuestos por los proveedores, la no entrega de los productos por parte de los proveedores en el tiempo establecido, el no cobro oportunamente de las facturas, esta situación provoca un problema con las reservas legales y Administrativas que no se ejecutan y quedan en el saldo disponible en la partida en el periodo en ejecución, quedando pendiente el trámite y pagos los contratos y sus respectivas facturas para el periodo siguiente, cuyo comportamiento ha sido similar en los diferentes años.

La Dirección Administrativa Financiera mantiene y realiza gestión y seguimiento en materia de producción de los servicios administrativos, rendición de cuentas, planes operativos de mejora y manuales de gestión para cada área o servicio de competencia, en conjunto con la Dirección General, con la particularidad que los servicios administrativos en la mayoría de estos no cuentan con indicadores específicos de producción definidos por la institución, en este caso, por la variedad de actividades que estos realizan, se tienen debilidades en este sentido para lograr consolidarlos y aplicarlos de acuerdo a los conceptos establecidos...”.

Referente a las justificaciones presupuestarias del año 2016, el Ing. Aldo Protti Quesada, jefe del Área Gestión de Ingeniería y Mantenimiento, mediante el oficio HSVP-AGIM-0309-2018 del 15 de marzo de 2018, mencionó lo siguiente:



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

“...Un factor que afecta la ejecución presupuestaria es el corte del Fondo Rotatorio, ya que básicamente los cargos a las diferentes partidas del mes de diciembre de 2016, se tramitan en el mes de enero del año siguiente, y como prueba de lo anterior se puede apreciar que al revisar la asignación presupuestaria vs el gasto del presupuesto asignado para el año 2017, al 6 de febrero de 2017, se tiene un gasto de ₡ 219.887,905, monto que en su mayoría corresponde a pagos del año 2016, que fueron cancelados con presupuesto del año 2017...”.

En ese mismo oficio, sobre las justificaciones presupuestarias del año 2017, indicó lo siguiente:

“...Un factor que afecta la ejecución presupuestaria es el corte del Fondo Rotatorio, ya que básicamente los cargos a las diferentes partidas del mes de diciembre de 2017, se tramitan en el mes de enero del año siguiente, y como prueba de lo anterior se puede apreciar que al revisar la asignación presupuestaria vs el gasto del presupuesto asignado para el año 2018, al 17 de enero de 2018, se tiene un gasto de ₡ 150.718.916,00, monto que en su mayoría corresponde a pagos del año 2017, que fueron cancelados con presupuesto del año 2018...”.

No obstante, lo mencionado por el M. Sc. Montero Sánchez y el Ing. Protti Quesada, los imprevistos que se pudieran presentar en el periodo de ejecución presupuestaria requieren que la administración oriente los esfuerzos al fortalecimiento de la planificación y el control de los fondos asignados, es decir, si durante los años anteriores el comportamiento ha sido similar, evitar mantener entregas de bienes o servicios y el cobro de facturas cercanas al cierre presupuestario, debido a que los montos que se encuentren pendientes de ejecución impactarán negativamente el presupuesto del siguiente periodo.

Las subejecuciones y modificaciones presupuestarias a las partidas de mantenimiento, podría interpretarse como ausencia real de las necesidades o mala planificación, lo que implicaría a futuro la asignación de menos fondos a esas partidas y el eventual deterioro de las instalaciones hospitalarias, ocasionando limitaciones y problemas en la gestión para la conservación del equipamiento médico e infraestructura del centro médico; con el consecuente impacto en la atención de los asegurados.

### **3. GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO**

Se determinó que a nivel general existe inoportunidad en la atención de las solicitudes de mantenimiento, y una subutilización del Sistema de Operación y Control de Mantenimiento (SOCO), según se detalla a continuación:

El 45% (3.133) de las solicitudes de mantenimiento se encuentran clasificadas con el estado sin ejecución, siendo el taller de Obra Civil y Casa Máquinas quienes presentan la mayor cantidad de solicitudes pendientes: 1.212 y 880 respectivamente, correspondiente al 69% de las órdenes



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

recibidas en el periodo para obra civil y el 81% de Casa de Máquinas, según se observa a continuación:

**Tabla 3. Estado de las solicitudes de mantenimiento (SOCO)  
Hospital San Vicente de Paúl  
Período: 1° de mayo 2017 al 8 de marzo 2018**

Taller	Recibidas	Ejecutadas	No Ejecutadas	% No Ejecutado
Casa Máquinas	1.088	208	880	81%
Obra Civil	1.753	541	1212	69%
Electromecánico	316	195	121	38%
Eléctrico	1.060	720	340	32%
A/C	316	233	83	26%
Cerrajería	196	146	50	26%
Equipo Médico	1.841	1.447	394	21%
Electrónica	355	302	53	15%
<b>Total</b>	<b>6925</b>	<b>3792</b>	<b>3133</b>	<b>45%</b>

Fuente: Sistema de Operación, Control y Mantenimiento

Es importante mencionar, que algunas de las boletas de mantenimiento pendientes en el sistema al 8 de marzo de 2018, registran más 300 días desde que se realizó la solicitud, sin que exista certeza de su atención.

Se procedió a revisar en conjunto con los ingenieros Marcos Zamora Chavarría y Édgar Ortega Chavarría, coordinadores de la subárea de Equipo Médico, una muestra aleatoria de 61 solicitudes pendientes de atención, obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 4. Justificación de las solicitudes pendientes de ejecución (Subárea de Equipo Médico)  
Hospital San Vicente de Paúl  
Período: 1° de mayo 2017 al 8 de marzo 2018**

Justificación	Porcentual
El técnico no ha trasladado la solicitud al coordinador	70%
La Subárea de Equipo Médico no tiene competencia para realizar el trabajo solicitado	11%
Pendiente por falta de repuestos	8%
Finalizado y aprobado	10%

Fuente: Subárea de Equipo Médico

De la tabla anterior se concluye que en el 70% de las solicitudes pendientes, el técnico al cual se le asignó la atención no efectuó el traslado respectivo al coordinador para el cierre de la orden.



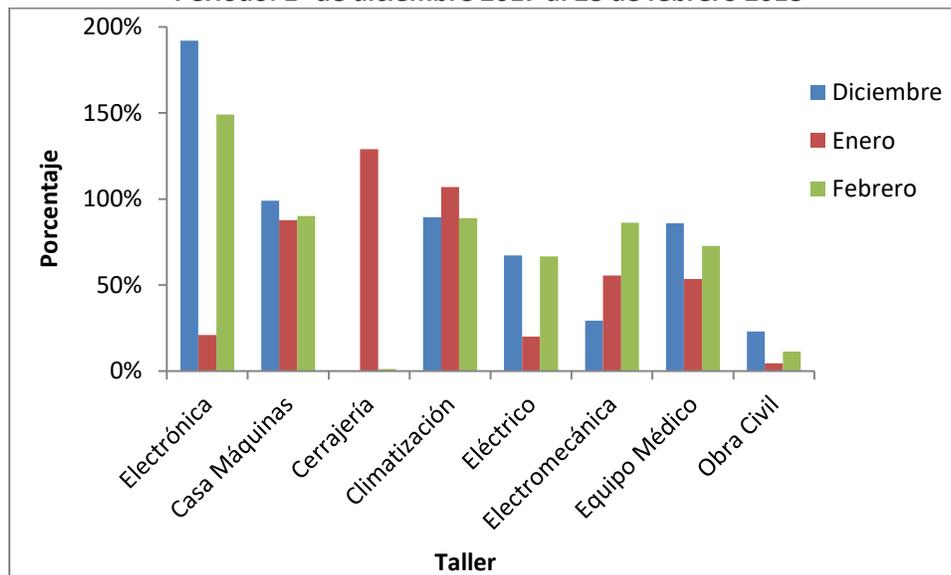
CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

Además, es importante mencionar, que algunas de las boletas de mantenimiento pendientes en el sistema al 8 de marzo de 2018, registran más 300 días desde que se realizó la solicitud, sin que exista certeza de su abordaje.

### 3.1 APROVECHAMIENTO DE LA JORNADA CONTRATADA

El aprovechamiento de la jornada contratada para efectuar labores de mantenimiento en los diferentes talleres presentó variaciones significativas en los tres meses analizados (diciembre de 2017, enero y febrero 2018), siendo el de Obra Civil y Cerrajería los que menor cantidad de horas para mantenimiento registraron en el SOCO, además, llama la atención que el taller de electrónica en los meses de febrero y diciembre presentó un aprovechamiento superior al 150%, lo anterior mediante el análisis de los roles (horario laborado) de los técnicos y la cantidad de solicitudes atendidas:

**Gráfico 1. Aprovechamiento del horario contratado para efectuar mantenimiento Hospital San Vicente de Paúl**  
Período: 1° de diciembre 2017 al 28 de febrero 2018



Fuente: Sistema de Operación, Control y Mantenimiento

Se verificó el aprovechamiento de la jornada laboral en el horario nocturno de los meses de diciembre 2017, enero y febrero 2018, el cual presentó indicadores bajos en los siguientes talleres:



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

**Tabla 5. Aprovechamiento del Tercer Turno (10 pm a 6 am)  
Hospital San Vicente de Paúl  
Período: 1° de diciembre 2017 al 28 de febrero 2018**

Mes	Taller	Técnico	Horas Disponibles	Horas en SOCO	Aprovechamiento
<b>Febrero 2018</b>	Obra Civil	Vargas Mora Pablo	176	0	0%
	Obra Civil	Chávez Ramírez Daniel	176	32,5	18%
	Obra Civil	Méndez Ulate Giovanni	168	0	0%
	Electromecánica	Valverde Alfaro Braim	152	43	28%
<b>Enero 2018</b>	Obra Civil	Sánchez Oreamuno Daniel	200	1	1%
	Obra Civil	Soto Méndez Johan	144	0	0%
	Electromecánica	Arguedas Barahona Carlos	192	82	43%
	Electricidad	Salas Loría Eduardo	176	15	9%
	Electricidad	Marín Ulate José Mario	152	0	0%
<b>Diciembre 2017</b>	Obra Civil	Chávez Ramírez Daniel	192	55	29%
	Obra Civil	Méndez Ulate Giovanni	192	46	24%
	Electromecánica	Valverde Alfaro Braim	168	19	11%

Fuente: Sistema de Operación, Control y Mantenimiento

De la tabla anterior se concluye, que los funcionarios de los talleres de Obra Civil, Electromecánica y Electricidad que laboran en el tercer turno, registran un aprovechamiento que no excede el 43% en las labores de mantenimiento, evidenciándose meses en que no se reportaron horas.

### 3.2 SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS MÓDULOS DEL SOCO

La implementación y utilización de los módulos del SOCO todavía se encuentra en proceso, siendo solamente el 53% que se encuentra totalmente en uso, como se detalla a continuación:

**Tabla 6. Implementación del SOCO  
Hospital San Vicente de Paúl  
Al 10 de abril de 2018**

Módulos	Cantidad	Porcentaje
Implementados	9	53%
No Implementados	2	12%
Parcialmente Implementados	6	35%

Fuente: Área Gestión de Ingeniería y Mantenimiento

El Reglamento al Sistema de Mantenimiento Institucional, establece en el Artículo 49: Sobre la estimación de recursos para ejecutar las actividades del mantenimiento:



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

“...Corresponderá a la Jefatura o el funcionario responsable de coordinar y dirigir las actividades de mantenimiento local o regional, estimar los recursos humanos, materiales, presupuestarios y/o de contratación de servicios por terceros, para que se pueda ejecutar en forma eficiente y oportuna las actividades de mantenimiento al recurso físico, según los procedimientos y/o metodologías institucionales...”.

Además, en el artículo 20: Módulos del SIGEM:

“...El sistema de información debe permitir ordenar el conjunto de reglas, normas y principios que permitan gestionar la información relevante para el SIGMI referente a: inventario técnico de recurso físico, planeamiento y programación de actividades, seguimiento y control de órdenes de trabajo y contratos de mantenimiento, generación de indicadores de estado del recurso físico y de gestión, planes de mejora y capacitación, programas relacionados con la Política de Hospital Seguro y las vinculaciones respecto de las inversiones, así como la gestión de mantenimiento en todos los niveles...”.

Artículo 21: Sobre la unidad responsable del diseño, implementación, operación y mantenimiento del SIGEM:

“...Las Direcciones de Mantenimiento Institucional, Equipamiento Institucional y Tecnologías de Información y Comunicaciones son responsables del diseño, desarrollo e implementación del SIGEM; la operación continua, **la inclusión de datos y el soporte técnico le corresponden al Nivel Local y Regional**, debidamente documentado en cumplimiento con lo establecido en las Normas de Control Interno...” (El resaltado no corresponde al original).

Mediante el correo electrónico Institucional “Webmaster”, se remitió el oficio GIT-0288-2018-GM-2693-2018 del 26 de febrero de 2018, suscrito por la Arq. Gabriela Murillo Jenkins, Gerente Infraestructura y Tecnología y la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, en ese entonces Gerente Médico, comunicando lo siguiente:

“...Por la importancia de aplicar soluciones informáticas, para la gestión de mantenimiento, se analizaron algunas herramientas desarrolladas por niveles locales. De estas herramientas, se consideró que la que tiene mejores ventajas es el sistema S.O.C.O desarrollado en el Área Administración de Edificios de Oficinas Centrales en coordinación con los CGI de la Gerencia Administrativa y Gerencia de Infraestructura y Tecnologías, el cual está en operación desde finales del 2013. Es una aplicación que posee los siguientes módulos:

1. Seguimiento en tiempo real de las solicitudes de trabajo por parte los usuarios.
2. Clasificación del equipo crítico: médico, industrial y bienes muebles.
3. Programa de mantenimiento preventivo con recurso humano del servicio de mantenimiento.
4. Programa de mantenimiento preventivo y correctivo contratado.



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

5. Frecuencia de mantenimiento, complejidad del activo, estado del equipo: fuera de servicio, parcialmente en uso y en servicio.
6. Tipo de adquisición: compra, donación y otros.
7. Garantía, vigencia y el proveedor que la brinda.
8. Inventario de bodegas de materiales.
9. Control de contratos y costos.
10. Trazabilidad del activo.
11. Costos por solicitud de trabajo.
12. Seguimiento a equipos críticos médicos e industriales.
13. Recepción y entregas de activos a los servicios.
14. Conectividad con el SCBM, SICERE, Planilla RRHH, SIGES.
15. Conectividad externa al SOCO sin acceso a la red institucional.
16. Diferentes reportes de solicitudes por servicios y cargas de trabajo por personal entre otros.

Dado lo anterior, se considera importante su instalación en las unidades de mantenimiento para la administración y manejo de bases de datos a través de un sistema informático...”.

El Ing. Everardo Solano Rojas<sup>1</sup>, Administrador Local del Sistema, consultado sobre la implementación de los módulos del SOCO mencionó lo siguiente:

“...No todos están implementados, se encuentran pendientes el gasto de materiales (inventario de bodegas), los contratos de mantenimiento, a raíz de que no se tiene claro como alimentar la información del sistema...”.

Preocupan los números asociados al aprovechamiento de la jornada contratada según el sistema utilizado, el cual presentó variaciones significativas en los diferentes talleres que conforman el servicio, en especial el de los técnicos del tercer turno, lo que denota debilidades de control y que genera incertidumbre en la utilización de los recursos disponibles, situación que incide negativamente en las condiciones de conservación del centro hospitalario y eventualmente en la cantidad de solicitudes que se encuentran registradas en el sistema como no ejecutadas.

Además, las debilidades evidenciadas en la implementación, supervisión y utilización del SOCO no garantizan la eficiencia y eficacia del proceso, en virtud de que se desaprovechan las bondades del sistema en aspectos como el control de materiales, rutinas de mantenimiento, seguimiento de garantías y supervisión de los técnicos.

---

<sup>1</sup> Mediante entrevista efectuada el 22 de marzo de 2018.



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

#### 4. CONDICIONES DE PLANTA FÍSICA Y EQUIPOS

Se evidenciaron aspectos que reflejan insuficientes acciones de conservación y mantenimiento en la planta física y el equipo médico del hospital San Vicente de Paúl<sup>2</sup>, según se detalla a continuación:

##### ➤ PLANTA FÍSICA

En inspección ocular efectuada el 23 de marzo de 2018, en compañía del Ing. Aldo Protti Quesada, jefe del Área Gestión de Ingeniería y Mantenimiento, se evidenciaron los siguientes aspectos:

- Algunas láminas del cielo raso se encuentran manchadas por filtraciones y en algunos lugares están ausentes (Planta baja Nutrición).
- Algunas paredes presentan desprendimiento del repello y/o de la pintura que las recubre; así mismo, algunos elementos del mobiliario presentan desprendimiento del forro (Área de Laboratorio Clínico y patio de luz de pediatría).
- Se observaron puertas y bisagras en diferentes áreas del centro médico despintadas, oxidadas y/o el cierrapuertas con la manija hidráulica dañada o desprendida. (En todo el hospital)
- En los alrededores del Taller de equipo médico y electrónica (Pasillo), se encuentran equipos dañados o fuera de servicio, así como escombros y sacos de cemento en mal estado.
- En el cuarto piso se observó una bodega improvisada con insumos del servicio de Terapia Respiratoria, en la cual se ubican equipos sin uso; además se evidenció gran cantidad de filtros de A/C usados.

##### ➤ EQUIPO MÉDICO

Mediante inspección ocular efectuada el 22 de marzo de 2018 en compañía del Ing. Édgar Ortega Chavarría, Coordinador del Taller de Equipo Médico: Electromecánica, Óptica e Imágenes Médicas, se observó lo siguiente:

- Centro de Esterilización de Instrumental y Equipo: la lavadora automática de instrumental con número de activo 851075, se encuentra fuera de servicio, además, se encontró que una selladora de bolsas y un compresor que no están identificados con el número de activo.
- Activos acumulados en pasillo del tercer y cuarto piso: se encontraron varios activos como una mesa de exploración, sillones, mesa puente; acumulados, en desuso y en malas condiciones.
- Hospitalización tercer piso: se evidenciaron 2 aspiradores portátiles fuera de servicio y en uno de los casos el soporte de los reservorios presenta exceso de oxidación.
- Servicio de Emergencias: en el pasillo que comunica con el servicio de emergencias se encontraron 4 camas de transporte dañadas y fuera de servicio.

---

<sup>2</sup> Ver anexo 1



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

- Servicio de Radiodiagnóstico e Imágenes Médicas: el inyector para medios de contraste que se utiliza en conjunto con el TAC presenta desprendimiento de pintura.

El Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional, en el artículo 36, establece que, dentro de la responsabilidad del jefe del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento, lo siguiente:

“...b) Planificar, ejecutar, evaluar y controlar los programas de mantenimiento del recurso físico de la Unidad Ejecutora.

c) Elaborar procedimientos de operación y mantenimiento de la infraestructura, instalaciones, equipos médicos, industriales, de oficina, mobiliario y otros, subordinados a la política, el reglamento y a las normas generales. Establecer los métodos de trabajo para asegurar la disponibilidad y confiabilidad del recurso físico de la Unidad Ejecutora...”.

Ese mismo marco normativo, en el artículo 57, “Del control de la gestión de mantenimiento”, indica lo siguiente:

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

La ausencia de monitoreo y control en las condiciones de la infraestructura y el equipamiento acelera el deterioro en estos elementos, situación que se puede disminuir con la ejecución periódica de mantenimiento preventivo e intervenciones oportunas de correctivo.

Las condiciones de la infraestructura y del equipamiento médico inciden de manera directa en la atención de los pacientes, por lo cual, es necesario que las autoridades efectúen inspecciones e intervenciones periódicas por medio de mantenimiento preventivo, con el fin de evitar el deterioro excesivo y el incremento de los costos por reparaciones mayores.

Además, el mantener equipos, materiales y desechos acumulados en bodegas improvisadas como las del cuarto piso, denota una ausencia de gestión por parte de los servicios involucrados, lo que contribuye al desaprovechamiento de los pocos espacios con que cuenta el centro de salud y eventualmente podría incidir en la prestación de los servicios de salud.



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

## 5. SOBRE LA GESTIÓN DE PROYECTOS

Se determinó la ausencia de una metodología o herramienta de seguimiento que evidencie el estado actual de los proyectos que se gestionan en el hospital San Vicente de Paúl.

Si bien es cierto, en la cartera de proyectos (documento en Excel) se registra el detalle del estado: planificación, ejecución o finalizado, no existe la certeza del avance específico de cada uno.

La Política Institucional de Dirección y Gestión de Portafolios, Programas y Proyectos, indica en su inciso 6.1.1 lo siguiente:

“...La CCSS procurará mejorar el desempeño en la dirección y gestión de portafolios, programas y proyectos en cada una de las fases del ciclo de vida, a través de la estandarización y aplicación de modelos, procesos, metodologías y herramientas que maximicen el logro de los resultados...”.

El Reglamento al Sistema de Mantenimiento Institucional en el artículo 64: Del enfoque del ciclo de proyectos en las inversiones, menciona lo siguiente:

“...Corresponderá al Comité de Inversiones y Mantenimiento Gerencial, Local o Regional verificar que cualquier inversión en Recurso Físico que se realice, cumpla las etapas de ciclo de proyectos, establecidas en este reglamento y verificar que efectivamente se han introducido las variables relativas a la gestión de mantenimiento...”.

Consultado sobre los proyectos pendientes de ejecución, el Ing. Manuel Oporto Mejía<sup>3</sup>, Coordinador de la Subárea de Proyectos, mencionó lo siguiente:

“...Se tienen planificados 33 proyectos, sin embargo, se presentó una situación con los equipos de endoscopia por lo que se decidió asignar todo el presupuesto del periodo para la adquisición de dichos equipos.

Por otro lado, se está ejecutando los siguientes:

- Proyecto de Hemato-oncología.
- Proyecto de fortalecimiento del servicio de emergencias para la mejora en la atención del adulto mayor.
- Proyecto de cardiología para la atención y prevención del paciente con problemas cardiorrespiratorios.
- Reemplazo de las cámaras de refrigeración de farmacia y laboratorio.
- Video laringoscopia para Sala de Operaciones (FREM).

---

<sup>3</sup> Mediante entrevista efectuada el 5 de abril de 2018.



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

- La Junta de Protección Social aprobó la adquisición de una plataforma de microscopia digital para dermatología y 3 US ginecológicos.
- Se colabora en proyectos de equipamiento a nivel de las Gerencias Logística y Médica.
- Gestión de mantenimiento preventivo y predictivo del sistema de digitalización de imágenes en la provincia de Heredia...”.

Lo descrito anteriormente, denota la necesidad de fortalecer el sistema de control interno en el desarrollo de los proyectos que se gestionan en el hospital, a través de la implementación de una metodología de seguimiento que garantice y documente el avance real alcanzado de los proyectos que se encuentran registrados en la cartera.

La ausencia de monitoreo y control en el desarrollo de los proyectos hospitalarios, aunado a los inconvenientes que eventualmente se generan sobre la asignación presupuestaria, dificulta la oportunidad y efectividad en el desarrollo de los mismos, situación que podría incidir de forma negativa en la prestación de los servicios médicos.

## 6. SOBRE LA BODEGA DE MANTENIMIENTO

Existen debilidades en la gestión de almacenamiento, custodia y distribución de materiales y herramientas, tal y como se detalla a continuación:

- No se evidenció la totalidad del inventario de los materiales que se custodian, lo que imposibilitó la ejecución de una prueba aleatoria.
- No existe estandarización del registro de la salida de materiales, ya que algunos se anotan en un libro de bitácora, mientras que el Taller de Obra Civil utiliza una boleta para la salida de pintura u otros materiales.
- No existe codificación de los estantes en los cuales se colocan los materiales.
- Algunos materiales se encontraban almacenados directamente en el suelo (Bodega de electrónica).

Es importante mencionar, que se efectuó un inventario aleatorio en compañía del Ing. Albert Hansen Vargas, Coordinador del Taller de Electrónica y los resultados obtenidos se consideraron satisfactorios, ya que no se encontraron diferencias entre el último inventario efectuado por el servicio (9 de febrero 2018) y las existencias a la fecha<sup>4</sup>.

El Manual de Procedimientos para las Sub-Áreas de Almacenamiento y Distribución de la C.C.C.S. diciembre 2014 en el apartado “Almacenamiento de la mercadería”, establece lo siguiente:

“...Se debe realizar el acomodo de la mercadería en anaqueles o estantería de acuerdo con el orden del Catálogo de Suministros, podría ser por bodega o por código. Deben estar los productos

---

<sup>4</sup> Al 9 de abril de 2018



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

debidamente identificados por código, descripción y unidad de medida (usar tarjeta de localización) ...”.

El Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional, en el artículo 35, se establece lo siguiente:

“...Son deberes y responsabilidades de los funcionarios de la CCSS con cargo de jefatura y que tiene bajo su responsabilidad la custodia de algún activo, las siguientes:

a) Velar por la protección y buen uso de los recursos físicos bajo su responsabilidad...”.

La ausencia de un registro completo del inventario con el que dispone el Área Gestión de Ingeniería y Mantenimiento denota debilidades de gestión en la custodia, almacenamiento y distribución de las herramientas y materiales que se encuentran en la bodega principal.

El no disponer de un registro completo del inventario debilita el sistema de control interno y expone a la institución a eventuales pérdidas patrimoniales que podrían incidir negativamente en la gestión de mantenimiento y en la atención de los usuarios, al no disponer de los materiales cuando se requieran.

## CONCLUSIÓN

El Área Gestión de Ingeniería y Mantenimiento en el ámbito de sus funciones sustantivas, requiere evitar el aumento en el deterioro de los elementos que conforman la infraestructura hospitalaria, así como del equipamiento médico e industrial a través de la aplicación de rutinas periódicas de mantenimiento preventivo, dirigidas a la prevención de fallas, disminución de los puntos muertos por paradas, aumento de la vida útil y disminución de los costos por reparaciones, entre otros aspectos; por lo cual, la adecuada programación y ejecución de rutinas, favorece el incremento en la disponibilidad y confiabilidad del patrimonio institucional.

La planificación y el registro de información veraz son elementos que contribuyen a la toma de las mejores decisiones, fortalecimiento del sistema de control interno y funcionamiento de los servicios, garantizando la asignación y uso de los recursos en las mejores condiciones, en beneficio de una atención a los pacientes de forma eficiente y eficaz, a través del mantenimiento del centro médico.

El presupuesto se formula en función de la satisfacción de las necesidades, objetivos y metas del centro médico, el cual responde al plan anual operativo, de ahí que la óptima ejecución de las partidas de mantenimiento incide positivamente en la conservación del hospital y en una atención de calidad para los pacientes.



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

La ejecución de las actividades sustantivas que realiza el Área Gestión de Ingeniería y Mantenimiento requiere fiscalización periódica para garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones, situación que requiere ser fortalecida por las autoridades del centro de salud, debido a que todavía se encuentra en proceso la implementación de algunos módulos del SOCO.

Además, es necesario que se revise la eficacia del mantenimiento ejecutado en la jornada laboral contratada de los diferentes talleres, en especial el del tercer turno (10 pm a 6 am), en virtud que en los meses analizados se evidenció un aprovechamiento que no supera el 43% y en algunos casos no se comprobó la realización de trabajos de mantenimiento.

La implementación de metodologías y/o herramientas para la fiscalización de proyectos, son clave para la buena ejecución y consecución de los mismos. Todo proyecto está sujeto a limitaciones y dependerá del equipo de trabajo elegir aquella topología y el protocolo adecuado, que permita al Centro Médico maximizar el uso de los recursos, en función del cumplimiento de los objetivos de cada proyecto a realizar.

Si bien es cierto, el centro de salud no dispone de suficiente espacio para el almacenamiento de los materiales, insumos y herramientas, existen elementos que requieren ser fortalecidos y que son propios de la gestión del servicio en torno a los inventarios, codificación de estantes; entre otros aspectos.

## RECOMENDACIONES

### AL DR. ROBERTO CERVANTES BARRANTES, DIRECTOR GENERAL O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Garantizar en conjunto con la Dirección Administrativa Financiera la ejecución de las siguientes acciones:
  - a. Implementar una metodología y/o herramienta para el monitoreo y control de los proyectos, la cual permita entre otros aspectos medir el desempeño en el uso de los recursos, avances porcentuales y responsables, con el fin de implementar acciones correctivas o preventivas oportunas para el cumplimiento de los objetivos de los proyectos desarrollados en el hospital, según lo evidenciado en el hallazgo 5.
  - b. Revisar la metodología de asignación de recursos financieros para el desarrollo de los proyectos gestionado por la Subárea de Proyectos de ese hospital, para establecer mecanismos que minimicen el riesgo de que existan proyectos ya iniciados que no puedan ser finalizados oportunamente. **Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de recibido el presente informe.**



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

2. Emitir un recordatorio a las jefaturas de los servicios médicos sobre la obligación de proteger las inversiones institucionales en recurso físico y equipamiento médico; así como, el alertar oportunamente al Área de Gestión de Ingeniería y Mantenimiento cuando se requiera su intervención a través del SOCO, de manera que se garantice la operación continua, confiable, segura y económica de los servicios de salud, según lo evidenciado en el hallazgo 4. **Plazo de cumplimiento: 1 mes a partir de recibido el presente informe.**
  
3. Solicitar a la Jefatura de Medicina la realización de un análisis acerca del estado y cantidad de materiales, insumos y equipos médicos que se encuentran almacenados en la bodega improvisada del cuarto piso, según lo evidenciado en el hallazgo 4 para que, a partir del mismo, se desarrolle un plan de abordaje para garantizar el uso eficiente de los bienes que están en condiciones de operación, o el retiro de los que así lo requieran. **Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de recibido el presente informe.**

**AL M. SC. ÓSCAR MONTERO SÁNCHEZ, DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

4. En conjunto con la jefatura del Área Gestión de Ingeniería y Mantenimiento, efectuar lo siguiente:
  - a. Desarrollar indicadores de gestión que permitan disponer de información relevante acerca de la productividad del personal en el desarrollo de las labores (hallazgo 1). **Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de recibido el presente informe.**
  - b. Documentar el seguimiento periódico de los indicadores de producción definidos en atención al inciso a) de esta recomendación. **Plazo de cumplimiento: 12 meses a partir de recibido el presente informe.**
  
5. En coordinación con la jefatura del Área de Gestión Ingeniería y Mantenimiento establecer un mecanismo periódico para garantizar el monitoreo oportuno de la ejecución presupuestaria en las cuentas asociadas a las labores de conservación y mantenimiento de planta física y equipos; así mismo, para el proceso de formulación del Plan-Presupuesto, documentar la consideración del comportamiento histórico de las partidas que han presentado una mayor subejecución (Hallazgo 2).

**Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de recibido el presente informe, para efectos de cumplimiento debe aportarse evidencia documental relacionada con el control y seguimiento al comportamiento de las partidas, en la cual conste la participación de la Jefatura del Área de Gestión de Ingeniería y Mantenimiento.**



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

**AL ING. ALDO PROTTI QUESADA, JEFATURA DEL ÁREA DE GESTIÓN INGENIERÍA Y MANTENIMIENTO O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

6. Establecer las acciones correspondientes para que esa jefatura en el cumplimiento de sus potestades de control y supervisión desarrolle las siguientes acciones:
- a. Analizar de forma mensual el estado de solicitudes de mantenimiento que se encuentran clasificadas en el SOCO como sin ejecución, con el fin de verificar el registro correcto de información y establecer las causas que ocasionan el estado de pendientes en órdenes de trabajo que ya fueron atendidas de manera efectiva, con el fin de que se implementen las medidas correctivas pertinentes y la información del sistema sea confiable (hallazgo 3).
  - b. Realizar un análisis sobre la productividad del personal que labora en el Servicio, para determinar las razones por las cuales se presentan variaciones significativas en el aprovechamiento de la jornada según registros del sistema SOCO, incluyendo en el análisis el abordaje del tercer turno, con el fin de elaborar una propuesta que permita garantizar mayor eficiencia en el uso del recurso técnico y de ser procedente redistribuir al personal en otros turnos.

Dicha propuesta debe ser remitida a la Dirección Administrativa Financiera para su valoración y ejecución de acciones según corresponda. **Plazo de cumplimiento: 9 meses a partir de recibido el presente informe.**

7. Efectuar las acciones necesarias para garantizar el uso de todos los módulos del sistema SOCO que se encuentran pendientes de implementación (clasificación del equipo crítico: médico, industrial y bienes muebles, inventario de bodegas de materiales, costos por solicitud de trabajo, seguimiento a equipos críticos médicos e industriales, entre otros aspectos), a fin de lograr el máximo aprovechamiento en el uso de la herramienta tecnológica al disponer oportunamente de información relevante para la toma de decisiones estratégicas y operativas del Área de Gestión Ingeniería y Mantenimiento, según lo evidenciado en el hallazgo 3.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá enviarse a la Auditoría Interna, en el plazo de 9 meses posterior al recibo del presente informe, documento donde se evidencie el avance en la implementación y utilización de los módulos del SOCO que se encuentran pendientes.

8. A partir de los aspectos evidenciados en el hallazgo 4 y anexo 1 de este informe, implementar un plan de abordaje que permita identificar y priorizar los aspectos por nivel de criticidad y



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

planificar las acciones pertinentes para su intervención. **Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de recibido el presente informe.**

9. En relación con el inventario de materiales, ejecutar las siguientes acciones:
- Efectuar el inventario completo de los materiales, herramientas e insumos que se custodian en la bodega principal del Servicio.
  - Establecer mecanismos de control para garantizar que el citado inventario se mantenga actualizado.
  - Implementar un cronograma de inventarios aleatorios periódicos, que permitan detectar aspectos sujetos de mejora en el control de inventarios de esa unidad (hallazgo 6). **Plazo de cumplimiento: 9 meses a partir de recibido el presente informe.**

#### COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los resultados de la presente evaluación se comentaron con el Dr. Roberto Cervantes Barrantes, Director General, el M. Sc. Óscar Montero Sánchez, Director Administrativo Financiero y el Ing. Aldo Protti Quesada, Jefe Área Gestión de Ingeniería y Mantenimiento.

Como principales observaciones se solicitó ampliar el plazo en las recomendaciones 6, 7 y 9, a 9 meses, lo cual se aprobó.

El Dr. Cervantes Barrantes, mencionó modificar la recomendación 5 en el apartado de la valoración de la formulación presupuestaria, lo cual se aprueba.

Por lo demás, los plazos y recomendaciones se aprobaron.

#### ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Ing. Sebastián Madrigal Solano  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Ing. Miguel Ángel Salvatierra Rojas  
**JEFE DE SUBÁREA**

MASR/SMS/wnq



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

## ANEXO 1

### ✓ INFRAESTRUCTURA





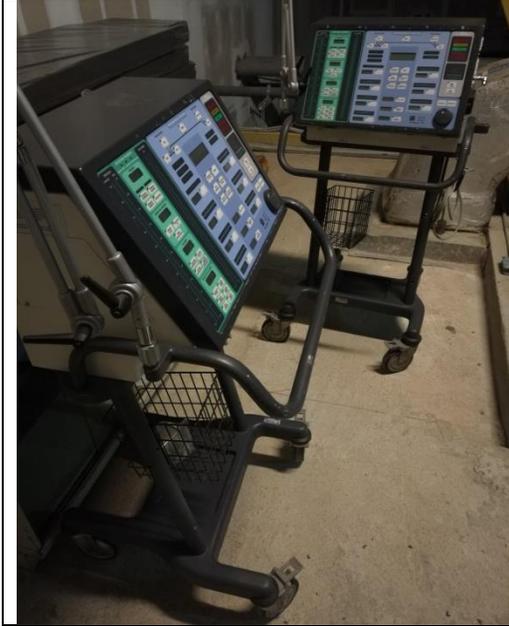
CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105



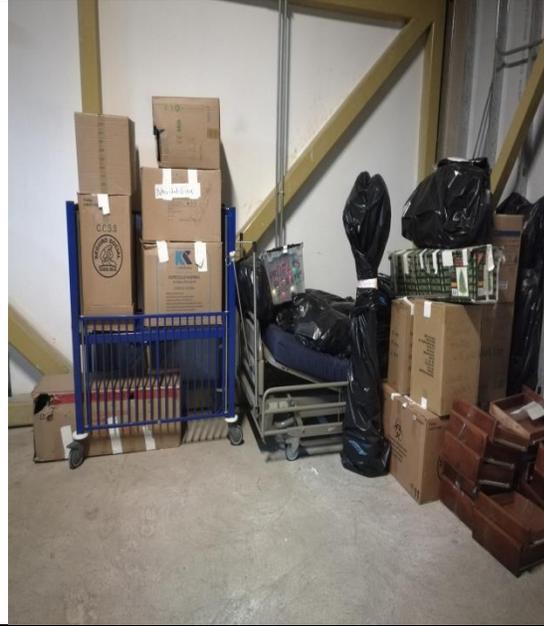


CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

Fotografía 9



Fotografía 10



Fotografía 11

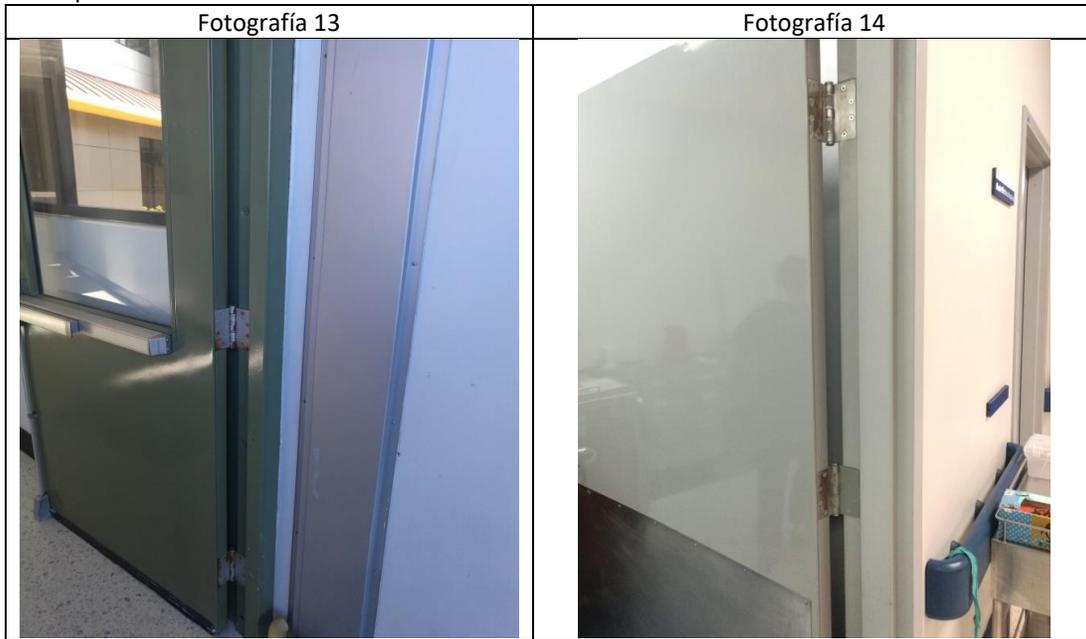


Fotografía 12





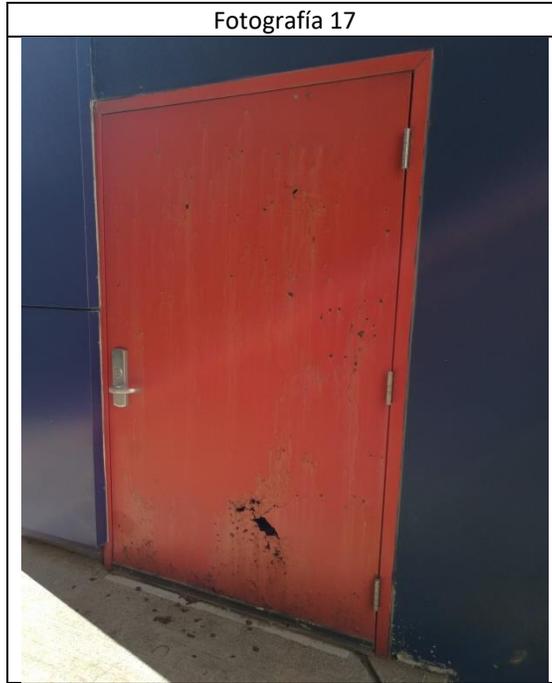
CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105



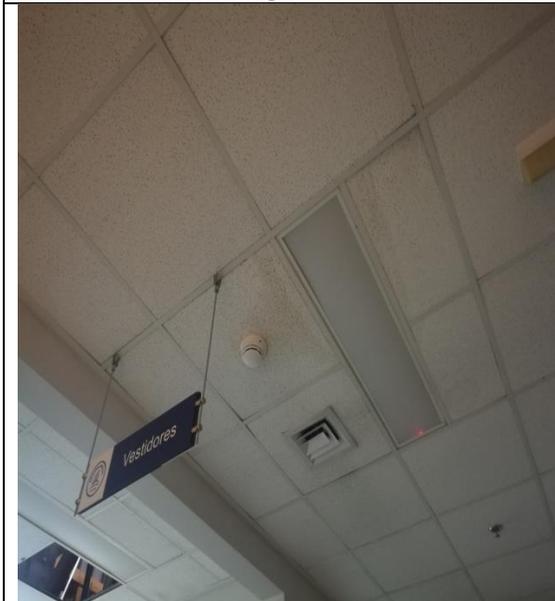


CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

Fotografía 17



Fotografía 18



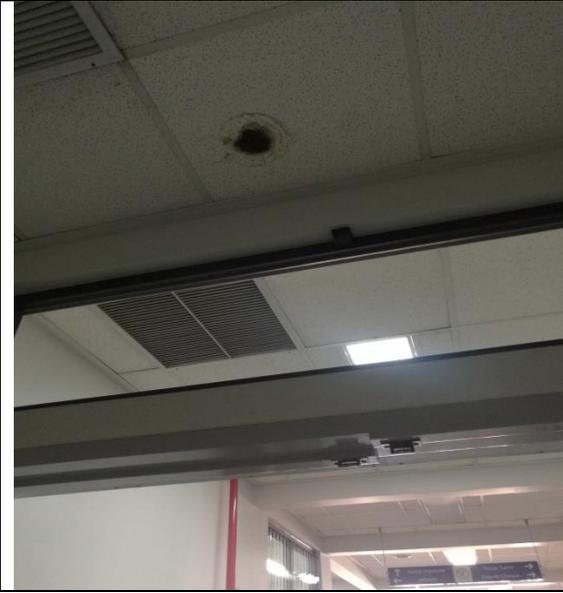
Fotografía 19





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

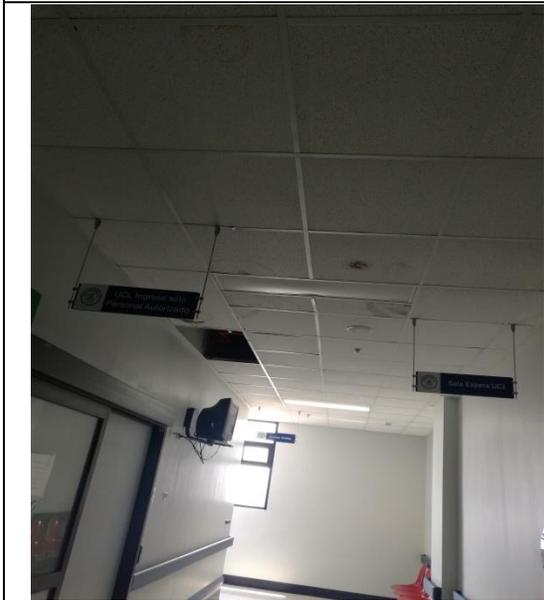
Fotografía 20



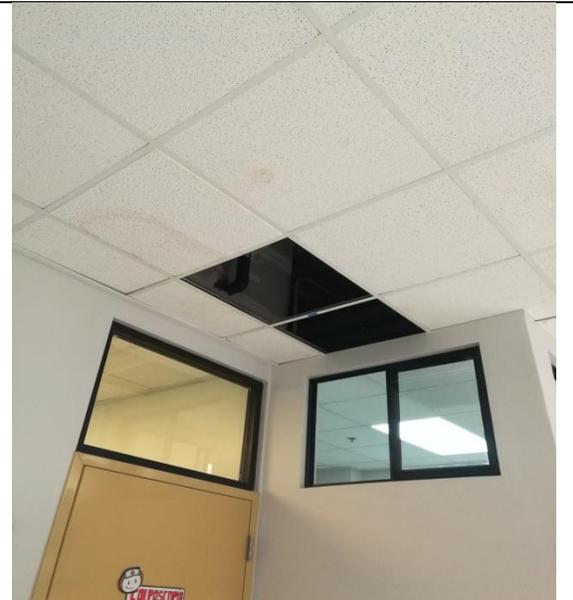
Fotografía 21



Fotografía 22



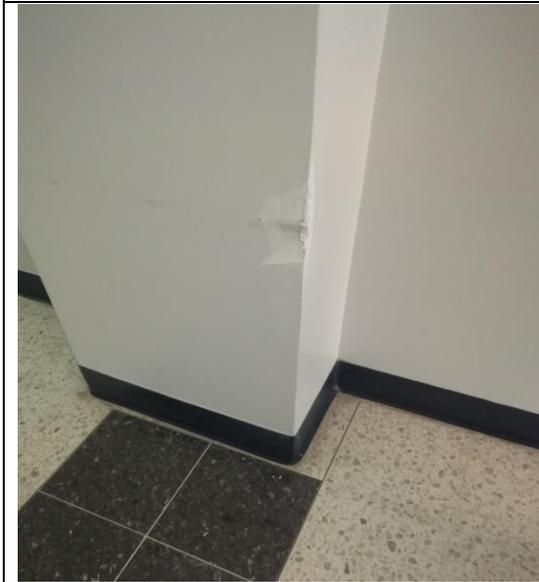
Fotografía 23





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

Fotografía 24



Fotografía 25



Fotografía 26



Fotografía 27





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

Fotografía 28



Fotografía 29



Fotografía 30



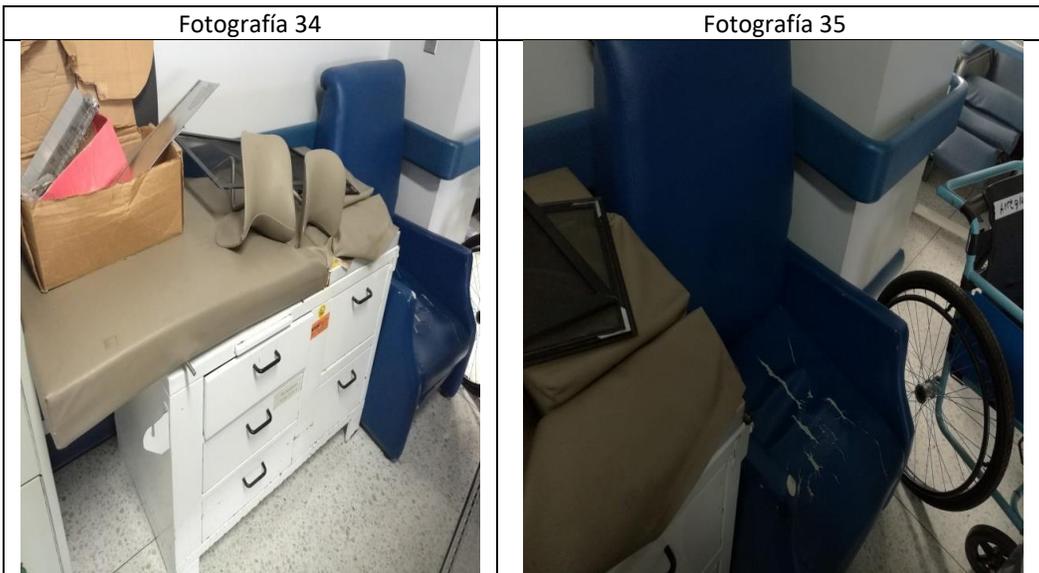
Fotografía 31





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

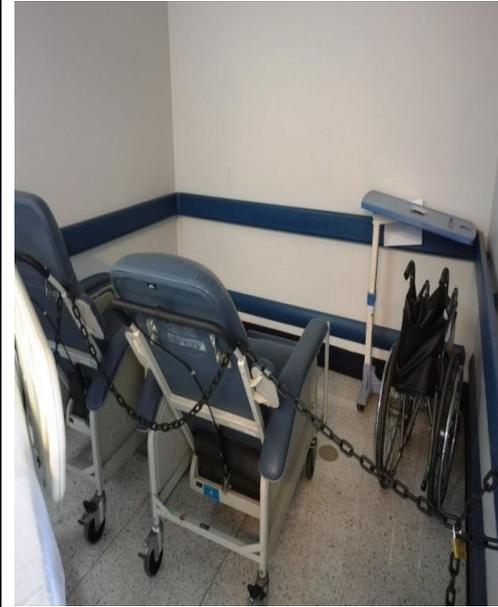
✓ EQUIPO MÉDICO





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

Fotografía 36



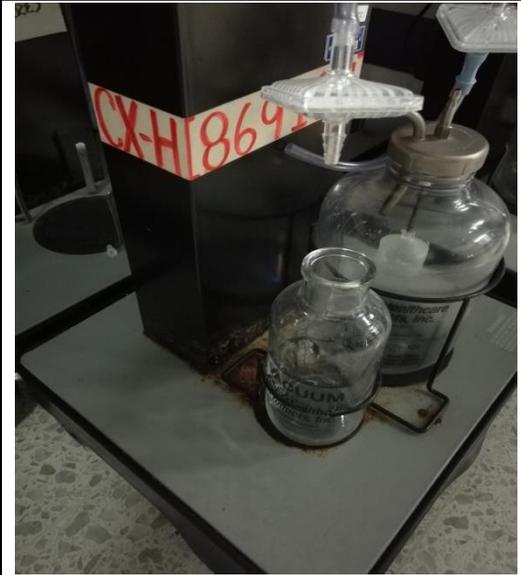
Fotografía 37



Fotografía 38



Fotografía 39





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

Fotografía 40



Fotografía 41

