



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

**AGO-79-2018**  
**11-07-2018**

## **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 gestión de mantenimiento en el Área de Salud de Siquirres.

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

Se comprobó además que, no se utiliza el sistema SOCO, aun cuando es el medio oficial para tramitar trabajos de mantenimiento, lo que provoca una limitante para disponer de información relacionada con el rendimiento y oportunidad de respuesta del personal y del Servicio.

Por otro lado, se requiere fortalecer los controles asociados a la ejecución presupuestaria, al evidenciar partidas que no alcanzaron porcentajes de ejecución razonables y, por consiguiente, algunos proyectos no fueron ejecutados.

En lo referente a la conservación de la planta física se observaron necesidades de mejora ocasionadas por el deterioro de las edificaciones; las cuales reciben mantenimiento correctivo.

En virtud de los resultados obtenidos, se han formulado 5 recomendaciones, dirigidas a la Dirección Administrativa y al Jefe de Ingeniería y Mantenimiento, las cuales procuran la ejecución de acciones para fortalecer los controles y la gestión del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento.



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

**AGO-79-2018**  
**11-07-2018**

## **ÁREA GESTIÓN OPERATIVA**

### **AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA EVALUACION INTEGRAL EN EL ÁREA DE SALUD DE SIQUIRRES, REFERENTE A LA GESTIÓN MANTENIMIENTO**

#### **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 gestión de mantenimiento de la infraestructura y equipamiento médico en el Área de Salud de Siquirres.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Evaluar los procesos de la planificación, ejecución y control desarrollado por el Servicio de Ingeniería y Mantenimiento, dirigido al mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones y equipo fijo del centro médico.
- Analizar el comportamiento de la ejecución presupuestaria destinada al mantenimiento de la infraestructura y el equipo fijo del centro médico.
- Evaluar las condiciones de conservación y mantenimiento de la planta física de las instalaciones del Área de Salud de Siquirres.

#### **ALCANCE**

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

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



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

## METODOLOGÍA

- Verificación de los procesos de planificación, ejecución y control, desarrollados por el Servicio de Ingeniería y Mantenimiento, dirigido al mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones y equipo fijo del centro hospitalario.
- Revisión de programas de mantenimiento preventivo y correctivo, mecanismo de supervisión, rutinas de mantenimiento.
- Revisión de la priorización de proyectos.
- Análisis de la conducción y ejecución de las operaciones de mantenimiento de infraestructura y equipamiento en el Área de Salud. Revisando 89 “boletas amarillas”, boletín estadístico de tres meses y el respectivo informe de rendimiento, además, se determinó el promedio mensual de boletas amarillas, pendientes de atender y llenado correcto.

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Reglamento General de Hospitales Nacionales.
- Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional, 2012.
- Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
- Manual de Normas y Procedimientos Contables y Control de Activos, 2011.
- Guía para la elaboración del programa de Mantenimiento del Recurso Físico en las Unidades de la Caja Costarricense de Seguro Social, noviembre 2015.

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

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

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



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

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE LOS PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

Se verificó que el Servicio de Ingeniería y Mantenimiento del Área de Salud Siquirres (CAIS), no dispone de programas de mantenimiento debidamente establecidos, ni ajustados a las guías de la Dirección de Mantenimiento Institucional, esto para ninguna de las áreas de trabajo (civil, mecánica, electromecánica, electro-médica, entre otros).

Al respecto, se evidenció la existencia de una lista de chequeo para revisión de paneles eléctricos, realizada por personal del centro médico; además, se observó la existencia de instrumentos de chequeo o revisión elaborados y utilizados por los proveedores de mantenimiento preventivo y correctivo para los equipos: compresor de aire médico, secadores de aire, bomba de vacío médico, manifold para oxígeno, bomba de evacuación de gases anestésicos, manifold para óxido nitroso, sistema de bombeo contra incendios, sistema fijo contra incendios, sistema de rociadores y planta eléctrica.

Los Proveedores de servicio brindan mantenimiento a 13 sistemas, entre ellos el sistema de protección contra incendios y el sistema de tratamiento de aguas residuales, además, cubren alrededor de 35 equipos médicos dentro de los cuales se encuentran: equipos de rayos X dental portátil, autoclaves, máquina de anestesia.

Al respecto, no se dispone de programas ni guías de revisión, de igual manera sucede con los techos, canoas, sistema de aguas residuales interna (cajas de registro, tuberías), sistema eléctrico interno (tomos, apagadores, luminarias, por mencionar algunos elementos).

El Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional, en el artículo 36, establece que, entre las responsabilidades del Jefe del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento, se encuentran las siguientes:

*“...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...”*

La Guía para la elaboración del programa de Mantenimiento del Recurso Físico en las Unidades de la Caja Costarricense de Seguro Social, noviembre 2015, capítulo 6 “guía para la elaboración del programa de mantenimiento del recurso físico” indica en el inciso 6.1.1 “definición de competencias en la unidad”, lo siguiente:



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

*“(...) se establecen las responsabilidades de los actores que participan en el SIGMI, (...) relacionado directamente con la elaboración y operación de los programas de mantenimiento.*

*“Coordinador de Mantenimiento: Elaborar y presentar el programa de mantenimiento para su aprobación e implementación.*

*Plantear los recursos necesarios para la ejecución del PM.*

*Realizar informes sobre la ejecución y control de la gestión de mantenimiento”.*

La ausencia de programas de mantenimiento implica que la gestión de la Jefatura de Servicio, y la supervisión por parte del Administrador de la unidad no han sido efectivas, de manera que se disponga de instrumentos de planificación de las actividades de mantenimiento, lo que podría limitar el desarrollo, conservación y buen funcionamiento de los recursos físicos, ya sea equipos médicos, industriales, sistemas en general o infraestructura en todas sus áreas (civil, eléctrica, mecánica).

## **2. SOBRE LA PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN EN EL SERVICIO DE INGENIERIA Y MANTENIMIENTO**

Se determinó que en el Área de Salud de Siquirres no dispone de elementos informativos que le permitan orientar, dirigir, ejecutar y evaluar la planificación de las actividades de mantenimiento en el centro médico.

Al respecto se evidenció, no se aportó un documento en el cual las autoridades del servicio brinden seguimiento a metas y objetivos planteados para los periodos 2017 y 2018, por lo que no existe claridad en la dirección y cumplimiento de metas propuestas. Del mismo modo, no se ha efectuado un diagnóstico situacional sobre el recurso físico (infraestructura y equipos), especialmente en los inmuebles utilizados por los Ebáis, que demuestre la situación actual de estos centros de salud, insumo relevante para la planificación de las actividades.

Así mismo, no se ha efectuado una priorización de las áreas, sistemas o equipos que representan mayor probabilidad de materialización de riesgos de daño o fallo, afectando el funcionamiento del sistema o equipo, ni se han presentado en 2017 y 2018, proyectos para ser incluidos en el fondo de recuperación de infraestructura.

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

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



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

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

Al respecto el Ing. Ronald Oviedo Ortega, Jefe de Ingeniería y Mantenimiento manifestó que:

*“Pendiente Programa anual Operativo”*

*“Si realizó diagnóstico de los Ebáis en el 2017 “no se tiene documentación formal” para el 2018 adjunto visitas programadas para este año a realizar diagnóstico”*

Lo descrito implica que no ha existido un adecuado proceso de planificación estratégica y operativa en el servicio de Ingeniería y Mantenimiento, que permita la disposición de insumos para el conocimiento de la realidad del centro de salud y para la priorización de áreas críticas que requieran intervención programada de mantenimiento.

Esta situación no solo limita la posibilidad de establecer una planificación clara, realista y aplicable; sino que también impide la valoración de riesgos efectiva, aumentando la probabilidad de que el recurso físico colapse o se afecte la continuidad de los servicios y el estado de las instalaciones.

### **3. PRODUCCIÓN DEL SERVICIO DE INGENIERIA Y MANTENIMIENTO**

Se verificó que no se brinda un uso efectivo del sistema SOCO, con la consecuente limitación para brindar seguimiento a la productividad del personal y el cumplimiento de las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo.

De conformidad con la revisión realizada, se verificó que el área de Salud no utiliza las boletas de conservación y mantenimiento, por cuanto disponen del sistema SOCO; sin embargo, se evidenció que los datos no se registran de manera correcta, dificultando la obtención de información e indicadores que permitan medir el rendimiento del servicio.

Por otro lado, al verificar los datos del cuadro 64 (informe de labores) del último trimestre del 2017, se verificaron las siguientes situaciones, que implican que los datos ingresados en el sistema no se ajustan a la realidad.

- Octubre: se presenta una de 16 horas laboradas por encima de las contratadas.
- Noviembre: no se registra información.
- Diciembre: se presenta una de 0,50 horas laboradas por encima de las contratadas.



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

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

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo. Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.*

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

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

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

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

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

El Ing. Oviedo Ortega, manifestó el 2 de febrero de 2018, que se dispone del sistema SOCO, pero la anterior Jefatura no le ingresaba información, por lo que en esta gestión se inició con el proceso de actualización de la información.

Esta situación obedece a que no se ha garantizado el uso correcto del sistema, tanto por parte de los funcionarios del servicio, como de los funcionarios responsables ingresar las solicitudes; lo que limita el control y monitoreo de la gestión y rendimiento del servicio, al no disponer de indicadores que permitan valorar el funcionamiento, el uso de su capacidad resolutoria, horas contratadas y la oportunidad en la atención de solicitudes.



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

#### 4. SOBRE LA EJECUCION PRESUPUESTARIA DE LAS PARTIDAS CORRESPONDIENTES AL SERVICIO DE INGENIERIA Y MANTENIMIENTO.

En el presente estudio se verificó que el Área de Salud de Siquirres, presentó sub-ejecución de partidas relacionadas con la gestión de mantenimiento de la unidad, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro N°1

INFORME DEL MAYOR AUXILIAR DE ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS							
CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017							
PARTIDA	DESCRIPCION	ASIGNACION ORIGINAL	ASIGNACION MODIFICADA	TOTAL ASIGNADO	GASTO	% EJECUCION	SALDO DISPONIBLE
2156	Mantenimiento y reparación de edificio por terceros	₡26 700 000,00	₡50 000 000,00	₡76 700 000,00	₡45 581 719,20	59,43%	₡31 118 280,80
2214	Madera y sus derivados	₡177 500,00	₡0,00	₡177 500,00	₡175 753,24	99,02%	₡1 746,76
2215	Otros Materiales y productos de uso en la construcción	₡1 030 000,00	₡1 000 000,00	₡2 030 000,00	₡1 375 421,18	67,75%	₡654 578,82
2216	Materiales y productos eléctricos, telefónicos y de cómputo	₡3 071 000,00	₡7 000 000,00	₡10 071 000,00	₡4 440 911,88	44,10%	₡5 630 088,12
2220	Materiales y Productos plásticos	₡106 000,00	₡1 578 000,00	₡1 684 000,00	₡1 003 292,81	59,58%	₡680 707,19

Fuente: Informe del mayor auxiliar de asignaciones presupuestarias.

Como se observa únicamente la partida 2214 (Madera y sus derivados), presentó un porcentaje de ejecución superior al 90%, mientras el resto de partidas muestran resultados de ejecución que oscilan entre un 44 y un 67%.

Para el caso específico de la partida 2156 (Mantenimiento y reparación de edificio por terceros), se efectuó una modificación de ₡50.000.000,00, de los cuales se utilizaron finalmente cerca de ₡19.000.000. La modificación se justificó con el objetivo de financiar contrataciones por mantenimiento preventivo y correctivo.

Las "Normas Técnicas específicas para la Formulación, Aprobación, Ejecución, Control, Evaluación del Plan Operativo y Presupuesto 2008-2012 en su lineamiento 2.2 "De la Planificación Operativa y el Proceso Presupuestario", en el apartado 2.2.2.3) "Ejecución", en dos de sus incisos establece:



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

*“f) Las unidades ejecutoras deben evitar sobre ejecuciones a través de una adecuada gestión y utilización de los recursos; el incumplimiento de esta disposición es un hecho generador de responsabilidad administrativa, según lo establecido en el artículo N° 110 de la Ley N° 8131 de Administración Financiera y Presupuestos Públicos.”*

*“h) Si en la ejecución presupuestaria algunas partidas presentan remanentes, el responsable de la unidad ejecutora deberá financiar en primera instancia, al rubro de subsidios y traslados; luego las subpartidas que requieran refuerzo y ceder el restante para el financiamiento de necesidades de la Institución, en coordinación con la Dirección de Presupuesto”.*

La Administración Activa tiene la responsabilidad de establecer mecanismos de control y de planificación que permitan garantizar una ejecución adecuada de los programas y recursos presupuestarios dispuestos; en este sentido, no se evidencia el desarrollo de un control eficaz al comportamiento de las cuentas de mantenimiento a través del año, generando ineficiencia en el uso de los recursos. Lo descrito implica no solamente que los fondos no sean utilizados, sino que algunos proyectos no se finalicen y por ende se generen riesgos en para la continuidad de los servicios máxime considerando que los recursos son limitados.

## **5. SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY 7600 Y EL ESTADO DE CONSERVACIÓN DE LA PLANTA FÍSICA DE EBAIS**

En visita efectuada en algunos de los Ebáis adscritos al Área de Salud de Siquirres, se determinó que existen debilidades relacionadas con el estado de conservación de las edificaciones y, además, se incumple con lo establecido en la ley 7600 “Sobre la igualdad de oportunidades para personas con discapacidad”

Los principales aspectos observados en el desarrollo de este procedimiento se resumen a continuación:

- Ebáis Peje:
  - Cacheras de lavatorios dañadas.
  - Llaves de puertas deteriorados.
  - Pintura externa deteriorada (humedad, hongos, desprendimiento)
  
- Ebáis Cairo:
  - Cacheras de lavatorios dañadas.
  - Precinta deteriorada por humedad
  - Fuga de agua en la zona en la cual se ubica el compresor de odontología.
  
- Edificio Antigua sede (EBAIS San Martín, San Rafael, Invu y Betania)



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

- Este inmueble alberga cuatro Ebáis, en términos generales no se observan daños o afectaciones de consideración, sin embargo, en el área de central de esterilización se verificó lo siguiente:
  - o Incumplimiento a lo solicitado en el Manual institucional de normas técnicas y procedimientos de la central de esterilización y suministro de material y equipo (separación física de los diferentes procesos, flujo de aire, climatización, señalización).
  - o Se observó, un pequeño comedor y la permanencia de plantaciones de lechuga (alrededor de cuatro plantas de lechugas), siendo un área estéril.

A nivel general, se presentan en los centros de salud visitados, aspectos relacionados con acceso a personas con discapacidad que no están conformes con la Ley 7600, según se describe a continuación:

- No se observa señalización adecuada a las necesidades visuales, auditivas y táctiles.
- Ancho de puertas ajustado, el ingreso de las sillas de ruedas a los consultorios es posible, pero con un grado de dificultad.
- Los servicios sanitarios no se ajustan a las necesidades de altura (llavines, sanitario, lavamanos), contraste de colores en paredes, barras de apoyo y radios de giro.
- Los objetos que obstruyen el libre tránsito (extintores, bancas, desniveles entre otros) no disponen de la señalización adecuada.

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

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

La misma normativa en el artículo 44 dispone lo siguiente:

*“Artículo 44: De la elaboración del programa de mantenimiento- El funcionario responsable de coordinar y dirigir las actividades de mantenimiento en el ámbito local o regional, debe elaborar el Programa de Mantenimiento, en el que se consigne un diagnóstico de la gestión de*



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

*mantenimiento, los objetivos y metas a largo, mediano y corto plazo establecidas. Este programa, será un insumo para el Plan Anual Operativo de mantenimiento en lo que se refiere a las metas de corto plazo. El Programa de Mantenimiento se elaborará de acuerdo con los lineamientos institucionales que emita la Dirección de Mantenimiento Institucional y deberá incluir los indicadores pertinentes para conocer la eficiencia de la gestión y la eficacia en el cumplimiento de los objetivos del Programa”.*

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

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

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

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

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

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

Además, se consideran todos los detalles descritos en los capítulos Generales, Accesos, Servicios sanitarios, Servicio al público de la “Guía de Accesibilidad para Todos Elaborada por la Dirección de Mantenimiento Institucional

Las oportunidades evidenciadas, en relación con el estado de conservación de los diferentes centros médicos evaluados, obedece a una insuficiente planificación y programación de las actividades relacionadas con el mantenimiento preventivo.

En lo referente a la de conservación del inmueble, las situaciones encontradas inciden en el deterioro acelerado de la infraestructura, afectando el patrimonio institucional y generando limitaciones para la prestación de servicios de salud.



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

## CONCLUSIÓN

La prestación de los servicios de salud con calidad, seguridad y oportunidad no sería posible sin el recurso físico apropiado en óptimas condiciones de funcionamiento y conservación, debido a esto los programas de mantenimiento son un elemento fundamental para garantizar la prestación de los servicios, aspecto que se ve limitado en el Área de Salud Siquirres, ante la evidente la carencia de elementos diagnósticos, definición de áreas críticas, priorizaciones y rutinas de mantenimiento.

Sobre la ejecución de las partidas de mantenimiento, es importante destacar que la planificación en el presupuesto es de vital importancia para cumplir con las necesidades de los servicios en procura de mantener un servicio de salud de calidad, es decir, la formulación es una etapa del ciclo presupuestario que debe estar acorde con su ejecución; sin embargo, se evidenciaron partidas con porcentajes de ejecución que implican la necesidad de fortalecer el proceso de planificación, ejecución y control del gasto en las partidas de mantenimiento.

Si bien es cierto, la organización de la unidad implica que la administración es la responsable del tema presupuestario, es pertinente el involucramiento del servicio de Ingeniería y Mantenimiento, con el propósito de poder tomar decisiones acertadas y oportunas en la gestión presupuestaria.

El sistema SOCO, es un instrumento oficial mediante el cual se realiza las solicitudes de trabajo, cuyos registros deben ser suficientes para facilitar la extracción de información relevante sobre el rendimiento, efectividad y oportunidad de respuesta.

La Ley 7600 de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, define entre sus objetivos servir como instrumento a que esta población alcance su máximo desarrollo, su plena participación social, así como el ejercicio de los derechos y deberes establecidos en nuestro sistema jurídico, siendo necesario para ello garantizar que el entorno, los bienes, los servicios y las instalaciones de atención al público sean accesibles para que las personas los usen y disfruten, aspectos que requieren ser fortalecidos en los inmuebles utilizados por los Ebáis adscritos al Área de Salud de Siquirres.

## RECOMENDACIONES

### A LA DRA. TANIA CHING CHANG, DIRECTORA GENERAL DE ÁREA DE SALUD DE SALUD SIQUIRRES O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Girar una instrucción a los diferentes servicios, con el fin de que garanticen el uso eficiente del sistema SOCO por parte de los funcionarios designados de tramitar las solicitudes de mantenimiento (emisión, atención, ejecución), de manera que se recuerde la necesidad y obligación del uso del sistema como medio de tramite oficial, y de esta forma disponer de



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

Apdo.: 10105

información que permita medir la gestión de las actividades de conservación y mantenimiento en el centro de salud. Plazo: 1 mes a partir de recibido el presente informe.

Esa Dirección General es responsable de verificar el cumplimiento de la instrucción emitida.

**AL LIC. ZIMRI CAMPOS QUESADA, ADMINISTRADOR DEL ÁREA DE SALUD DE SALUD SIQUIRRES O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

2. Establecer en conjunto con la Jefatura del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento, un mecanismo de control y supervisión, que permita brindar seguimiento al comportamiento del gasto en las partidas presupuestarias utilizadas para el desarrollo de procesos relacionados con la conservación y mantenimiento de inmuebles y activos. Plazo: 6 meses a partir de recibido el presente informe.
3. De conformidad con lo evidenciado en el hallazgo 5, solicitar al Servicios de Ingeniería y Mantenimiento, desarrollar un plan de acción que permita el abordaje de los aspectos señalados acerca de las condiciones de conservación y mantenimiento, el cual debe contemplar responsables, fechas de atención y requerimientos. Plazo: 6 meses a partir de recibido el presente informe.

El seguimiento al cumplimiento del plan desarrollado es responsabilidad de esa Dirección Administrativa Financiera.

**AL ING RONALD GERARDO OVIEDO ORTEGA, JEFE DE INGENIERÍA Y MANTENIMIENTO DEL ÁREA DE SALUD SIQUIRRES O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

4. De acuerdo con lo evidenciado en el hallazgo 2, elaborar en un plazo de 6 meses a partir de recibido el presente informe las siguientes acciones.
  - a- Establecer metas e indicadores de que permitan brindar seguimiento a la gestión del servicio, en cuanto a la eficiencia y eficacia en el uso de los recursos materiales y humanos asignados.
  - b- Realizar un diagnóstico situacional del estado de conservación y mantenimiento de instalaciones y equipos médicos e industriales del Área de Salud, son el fin de disponer de información que permita priorizar las acciones e intervenciones de esa unidad.
5. Establecer programas de mantenimiento preventivo para el mantenimiento de la planta física (obra civil, elementos mecánicos y eléctricos) y equipos médicos e industriales que no están cubierto por contratos de mantenimiento por terceros. Plazo: 6 meses a partir de recibido el presente informe.



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

## 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 la Dra. Tania Ching Chang, Directora Médica, Lic. Zimri Campos Quesada, Administrador, Ing. Ronald Gerardo Oviedo Ortega, Jefe de Ingeniería y Mantenimiento, todos del Área de Salud de Siquirres, quienes no realizaron observaciones relacionadas con los hallazgos y recomendaciones.

### ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Ing. Jacqueline Rodríguez Noguera.  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

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

MASR/JRN/wnq