



**AGO-85-2019**  
**19-08-2019**

## **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 2019, con el propósito de evaluar la gestión de mantenimiento de infraestructura y equipo médico en el Área de Salud de Cariari.

Los resultados del presente informe permitieron evidenciar la necesidad de implementar mejoras en relación con el proceso de compras, para procurar una adecuada conformación del expediente y que este contenga los elementos necesarios para establecer las especificaciones técnicas, razonables y suficientes para garantizar la adquisición de bienes y/o servicios que cumplan la necesidad que dio origen al proceso contractual. Adicionalmente se debe procurar que la previsión de verificación y el cartel contengan, con meridiana claridad las medidas de verificación de la ejecución contractual, y especialmente a quien le corresponderá ejecutarlas en calidad de encargado del contrato. Por su parte las autoridades del Área de Salud deben procurar que ese encargado sea idóneo técnicamente para esa tarea.

Se determinó que el Área de Salud Cariari carece de un diagnóstico situacional sobre el estado de las edificaciones propiedad de la Institución, lo cual es un elemento fundamental para la planificación del mantenimiento. Este estudio incluye dos casos observados, en los cuales se evidencian los efectos de la inadecuada planificación, para el caso particular, respecto de la obra menor.

Se comprobó además que, no se dispone de un contrato por terceros para la atención del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos médicos, por lo que estos, representan un riesgo para la institución y sus asegurados, considerando que la vida humana depende de un buen diagnóstico y buenos resultados, mismos que sin el equipo en óptimas condiciones no serían posibles.

En lo referente a la conservación de la planta física se observaron necesidades de mejora las cuales, a pesar de recibir mantenimiento preventivo y correctivo, son notables y deja entre dicho la efectividad de los trabajos.

En virtud de los resultados obtenidos, se han formulado 6 recomendaciones, dirigidas a la Dirección de Red Integrada de Servicios de Salud Huetar Atlántica y a la Administración del Área de Salud Cariari, en procura de la ejecución de acciones para fortalecer los controles y la gestión de mantenimiento.



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

**AGO-85-2019**  
**19-08-2019**

## **ÁREA GESTIÓN OPERATIVA**

### **AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA GESTIÓN DE MANTENIMIENTO EN EL ÁREA DE SALUD CARIARI**

#### **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 2019.

#### **OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la gestión de mantenimiento en el Área de Salud Cariari.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Evaluar la ejecución contractual de los procesos de contratación desarrollados para la adquisición de servicios de mantenimiento y el cumplimiento de sus respectivos contratos.
- Evaluar los procesos de la planificación, ejecución y control, 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.

#### **ALCANCE**

El estudio abarca las acciones ejecutadas por el Área de Salud de Cariari para gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura y equipo fijo, durante el periodo de enero 2018 a enero 2019.

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

- Verificar los procesos de planificación, ejecución y control, dirigido al mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones y equipo fijo del centro médico.
- Revisión de cumplimiento de la ejecución y mecanismos de supervisión de la contratación 2014LN-000001-2699 “Mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura de locales de EAIS”.
- Revisión de la priorización de proyectos.
- Inspección física de los EBAS de Barra de Colorado Sur y Norte, Tortuguero, Astúa Pirie, Palermo, Ticabán 1 y 2, Llano Bonito y Porvenir.

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- 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.

## 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:

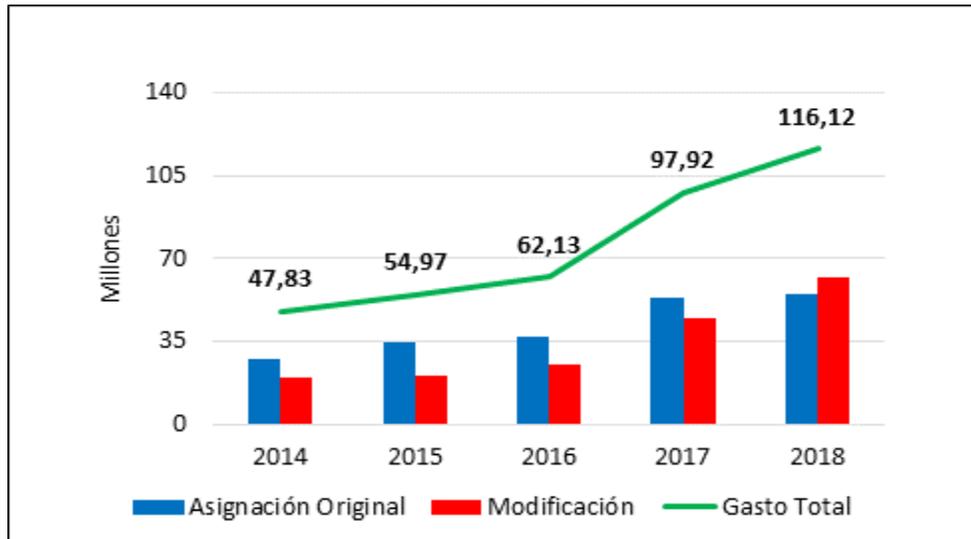
“Artículo 39. Causales de responsabilidad administrativa - El jefe y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable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

## ANTECEDENTES

La partida presupuestaria 2156 “mantenimiento reparación edificios” en los últimos 5 años, ha presentado un crecimiento acumulado del gasto del 147%, pasando de ¢ 47 millones en el 2014 a ¢ 116 millones en el año 2018, como se detalla a continuación:



**Gráfico N°1**  
**Gasto vs asignación original y modificaciones**  
**de la Partida Presupuestaria 2156**  
**Área de Salud de Cariari**  
**Periodo: 2014 al 2018**



**Fuente:** Informe Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias

Tal y como se observa en el gráfico número 1, las modificaciones presupuestarias desde el 2014 hasta el 2018, presentan una tendencia creciente, incluso llegando en el 2018 a ser mayor el monto de las modificaciones con respecto al de asignación original.

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE LA PLANIFICACIÓN DE OBRAS MENORES EN EL ÁREA DE SALUD CARIARI

Se determinó que el Área de Salud Cariari carece de un diagnóstico situacional sobre el estado de las edificaciones propiedad de la Institución, lo cual no garantiza que las obras menores que se han ejecutado mediante el procedimiento de contratación 2014LA-000001-2652 “Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Infraestructura de locales de Ebáis”, respondan a una planificación real, fehaciente y que dispongan del criterio técnico pertinente.

Al respecto, según información facilitada por el Lic. Jorge Oviedo Prado, administrador del Área de Salud Cariari, se evidenció que el único inmueble perteneciente a la CCSS del cual tienen un documento de diagnóstico es el Ebáis Esperanza, realizado en octubre de 2009.

El Reglamento al Sistema Gestión de Mantenimiento Institucional, en el artículo 34: Del administrador del establecimiento en el Nivel Local, establece lo siguiente:

*“...El administrador del establecimiento tendrá los siguientes deberes y responsabilidades respecto al SIGMI:*



- a) Debe conocer el recurso físico asignado a la Unidad Ejecutora y el estado de su funcionamiento.
- b) Debe conocer la estructura organizacional y funcional de la unidad o actividad de mantenimiento, así como la capacidad resolutive con que cuenta.
- c) Debe conocer con profundidad los planes anuales operativos de la unidad de mantenimiento y en caso de no contar con esa unidad, debe participar directamente en la formulación de los planes, en coordinación con el profesional del Nivel Regional o de la instancia superior responsable de mantenimiento a la cual refiera, según corresponda...”.

Ese mismo Reglamento, en el artículo 51: De la elaboración del plan anual de mantenimiento, menciona:

*“...La Jefatura o coordinador del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento gerencial, local o regional debe elaborar el Plan Anual de Mantenimiento, en el que se consigne un diagnóstico del estado del recurso físico asignado, establecimiento de los objetivos, metas, recursos requeridos y tiempos de ejecución (cronograma), todo de acuerdo con la metodología institucional para la presentación del Plan Anual Operativo y el Presupuesto de Operaciones...”.*

Lo anterior denota la ausencia de planificación, dirección, ejecución y control por parte de la Administración y el Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento Huetar Atlántica, por cuanto no se evidenció un documento que contemple la situación real del Área de Salud a nivel de mantenimiento y /o mejoras.

El no disponer de un diagnóstico situacional de las edificaciones que componen el Área de Salud, aunado a que no se evidenció el Plan Anual de Mantenimiento, expone a que la administración autorice la ejecución de trabajos que no han sido planificados, carentes de un orden de prioridad y sin el criterio técnico pertinente, lo cual incrementa el riesgo de que las inversiones realizadas no se ejecuten bajo el principio de eficiencia y eficacia, ni respondan a valoraciones competentes que garanticen el resguardo de la Hacienda Pública.

## **1.2 Sobre el cambio del ventanal principal en el servicio de Laboratorio Clínico**

Se determinó que en el Área de Salud Cariari se efectuaron 2 obras menores para el cambio del vidrio principal del área de recepción de muestras del Servicio de Laboratorio Clínico, por un monto total de ₡ 1.070.000,00, como se detalla a continuación:

- La orden de compra 3002 del 8 de noviembre de 2017 incluyó la modificación de la fachada del ventanal de recepción de muestras y atención al usuario del Servicio de Laboratorio, eliminar el vidrio existente e instalar un vidrio fijo en la pared superior con las medidas de 195 cm de ancho y 103 cm de alto, abajo instalar dos ventanas corredizas con medidas de 49 cm en la parte del centro del buque y 2 paños fijos a los lados donde van a correr las ventanas, en vidrio claro la parte superior y ventanas en vidrio sandblastado, cerradura y estructura en aluminio natural de 2x3. Con un costo de ₡ 850.000,00.



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

La solicitud de la modificación del ventanal se realizó por medio del oficio sin número del 10 de octubre de 2017, suscrito por la Dra. Vanessa Jiménez Artavia funcionaria a cargo en ese momento del Servicio de Laboratorio Clínico, dirigido el M. Sc. Jorge Oviedo Prado, Administrador del Área de Salud de Cariari, en la cual se indica lo siguiente:

*“...El diseño de la actual ventanilla en diversas ocasiones imposibilita escuchar lo que el paciente desea comunicar o que el paciente escuche lo que la persona encargada de ventanilla comunica.*

*Esto aunado a que en el laboratorio no se cuenta con un sistema de voceo se convierte en un grave problema ya que muchas veces es necesario alzar la voz para tener una comunicación efectiva, situación que podría resultar perjudicial para el personal que atiende ventanilla y a su vez podría interpretarse como una falta de respeto hacia el paciente...*

*Como parte de su control médico se les solicita traer muestras de orina de 24 horas, las cuales se transportan en botellas grandes o galones de plástico, con dificultad de que dichos envases no pasan por la abertura actual de la actual ventanilla...”*

Mediante la resolución Administrativa AASC-0670-17 del 6 de noviembre de 2017, suscrita por el M. Sc. Jorge Ovidio Prado, Administrador, se aprobó el cambio del ventanal y las modificaciones en la recepción de muestras.

- Mediante la orden de compra número 60 del 13 de agosto de 2018, se incluyó el cambio de vidrio claro de 1/4 pulg de 190.5 cm x 147.5 cm con letras, logo, sandblasting ubicado al frente del servicio de laboratorio de la Sede, por un monto de ₡ 220.000,00.

Al respecto, mediante el oficio LCASC-003-2018 del 5 de abril de 2018, la Dra. Leticia Gallegos Carrillo, Directora de Laboratorio Clínico, solicitó al M. Sc. Jorge Oviedo Prado, Administrador del Área de Salud de Cariari, la modificación de la ventanilla de atención, mencionando lo siguiente:

*“...se pretende contar con una ventanilla de atención que permita una comunicación estrecha con el usuario en este momento contamos con una ventanilla de atención que no permite el contacto visual con el usuario lo que afecta la calidad de la atención, con las condiciones actuales, no es posible determinar por parte del personal de laboratorio lo que sucede en la sala de espera, lo que resulta de vital importancia dado que contamos con atención a usuarios en condición de emergencia...”*

En la resolución Administrativa AASC-0134-18 del 13 de abril de 2018, suscrita por el Dr. Hendrick Miles Ramsey, Director Médico y el MSc. Jorge Oviedo Prado, Administrador, se aprobó el cambio del ventanal.

Como se puede observar en la orden de compra 3002 se cambió el vidrio del cubículo de la recepción de muestras, y menos de un año después en la orden de compra 60 se cambió nuevamente.

La Ley de Contratación Administrativa establece en el artículo 4º, “Principios de eficacia y eficiencia”, que:



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

*“Todos los actos relativos a la actividad de contratación administrativa deberán estar orientados al cumplimiento de los fines, las metas y los objetivos de la administración, con el propósito de garantizar la efectiva satisfacción del interés general, a partir de un uso eficiente de los recursos institucionales (...)”.*

Por su parte, la Ley General de Control Interno, establece en el artículo 8 que el sistema de control interno corresponde a la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

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

El Manual de Procedimientos para uso de las Unidades Facultadas y Autorizadas para adquirir Bienes y Servicios en la CCSS, indica que le corresponde al jefe, Coordinador de la Unidad Usuaria del bien o Servicio a contratar o quien sea designado para ello en la decisión inicial:

*“...Sobre la base de la planificación de sus necesidades como servicio usuario y estimación real y oportuna del costo, confeccionar y autorizar la petición del bien o servicio a contratar...”.*

Al respecto, la Dra. Leticia Gallegos Carrillo, Directora del Servicio de Laboratorio Clínico del Área de Salud Cariari indicó que no recuerda detalles exactos, pero que se instaló una ventana polarizada que no era funcional, al no permitir la comunicación visual entre pacientes y funcionarios, razón por la cual se solicitó el cambio a vidrio claro, siendo un error requerir inicialmente el vidrio totalmente polarizado.

De lo expuesto por la Dra. Gallegos Carrillo, se desprende que la jefatura del servicio creó la necesidad del cambio de ventanal con las características requeridas; no obstante, se observa que la valoración y análisis técnico y administrativo de este requerimiento por parte de las autoridades de la unidad no fue el apropiado, autorizándose un trabajo que resultó no ser funcional para el desarrollo de los procesos de atención.

Ante el presente escenario, se puede concluir que no existió un criterio técnico sólido para realizar las remodelaciones del servicio solicitante, lo que generó mayores gastos y por ende la inadecuada utilización de los recursos institucionales.

## **2 SOBRE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA CONTRATACIÓN 2014LA-000001-2652 “MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE INFRAESTRUCTURA DE LOCALES DE EBÁIS”.**

Se determinó que las especificaciones técnicas, así como las condiciones administrativas que regulan la contratación 2014LA-000001-2652 “Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Infraestructura de locales de Ebáis” no definen claramente el objeto contractual y las condiciones en las cuales se va a llevar a cabo la ejecución de esa contratación, tal como se muestra a continuación:



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

- En la cláusula 1.1. Generalidades se indica lo siguiente:

*“El trabajo consiste en realizar un servicio de mantenimiento a la infraestructura del Área de Salud de Cariari Unidad. Ejecutando cada uno de los procedimientos establecidos en el programa de mantenimiento. El contratista deberá realizar cada una de las rutinas establecidas en este documento y en las frecuencias señaladas”.*

Al respecto, se debe indicar que en el expediente de contratación no se localizaron documentos que evidenciaran procedimientos ni programa de mantenimiento, de igual forma carece dicho expediente de las rutinas a realizar ni las realizadas, así como la frecuencia de estas.

- En la cláusula 1.3 Objeto del concurso, se establece lo siguiente:

*“Este concurso tiene como objetivo el suministro de mano de obra especializada para el mantenimiento preventivo, correctivo, suministro de materiales u otros, que requiera la infraestructura de los edificios de EBAIS y la Sede del Área de Salud de Cariari”.*

Como se observa, cuando se habla de objeto del concurso, se está refiriendo claramente al objeto contractual, no así al objetivo, tal como se expresa en el presente apartado, aunado a lo anterior se indica que dentro del objeto contractual se hace referencia al suministro de materiales, lo cual no consta así en la ejecución del contrato, toda vez que los materiales son adquiridos directamente al contratista, sin que se evidencie la solicitud de cotizaciones a eventuales proveedores de esos materiales.

- En la cláusula 1.3.1 Mejoras menores a infraestructura:

*“ Toda remodelación, reubicación o ampliación de locales se considerará como MEJORAS MENORES y el costo de estos se cobrará como obra extra”.*

Referente al punto anterior, no se considera razonable que proyectos como ampliaciones, remodelaciones u otros, no se ejecuten mediante un procedimiento de contratación específico, que permita garantizar la eficacia en la satisfacción de las necesidades y claridad en las especificaciones técnicas en procura de asegurar transparencia en el proceso y la búsqueda de la mejor opción para la institución.

En esa misma cláusula se indica lo siguiente:

*“Cada mejora a realizar tendrá un tope máximo de 4% del monto anual actual del contrato en locales institucionales y 1% del monto actual del contrato en locales que no son del CAJA.*

*Para lo anterior el contratista deberá contratar la mano de obra adicional la incluida en el contrato. Estas labores deben ser autorizadas previamente por la Dirección Médica o la Administración del Área de Salud de Cariari. Las mejoras superiores a los topes anteriores podrán ser autorizadas por la Dirección y/o Administración del Área de Salud de Cariari cuando en aras de la satisfacción del interés público lo consideren necesario”.*



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

Llama la atención lo indicado en la cláusula referida en el párrafo anterior, toda vez que se establecen ciertos límites para realizar las mejoras menores, y por ende, la respectiva aprobación; no obstante, se observa que, en los dos escenarios propuestos, la aprobación y autorización de las obras recaen en la Dirección Médica o la Administración, independientemente del monto que se utilice, situación que no permite garantizar un análisis objetivo y una verificación de la pertinencia de estas erogaciones en procura de una adecuada utilización de los fondos públicos.

Aunado a lo anterior, no es clara la definición de lo que corresponde a Mantenimiento Preventivo, Correctivo y Mejoras menores, lo cual genera dudas de la fundamentación de los pagos realizados por concepto de mejoras menores.

El artículo 52 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa describe los siguientes aspectos que deben ser contenidos en el pliego de condiciones de la siguiente manera:

*“El cartel de la licitación deberá contener al menos lo siguiente:*

- ✓ *Descripción de la naturaleza y cantidad de los bienes o servicios objeto del procedimiento, incluidas especificaciones técnicas que podrán acompañarse de planos, diseños e instrucciones correspondientes. Las especificaciones técnicas se establecerán prioritariamente en términos de desempeño y funcionalidad. El sistema internacional de unidades, basado en el sistema métrico decimal es de uso obligatorio.*

La Contraloría General de la República R-DAGJ-557-2003 de las 12:00 horas del 2 de diciembre de 2003, indicó:

**“La elaboración de un cartel es una tarea que demanda tiempo y cuidado por parte de la Administración, para así poder discernir, entre otras cosas, cuáles requisitos son realmente indispensables de aquéllos que se pueden considerar accesorios. Con el cumplimiento de los requisitos técnicos indispensables -que se piden como condiciones de admisibilidad o de cumplimiento obligatorio- la necesidad de la Administración debe quedar satisfecha, y sobre ellos los oferentes no tienen ningún grado de disponibilidad. Los factores de evaluación, por el contrario, permiten incluir aspectos que, si bien brindan un valor agregado al objeto, su existencia no deviene necesaria para satisfacer las necesidades. El oferente puede cumplir o no con ellos, y su incumplimiento trae como consecuencia el no obtener los puntos que le han sido asignados, pero no implica la exclusión de la oferta.”.** (El énfasis no es del original).

Ese mismo Ente Fiscalizador en Resolución, R-DAGJ-565-2003 de las 10:00 horas del 5 de diciembre de 2003 indicó:

*“(…) lo cierto es que no sólo debe garantizarse la libre participación de los potenciales oferentes, sino que además debe garantizarse que exista una igualdad de participación, no debiendo introducirse ni en las condiciones del concurso ni en los parámetros de calificación, ninguna disposición que coloque a una parte en posición de ventaja injustificada frente a los demás competidores, lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 5.1 del Reglamento General de Contratación Administrativa.*



*En este sentido, si la Administración establece “preferencias”, otorgando mayor calificación a un sistema, debe justificarlo plenamente, debiendo contar con los correspondientes argumentos técnicos, los cuales deben figurar en el expediente de la respectiva contratación”.*

Al respecto es necesario indicar que la administración del Área de Salud no dispone de funcionarios con la competencia técnica para definir los criterios en esa materia, que permita garantizar la adecuada toma de decisiones y por ende asegurar que los servicios que se están contratando son los idóneos de acuerdo con las necesidades del solicitante.

La carencia de especificaciones técnicas claras que garanticen el éxito de la contratación incrementa el riesgo legal de la fundamentación de los pagos realizados, lo cual podría generar eventuales consecuencias de índole administrativas, legales y económicas, por el inadecuado manejo de los recursos institucionales.

### **3 REFERENTE A LA FASE DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL DE LA COMPRA 2014LA-000001-2652**

#### **3.1 De la idoneidad del funcionario nombrado como administrador**

De la revisión y análisis del expediente de contratación se determinó que la Administración del Área de Salud de Cariari asignó a la funcionaria Alejandra Vega, encargada de Activos (llamado en el Área de Salud, “Recursos Físicos”), como responsable de la administración del contrato, la cual no dispone de los criterios técnicos para determinar que los trabajos realizados responden técnicamente a los solicitados en la contratación.

#### **3.2 De las supervisiones realizadas por el Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento, Huetar Atlántica**

No se observó en el expediente de contratación que se hayan realizado supervisiones por parte del Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento Huetar Atlántica, situación que preocupa, toda vez que, dentro del expediente, el apartado de las especificaciones técnicas se encuentra el aval firmado por la Arquitecta Paula Arce, Arquitecta y ahora Coordinadora de esa Área Técnica, además se encuentra una nota indicando lo siguiente:

**“EL ARIM CONFORME A LA POTESTAD ATRIBUIDA, DEFINIRÁ LA ACCIÓN SUPERVISORA CONFORME EL COMUNICADO FORMAL RECIBIDO DE LA UNIDAD”.** (El énfasis es del original).

#### **3.3 De los controles aplicados en la ejecución contractual.**

Se determinó que, en el Área de Salud de Cariari, no se han implementado controles para evidenciar y garantizar la adecuada ejecución contractual y por ende no existen evidencias que justifiquen el pago, tanto del mantenimiento, preventivo, correctivo, como el de la cláusula de mejoras menores.

El Manual de Procedimientos para uso de las Unidades Facultadas y Autorizadas para adquirir b/s en la CCSS. En el apartado “De la ejecución y fiscalización contractual”, establece que:



*“Es responsabilidad de la Administración licitante la fiscalización suficiente y oportuna de la ejecución contractual en los términos del artículo 13 de la Ley de Contratación Administrativa; esto último, asociado a la Ley de Control Interno y particularmente la identificación de riesgos, medidas para minimizarlos y el establecimiento de un ambiente de control adecuado para el alcance de los objetivos propuestos con cada procedimiento de compra.*

*En ese sentido, de previo al inicio de la ejecución contractual, deberá existir un mecanismo de control que permita constatar la adecuada ejecución del contrato que venga a respaldar, además, el pago según los servicios prestados, siendo igualmente responsabilidad de esa entidad la aplicación de las correspondientes sanciones en caso de eventuales incumplimientos por parte de la adjudicataria.*

*El administrador o encargado del contrato, órgano colegiado o unipersonal, será el encargado de velar por la correcta ejecución del contrato de acuerdo con los términos regulados en la Ley de contratación administrativa y su reglamento. Corresponderá al administrador de contrato comunicar de forma oportuna al órgano competente las alertas y medidas por adoptar para prevenir, corregir o terminar la ejecución del contrato y adoptar las medidas de responsabilidad que correspondan. Para tales efectos, deberá:*

- 1. Conformar un expediente con todas las vicisitudes de la ejecución del contrato (orden de inicio, entregas, criterios técnicos, jurídicos, administrativos, solicitudes, prórrogas, suspensión, recomendaciones, resoluciones, entre otras). Una vez realizada la recepción definitiva, trasladará legajo o copia de este al encargado de compras quien lo anexará al legajo principal de la contratación.*
- 2. Responder, en conjunto con el encargado de compras y planificación, cuando en su puesto no concurren dichas características funcionales, las respectivas solicitudes de prórroga, mejoras o cambios en las calidades o cantidades pactadas.*
- 3. Velar porque el contratista se ajuste a las condiciones y plazos establecidos en el contrato, pudiendo dar órdenes que garanticen la satisfacción del interés público (...).”*

Llama la atención la decisión de la Administración de no establecer criterios de idoneidad para nombrar al funcionario responsable para la fiscalización del contrato analizado en este estudio, si bien es cierto no dispone del competente en la materia, es deber de la misma realizar las gestiones correspondientes ante el Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento para que se estableciera algún tipo de coordinación, asegurándose que los trabajos realizados responden a las necesidades establecidas en el cartel.

La ausencia de fiscalización de la ejecución del contrato por parte de los funcionarios administradores de este, así como la ausencia de acciones de supervisión por parte del ARIM, expone a la Administración del Área de Salud que se hayan y se estén realizando pagos por obras, remodelaciones o mejoras que no respondan a las necesidades solicitadas, en el mejor de los casos.

#### **4 ROTACIÓN DE PROVEEDORES**

Se determinó que no es posible garantizar que el Área de Salud de Cariari desarrolla acciones para asegurar una adecuada rotación de proveedores, de acuerdo con las disposiciones normativas



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

institucionales en los procedimientos de contratación administrativa; al respecto se verificó que ha mantenido contrato de mantenimiento preventivo, correctivo y mejoras menores de las edificaciones de los Ebáis con el señor Roberto Murillo Araya, único proveedor que ha participado en los procedimientos de compra relacionados con ese objeto contractual.

Lo anterior se corroboró mediante la revisión y análisis del expediente de contratación 2014LA-000001-2652 “Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Infraestructura de locales de Ebáis”, mismo que se tramitó en el 2014, no obstante, de acuerdo con lo manifestado por el señor Roberto Murillo Araya (Proveedor)<sup>1</sup>, él mantiene esa relación contractual con el Área de Salud aproximadamente desde 1998, además de otras contrataciones tiene actualmente que en ejecución, como por ejemplo el servicio de limpieza y seguridad, entre otros.

El Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa en su Artículo 2º establece los principios que rigen esa materia, indicando:

*“La actividad contractual se regirá, entre otros, por los siguientes principios:*

- a) Eficiencia. Todo procedimiento debe tender a la selección de la oferta más conveniente para el interés público e institucional, a partir de un correcto uso de los recursos públicos. En las distintas actuaciones prevalecerá el contenido sobre la forma.*
- b) Eficacia. La contratación administrativa estará orientada al cumplimiento de los fines, metas y objetivos de la entidad, en procura de una sana administración.*
- c) Publicidad. Los procedimientos de contratación se darán a conocer por el medio electrónico designado al efecto, atendiendo su naturaleza. Se debe garantizar el libre y oportuno acceso al expediente electrónico, que deberá contener la totalidad de las actuaciones relacionadas con la actividad de contratación administrativa realizada.*
- d) Libre competencia. Se debe garantizar la posibilidad de competencia entre los oferentes. No deben introducirse en el cartel restricciones técnicas, legales o económicas que injustificadamente limiten la participación de potenciales oferentes.*
- e) Igualdad. En un mismo concurso los participantes deben ser tratados y examinados bajo reglas similares.*
- f) Buena fe. Las actuaciones desplegadas por la entidad contratante y por los participantes se entenderán en todo momento de buena fe, admitiendo prueba en contrario.*
- g) Intangibilidad patrimonial. Las partes están obligadas a mantener el equilibrio financiero del contrato”.*

En el “artículo 16.- Concentraciones de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor”, se establece que la concentración de empresas tiene como objeto o efecto disminuir, dañar o impedir la competencia o la libre concurrencia, según se transcribe:

---

<sup>1</sup> Entrevista escrita al señor Roberto Murillo Araya, 8 de mayo 2019. “Nosotros brindamos servicios de mantenimiento infraestructura, limpieza de zonas verdes, limpieza general, mensajería aquí en Cariari y en Batán, como desde el año 1998”.



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

*“Se entiende por concentraciones la fusión, la adquisición del control o cualquier otro acto en virtud del cual se concentren las sociedades, las asociaciones, las acciones, el capital social, los fideicomisos o los activos en general, que se realicen entre competidores, proveedores, clientes u otros agentes económicos, con el objeto o efecto de disminuir, dañar o impedir la competencia o la libre concurrencia, respecto de bienes o servicios iguales, similares o sustancialmente relacionados.*

*En la investigación de las concentraciones, deben seguirse criterios de medición de poder sustancial en el mercado relevante, establecidos en esta ley, en relación con las prácticas monopolísticas relativas”.*

Al respecto, para los procedimientos de contratación es necesario garantizar una mayor participación de empresas o posibles proveedores; sin embargo, no se localizaron documentos que demuestren gestiones o acciones realizadas por la Administración para propiciar la libre competencia entre posibles proveedores de servicios por terceros para mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones físicas de los Ebáis que pertenecen al Área de Salud evaluada.

El hecho de que se disponga de un solo proveedor para la adquisición de servicios por terceros como se ha mencionado, podría ocasionar que se esté exponiendo a la unidad ejecutora a cancelar sumas de dinero superiores, al no disponer de competencia alguna que favorezca la mejora de precios. Además, se pueden presentar afectaciones a la contratación, tales como prórrogas en los plazos de entrega, entre otros condicionamientos que no representan beneficios.

## **5 CONFORMACIÓN DEL EXPEDIENTE DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN 2014LA-000001-2652**

Se determinaron debilidades de conformación del expediente, trámite, incorporación de documentos, foliatura, entre otras, en la compra 2014LA-000001-2652, tal como se detalla a continuación.

- ✓ La compra 2014LA-000001-2652 se encuentra conformada en siete tomos de documentos de los cuales, únicamente uno se encuentra foliado (el primero).
- ✓ En seis de siete tomos, los documentos no se encuentran foliados.
  
- ✓ En seis de siete tomos, los documentos incorporados no se encuentran ordenados ni por fases del procedimiento, ni en orden cronológico.
- ✓ No se localizaron algunos documentos relacionados con la ejecución contractual.
- ✓ No se encuentran los documentos completos de los pagos realizados.
- ✓ En el expediente de contratación, no se tiene noción de los pagos realizados por concepto del servicio.
- ✓ El sistema de calificación de ofertas se estableció en 100% precio, siendo importante que, por el tipo de contratación, considerar otros factores que permitan la mejor elección para el beneficio de la Unidad.
- ✓ Se tramitaron las prórrogas del contrato sin cumplir con lo establecido por las disposiciones en materia de contratación administrativa.

El Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, establece en el artículo 4 lo siguiente:



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

*“Principios de Eficiencia y Eficacia. Todos los actos relativos a la contratación administrativa deberán estar orientados al cumplimiento de los fines, las metas y los objetivos de la administración, con el propósito de garantizar la efectiva satisfacción del interés general, a partir del uso eficiente de los recursos institucionales”.*

Las Normas de control interno para el sector público, establecen en el apartado 4.3 “Protección y conservación del patrimonio”, que:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente la protección, custodia, inventario, correcto uso y control de los activos pertenecientes a la institución, incluyendo los derechos de propiedad intelectual. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de tales activos y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestos...”.*

Así mismo, en el punto 4.5 apartado “Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones”, se refiere que:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas...”.*

El escenario expuesto, es ocasionado por la ausencia de adecuados y oportunos mecanismos de supervisión por parte de la administración de la unidad, en relación con garantizar el desarrollo eficiente de los procesos de contratación administrativa y la documentación suficiente de las actividades ahí desarrolladas por parte del funcionario responsable.

Lo descrito en el presente hallazgo, debilita el sistema de control interno, toda vez que se propicia el escenario para que se realicen algunas actuaciones administrativas se encuentran al margen de las disposiciones normativas en materia de contratación administrativa y la sana administración de los fondos públicos, y por ende podría generar consecuencias de índole administrativa, legal y hasta pecuniaria u otro que pudiera corresponder.

## **6 SOBRE EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL EQUIPO MÉDICO**

Se determinó que en el Área de Salud de Cariari no se han establecido contratos de mantenimiento preventivo y correctivo por terceros de equipo médico, con excepción de los odontológicos y de laboratorio clínico.

Al solicitar la lista de los contratos por terceros vigentes a la fecha del estudio se logró determinar que existen equipos médicos que no se encuentran recibiendo mantenimiento preventivo, lo que aumenta la exposición a riesgos de fallas en su operación.



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

De la lista de activos aportada por la administración activa y denominada “consolidado equipos médicos”, se contabilizan 686 (seiscientos ochenta y seis) bienes relacionados directamente con la atención médica del paciente, de los cuales el 83% no se encuentra protegido por un contrato de mantenimiento por terceros, a pesar de no estar en el periodo de garantía, dentro de los que se encuentran los siguientes:

**Cuadro N.º 1**  
**Equipos médicos sin contrato de mantenimiento**  
**Área de Salud Cariari**

Aspiradores de succión
Bombas de infusión
Desfibrilador
Electrocardiógrafo
Incubadoras
Monitores de signos vitales
Nebulizadores
Oxímetros
Detectores de sonidos fetales
Ventilador pulmonar

Fuente: Administración Área  
de Salud Cariari.

Por otro lado, se evidenció que la última contratación por terceros para mantenimiento de equipo médico, número 2013CD-000026-2652 “Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipo Médico” se realizó en el 2013, finalizando en julio de 2017, lo que implica que han transcurrido un año y nueve meses sin que se suscriba un contrato de mantenimiento de equipos médicos por terceros a las unidades de mayor criticidad en el proceso de atención.

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”.*

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

*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”.*

Lo descrito implica que no ha existido un adecuado proceso de planificación estratégica y operativa, por cuanto, a pesar de que la contratación de servicios de mantenimiento preventivo expiró en el 2017, no se han desarrollado los procesos administrativos correspondientes para garantizar una adecuada protección a los equipos médicos, con el consecuente impacto en la incidencia de fallas y en la prestación de servicios de salud a los usuarios

La razón de ser de las actividades de mantenimiento al equipamiento médico, no se circunscribe únicamente a la reducción de fallas, sino también a garantizar la correcta operación de los bienes, asegurar su calibración y por ende obtener los indicadores correctos para el diagnóstico y tratamiento de los pacientes del centro de salud.

## **7 ASPECTOS RELACIONADOS CON EL ESTADO DE CONSERVACIÓN DE LA PLANTA FÍSICA DE EBÁIS**

En visita efectuada en algunos de los Ebáis adscritos al Área de Salud de Cariari, 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”, aspecto que toma relevancia en virtud de que las instalaciones están destinadas para la prestación de servicios de salud a los asegurados.

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

- Ebáis Astúa Pirie, inmueble propiedad de la Asociación de desarrollo comunal (contrato gratuito a 100 años):
  - Presencia de manchas de humedad en cielo raso de aleros.
  - El espacio destinado para observación de pacientes es compartido con inyectables, sin que exista una barrera física que garantice privacidad para los pacientes. Además, el ingreso a esta zona es a través del vacunatorio, que también es la zona de preconsulta.
  - El área de lavado de instrumental no reúne las condiciones básicas, los instrumentos se lavan, secan y se empaquetan posteriormente son enviados a la sede de Área para esterilización y reenvío al Ebáis; sin embargo, el proceso no se ejecuta en el centro médico en condiciones como: paredes y pisos lisos, corrientes de aire, separación física entre lavado y empaque.
  - Presencia de óxido en camilla, bancos, escalerilla, sobre de asiento rotos.
  - El cuarto de servidores es utilizado como bodega de almacenamiento de bienes como sillas, archivos, así como implementos de limpieza y otros materiales.
  - La salida de emergencias conduce a una puerta de vidrio de apertura hacia adentro, con una grada de aproximadamente 20cm



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

- Los extintores, no disponen de señalización sobre el suelo para facilitar el tránsito de las personas con visión reducida o nula.
  - El pasillo para ingresar a la preconsulta y consultorio médico permite el acceso en silla de ruedas, pero de manera muy ajustada.
  - No se dispone de señalizaciones visual, auditiva y táctil, que identifiquen los espacios exclusivos para la ley 7600
- Ebáis Colorado Sur, propiedad de la CCSS:
    - Se identificó que el lavamanos del servicio sanitario público se encuentra fuera de uso por un daño en tubería de desagüe.
    - El sistema de detección de humo se encuentra fuera de servicio, en apariencia dañado por efectos de la oxidación por el salitre.
    - Los extintores portátiles de protección contra incendios estaban sobre el piso, obstruidos por otros objetos.
    - En términos generales, exceptuando lo indicado, las condiciones de conservación, distribución de espacio, y áreas de servicio básicas se consideran aceptables para la prestación del servicio.
  - Puesto Visita periódica Colorado Norte, propiedad de la CCSS:
    - Cielo raso interno y externo (aleros) presenta manchas de humedad.
    - La malla perimetral se encuentra deteriorada en una de las esquinas de la propiedad, facilitando el ingreso de terceros.
    - El lavamanos del servicio sanitario público está dañado.
    - Ventanas con faltante de celosías.
    - El espacio de observación se comparte con vacunatorio e inyectables, limitando la privacidad de los pacientes que se encuentran en observación.
    - No se identifica sistema de rotulación visual, táctil y sonora de acuerdo con la ley 7600.
    - En lo referente a accesos, los espacios de giros para las sillas de ruedas no cumplen con los 150 cm de diámetro libre.
    - El despacho de medicamentos no dispone de aire acondicionado, situación que podría afectar la composición de estos, tomando en consideración que la zona es húmeda y las temperaturas alcanzan más de 30°.
  - Ebáis Tortuguero, propiedad de la CCSS:
    - El techo en la parte posterior del inmueble está cubierto de vegetación, no solo afectando la vida útil del material de techo, sino que, además, este edificio dispone de paneles solares colocados en esa área, por lo que de no controlarse esta situación podrían verse afectados.
    - Las verjas de las ventanas presentan un alto grado de oxidación.
    - Las tuberías que salen del tanque de almacenamiento de agua se observan con material vegetal (lana verde) por lo que se presume podría ser producto de filtraciones de agua.
  - Ebáis Porvenir, propiedad de la Asociación de Desarrollo Comunal.



El estado de conservación del inmueble en general no ofrece las condiciones necesarias para la prestación de los servicios de salud, identificándose las siguientes condiciones:

- Las atenciones de preconsulta, observación, inyectables y vacunación se brindan en el mismo espacio físico.
  - Las paredes de madera no tienen doble forro, lo cual representa mayor riesgo de acumulación de polvo, bacterias y otros.
  - Utilización de cobijas como cortinas para resguardar los insumos médicos del estante de madera, lo cual no representa protección (robo y/o contaminación) para los insumos y medicamentos.
  - El consultorio médico, presenta condiciones más aceptables que la preconsulta, sin embargo, el ancho de la puerta no alcanza los 90 cm permitidos para la accesibilidad de sillas de ruedas
  - El servicio sanitario público de hombres no funciona adecuadamente.
  - El espacio de lavado, secado y empaque de instrumental médico se realiza en el mismo espacio sin barreras físicas, las corrientes de aire no son respetadas y los muebles están confeccionados en madera, lo que permite la acumulación de bacterias.
  - El inmueble aledaño, en el cual funciona el despacho de farmacia, presenta condiciones inadecuadas se encuentra en condiciones deplorables, las ventanas están cubiertas con piezas de madera vieja en lugar de verjas, trapicheles, precintas y aleros cubiertos con capa vegetal, láminas de techo con alto grado de corrosión, goteras,
  - La zona de despacho de medicamentos no dispone de aire acondicionado, ni sistema que resguarde la cadena de frío de los medicamentos.
  - En el comedor de funcionarios se identificaron artefactos de cocina (sartén eléctrico), En la refrigeradora de la cocina de funcionarios se almacenan las insulinas del despacho de medicamentos, además, se encontró carne congelada.
- Ebáis Ticabán 1 y 2
    - El ingreso a la preconsulta se realiza por la sala de shock, sin que existan barreras físicas que permitan el resguardo de insumos, materiales, medicamentos y equipos, así como la privacidad del paciente, esto a pesar de que existe una puerta oficial de acceso frente a redes.
    - El proceso de lavado, secado y empaque del material para esterilizar no cumple con el protocolo de asepsia establecido para el empaque de material previo a la esterilización, además, este proceso se realiza en un pequeño espacio frente a la sala de shock, sin que exista una barrera física entre estas áreas, convirtiéndose en un foco de riesgo de contaminación, para los insumos y materiales empacados y para los pacientes que ingresan a la sala.
    - La zona utilizada para aplicar las Nebulizaciones no dispone de un adecuado flujo de aire y/o ventilación, por lo que la sensación térmica percibida es muy elevada.
    - Para ingresar a la zona de nebulización y preconsulta 2 se debe atravesar un pasillo con una rampa que no cumple con el 10% de pendiente máximo solicitado en la ley 7600.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA

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

- En la refrigeradora exclusiva para vacunas se encontraron tamales y helados empacados en bolsitas, al consultar a la enfermera a cargo, indicó que previo al ingreso de nosotros se lo habían regalado y que no era una costumbre realizar esas prácticas.
  - En la parte trasera del inmueble (parqueo bajo techo) se acumula gran cantidad de material, activos dados de baja, desechos de diversa naturaleza, incluidos 2 vehículos institucionales en desuso y deteriorados.
  - La sala de espera de la farmacia es un espacio abierto, techado, por lo que en caso de lluvia con viento o según la dirección del sol, los pacientes que esperan medicamento son afectados por esas condiciones climáticas. Las paredes externas denotan daños en pintura y efectos de la humedad y hongos.
- Ebáis Llano Bonito, inmueble alquilado:
    - Las divisiones, muebles, cielo raso y demás elementos de madera que componen el inmueble tienen presencia de polilla.
    - La zona de nebulización se instaló en el corredor trasero del inmueble, en donde el paciente no tiene privacidad, sino que está a la intemperie de las condiciones climáticas y del polvo.
    - El despacho de medicamentos no tiene restricción de ingreso (barreras físicas), por lo que cualquier persona dentro del inmueble (funcionario o paciente) tiene acceso a los medicamentos, tampoco dispone de aire acondicionado.
    - En la parte trasera del inmueble se ubica un espacio utilizado como bodega frente a la zona de nebulización, el cual no está contemplado en el contrato de arrendamiento; además el proveedor tiene acceso libre para uso y aprovechamiento de este, sin límite de horario.
    - Lavamanos con fuga en el grifo y un servicio sanitario fuera de servicio.
    - Pintura deteriorada en las paredes.
    - El archivo no tiene mecanismos de restricción de acceso, y se encuentra ubicado en una zona de paso de usuarios.
    - Los procesos de lavado, secado y empaque del instrumental médico no se realizan en condiciones que garanticen la asepsia necesaria.
  - Ebáis Palermo, inmueble alquilado:
    - En la visita se verificó que el propietario del inmueble realizaba trabajos de sustitución del techo; no obstante, durante el día no se colocó la lámina de techo, lo cual dejó el consultorio al descubierto a expensas de la lluvia y durante la noche
    - Los procesos de preconsulta, vacunatorio, inyectables y observación, se realizan todos en el mismo espacio, sin barreras físicas que permitan la privacidad del paciente.
    - El espacio del consultorio médico es limitado y cuando se atiende a un paciente en silla de ruedas no es posible acceder del consultorio a la camilla de exploración.
    - En los muebles de la cocina se acumulan ampos, carpetas, bolsas con papelería, cuyo destino y ubicación no fue aclarado por ningún funcionario presente el día de la visita logro identificar el motivo de esa acumulación de papeles.
    - Los extintores portátiles de protección contra incendios están obstaculizados y no existe señalización.



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

- El lavado del instrumental se realiza en una pileta en la parte trasera del inmueble, la cual también es utilizada para el lavado de trapos de limpieza.
- En la parte trasera del inmueble existe acumulación de sillas (activos) y otros desechos, sin la respectiva orden de baja.

El Área de Salud de Cariari está dentro del proyecto de fideicomiso CCSS-BCR, que este año debe tener publicado el concurso para la adjudicación de la administración del contrato.

Adicionalmente, el Área de Salud tiene seis propiedades, cuatro de estas donadas hace aproximadamente una década y dos más que están en proceso de trámite, dentro de estos se incluye una propiedad en Llano Bonito, población que alberga dos Ebáis, uno en edificio alquilado y otro en inmueble facilitado por la comunidad.

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 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:



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

*“(…) 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

El Manual Institucional de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos, en el capítulo 13 “INSTALACIONES”, artículo 13.9, indica:

*“El acceso a las instalaciones de almacenamiento debe ser controlado y debe restringirse sólo a personal autorizado”.*

Mientras que el capítulo 14 “ÁREAS DE ALMACENAMIENTO”, artículos, 14.3 y 14.9 indican:

*14.3 Las áreas de almacenamiento se deben mantener entre 15° y 30°C. Se exceptúan los medicamentos que requieren temperaturas frías controladas o cualquier otra condición diferente a la establecida como condición normal de almacenamiento (ver sección referente a Etiquetado de este manual).*

*14.9 Las áreas de almacenamiento deben estar organizadas, limpias, delimitadas y dentro de los límites de temperatura y humedad relativa para cumplir las condiciones establecidas en el etiquetado del producto.*

Norma para la Habilitación de los Establecimientos Sede de los Equipos Básicos de Atención Integral en Salud (EBAIS) el artículo 4.2.2.4 indica:

*“Hay un cubículo para vacunaciones, debe ser separado, contar con privacidad. Y con un lavamanos.”*

Las oportunidades evidenciadas, en relación con el estado de conservación de los diferentes centros médicos evaluados, obedece no solo a deficiencias de espacio y distribución de los inmuebles, sino que, además, las actividades a cargo del proveedor responsable del mantenimiento preventivo y correctivo no han estado acompañadas de adecuados mecanismos de control y supervisión por parte del Administrador del centro de salud.



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

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.

## CONCLUSIÓN

La gestión desarrollada por el Área de Salud de Cariari para garantizar el mantenimiento de la infraestructura y equipo médico es susceptible de mejora para lograr un cumplimiento eficaz y eficiente de la salvaguarda del patrimonio instruccional y la continuidad en la prestación de los servicios.

Se evidenció la necesidad de mejorar el proceso de planificación de la obra menor, de manera tal que se disponga de la información suficiente para dimensionar un plan de mantenimiento razonable y financieramente equilibrado.

En cuanto al proceso de compra 2014LA-000001-2652, por medio de su revisión se hace necesario que la administración activa considere que, para futuros procesos similares, la conformación del expediente debe ajustarse a las normas establecidas, y que principalmente debe contener especificaciones claras y suficientes que aseguren la obtención del bien o servicio que satisfará la necesidad original. Por su parte el cartel y la previsión de verificación deben establecer la figura de encargado del contrato, sus funciones y requisitos de idoneidad para la tarea. Este funcionario será la contraparte técnica que garantizará que el bien o servicio recibido, es acorde a la necesidad real.

Se comprobó además que, no se dispone de un contrato por terceros para la atención del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos médicos, por lo que estos, representan un riesgo para la institución y sus asegurados, considerando que la vida humana depende de un buen diagnóstico y buenos resultados, mismos que sin el equipo en óptimas condiciones no serían posibles.

En lo referente a la conservación de la planta física se observaron necesidades de mejora las cuales, a pesar de recibir mantenimiento preventivo y correctivo, son notables y deja entre dicho la efectividad de los trabajos.

## RECOMENDACIONES

### AL DR. WILMAN ROJAS MOLINA DIRECTOR DE RED INTEGRADA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD HUETAR ATLÁNTICA O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Garantizar que el Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento (ARIM) de esa Dirección de Red Integrada, en conjunto con la Administración del Área de Salud de Cariari, realice un diagnóstico de la infraestructura y el equipamiento de esa unidad, con el propósito de definir áreas y necesidades prioritarias, el cual permita disponer de un insumo básico para definir los proyectos y obras menores de mayor relevancia, y de esta manera se planifique la disposición de recursos y el desarrollo de esas obras de manera eficiente, esto de acuerdo con lo señalado en el hallazgo 1 de este informe.



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

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación se deberá aportar evidencia del avance en el desarrollo del diagnóstico solicitado.

Plazo de cumplimiento: 12 meses a partir del recibido del presente informe.

**AL DR. WILMAN ROJAS MOLINA DIRECTOR DE RED INTEGRADA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD HUETAR ATLÁNTICA Y AL LIC. JORGE OVIEDO PRADO, ADMINISTRADOR DEL ÁREA DE SALUD DE SALUD CARIARI O QUIENES EN SU LUGAR OCUPEN ESOS CARGOS**

2. Garantizar mediante coordinación de ambas instancias, que todo trabajo, remodelación y/o construcción de obras de infraestructura, gestionada por el Área de Salud de Cariari, disponga del aval y la fiscalización del Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento Huetar Atlántica, en las etapas de elaboración del cartel y especificaciones técnicas, supervisión y recepción de las obras, a efectos de mejorar la calidad de los procedimientos de adquisición en ese centro de salud y disminuir el riesgo de incumplimientos por parte de la empresa adjudicataria.

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, deberá enviarse a este Órgano de Control Fiscalización la documentación suficiente que demuestre que ante el desarrollo de obras o remodelaciones se dispuso del criterio técnico del ARIM Huetar Atlántica en las diferentes etapas de la contratación (hallazgos 1 y 3).

Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir del recibido del presente informe.

**AL LIC. JORGE OVIEDO PRADO, ADMINISTRADOR DEL ÁREA DE SALUD DE SALUD CARIARI O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

3. Garantizar, en conjunto con el encargado de contratación administrativa, el establecimiento de los mecanismos de control que permitan garantizar que, en procedimientos de similar naturaleza al proceso de compra 2014LA-000001-2652, tramitados en esa Área de Salud, se verifique la correcta ejecución de los aspectos mencionados en los hallazgos 2, 3 y 4 de este informe, según se detalla a continuación:
  - a. Documentación que evidencie la realización de consultas al registro de proveedores con el fin de asegurar su rotación, así como las invitaciones y confirmación de participación, en búsqueda de mayor participación.
  - b. Especificaciones técnicas razonables, suficientes y claras, que contengan todas las características del bien y/o servicio a adquirir, para garantizar la satisfacción de la necesidad que originó la compra. Además, que éstas dispongan de la firma del personal técnico competente que valide la razonabilidad y suficiencia de estas especificaciones, en conservación de los principios que rigen la materia contractual.
  - c. Que dentro de los carteles se incluyan las medidas de verificación de la ejecución contractual, que contenga un detalle claro de las acciones de comprobación que se ejecutarán para validar los bienes y/o servicios recibidos, de previo al trámite de pago.



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

- d. Dentro de la previsión de verificación y el contrato u orden de compra, indicación del nombre, puesto y servicio al que pertenece, el responsable de la ejecución contractual - Encargado del Contrato-, con la indicación de que este dispone de la formación y/o conocimientos suficientes para dar seguimiento a la ejecución del contrato.

Toda la documentación referente a los aspectos indicados deberá ser incorporada en el expediente administrativo correspondiente.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación deberá aportarse evidencia de lo actuado en los procedimientos de contratación que involucren la gestión de mantenimiento de planta física y equipo médico de esa Área de Salud.

Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de recibido el presente informe.

4. Proceder, en conjunto con el personal de Contratación Administrativa a la implementación de un programa de revisión periódica, que contemple la detección y corrección de inconsistencias en la conformación y orden de los expedientes de contratación administrativa, en aspectos como los detallados en el hallazgo 5 de este informe.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación se deberá aportar evidencia del programa de revisión solicitado y su implementación.

Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de recibido el presente informe.

5. Gestionar, en virtud de que los equipos médicos asignados al Área de Salud no se encuentran cubiertos por un programa de mantenimiento preventivo, la realización de un proceso de contratación para incluir los equipos médicos de mayor relevancia en el proceso de atención, en un contrato de mantenimiento con el fin de asegurar su estado de conservación en óptimas condiciones para la prestación de servicios de salud a los usuarios (hallazgo 6).

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación deberá aportarse evidencia suficiente de las gestiones realizadas para promover el procedimiento de contratación.

Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de recibido el presente informe.

6. Realizar, de conformidad con lo indicado en el hallazgo número 7 de este documento un análisis de los aspectos indicados, con el fin de que se establezca programa de atención para las debilidades ya sea por parte de esa Área de Salud cuando corresponda o por el dueño del inmueble en caso de las edificaciones alquiladas, contemplando detalle de lo encontrado, la gestión o acciones por desarrollar, responsables y fechas de atención. Esa Administración es responsable de brindar seguimiento y garantizar el cumplimiento del citado plan.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación deberá aportarse el programa solicitado en un plazo de 6 meses a partir de recibido el presente informe.



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

## 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, en lo correspondiente a las recomendaciones 1 y 2 con sus respectivos hallazgos, se comentaron el 7 de agosto 2019 en la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Atlántica, con el Dr. Juan Orlando Gil Ng, Director a.i., Ing. Christian Serrano Jiménez, Ingeniero ARIM, Lic. Selene Ulloa Jiménez, Encargada de Seguimientos de Auditoría, todos funcionarios de la Dirección de Red Integrada para la Prestación de Servicios de Salud Huetar Atlántica, al respecto realizaron las siguientes observaciones:

Para la recomendación 1 se solicita el aumento del plazo a un año, esto considerando que el ARIM cuenta con numerosas funciones y no es posible atender a la brevedad solicitada, prórroga de plazo que fue aceptado por este Órgano de Fiscalización efectuando los ajustes correspondientes.

Para la recomendación 2 no se tienen observaciones.

En relación con las recomendaciones 2, 3, 4, 5 y 6 se comentaron los resultados con el Dr. Hendrick Miles Ramsey, Director Médico, Leidy Solano Castro, Administradora a.i y Rebeca Cruz Silva, encargada de bienes muebles (bienes materiales), todos funcionarios del Área de Salud Cariari, el comentario se realizó el 9 de agosto del 2019, en la oficina de la dirección médica de esa Área de Salud, quienes realizaron la siguiente observación:

Recomendación 2, se solicita por parte de la Licda. Leidy que se debe modificar o eliminar con relación a la indicación "todo trabajo de reparación", e indica el Dr. Miles que esto limita al trabajo de reparación menor, al respecto esta Auditoría consideró y aclaró que se modificará a únicamente remodelación y/o construcción, además de eliminar la palabra obra menor dentro del alcance de la recomendación.

Para las recomendaciones 3, 4, 5 y 6 no se efectuaron observaciones.

### ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Licda. Oriana Hernández Matarrita  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

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

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

OSC/MASR/JRN/OMH/edvz