



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

**AGO-97-2017**  
**19-09-2017**

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó en atención al Plan Anual Operativo 2017 de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar la gestión y planificación operativa del mantenimiento local del área de salud Tibás-Uruca-Merced.

La evaluación determinó debilidades en la gestión que desarrolla el servicio de Ingeniería y Mantenimiento, en aspectos de planificación, programación, organización, supervisión, producción, control, presupuesto y coordinación, así como en los mantenimientos de la infraestructura y el equipo médico.

Se carece de metas, objetivos, indicadores de producción e identificación de riesgos, aspectos que debilitan la gestión del servicio de Ingeniería y Mantenimiento; aunado a lo anterior, la ausencia de un diagnóstico del inmueble y del equipamiento y la carencia de programas y rutinas de mantenimiento preventivo y correctivo de las cuatro áreas principales (civil, eléctrico, electromecánico y equipo médico), tiene un efecto en las condiciones de la edificación donde se brinda atención a los usuarios. Esas debilidades podría incidir en adquirir equipamiento que no sea prioritario e invertir en infraestructura que no represente un impacto en la prestación de los servicios de salud, que los trabajos no se realicen de manera oportuna, disminuyendo la vida útil del inmueble y aumentando los costos de las reparaciones, aspectos que podrían afectar la imagen y finanzas de la Caja Costarricense de Seguro Social, por la calidad del servicio y el incumplimiento de normativa nacional e internacional.

Se estimó que 7 de cada 10 equipos médicos instalados en esa área de salud no disponen de contratos por mantenimiento preventivo y correctivo, además, el equipo que no está bajo la modalidad de contrato, carece de registros que identifiquen el mantenimiento efectuado, como reportes de falla, servicio técnico, control de repuestos o insumos utilizados, encargado de rutina y bitácoras.

Se observó que detrás del servicio de Emergencias están ubicadas las oficinas de Proveeduría, Estadística, Mantenimiento y la entrada de parqueo de vehículos de funcionarios, por lo tanto, existe un alto riesgo de infección para el funcionario y paciente al ingresar a las instalaciones.

Llama la atención que esa área de salud dispone de un terreno anexo a la clínica, con un área de 7.052,34 m<sup>2</sup>, el cual no está siendo utilizado, aspecto que no se considera razonable en razón de los riesgos advertidos y las condiciones de deterioro de los inmuebles de Urgencias, Fisiatría y Odontología.

En lo que respecta a los expedientes de contratación administrativa, se encontraron debilidades en los procesos de supervisión y ejecución de los contratos por terceros, debido a que se evidenció carencia de controles en recepciones, diferencias entre lo solicitado en el cartel y las condiciones reales,

AI-ATIC-F002 (Versión 1.0) - Página 1 de 51

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888



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

incumplimientos del proveedor y ausencia de designación de personal especializado o capacitado para la administración del contrato.

El desconocimiento de la producción real y las debilidades en los sistemas de información que utiliza el servicio de Ingeniería y Mantenimiento, no permite definir la capacidad resolutive de mantenimiento, lo que debilita la gestión efectuada por la Administración del centro médico.

Por último, se evidenciaron subejecuciones de partidas presupuestarias destinadas para el mejoramiento de la infraestructura y del equipo médico, aspecto que se considera improcedente, considerando las condiciones del inmueble y la cantidad de equipo que está sin mantenimiento preventivo.

En virtud de lo anterior, se giran ocho recomendaciones dirigidas a los diversos órganos responsables de la gestión y planificación de las actividades para la conservación y mantenimiento de la infraestructura y el equipo médico para la prestación de servicios de salud, a fin de que se adopten acciones concretas que permitan corregir lo evidenciado.



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

AGO-97-2017  
19-09-2017

## ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

### EVALUACIÓN INTEGRAL EN EL ÁREA DE SALUD TIBÁS-URUCA-MERCED “CLÍNICA DR. CLORITO PICADO TWIGHT”, U.E. 2213 TEMA: GESTIÓN DEL SERVICIO DE INGENIERÍA Y MANTENIMIENTO

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realiza en atención al Plan Anual Operativo 2017 de la Auditoría Interna.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión y planificación operativa del mantenimiento local.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar los procesos de la planificación, ejecución y control desarrollados en materia de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones y equipo médico.
- Analizar los indicadores de producción del servicio de Ingeniería y Mantenimiento.
- Revisar la razonabilidad de los controles aplicados para el registro y atención de las boletas de control, conservación y mantenimiento.
- Analizar el comportamiento de la ejecución presupuestaria destinada al mantenimiento de la infraestructura y el equipo médico.
- Evaluar las condiciones de conservación y mantenimiento de la infraestructura hospitalaria y cumplimiento de la Ley 7600.

#### ALCANCE

El estudio comprende la revisión del control interno y la gestión operativa del mantenimiento local, analizando los programas y rutinas de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones y equipo médico, la producción del servicio de Ingeniería y Mantenimiento, comportamiento de la ejecución presupuestaria de las partidas 2154 “Mantenimiento y reparación de otros equipos”, 2156 “Mantenimiento y reparación de edificio por terceros”, 2214 “Madera y sus derivados” y 2220 “Materiales y Productos plásticos”, en los períodos 2014-2015 y 2016 y los controles que dispone el centro de salud para el mantenimiento del inmueble; además, se realizó una inspección ocular entre el 19 y el 26 de mayo 2017, a la infraestructura principal del área de salud Tibás Uruca Merced, para determinar las condiciones de conservación y mantenimiento del bien inmueble, las áreas

AI-ATIC-F002 (Versión 1.0) - Página 3 de 51

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888



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

inspeccionadas fueron: Emergencias, Laboratorio Clínico, Proveeduría, Farmacia, Ropería, Vestidores, Auditorio, Comedor, Recursos Humanos, Secciones A1, A2, B y C; los aspectos revisados fueron: cumplimiento de la Ley 7600, estado de las: paredes, puertas, cielo raso, cubierta de techo, pisos, normativa de habilitación del Ministerio de Salud y Reglamento de Construcciones, accesorios eléctricos, rutas de evacuación y salidas de emergencia.

La inspección ocular en el edificio de Fisiatría se realizó el 2 de junio 2017, y las de Odontología y Ebáis de Barrio México, se ejecutaron el 13 de junio 2017, ambas con el objetivo de determinar las condiciones de conservación y mantenimiento del bien inmueble, los aspectos revisados fueron: cumplimiento de la Ley 7600, estado de las: paredes, puertas, cielo raso, cubierta de techo, pisos normativa de habilitación del Ministerio de Salud y Reglamento de Construcciones, accesorios eléctricos, rutas de evacuación y salidas de emergencia.

La inspección ocular al área de almacenamiento de insumos para materiales de construcción se realizó el 31 de mayo 2017, con el objetivo de determinar las condiciones de seguridad en el almacenamiento de los materiales. En este sentido, no se realizó una revisión del inventario, debido a que el servicio de Ingeniería y Mantenimiento carece de información sobre la cantidad y costos de materiales almacenados.

La inspección ocular para la revisión de los equipos médicos se realizó el 7 de junio 2017, con el objetivo de determinar las condiciones de conservación y mantenimiento de esos activos.

Los expedientes de contratación administrativa revisados para determinar los controles aplicados en la ejecución y supervisión de los contratos de mantenimiento preventivo por terceros, fueron: 2016LA-00002-CA2213 "Mantenimiento de zonas verdes de la Clínica Dr. Clorito Picado", 2016LN -000001-2299 "Contrato por suministros de gases medicinales e industriales" y 2016CD-000042-CA2213 "Mantenimiento preventivo y correctivo de la planta eléctrica". Se revisó el expediente 2015LA 000001 CA2213 "Obras de mantenimiento en instalaciones de la Clínica Dr. Clorito Picado", para determinar los antecedentes de la compra.

El estudio se efectuó entre el 4 de abril y el 7 de julio 2017 y comprendió la gestión del mantenimiento local desarrollada entre los períodos 2014 y 2016, ampliándose en aquellos casos que se consideró necesario.

El estudio se realizó de conformidad con lo establecido en el Manual de Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.



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

## METODOLOGÍA

Con el propósito de alcanzar los objetivos del presente estudio, se aplicaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Revisión y análisis de:
  - Los programas y rutinas de mantenimiento de las áreas civil, eléctrica, electromecánico y equipo médico del servicio de Ingeniería y Mantenimiento.
  - Las partidas presupuestarias para el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura y el equipo médico.
  - Los controles aplicados para la supervisión de contratos por terceros.
  - La documentación utilizada en el servicio de Ingeniería y Mantenimiento para efectuar la planificación.
  - La producción del servicio de Ingeniería y Mantenimiento en los períodos 2015 y 2016.
- Inspección técnica a los inmuebles donde funcionan el área de salud Tibás Uruca Merced; Fisiatría, Odontología y Ebáis de Barrio México.
- Reuniones y entrevistas con el Dr. Carlos Solano Salas, Director Médico; Dr. Víctor Calvo Murillo, Subdirector Médico; Licda. Ana Lorena Segura Segura, Administradora; Ing. Ruy Chaves Silva, Jefe del servicio de Ingeniería y Mantenimiento; Dra. Margarita Vásquez Castro, Jefe de Odontología; Dra. Marielos Jiménez Castillo, Jefe de Enfermería; Sr. Gustavo Alonso Chaves Parajeles, encargado de Servicios Generales; Sra. Annel Ortiz Fonseca, funcionaria de la Administración e Ing. Erick Castro Bartels, Jefe del Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento Central Norte.
- Solicitud de información a las Gerencia de Infraestructura y Tecnologías y Médica, Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte y área de salud Tibás Uruca Merced.

## MARCO NORMATIVO

- Ley 7494, Ley de Contratación Administrativa, vigente desde mayo 1996.
- Ley 7600, Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, vigente desde mayo 1996.
- Ley 8239, Ley Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, vigente desde abril 2002.
- Ley 8292, Ley General de Control Interno, vigente desde setiembre 2002.
- Código de Trabajo de Costa Rica, setiembre 1943.
- Código Eléctrico, 2008 NFPA 70.
- Reglamento General de Hospitales, julio 1971.



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

- Reglamento Construcciones, marzo 1983.
- Reglamento de Contratación Administrativa, enero 2007
- Manual para el arrendamiento de bienes inmuebles para la instalación de servicios administrativos y de salud de la CCSS, abril 2015.
- Manual Descriptivo de Puestos de la CCSS.
- Manual de procedimientos para uso de las Unidades facultadas y autorizadas para adquirir bienes y servicios en la CCSS.
- Normas de habilitación del Ministerio de Salud, setiembre 2002.
- Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, febrero 2010.
- Normas Técnicas Específicas Plan Presupuesto, mayo 2014.
- Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, agosto 2014.
- Instructivo para la Formulación Plan Presupuesto 2016 2017, marzo 2015.
- Guía de accesibilidad para todos de la CCSS.
- Guía para la elaboración de programas de mantenimiento del recurso físico en las unidades de la CCSS, noviembre 2015.
- Guía para la elaboración de rutinas de mantenimiento preventivo en las unidades de la CCSS, noviembre 2015.
- Carteles de licitación 2016LA-00002-CA2213 “Mantenimiento de zonas verdes de la Clínica Dr. Clorito Picado”, 2016LN -000001-2299 “Contrato por suministros de gases medicinales e industriales”, 2015LA 000001 CA2213 “Obras de mantenimiento en instalaciones de la Clínica Dr. Clorito Picado” y 2016CD-000042-CA2213 “Mantenimiento preventivo y correctivo de la planta eléctrica”.

## ASPECTOS A 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 en el trámite de las evaluaciones, en lo referente a los plazos que deben observarse, así como sobre las posibles responsabilidades en que pueden incurrir por incumplir injustificadamente los artículos 35, 36, 37, 38 y el párrafo primero del artículo 39 de la Ley General de Control Interno:

“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 perjuicios de otras causales previstas en el régimen a la respectiva relación de servicios (...).”



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

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE LA PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO DE INGENIERÍA Y MANTENIMIENTO

#### 1.1 SOBRE LA AUSENCIA DE PLANIFICACIÓN

Se evidenció que el Plan Presupuesto 2016-2017 de la Administración, referente al servicio de Ingeniería y Mantenimiento, carece de metas, indicadores de producción, identificación de riesgos, programación financiera y análisis FODA; aspectos indispensables para el proceso de planificación; en su lugar se observaron ocho objetivos<sup>1</sup>, no obstante, de conformidad con los resultados de la evaluación efectuada y el criterio del servicio de Ingeniería y Mantenimiento del centro médico, ninguno se cumple. Adicionalmente, ese servicio no dispone documentalmente de una planificación.

La Ley General de Control Interno establece lo siguiente en el artículo 14 “Valoración del Riesgo”:

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

a) Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, definidos tanto en los planes anuales operativos como en los planes de mediano y de largo plazos (...).”

Las Normas Técnicas Específicas Plan Presupuesto mayo 2014, señalan:

Apartado 4 “Principios del Plan Presupuesto”.

“El Plan-Presupuesto debe expresar con claridad los objetivos, las metas y los productos que se pretenden alcanzar, así como los recursos necesarios para cumplirlos, de manera que puedan reflejar su costo”.

Apartado 5 “La planificación como base para el proceso”.

---

<sup>1</sup> a) Recopilar y documentar toda la información relevante a la codificación de equipos médicos e industriales; b) Establecer procesos en donde se establezcan los lineamientos a seguir en la ejecución del mantenimiento; c) Clasificar los equipos de la Clínica según niveles de riesgo para determinar cuáles son los equipos críticos; d) Incluir bajo contrato de mantenimiento preventivo aquellos equipos que se consideran críticos; e) Centralizar la supervisión de la correcta ejecución de los contratos de mantenimiento preventivo; f) Establecer parámetros de seguridad ocupacional para incorporar normas en la ejecución del mantenimiento; g) Establecer un control sobre los costos de mantenimiento y h) Disminuir al mínimo el mantenimiento correctivo



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

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

El Ing. Ruy Chaves Silva, jefe del servicio de Ingeniería y Mantenimiento, mediante entrevista del 21 de junio 2017, indicó que la razón de la ausencia de una planificación se debe a que:

“Se planifica de la manera incorrecta, se ve plasmado dentro del presupuesto anual pero no se había adoptado el procedimiento de redactarlo con metas o fechas, sino que se hacía por un monto de dinero únicamente”.

El Ing. Chaves Silva, ante la consulta de que, si conoce los ocho objetivos establecidos en la Plan Presupuesto 2016-2017 de la Administración que debe cumplir el servicio de Ingeniería y Mantenimiento del centro médico, indicó que no los conocía y, por ende, no tenía una estrategia para cumplirlos.

La Licda. Ana Lorena Segura Segura, Administradora, mediante entrevista del 22 de junio 2017, ante la consulta de como revisa la gestión y planificación del servicio de ingeniería y Mantenimiento, y si el servicio carece de una planificación operativa, indicó:

“Reviso únicamente lo que piden los Servicios del Área (mantenimiento correctivo), dándole seguimiento a fin de que se resuelva de forma oportuna todos los trabajos que solicitan los jefes de Servicio”.

Es criterio de esta Auditoría que lo descrito se debe a debilidades en las actividades de control en los procesos de planificación, comunicación y coordinación entre el servicio de Ingeniería y Mantenimiento y la Administración del centro médico.

La ausencia de planificación no permite coordinar, supervisar, controlar y evaluar las actividades dirigidas al mantenimiento de la infraestructura y equipamiento; asimismo, imposibilita a la Administración verificar el cumplimiento de las metas como parte de la rendición de cuentas en el sector público, aspectos que debilitan la gestión.

## **1.2 SOBRE LA GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO DEL EQUIPO MÉDICO.**

### **1.2.1 INVENTARIO Y DIAGNÓSTICO.**

Se evidenció que el servicio de Ingeniería y Mantenimiento no dispone de un inventario y diagnóstico del equipo médico.



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

El Manual Descriptivo de puestos de la CCSS establece que dentro de las obligaciones del jefe de Gestión de Ingeniería y Mantenimiento 1, están:

“Velar porque los diferentes manuales técnicos y de procedimientos, así como otros documentos similares empleados en el desarrollo de las actividades en su campo, se encuentren debidamente actualizados”.

El Ing. Ruy Chaves Silva, jefe del servicio de Ingeniería y Mantenimiento, manifestó que desconoce la cantidad de equipo médico que está instalado en el área de salud Tibás Uruca Merced; asimismo, no tiene un conocimiento de la clasificación del equipo (baja, mediana y alta complejidad); además, se carece de un programa o plan de sustitución de esos activos. Agregó que desconoce las razones del porqué carece de un inventario y diagnóstico del equipo médico y señaló que la Dirección Médica define el equipamiento a adquirir mediante el Fondo de Recuperación de Equipo Médico (FREM).

La Licda. Ana Lorena Segura Segura, Administradora, manifestó que cada servicio lleva una lista del equipamiento que necesita, la expone y justifica porqué es necesario adquirirlo, pero no llevan una justificación técnica.

El Ing. Chaves Silva, referente a la consulta de cuáles riesgos existen al adquirir equipos que no estén priorizados, señaló:

“Que se adquieran equipos que no tienen un impacto en la atención y se dejan por fuera equipos que requieren atención inmediata. Por ejemplo, el equipo médico a adquirir es solicitado por el Servicio y no se toma criterio al Servicio de Ingeniería y Mantenimiento”.

Es criterio de esta Auditoría que lo anterior obedece a que la Administración y el servicio de Ingeniería y Mantenimiento no ha implementado actividades de control para conocer el inventario y la condición del equipo médico instalado en el centro de salud.

Esa situación no permite establecer un plan de sustitución del equipo médico, debido a que se desconoce la condición o estado del mismo, con el riesgo potencial de que un dispositivo crítico falle; además, se podría adquirir equipo innecesario o que no sea prioritario. Aunado a ello, el desconocimiento en la cantidad instalado en los servicios podría ocasionar que sean vulnerables al hurto.

Por último, la ausencia de un diagnóstico ocasiona que equipo médico crítico (de fallar paralizaría la consulta) no sea considerado bajo un contrato de mantenimiento preventivo y correctivo, este es el caso de seis equipos médicos que se evidenciaron en una prueba aleatoria, como se muestra:



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

**Tabla 1.**

Equipo médico crítico sin mantenimiento preventivo y correctivo.

Ítem	Nombre del equipo	Placa
1	Unidad Oftalmológica	628519
2	Autoquematomero-Lámpara de hendidura	38506
3	Equipo de Ultrasonido / Ginecología-Obstetricia	804923
4	Faco emulsificador	997323
5	Colposcopio	950722
6	Sistema de Criocirugía	950729

**Fuente:** Auditoría Interna. Elaboración propia con base en consulta de equipos médicos ubicados en el centro de salud.

### 1.2.2 SOBRE EL EQUIPO MÉDICO SIN MANTENIMIENTO PREVENTIVO

De una muestra de 61 equipos<sup>2</sup>, se estimó que 7 de cada 10 equipos médicos instalados no disponen de contratos por mantenimiento preventivo y correctivo, además, el equipo que no está bajo la modalidad de contrato, carece de registros que identifiquen el mantenimiento efectuado como: reportes de falla, servicio técnico, control de repuestos o insumos utilizados, encargado de rutina y bitácoras.

El único control evidenciado para el mantenimiento de equipo médico son las solicitudes de reparación (mantenimiento correctivo), pero éstas lo que detallan es únicamente la fecha de atención y reparación del equipo.

La Ley General de Control Interno establece:

Artículo 8. “b) exigir confiabilidad y oportunidad de la información y c) garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones”.

Artículo 16. “b) armonizar los sistemas de información con los objetivos institucionales y verificar que sean adecuados para el cuidado y manejo eficiente de los recursos públicos”.

Las Normas del Control Interno para el sector público de la Contraloría General de la Republica, establecen en su artículo 5.6.1:

“la información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, efectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente”.

<sup>2</sup> Se desconoce la cantidad de equipo médico total instalado en el área de salud Tibás Uruca Merced.



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

Según la teoría<sup>3</sup>, la jefatura del Departamento de Mantenimiento, debe realizar evaluaciones periódicas y proyecciones de trabajo a fin de aumentar la productividad y competitividad del servicio; es necesario contar con el control sobre la ejecución de:

- Programas de Investigación y desarrollo.
- Plan de Inspecciones de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo bajo garantía o contrato.
- Programas de capacitación del personal técnico.
- Inventario de equipo médico con su respectiva clasificación.
- Cronograma de mantenimiento, incluyendo las supervisiones en las fechas establecidas en los contratos a terceros.
- Rutinas definidas según especialidad del equipo.
- Herramientas de programación de actividades.
- Control de las secuencias de mantenimiento.
- Solicitud de orden de servicio.
- Orden de trabajo correctiva y preventiva.
- Controles de uso de materiales, herramientas y piezas de repuesto.
- Registro de rutinas aplicadas de los equipos (bitácoras).

El Ing. Ruy Chaves Silva, jefe del servicio de Ingeniería y Mantenimiento, mediante entrevista del 21 de junio 2017, ante la consulta de cuál es su participación en los mantenimientos preventivos y correctivos del equipo médico que están bajo contrato, señaló:

“En unas contrataciones la participación es directa entendiéndose como directa la coordinación, recepción de trabajos, pero en otras contrataciones no se considera el Servicio de Ingeniería y Mantenimiento, sino que lo efectúa directamente los Servicios”.

Ante la consulta de qué registros se llevan de los equipos que no están bajo contrato de mantenimiento preventivo y correctivo, el Ing. Chaves Silva manifestó que no se lleva ningún control; asimismo, indicó que nunca ha solicitado colaboración a la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte para elaborar rutinas para el mantenimiento preventivo y correctivo de todas las áreas técnicas.

El Ing. Erick Castro Bartels, coordinador del Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento Central Norte mediante narrativa del 5 de junio 2017, ante la consulta de qué tipo de asesoría se brinda al área de salud Tibás Uruca Merced, indicó que el apoyo que se ofrece a la clínica Clorito Picado es de asesoría en proyectos específicamente del FRI y del FREM. Además, señala que todos los años se envía un oficio a todas las unidades adscritas a la Regional para que envíen solicitudes de apoyo en la parte de ingeniería específicamente en la adquisición de equipo industrial, mantenimiento preventivo y correctivo de equipo

<sup>3</sup> Manual de Ingeniería Clínica, Rodríguez Denis, Ernesto. Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría. Centro de Bioingeniería. Cuba 2003.



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

médico e industrial y mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura; por ejemplo, el oficio DRSSCN-ARIM-3340-2016, del 12 de diciembre 2016. En el caso del área de Tibás Uruca Merced, el jefe de mantenimiento es electromecánico, por lo que el apoyo que se brinda sería en la parte civil y de electromedicina, referente al equipo médico las compras se deben realizar agrupadas y las tramita la Dirección Regional.

Es criterio de esta Auditoría que esta situación obedece a que la Administración y el servicio de Ingeniería y Mantenimiento no ha implementado actividades de control para el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos médicos y el área de mantenimiento no se ha empoderado como unidad técnica del centro médico; asimismo, no ha tenido la iniciativa de solicitar colaboración a la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte para la elaboración de programas y rutinas de mantenimiento.

La ausencia de procedimientos de control de las actividades del equipo médico afecta el nivel de producción del servicio, ya que se imposibilita el seguimiento y dificulta la programación de las rutinas según prioridad o riesgo, así como el registro y seguimiento de las actividades que brinden datos importantes para la proyección de compra de repuestos e insumos, lo cual podría derivar en el deterioro precipitado de la tecnología, pérdida o aprovechamiento inadecuado de los recursos, funcionamiento deficiente, inseguridad ocupacional, de diagnóstico y tratamiento, que pueden ocasionar riesgos para la salud del paciente y consecuencias legales para la institución.

Además, se imposibilita efectuar seguimientos o proyecciones necesarias para la adecuada gestión de mantenimiento como: adquisición de repuestos, consumibles, reemplazos de tecnología, estimaciones o control de tiempo productivo, funcionario responsable y cronogramas.

## **2. SOBRE LA EJECUCIÓN OPERATIVA DEL SERVICIO DE INGENIERÍA Y MANTENIMIENTO**

### **2.1 SOBRE LA AUSENCIA DE PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO**

Se determinó que el servicio de Ingeniería y Mantenimiento carece de programas y rutinas de mantenimiento preventivo y correctivo de las áreas técnicas: obra civil, eléctrica, electromecánica y equipo médico.

Referente al deterioro de las instalaciones por la ausencia de programas y rutinas de mantenimiento, la Ley General de Control Interno, en el artículo 8 “Concepto del sistema de control interno”, establece que la Administración Activa debe proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

El Reglamento General de Hospitales Nacionales, en el Capítulo II, Organización del Trabajo Hospitalario, Parte V, Servicios Administrativos, Párrafo VI, establece en los artículos 224 y 228 lo siguiente:



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

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

Corresponderá especialmente al Jefe de Mantenimiento, establecer un programa de inspecciones periódicas y rutinarias de construcciones, instalaciones, mobiliarios y equipos del establecimiento y evaluar el cumplimiento del mismo (...). Efectuar o dirigir las reparaciones necesarias en las construcciones, instalaciones, mobiliario o equipos dañados y comunicar a la mayor brevedad posible a la Administración del establecimiento cuando sea necesario contratar los servicios de personal o empresas comerciales especializados, para llevar a cabo reparaciones imposibles de efectuar con los recursos de la Dependencia (...).”

Las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen en el artículo 4.3, lo siguiente:

“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 y control de los activos pertenecientes a la institución...”.

El Manual Descriptivo de Puestos de la CCSS establece lo siguiente, dentro de las obligaciones del jefe de Gestión de Ingeniería y Mantenimiento 1:

“Planear, dirigir, coordinar, supervisar, y controlar la programación y desarrollo de las actividades de ingeniería de infraestructura, equipamiento y otros. Dirigir, supervisar y evaluar la organización de sistemas de trabajo, procedimientos, métodos y control para la ejecución de las actividades y el desarrollo de los proyectos en la unidad de trabajo a su cargo. Velar porque las políticas emitidas por las autoridades superiores de la Caja se cumplan a cabalidad por parte de la unidad a su cargo”.

El Ing. Ruy Chaves Silva, jefe del servicio de Ingeniería y Mantenimiento, indicó que la ausencia de programas y rutinas enfocadas al mantenimiento de las instalaciones y equipo médico se debe al desconocimiento y herencia de una metodología con que se venía trabajando, la cual no solicitaba estas herramientas, además, señaló que no se ha efectuado un análisis de la capacidad resolutoria de ese servicio.

La ausencia de un programa de mantenimiento preventivo y correctivo y de rutinas de mantenimiento, se deben a una inadecuada gestión del servicio de Ingeniería y Mantenimiento del centro médico.



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

Lo anterior origina que las deficiencias en el edificio se acrecienten, lo que podría aumentar los costos por reparaciones, además, no permite garantizar que los recursos provenientes del Fondo de Recuperación de Infraestructura (FRI) respondan a la necesidad real y prioritaria del centro médico; asimismo, imposibilita realizar un diagnóstico, priorización y valoración del riesgo a la infraestructura y equipo médico del centro asistencial.

Esos aspectos se reflejan en la inspección efectuada por esta Auditoría a la infraestructura del área de salud Tibás Uruca Merced y los edificios de Fisiatría, Odontología y Ebáis de Barrio México, según detalle:

- **Edificio principal del área de salud Tibás Uruca Merced**

El inmueble tiene un área de 6.001 m<sup>2</sup> y la inspección se realizó entre el 19 y el 26 de mayo 2017, en los servicios de: Emergencias, Laboratorio Clínico, Proveeduría, Farmacia, Ropería, Vestidores, Auditorio, Comedor, Recursos Humanos, Parqueo, y Secciones A1, A2, B y C.

En términos generales, se evidenció que la infraestructura y parqueos incumplen la Ley 7600, se observaron problemas de filtraciones, aspecto que afecta el cielo raso (láminas de fibra mineral), desprendimientos de pintura en paredes, mal estado de puertas, marcos, problemas de oxidación en: equipos, muebles, cubierta de techo y estructuras metálicas, tableros eléctricos sin rotulación, incumplimientos en rutas de evacuación, salidas de emergencia, normativa de habilitación del Ministerio de Salud y Reglamento de Construcciones (ver Anexo 1).

- **Infraestructura del servicio de Fisiatría**

En el inmueble para el servicio de Fisiatría es alquilado y tiene un área de 200 m<sup>2</sup>, la cual consiste de dos niveles: en el primero se ubica recepción, un servicio sanitario, área para trabajo de terapeuta, consultorio de fisiatría; en el segundo nivel se ubican dos consultorios de atención a niños con parálisis, dos servicios sanitarios, comedor y vigilancia epidemiológica.

En términos generales, el inmueble incumple la Ley 7600, el Reglamento de Construcciones y el Código Eléctrico NEC. Se observaron los siguientes problemas: luminarias carecen de difusores y las cajas eléctricas octagonales de tapas, desprendimiento de pintura en pasamanos, ausencia de un servicio accesible, de un área exclusiva para personas con discapacidad en la sala de espera y de elevador para el segundo nivel (considerando que es un edificio para la rehabilitación de las personas), filtraciones en cielos, extintores con obstáculos y carecen de zonas de aproximación, no hay salidas de emergencia. Adicionalmente, dos estimuladores placa 551708 y 551709, no se utilizan debido a que el inmueble de Fisiatría no dispone de corriente 220, voltaje que necesitan estos equipos (ver Anexo 2).

El Manual para arrendamientos de bienes inmuebles para instalaciones de servicios administrativos y de salud de la CCSS, establece:



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

### “3.1 De las obligaciones del arrendador:

Dentro del contrato de arrendamiento, el arrendador deberá comprometerse a brindar servicios de mantenimiento a todos los elementos del bien, tal y como lo indica el artículo 33 de la Ley No 7527, Ley General de Arrendamientos Urbanos y Suburbanos. Este servicio deberá contemplar la mano de obra, los materiales, los repuestos, los consumibles y cualquier otro recurso en que se incurra derivado de este servicio.

Dentro de los costos del arrendamiento el arrendador deberá incluir lo correspondiente al servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los siguientes sistemas y/o equipos críticos: el sistema eléctrico (la distribución principal y secundaria, planta eléctrica de emergencia, transferencia automática, pararrayos), el sistema de agua potable (tanques de almacenamiento, pozos profundos, bombas, tanques hidroneumáticos), ascensores, aires acondicionados, tanques de agua caliente, sistemas de detección y alarma de incendios y sistemas de supresión de incendios. Se adicionará cualquier otro sistema y/o equipo que se acuerde entre las partes”.

El Código Eléctrico 2008, artículo 110.26, inciso f, dispone:

“Todos los tableros de distribución, paneles de distribución, cuadros de distribución y centro de control de motores, se deben ubicar en espacios dedicados par este uso y se debe proteger contra daños”.

El contrato CCP-AD-015-00, firmado el 26 de diciembre 2000, no define quién es el responsable del mantenimiento del inmueble y la cláusula novena establece que, si la CAJA requiere remodelar el local o efectuar modificaciones, las hará bajo la supervisión de la arrendante y ésta deja constancia expresa de su consentimiento y autorización para ello, de lo contrario la CAJA podrá dar por terminado el contrato, sin responsabilidad de su parte. Las mejoras y modificaciones quedarán dentro del inmueble, una vez finalizado el contrato, sin ninguna retribución económica de parte de la arrendante, excepto las desprendibles que la CAJA podrá retirar.

En este sentido, se revisó el expediente de contratación de la compra directa 0997701-2000 “Alquiler de edificio frete a la Clínica Dr. Clorito Picado” y los informes del Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias, con el objetivo de calcular el costo que ha incurrido la institución por concepto de alquiler de ese edificio, desde enero 2001 hasta mayo 2017, y se estima que se han gastado ₡179.089.188,00 (ciento setenta y nueve millones, ochenta y nueve mil, ciento ochenta y ocho colones con 00/100).

Es importante señalar que el Portafolio Institucional de Proyectos de Inversión en Infraestructura y Tecnologías 2012-2017, estableció un costo estimado por la construcción del servicio de Urgencias de la



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

clínica Clorito Picado, de ₡1.837 millones, por lo tanto, se estima que en alquiler se ha cancelado un 9,74 % del costo total estimado del proyecto en el 2012.

- **Infraestructura del servicio de Odontología**

El inmueble que alberga el servicio de Odontología tiene un área de 162 m<sup>2</sup>, está ubicado contiguo a la escuela Esmeralda Oreamuno en Cinco Esquinas de Tibás y está bajo la modalidad de comodato entre la Clínica y la Junta de Educación de la Escuela y es un edificio de dos niveles: en el primero se ubican dos consultorios con unidades dentales, tres servicios sanitarios, sala de espera y una bodega; y en el segundo los ATAP.

En términos generales, la infraestructura no cumple la Ley 7600; se observaron problemas de filtraciones, aspecto que afecta el cielo raso, paredes con humedad y desprendimiento de pintura, tuberías pluviales expuestas, servicios sanitarios utilizados como bodegas, ausencia de difusores, paredes golpeadas, extintores con obstáculos y carecen de zona de aproximación, desniveles de piso sin contraste, escaleras sin pasamanos, pisos de madera con comején, puertas con huecos, sobre de mueble de cocina destruido, filtraciones en alero (ver Anexo 3).

- **Infraestructura para el Ebáis de Barrio México**

El inmueble del Ebáis de Barrio México tiene un área de 802 m<sup>2</sup>, está bajo la modalidad de comodato, es un edificio de dos niveles: en el primero se ubica la sala de espera, servicios sanitarios, Farmacia, tres consultorios, Inhaloterapia, Odontología, Toma de signos y Enfermería; y en el segundo el comedor.

En términos generales, la infraestructura no cumple la Ley 7600; se observaron problemas de filtraciones, aspecto que afecta el cielo raso, servicios sanitarios en mal estado, paredes con humedad y desprendimiento de pintura, ausencia de difusores, piezas sanitarias incompletas, fractura de repellos, extintores con obstáculos y carencia de zona de aproximación, marcos de puerta con comején, flujo de salidas de emergencia a zonas cerradas, ausencia de tapas en cajas de breaker, conexiones eléctricas directas a la caja de breaker sin ningún tipo de seguridad (ver Anexo 4).

### 3. SOBRE LA UBICACIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS

Se evidenció que no existe un acceso inmediato y directo para ambulancias y peatones desde el exterior al servicio de Urgencias, sino que este está ubicado en el parqueo de empleados, con acceso restringido por un portón, sin rotonda, vehículos mal estacionados (espacios de 2,20 m x 4,15 m) y sin espacio para maniobrar (ancho aproximado 2,85 m).

El Reglamento de Construcciones, apartado XVII.11- Dimensiones, establece:



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

“Las plazas de estacionamiento se calcularán considerando: "2,85 x 6 m equivalente a 17,10 m<sup>2</sup> por vehículo" Deberán proveerse cuarenta metros cúbicos (40 m<sup>3</sup>) de espacio por coche, incluyendo circulaciones. Los carriles de circulación tendrán un ancho mínimo de tres metros (3,00 m) para un solo carril (...)”.

El Código de Trabajo de Costa Rica, apartado IV “De la protección a los trabajadores durante el ejercicio de trabajo”, capítulo I “De las condiciones de higiene y seguridad en el trabajo”, artículo 193 establece:

“Todo patrono está obligado a adoptar las precauciones necesarias para proteger eficazmente la vida, salud y moralidad de los trabajadores (...)”.

Lo descrito se debe a que esos aspectos no fueron considerados en el diseño original del edificio del área de salud Tibás Uruca Merced (año 1962); en este sentido, se evidenció que desde mayo 2005 se impulsa un proyecto de ampliación del servicio de Urgencias para ese centro médico, no obstante, 12 años después (mayo 2017) el proyecto no se ha ejecutado.

El proyecto estaba siendo desarrollado por la Unidad Ejecutora de Fortalecimiento y Modernización del Sector Salud, no obstante, en el artículo 8 de la sesión de Junta Directiva 8572, del 12 de abril 2012, se realizó un cierre técnico de esa unidad ejecutora, debido a la inviabilidad financiera para concretar un nuevo crédito externo.

La Arq. Gabriela Murillo Jenkins, Gerente de Infraestructura y Tecnologías, mediante oficio GIT-45868-2015, del 24 de julio 2015, informó a la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médica, sobre el proyecto de ampliación del servicio de Urgencias de la Clínica Dr. Clorito Picado Twright, señalando:

“Brindo atención a su oficio GM-ADM-LG-6457-15 mediante el cual adjunta el Formulario de Solicitud de Ingreso al Portafolio, para el Proyecto Ampliación del Servicio de Urgencias de la Clínica Clorito Picado Twright.

Es necesario definir la prioridad de esta iniciativa dentro de un grupo de 45 iniciativas que le remitimos en fecha reciente mediante Oficio GIT-45823-2015. Esto dentro del proceso de priorización que se está llevando a cabo de manera inter-gerencial.

Esta priorización es importante para definir el orden en que se deberán ir abordando los estudios de preinversión, iniciando por el estudio de Caracterización de Oferta y Demanda”.

La Dra. Villalta Bonilla, mediante solicitud de gerencia GM-ADM-LG-35172-15, del 26 de agosto 2015, instruyó a la Ing. María de los Ángeles Gutiérrez Brenes, Directora de Proyección de Servicios de Salud, conformar un Portafolio para la posterior priorización y discusión del proyecto de ampliación del servicio de Urgencias de la Clínica Dr. Clorito Picado Twright, una vez analizado y determinado el proyecto en ese despacho.



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

Llama la atención que el área de salud Tibás Uruca Merced dispone de un terreno anexo a la clínica, que tiene un área de 7.052,34 m<sup>2</sup>, según el número de finca 21065, el cual no está siendo utilizado, aspecto que no se considera razonable, evidenciando los riesgos y condiciones de deterioro de los inmuebles de Urgencias, Fisiatría y Odontología.

Un aspecto de riesgo de la ubicación del servicio de urgencias es que las oficinas de Proveeduría, Estadística, Mantenimiento y la entrada de parqueo de vehículos de funcionarios se encuentran detrás de este servicio, existiendo un alto riesgo de infección para el funcionario y paciente al ingresar a las instalaciones<sup>4</sup>.

Otro aspecto de riesgo es que en una emergencia el paciente que ingrese sin ambulancia o transporte debe desplazarse por la entrada principal y recorrer las áreas de Validación de Derechos, Farmacia y Laboratorio Clínico, lo que podría retrasar la atención oportuna del paciente y poner en riesgo su salud y/o vida; además, se debe considerar que el área de salud Tibás Uruca Merced cierra a las 4 pm y el servicio de Urgencias hasta las 10 pm, por lo que después de las 5 pm esa zona podría ser vulnerable a hurtos o robos, más aun considerando que el guarda de la entrada permanece fijo, no obstante, el otro oficial tiene que movilizarse por diferentes áreas de la clínica.

#### **4. SOBRE LOS PROCESOS DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS CONTRATOS POR TERCEROS**

Se encontraron debilidades en los procesos de supervisión y ejecución de los contratos por terceros, debido a que se evidenció ausencia de controles en recepciones, diferencias entre lo solicitado en el cartel y las condiciones reales, incumplimientos del proveedor y ausencia de designación de personal especializado o capacitado para la administración del contrato.

##### **4.1 Expediente de licitación 2016LA-00002-CA2213 Zonas Verdes**

Los trabajos de mantenimiento de zonas verdes están a cargo del contratista Sr. Isaac Jiménez Díaz (contrato 2016-000004). Se indagó con el Sr. José Ramírez Montenegro, jefe a.i. Servicios Generales, mediante narrativa del 12 de junio 2017, los mecanismos utilizados para la supervisión del contrato, e indicó que las labores de supervisión se realizan de manera ocular un día posterior de efectuado el trabajo y no se deja evidencia documental.

Se revisó el expediente de contratación y se evidenció una diferencia de 4,85 m<sup>2</sup>, entre la cantidad de metros cuadrados de la ficha técnica del cartel de licitación (folio 0022: 5.668,85 m<sup>2</sup>) y el contrato (folios 0332 y 0333: 5.673,7 m<sup>2</sup>).

---

<sup>4</sup> Oficio CCP URG 040 17, del 6 de junio 2017



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

Por tal motivo, esta Auditoría revisó la cantidad de metros cuadrados que establece el contrato, en compañía del Sr. Ramírez Montenegro. La medición excluyó el parque aledaño a la clínica, debido a la gran la cantidad de metros cuadrados (4.350,00 m<sup>2</sup>). Los resultados de la medición muestran que el contrato incluye 328,27 m<sup>2</sup> de más (ver Anexo 5).

Aunado a lo anterior, se evidenció que en el patio adyacente a Ropería no existe zacate, no obstante, esos espacios están incluidos en el contrato de zonas verdes (ver Anexo 6).

Las Normas del Control Interno para el Sector Público, establece en el artículo 5.6.1:

“...la información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, efectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente”.

El Manual de procedimientos para uso de las Unidades facultadas y autorizadas para adquirir bienes y servicios en la CCSS, indica que corresponde al encargado general del contrato, entre otras funciones, asegurar el fiel cumplimiento del objeto de la contratación, tanto cualitativa como cuantitativamente, de acuerdo con los informes de seguimiento técnico de ejecución que emita para ello el fiscalizador del contrato, el director o jefe de proyecto en caso de obras, tecnologías o comunicaciones, y que el incumplimiento de deberes puede acarrear responsabilidad administrativa, civil y/o penal.

El Sr. Gustavo Alonso Chaves Parajeles, Coordinador de Servicios Generales, mediante entrevista de 20 de junio 2017, manifestó que desconoce quién realizó el levantamiento de las mediciones de las zonas verdes y que él como administrador del contrato consideró la cantidad de metros cuadrados que tenía con base en el expediente anterior.

El Sr. Chaves Parajeles, referente a los espacios que carecen de zacate y están incluidos en el contrato de zonas verdes, señaló que en su momento sí había zacate y que la próxima intervención es para volver a sembrar zacate. No obstante, es criterio de este Órgano de Fiscalización y Control, que lo anterior no se puede verificar, porque no se deja registro documental ni fotográfico de la supervisión del contrato.

Referente a la consulta desde cuándo están los contratos de mantenimiento de zonas verdes con esas áreas, el Sr. Chaves Parajeles indicó que el actual se firmó el 30 de setiembre 2016, el anterior fue prorrogable por 4 años, no obstante, desconoce la cantidad total de expedientes para el contrato de zonas verdes.

Sobre esos aspectos se debe considerar que se han levantado obras de infraestructura en áreas que anteriormente correspondían a zonas verdes, sin embargo, no se ha modificado el contrato en cuanto a la cantidad de metros cuadrados y monto que se paga a la empresa proveedora.



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

En la presente contratación no se verificó, previo a la prórroga automática del contrato de mantenimiento de zonas verdes, el cambio de condiciones y necesidad de redefinir o adecuar la cantidad de metros cuadrados contratados con la empresa, lo cual eventualmente influiría en el precio pactado, en las erogaciones mensuales por este rubro y haber ocasionado perjuicio patrimonial al centro de salud.

El Sr. Ramírez Montenegro, mediante oficio CCP-SG-072-17, del 12 de junio 2017, informó a esta Auditoría que el monto cancelado entre enero 2015 y junio 2017, asciende a ₡3.917.883,00 (tres millones, novecientos diecisiete mil, ochocientos ochenta y tres colones con 00/100).

De conformidad con lo anterior, el costo por metro cuadrado asciende a ₡31,54 (treinta y un colones con 54/100). Asimismo, considerando que existe una diferencia de 328,27 m<sup>2</sup>, se estima que el monto pagado de más por cada factura es de ₡ 10.353, 63 (diez mil, trescientos cincuenta y tres colones con 63/100). Entre el período 2015 y febrero 2017 se han cancelado 22 facturas, por lo que el total pagado de más se estima en ₡227.779,86 (doscientos veinte y siete mil, setecientos setenta y nueve colones con 86/100), únicamente entre ese período de análisis (ver Anexo 7).

#### **4.2 Expediente de contratación 2016LN-000001-CA2299 Suministro de Gases Medicinales e Industriales según demanda**

El área de salud Tibás Uruca Merced dispone de un contrato con la empresa PROCONTA S.A., para el suministro de gases medicinales e industriales, de conformidad con el expediente 2016LN -000001-2299, compra bajo la modalidad según demanda.

La recepción de la mercadería es efectuada por el servicio de Enfermería. La Licda. Marielos Jiménez Castillo, jefe de ese servicio, indicó que carece de un instrumento o protocolo para la revisión de los cilindros al momento de la entrega y no hay una persona definida para la recepción, sino que lo realiza el funcionario que esté en turno; además, no dispone de un mecanismo para verificar la presión del cilindro; asimismo, las condiciones de almacenaje no son seguras debido a que no están ubicados en una zona restringida (ver Anexo 8).

La Licda. Jiménez Castillo manifestó que nunca se ha realizado una capacitación, a pesar de que el contrato establece que la empresa efectuará capacitaciones al personal.

La Ley de Contratación Administrativa, en el artículo 13, establece sobre la fiscalización, lo siguiente:

“La Administración fiscalizará todo el proceso de ejecución (...), la Administración tiene la potestad de aplicar los términos contractuales para que el contratista corrija cualquier desajuste respecto del cumplimiento exacto de las obligaciones pactadas. Si la Administración no fiscaliza los procesos, eso no exime al contratista de cumplir con sus deberes ni de la responsabilidad que le pueda corresponder”.



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

El Manual de procedimientos para uso de las Unidades facultadas y autorizadas para adquirir bienes y servicios en la CCSS, define como fiscalización del contrato, el mecanismo de control encaminado a vigilar, supervisar y evaluar el desarrollo de la ejecución de los contratos a cargo de un órgano técnico designado al efecto. Su omisión o deficiente ejercicio dificulta la corroboración de concordancia del objeto contractual definido en el cartel y la oferta con lo efectivamente entregado o que se estén realizando conforme con lo pactado, en concordancia con las leyes, reglamentos, normas y demás disposiciones vinculantes.

Es criterio de esta Auditoría que las debilidades evidenciadas en la supervisión, control y resguardo de los cilindros de gases medicinales e industriales obedecen a que las recepciones no son realizadas en coordinación con el servicio de Ingeniería y Mantenimiento, por lo que los aspectos técnicos no son revisados; asimismo, el desconocimiento de los requerimientos y especificaciones técnicas del cartel, contribuye a la condición encontrada.

Las debilidades de control en la etapa de ejecución contractual dificultan reportar, en forma inmediata al Área de Gestión de Bienes y Servicios, cualquier incumplimiento o atraso en entregas, con el riesgo de afectar la prestación de los servicios de salud o exponer a la institución a pérdidas económicas.

La importancia de que el servicio establezca y cumpla con controles para la recepción de los bienes o servicios contratados, radica en la necesidad de comprobar que los proveedores satisfagan las condiciones señaladas en el cartel y en la oferta adjudicada.

## **5. SOBRE LOS CONTROLES EN LA ATENCIÓN DE LAS ÓRDENES DE TRABAJO PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO**

Se evidenció que el servicio de Ingeniería y Mantenimiento no realiza -en físico- las boletas de control, conservación y mantenimiento, sino que utiliza el correo electrónico institucional para efectuar el reporte. En este correo se informa de la situación, se identifica la ubicación y, posteriormente, se comunica la fecha en que se realizó el trabajo; no obstante, carece de mecanismos de control que permitan evidenciar la oportunidad en la atención de órdenes de trabajo, insumos utilizados, horas efectivas de trabajo, descripción de los trabajos realizados, recibido conforme de la unidad usuaria y costos, aspectos que debilitan el control interno.

Se determinó que el único control que lleva el jefe de Ingeniería y Mantenimiento es si la orden de trabajo está pendiente o finalizada, que la supervisión de mantenimiento correctivo se realiza de manera visual y no se deja documentada. Además, no se ha realizado un análisis de la capacidad resolutoria del servicio.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen:



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

“4.3 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 (...)”.

“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 pertenencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario”.

Referente a la ausencia de controles, el Ing. Chaves Silva, mediante entrevista del 21 de junio 2017, indicó que la metodología para determinar el control (únicamente si la solicitud está pendiente o finalizada) se viene arrastrando de años anteriores.

Lo anterior obedece a que el servicio de Ingeniería y Mantenimiento no ha implementado actividades de control para el registro de información fundamental para el mantenimiento de la infraestructura y el equipo médico.

La situación descrita no permita obtener indicadores de producción, rendimientos, costos operativos, cargas de trabajo, repuestos, materiales utilizados, información indispensable para la toma de decisiones en la gestión del servicio de Ingeniería y Mantenimiento, asimismo, debilitan el sistema de control interno.

## **6. SOBRE LOS CONTROLES EN EL INVENTARIO DE SUMINISTROS**

Se evidenció que no existen controles de los materiales de construcción, ferretería y repuestos que utiliza el servicio de Ingeniería y Mantenimiento; asimismo, la infraestructura utilizada para el almacenamiento de los insumos carece de medidas de seguridad.

El servicio carece de un inventario de los suministros en existencia, no se lleva un registro de las entradas y salidas de los insumos, además, no se realizan inventarios sorpresivos o periódicos. Tanto el jefe del servicio como el operario tienen libre acceso a los materiales, sin llevar un control de las salidas.



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

El área de almacenamiento de los insumos destinados para mantenimiento se ubica en la misma oficina del jefe del servicio de Ingeniería y Mantenimiento, por lo que se carece de un área destinada exclusivamente para el resguardo de los materiales.

Al estar ubicada en el propio servicio de mantenimiento se tiene un acceso directo de cualquier personal que visite la oficina, asimismo, la puerta de acceso carece de portón, el marco de la puerta es de alfajilla (no es de seguridad) y está ubicada en una zona abierta hasta las 10 de la noche sin cámaras de vigilancia, aspecto que incrementa el riesgo de ingreso a las instalaciones forzando la puerta.

Otro aspecto a considerar es que el servicio de Ingeniería y Mantenimiento está ubicado anexo a una zona de recreo, abierta al público y con una abertura en la malla tipo ciclón, lo que incrementa el riesgo de hurto (ver Anexo 9).

La Ley General de Control Interno dispone:

Artículo 8 “Concepto del sistema de control interno”. La Administración Activa debe proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

Artículo 15, “Actividades de control”. “Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes: (...) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes: (...) ii. La protección y conservación de todos los activos institucionales.

El Manual Descriptivo de puestos de la CCSS establece que dentro de la responsabilidad de equipos y materiales para el jefe de Gestión de Ingeniería y Mantenimiento 1, están:

“Es responsable por el adecuado empleo y mantenimiento del equipo y los materiales asignados a la dependencia a su cargo, para el cumplimiento de los programas, objetivos y actividades”.

El Ing. Ruy Chaves Silva, referente a la ausencia de controles de las entradas y salidas de los suministros utilizados para el mantenimiento correctivo, indicó que se heredó una manera de trabajar que hasta ahora se está intentando corregir, se debe adicionar la falta de recurso humano y tiempo que impide que se lleven esos controles, no obstante, mencionó que no ha efectuado un análisis de la capacidad resolutoria del servicio de Ingeniería y Mantenimiento.

Es criterio de esta Auditoría que la ausencia de controles de los materiales de construcción, ferretería y repuestos se debe a debilidades en la gestión del servicio de Ingeniería y Mantenimiento, resultando en ineficientes en la implementación de controles que permitan salvaguardar el patrimonio institucional.



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

La situación descrita imposibilita efectuar una revisión del inventario, debilita el sistema de control interno en cuanto protección y conservación del patrimonio público, confiabilidad y oportunidad en la información, garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones y el cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico, además, aumenta la posibilidad de hurto y/o robo de materiales.

## 7. SOBRE LA PRODUCCIÓN DEL SERVICIO DE INGENIERÍA Y MANTENIMIENTO

Se desconoce la producción real del servicio de Ingeniería y Mantenimiento en la atención de órdenes para el mantenimiento correctivo, debido a que se detectaron diferencias entre la información contenida en los boletines estadísticos y los registros de órdenes de atención.

Para el período 2015, el Boletín Estadístico (cuadro 64), establece que ese servicio atendió 813 órdenes, aspecto que se contrapone a los registros del servicio, los cuales ascienden a 219 órdenes, existiendo una diferencia de 594 órdenes de trabajo, lo anterior, significa que en el boletín estadístico se está reportando un 73,06 % más de producción.

Para el período 2016, el Boletín Estadístico (cuadro 64), establece que el servicio de Ingeniería y Mantenimiento atendió 803 órdenes, siendo que los registros establecen la atención de 267 órdenes, existiendo una diferencia de 536 órdenes de trabajo, por lo que se reportó una producción de más que asciende a 66,75 %.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, en el artículo 5.6.1, establecen:

“La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defecto, omisiones y modificaciones no autorizadas y sea emitida por la instancia competente”.

El Reglamento General de Hospitales Nacionales menciona, en el artículo 200, que:

“... es obligación de los jefes de los Servicios Administrativos del Hospital cumplir con las responsabilidades expuestas en el artículo 115, tales como: I) 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. Ruy Chaves Silva, jefe del servicio de Ingeniería y Mantenimiento, ante la consulta de cuál es la causa de esas diferencias, indicó que no todo se realiza mediante una solicitud formal de trabajo, sino que muchas se ejecutan por llamada telefónica o atención en pasillos.



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

La Licda. Ana Lorena Segura Segura, Administradora, ante la consulta de cómo supervisa los controles de la producción del servicio de Ingeniería y Mantenimiento, señaló:

“Yo conozco el registro que lleva el Servicio de Ingeniería y Mantenimiento, sin embargo, desconocía que la información que reportaba a Estadística era diferente; o sea que no coincidía con los registros que lleva el Servicio de Ingeniería y Mantenimiento. Yo le había pedido la producción de manera verbal pero siempre me habían dicho que la información del Boletín Estadístico coincidía con la producción del servicio”.

La poca confiabilidad de los indicadores de producción genera desconfianza en la calidad de la información emitida por el servicio de Ingeniería y Mantenimiento, afectando la toma de decisiones y produciendo datos estadísticos erróneos, por lo cual se desconoce la realidad en cuanto al rendimiento del departamento y las necesidades reales del recurso humano, para satisfacer las demandas en materia de mantenimiento del centro médico.

## 8. SOBRE EL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN

El servicio de Ingeniería y Mantenimiento registra la información en una hoja de Excel; no obstante, esa herramienta carece de la descripción de los trabajos realizados, fecha de solicitud del servicio, insumos utilizados, horas efectivas de trabajo; adicionalmente, la Licda. Ana Lorena Segura Segura, Administradora y el Ing. Ruy Chaves Silva, jefe del servicio de Ingeniería y Mantenimiento, mediante oficio CCP-AD-402-16, del 8 de noviembre 2016, solicitaron al Ing. Juan Cesar Rojas Aguilar, Director de Mantenimiento Institucional, la instalación del SOCO (Sistema de Operación Control y Mantenimiento) en el área de salud Tibás Uruca Merced; sin embargo, ese sistema no ha sido implementado.

La Ley General de Control Interno, en el artículo 16 “Sistemas de Información”, establece:

“...Deberá contarse con sistemas de información que permitan a la administración activa tener una gestión documental institucional (...) Dicha gestión documental deberá estar estrechamente relacionada con la gestión de la información (...):

Contar con procesos que permitan identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna (...)

Armonizar los sistemas de información con los objetivos institucionales y verificar que sean adecuados para el cuidado y manejo eficiente de los recursos públicos”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 5.9 “Tecnologías de información”; definen:



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

“El jerarca y titulares subordinados, según sus competencias, deben propiciar el aprovechamiento de tecnologías de información que apoyen la gestión institucional mediante el manejo apropiado de la información y la implementación de soluciones ágiles y de amplio alcance”.

El Ing. Chaves Silva, mediante entrevista del 21 de junio 2017, ante la consulta de cuál es la causa de que no esté implementado el SOCO en el centro médico, señaló:

“Existen algunas diferencias de criterio entre la Dirección Médica y el Servicio de Ingeniería, por ejemplo, el SOCO me solicita que cada servicio tenga un encargado de realizar la solicitud y sea aprobado por el jefe del servicio, lo que la Dirección Médica establece es que no está de acuerdo que cada servicio haga su solicitud, sino que lo realice centralizado únicamente el primer y el segundo nivel. De hecho, el SOCO yo lo tengo instalado, el problema que tengo es que no puedo implementarlo por la diferencia de criterio”.

Es criterio de esta Auditoría que la instalación del SOCO debe responder al “Protocolo para la implementación del Sistema Operación Control y Mantenimiento”, donde establece que la puesta en marcha del sistema debe realizarse en coordinación con la Dirección de Mantenimiento Institucional, el Área Administración de Edificios y el Centro de Gestión Informática de la Gerencia de Infraestructura y Tecnologías, los cuales deben verificar aspectos técnicos de computación, red, usuarios, accesos, levantamiento de la información, información de bodegas, insumos, entre otros.

Las debilidades en el sistema de información, conjuntamente con la no implementación del SOCO, disminuye su capacidad de respuesta en la solución oportuna de las diferentes averías que se presentan en el centro médico, no permiten efectuar un adecuado control y seguimiento de los trabajos realizados en el servicio de Ingeniería y Mantenimiento, afectando la toma de decisiones y contribuyendo al deterioro del patrimonio físico del centro de salud.

## **9. SOBRE EL COMPORTAMIENTO DE LAS PARTIDAS PRESUPUESTARIAS PARA MANTENIMIENTO**

Se evidenciaron subejecuciones presupuestarias en la partida 2154 “Mantenimiento y reparación de otros equipos”, entre los períodos 2014 y 2016.

### **9.1 Comportamiento de la partida presupuestaria 2154**

En la revisión del presupuesto asignado al servicio de Ingeniería y Mantenimiento en el período 2014 – 2016, en la partida 2154, se determinó una subejecución de ₡21.868.291,74 (veintiún millones, ochocientos sesenta y ocho mil, doscientos noventa y un colones con 74/100), lo que representa el 20,52 % del total acumulado en los tres períodos:



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

**Tabla 2.**  
**Comportamiento de la partida presupuestaria 2154**  
**Servicio Ingeniería y Mantenimiento, área de salud Tibás Uruca Merced**  
**Período 2014 – 2016**

Año	Asignación Original	Asignación Modificada	Asignación Total	Ejecutado	Diferencia (subejecución)	Porcentaje ejecución	Porcentaje sub ejecución
2014	¢30 913 500,00	¢4 684 000,00	¢35 597 500,00	¢25 716 127,99	¢9 881 372,01	72,24 %	27,76 %
2015	¢29 061 000,00	¢1 000 000,00	¢30 061 000,00	¢26 605 194,30	¢3 455 805,70	88,50 %	11,50 %
2016	¢32 624 500,00	¢5 650 000,00	¢38 274 500,00	¢29 743 385,97	¢8 531 114,03	77,71 %	22,29 %
<b>TOTAL</b>	<b>¢92 599 000,00</b>	<b>¢11 334 000,00</b>	<b>¢103 933 000,00</b>	<b>¢82 064.708,36</b>	<b>¢21 868.291,74</b>	<b>79,48 %</b>	<b>20,52 %</b>

Fuente: Informe Mayor Auxiliar CCSS 2014-2016- área de salud Tibás Uruca Merced

Adicionalmente, se evidenció que las partidas 2214 “Maderas y sus derivados” en el período 2016<sup>5</sup> y la 2220 “Materiales y Productos Plásticos” en el período 2015<sup>6</sup> presentaron una subejecución del 100 %.

La Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, establece, en el artículo 110 – Hechos generadores de responsabilidad administrativa:

“Además de los previstos en otras leyes y reglamentaciones propias de la relación de servicios, serán hechos generadores de responsabilidad civil o penal a que puedan dar lugar, los mencionados a continuación: inciso j) El incumplimiento total o parcial, gravemente injustificado, de las metas señaladas en los correspondientes proyectos, programas y presupuestos”.

El Ing. Ruy Chaves Silva, jefe del servicio de Ingeniería y Mantenimiento, señaló que referente a la partida 2156, en algunos casos se solicita criterio técnico a la Dirección Regional, pero la respuesta no llega a tiempo, lo que atrasa el inicio de la compra; en cuanto a la partida 2154 la causa es que no se realiza un estudio de mercado que determine los costos reales sobre los mantenimientos y se realiza mediante un costo histórico, debido a que no existe una priorización de equipos.

La Licda. Ana Lorena Segura Segura, Administradora, ante la consulta del porqué se planifican recursos financieros en partidas que no se utilizan, generando subejecuciones, indicó que desconoce por qué sucede ese aspecto y la Comisión Local del Gasto se reúne para revisar el comportamiento de las cuentas, además, señaló que esas subpartidas las planifican o formula la jefatura del servicio; como Administración se respeta lo que solicita el servicio, máxime cuando se refiere a partidas de mantenimiento.

<sup>5</sup> Monto Total Asignado a la partida 2214 ¢80.000,00 Informe Auxiliar de Asignaciones presupuestarias del 2016.

<sup>6</sup> Monto Total Asignado a la partida 2220 ¢112.500,00 Informe Auxiliar de Asignaciones presupuestarias del 2015.



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

La subejecución de partidas presupuestarias puede ocasionar una disminución de los montos asignados en los próximos años, además, contribuye al deterioro de la infraestructura, al no destinar la totalidad de los recursos económicos en labores de mantenimiento preventivo o correctivo.

## CONCLUSIONES

El estudio permitió evidenciar debilidades en la gestión que desarrolla el servicio de Ingeniería y Mantenimiento del área de salud Tibás-Uruca-Merced (clínica Dr. Clorito Picado Twight), en aspectos de planificación, programación, organización, supervisión, producción, control, presupuesto y coordinación, que requieren resolverse en aras de satisfacer los requerimientos de los diferentes servicios que conforman el centro de salud y mejorar las condiciones del inmueble.

Los resultados del examen permiten concluir debilidades en la planificación de la Administración y del servicio de Ingeniería y Mantenimiento, así como un desaprovechamiento de las herramientas institucionales establecidas para asegurar el cumplimiento de objetivos, metas y prioridades; debilitando la gestión de la Administración del área de salud.

El servicio de Ingeniería y Mantenimiento desconoce las condiciones del equipo médico y no dispone de un inventario de esos activos, incrementando el riesgo al hurto o a un mal funcionamiento del mismo, aspecto que podría afectar el diagnóstico y/o la salud del paciente; además, incide en la planificación, debido a que la condición real del equipo se desconoce, por lo que imposibilita desarrollar planes estratégicos de sustitución y mantenimientos preventivos y correctivos del equipamiento instalado. Esos riesgos se podrían materializar, debido a la ausencia de un mantenimiento preventivo y correctivo en los equipos que no están bajo contrato, lo cual podría derivar en el deterioro precipitado de la tecnología, pérdida o aprovechamiento inadecuado de los recursos, funcionamiento deficiente, inseguridad ocupacional, de diagnóstico y tratamiento, que pueden afectar la salud del paciente y consecuencias legales para la institución.

Los programas y rutinas de mantenimiento preventivo y correctivo son fundamentales para la conservación de la infraestructura y representan una parte fundamental del proceso de atención al usuario, de ahí la importancia de acatar las políticas y lineamientos para su conservación y renovación, así como el desarrollo y fortalecimiento de sistemas de mantenimiento que permitan maximizar la vida útil de las instalaciones y del equipamiento, garantizando disponibilidad y funcionamiento adecuados para proporcionar un entorno seguro a los pacientes. Las inspecciones realizadas reflejan la ausencia de esos programas, ocasionando un deterioro de la infraestructura, disminuyendo la calidad en el confort de la prestación de los servicios de salud y afectando la imagen de la institución.

Llama la atención que el área de salud Tibás Uruca Merced dispone de un terreno anexo a la clínica, que tiene un área de 7.052,34 m<sup>2</sup>, el cual no está siendo utilizado, aspecto que no se considera razonable, en razón de los riesgos señalados y las condiciones de deterioro de los inmuebles de Urgencias, Fisiatría y Odontología.



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

En cuanto a los procesos de ejecución y supervisión de contratos por terceros, las debilidades encontradas en cuanto a controles y verificación, dificulta la función de comprobar que los proveedores satisfagan las condiciones señaladas en el cartel y la oferta adjudicada, exponiéndose al riesgo de afectar los servicios de salud y/o a la institución a pérdidas económicas; asimismo, la ausencia de coordinación entre los servicios y el área técnica de mantenimiento en los procesos de recepción, evidencian debilidades de control en la gestión y procesos que no tiene establecido el centro médico.

La ausencia de mecanismos de control en las órdenes de atención para los trabajos de mantenimiento correctivo, las inconsistencias en la información entre el boletín estadístico y los registros del servicio de Ingeniería y Mantenimiento, así como las debilidades en los sistemas informáticos para las labores de mantenimiento, ocasionan que la calidad de la información no sea confiable, oportuna, ni útil; aspectos que inciden directamente en la toma de decisiones y afectan la gestión de la Administración.

Por último, las subejecuciones presupuestarias en diferentes partidas de mantenimiento evidencian un desaprovechamiento de los recursos, aspecto improcedente, considerando las condiciones del inmueble y la cantidad de equipo que está sin mantenimiento preventivo; al respecto, se debe considerar que el presupuesto es un instrumento de planificación, en el cual se priorizan objetivos y metas a cumplir con determinados medios, constituye una herramienta para la administración, debido a que exige que se realicen acciones específicas para coordinar, ejecutar, controlar y evaluar los planes y programas; además, es un parámetro para medir el desempeño y la rendición de cuentas y es una fuente de información fundamental para la toma de decisiones.



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

## RECOMENDACIONES

### **A LA DRA. MARÍA EUGENIA VILLALTA BONILLA, EN SU CALIDAD DE GERENTE MÉDICA O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

1. Considerando que el proyecto de ampliación del servicio de Emergencias del área de salud Tibás Uruca Merced está en la etapa de planificación, en un proceso de actualización a cargo de la Dirección de Proyección de Servicios de Salud, instruir a esa Dirección que, como parte del estudio de oferta y demanda, incorpore un análisis -de manera integral- sobre la conveniencia de incluir en ese proyecto de ampliación, los servicios de Fisiatría y Odontología, cuya infraestructura es alquilada y en comodato respectivamente; lo anterior, en virtud de que el centro de salud dispone de un terreno anexo a la clínica que tiene un área de 7.052,34 m<sup>2</sup>, según el número de finca 21065, el cual no está siendo utilizado. Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a este Órgano de Control y Fiscalización, en el plazo de 6 meses posterior al recibo del presente documento, la instrucción y el análisis integral donde se detalle la conveniencia de incorporar otros servicios en el proyecto.

### **AL DR. CARLOS SOLANO SALAS, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR MÉDICO DEL ÁREA DE SALUD TIBÁS URUCA MERCED O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

2. Con la asesoría legal del área de salud Tibás Uruca Merced, revisar el contrato CCP-AD-015-00, de arrendamiento del inmueble donde se prestan los servicios de salud de Fisiatría, con el objetivo de que éste se ajuste a los requerimientos del manual para arrendamientos de bienes inmuebles para instalaciones de servicios administrativos y de salud de la Caja Costarricense de Seguro Social. Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a este Órgano de Control y Fiscalización, en el plazo de 6 meses posterior al recibo del presente documento, los resultados de la revisión del contrato y la evidencia de la implementación de los ajustes requeridos.

### **A LA LICDA. ANA LORENA SEGURA SEGURA, EN SU CALIDAD DE ADMINISTRADORA DEL ÁREA DE SALUD TIBÁS-URUCA-MERCED, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.**

3. Ordenar una medición de las áreas verdes existentes actualmente en el centro médico, con el fin de ajustar el contrato 2016LA-00002-CA2213, por cuanto se han realizado nuevas obras de infraestructura que han variado las condiciones originalmente pactadas con la empresa proveedora y la medición actual no coincide con la realizada por la Auditoría Interna; posteriormente, se soliciten las modificaciones al contrato por los medios que la normativa atinente establece. Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a este Órgano de Control y Fiscalización, en el plazo de 6 meses posterior al recibo del presente informe, los resultados de la medición de las áreas verdes y las acciones efectuadas para las modificaciones al contrato, de ser procedente.



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

4. De conformidad con los resultados obtenidos en la recomendación 3, ordene la revisión de los pagos efectuados a la empresa contratada mediante la compra 2016LA-00002-CA2213 y sus prórrogas, en relación con los metros cuadrados de zona verde existentes al iniciar el contrato y los que actualmente prevalecen, con el fin de determinar si se han realizado pagos improcedentes por ese concepto; de ser así, se inicien las acciones pertinentes para la recuperación de esos montos. En el caso de determinarse pérdidas económicas o incobrabilidad, ejecute lo que en derecho corresponda. Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a este Órgano de Control y Fiscalización, en el plazo de 6 meses posterior al recibo del presente documento, los resultados de la revisión, el cálculo de los pagos improcedentes y las acciones efectuadas para la recuperación de esos montos y, por último, las acciones efectuadas si se determinan responsabilidades.
5. En virtud de que el artículo 10 de la Ley General de Control Interno dispone que serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional, y que será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, se recomienda la formulación de un plan de acción que permita subsanar las causas que originaron los hechos señalados por esta Auditoría en los hallazgos 1 y 2 y del 5 al 9, que para los efectos del caso se resumen en el anexo 10 de este informe. El plan debe contener al menos, el detalle de las acciones concretas a ejecutar para corregir la situación encontrada; el nombre de los responsables directos, según competencias; el plazo de realización; las fechas de inicio y final estimadas, así como otros elementos que considere pertinente para cumplir con eficiencia, eficacia y economía el citado plan. Esta Auditoría consignará como cumplida esta recomendación, una vez presentado el plan (en un plazo de ocho meses), quedando bajo absoluta responsabilidad de la Licda. Ana Lorena Segura Segura, en su calidad de Administradora del área de salud Tibás-Uruca-Merced o a quien en su lugar ocupe el cargo, en conjunto con los encargados de cada proceso, el cumplimiento efectivo de las acciones que se establezcan para minimizar los riesgos asociados a las debilidades de control interno señaladas.

**AL SR. GUSTAVO ALONSO CHAVES PARAJELES, EN SU CALIDAD DE JEFE DE SERVICIOS GENERALES DEL ÁREA DE SALUD TIBÁS URUCA MERCED O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

6. Establecer métodos de corroboración de la presencia de los trabajadores de mantenimiento de las zonas verdes en el centro médico, mediante dispositivos de comunicación u otros, así como métodos de los registros de su ingreso y salidas del centro asistencial y una plantilla o protocolo para calificar periódicamente la ejecución de las labores, según las condiciones contractuales pactadas en el expediente de contratación 2016LA-00002-CA2213. Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a este Órgano de Control y Fiscalización, en el plazo de 6 meses posterior al recibo del presente documento, las herramientas implementadas para supervisar los controles de la ejecución contractual.



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

## **A LA DRA. MARIELOS JIMÉNEZ CASTILLO, EN SU CALIDAD DE JEFE DEL SERVICIO DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE SALUD TIBÁS URUCA MERCED O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

7. En coordinación con el servicio de Ingeniería y Mantenimiento, diseñar una plantilla o protocolo para supervisar periódicamente el proceso de recepción de los Suministros de Gases Medicinales e Industriales, según las condiciones contractuales pactadas en el expediente de contratación 2016LN-000001-2299; asimismo, efectuar una inspección en el área de almacenamiento de los cilindros, con el objetivo de que el servicio de Ingeniería y Mantenimiento brinde recomendaciones para garantizar el correcto almacenamiento y seguridad de los suministros. Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a este Órgano de Control y Fiscalización, en el plazo de 6 meses posterior al recibo del presente documento, las herramientas implementadas para supervisar los controles de la ejecución contractual y los resultados de la inspección efectuada, así como la implementación para mejorar las condiciones.
8. En coordinación con la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte, solicitar a la empresa contratada mediante la compra 2016LN-000001-2299, encargada de los Suministros de Gases Medicinales e Industriales, la realización de capacitaciones sobre el uso y manejo de esos gases, como lo establece el cartel en el apartado 1.7 "Capacitación, asesoría y mantenimiento". Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a este Órgano de Control y Fiscalización, en el plazo de 6 meses posterior al recibo del presente documento, la lista de las personas que participaron o participarán en la capacitación de herramientas implementadas para supervisar los controles de la ejecución contractual y los resultados de la inspección efectuada, así como la implementación para mejorar las condiciones.

### **COMENTARIO DEL INFORME**

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los alcances del presente informe se comentaron con el Lic. Gilberto León Salazar, Asesor de la Gerencia Médica, Dr. Carlos Solano Salas, Director Médico, Licda. Ana Lorena Segura Segura, Administradora, Dra. Marielos Jiménez Castillo, jefe del servicio de Enfermería, Ing. Ruy Chaves Silva, jefe del servicio de Ingeniería y Mantenimiento y el Sr. Gustavo Alonso Chaves Parajeles, jefe de Servicios Generales y funcionarios del área de salud Tibás Uruca Merced.

El Dr. Carlos Solano Salas, manifestó, referente a la recomendación 1: *"La Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte, remitió a esta dirección médica el oficio DRSSCN-ARIM-287-2017, recibido en esta dirección el 25 de agosto 2017, el avalúo realizado a un inmueble para la habilitación del Ebáis La Merced y el edificio de rehabilitación de Fisiatría del Área de Salud Tibás Uruca Merced, por lo cual es un procedimiento que se está realizando a fin de atender la necesidad del cumplimiento de la Ley 7600 con el servicio de Fisiatría hasta que se tenga una respuesta a nivel institucional"*. El Dr. Solano Salas, referente a la recomendación 2 señaló que estaba de acuerdo con el plazo.

AI-ATIC-F002 (Versión 1.0) - Página 32 de 51

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888



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

La Licda. Ana Lorena Segura Segura, manifestó referente a la recomendación 3: *“Estamos de acuerdo con el plazo establecido en la recomendación para efectuar la medición de los metros cuadrados de las zonas verdes, así como la modificación del contrato de ser procedente”*. La Licda. Segura Segura, indicó en cuanto a la recomendación 4 que estaba de acuerdo con el plazo establecido.

La Licda. Segura Segura, solicitó en cuanto a la recomendación 5 un plazo de ocho meses para la formulación del plan de acción. Al respecto se le indicó que se aprueba el plazo, bajo la condición que en la medida que se cumpliera el plan se iban a reportar los avances en el SIGA para el debido seguimiento. Referente a las recomendaciones 6, 7 y 8 la administración no emitió observaciones.

#### ÁREA DE GESTIÓN OPERATIVA

Ing. Paul Arroyo Agüero  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Harold Quesada Monge  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Mgtr. Geiner Arce Peñaranda  
**JEFE DE SUBÁREA**

Lic. Rafael Ramírez Solano  
**JEFE**

RRA/GAP/HQM/PAA/wnq



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

**ANEXO 1**  
**Resultado de inspección efectuada a la infraestructura del área de salud**  
**Tibás-Uruca-Merced entre el 19 y 26 de mayo 2017**

ÍTEM	ÁREA	CONDICIÓN ENCONTRADA	FOTOGRAFÍAS
1	Urgencias	Láminas manchadas en cielo raso ubicadas en recepción y pasillo principal interno.	1 y 2
2		Pintura desprendida y paredes golpeadas en recepción.	3 y 4
3		Pintura desprendida y paredes golpeadas en consultorio 31	5 y 6
4		Ancho de puerta de 84 cm (requerimiento mínimo 90 cm), en consultorio 31	-
5		Altura de cielos 294 cm, (requerimiento mínimo 300 cm)	7
6		Puerta principal de acceso a emergencias 137 cm (requerimiento mínimo 150 cm)	-
7		Pintura desprendida y paredes golpeadas en consultorio 32.	8 y 9
8		Láminas manchadas en cielo raso ubicadas en curaciones.	10
9		Mobiliario de acero inoxidable con signos de oxidación (placa 540675), ubicadas en curaciones.	11 y 12
10		Pintura desprendida en curaciones.	13
11		Cierra puertas oxidado en curaciones.	14
12		Ancho de puerta de 82,5 cm (requerimiento mínimo de 90 cm) en curaciones	-
13		Láminas manchadas en cielo raso ubicada en farmacia satélite e inyectables.	15
14		Marco oxidado en puerta de sala de choque	16 y 17
15		Las luminarias carecen de difusores en sala de choque.	18
16		Ausencia de tapas para toma corrientes en sala de choque.	19
17		Mobiliario oxidado en sala de choque. (No se observó placa).	20 a 23
18		Puerta principal golpeada en sala de choque.	24
19		Láminas manchadas en cielo raso ubicadas en Observación.	25 y 26
20		Mobiliario oxidado en Observación. (No se observó placa).	27
21		Ancho de puerta de 87 cm (requerimiento mínimo 90 cm). Inyectable.	28 y 29
22		Ancho de puerta de Servicio Sanitario 65 cm (requerimiento mínimo 90 cm), en Observación.	30 y 31
23		Malos olores en Inhaloterapia proveniente de los desechos de Parasitología.	32
24		Los extintores carecen de zona de aproximación.	33
25		Se carece de una puerta de salida de emergencia que cumpla con al menos: barra antipánico, vidrio de seguridad, rotulación; además, no se observó la caja de alarma contra incendio.	34 a 36



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

**ANEXO 1**  
**Resultado de inspección efectuada a la infraestructura del área de salud**  
**Tibás-Uruca-Merced entre el 19 y 26 de mayo 2017**

ÍTEM	ÁREA	CONDICIÓN ENCONTRADA	FOTOGRAFÍAS
26		Paredes golpeadas en consultorio de valoración.	37
27		Láminas de cielo raso manchadas en valoración.	38
28		Ancho de puerta de consultorio de 74 cm (requerimiento mínimo de 90 cm), en valoración.	-
29		Pieza sanitaria quebrada en Servicio Sanitario Hombres	39
30		Láminas de cielo raso manchadas y perforadas.	40 y 41
31		Ausencia de láminas de cielo raso	42
32		Los lavatorios carecen de jabón y toallas	43
33		Ancho de la puerta del servicio sanitario de hombres y mujeres son de 74 cm (requerimiento mínimo es de 90 cm).	44
34		Los extintores carecen de zona de aproximación	45
35		Las unidades de aire acondicionado tipo mini Split, presentan condensación	46
36		Ausencia de rotulación para rutas de evacuación	47
37		Se carece de una puerta de salida de emergencia que cumpla con al menos: vidrio de seguridad, rotulación; además, no se observó la caja de alarma contra incendio.	47
38		Piezas de piso cerámico quebrado	48
39		Ancho de puerta en Toma de muestra de 74 cm (requerimiento mínimo de 90 cm)	49
40	Laboratorio Clínico	Ancho de puerta en Toma de muestra para adultos mayores o con discapacidad es de 84,5 cm (requerimiento mínimo de 90 cm).	-
41		Paredes golpeadas en Toma de muestras	50
42		Puertas de mueble de lavado desprendidos (no se observó número de activo)	51
43		Tomacorrientes en mal estado en los recintos de jefatura y secretaria	-
44		Sobre carga en uso de regletas para la funcionalidad eléctrica en los recintos de jefatura y secretaria	52 y 53
45		Malos olores en Parasitología	-
46		El área de bodega almacena reactivos y suministros de oficina	54
47		Señala la Dra. Patricia Salas, Jefe de Laboratorio que las cámaras de refrigeración carecen de mantenimiento	55
48		Carencia de espacio en la bodega de materiales generando espacio de flujos de 46 cm.	56
49		Ausencia de tapas en cajas eléctricas en la bodega de materiales.	57
50	Farmacia	Los extintores carecen de zona de aproximación.	58



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

**ANEXO 1**  
**Resultado de inspección efectuada a la infraestructura del área de salud**  
**Tibás-Uruca-Merced entre el 19 y 26 de mayo 2017**

ÍTEM	ÁREA	CONDICIÓN ENCONTRADA	FOTOGRAFÍAS
51		Los extintores carecen de clasificación dependiendo del tipo de fuego.	58
52		La estibación de los materiales de bodega alcanza la altura del cielo raso.	59
53		Los lavatorios carecen de jabón y toallas	60
54		Los extintores carecen de zona de aproximación y presenta obstáculos	61
55		Las unidades de aire acondicionado tipo mini Split, produce condensación	62
56		La refrigeradora placa 550213 presenta una acumulación de agua en la bandeja	63
57		El piso está manchado producto del agua de la refrigeradora	64
58		Las láminas del cielo raso están manchadas	65 y 66
59		Se observaron insumos y medicamentos almacenados en pasillos y área de preparación de medicamentos debido a que la capacidad de almacenaje de la bodega de farmacia	67 y 68
60		Ausencia de lámina de cielo raso en comedor	69
61	Vestidores mujeres y hombres	El ancho de la puerta de acceso para el servicio sanitario es de 89 cm (requerimiento mínimo de 90 cm)	70
62		El dimensionamiento de los servicios sanitarios es de 155 x 252 cm, no obstante, existe una columna de 33 x 31 cm ubicada a 89 cm de la pared que reduce el área efectiva del servicio sanitario incumpliendo la Ley 7600	71 y 72
63		Láminas de cielo raso manchadas	73
64	Comedor	Extintores carecen de zona de aproximación	74
65		Láminas de cielo raso manchadas	75
66		Ausencia de celosías en ventanas	76
67		Ausencia de tapas en cajas eléctricas	77 y 78
68	Elevador	Carece de símbolo internacional para discapacitado	79
69		La velocidad de cierre es aproximadamente de 7 s (requerimiento mínimos 15 s)	-
70	Pasillo de comedor	Láminas de cielo raso manchadas	80
71		Los extintores carecen de zona de aproximación	81
72		Marcos de ventanas oxidados	82
73	Ginecología	Paredes perforadas con tornillos y espalder	83
74		Desprendimiento de pintura en paredes	84
75	Auditorio	El auditorio está inhabilitado	85
76		Es utilizado como bodega	86



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

**ANEXO 1**  
**Resultado de inspección efectuada a la infraestructura del área de salud**  
**Tibás-Uruca-Merced entre el 19 y 26 de mayo 2017**

ÍTEM	ÁREA	CONDICIÓN ENCONTRADA	FOTOGRAFÍAS
77		Las láminas de cielo raso están manchadas y desprendidas	87
78	Ropería	Los extintores carecen de zona de aproximación	88
79		Los extintores presentan obstáculos	88
80		La pila para lavado de equipo está quebrada	89
81		Las áreas externas acumulan aguas llovida debido a que carecen de sistemas de drenaje	90
82		Se observó asientos de vehículos, pupitres, cartones, escaleras, tarimas, vasos de vidrios quebrados, a la intemperie.	91 a 93
83	Recursos Humanos	Las láminas del cielo raso están manchadas	94 y 95
84		Ausencia de tapas en cajas eléctricas	96
85	Cubierta de techo	Precintas de techo con desprendimiento de pintura.	97
86		Empozamiento de agua en canoas.	98
87		Bajantes improvisados por falta de capacidad de caudal de canoa.	99 y 100
88		Ausencia de pintura en precintas de concreto.	101
89		Precintas de concreto fisuradas.	102 y 103
90		Estructura de parasoles oxidada.	104 y 105
91		Lámina ondulada de techo colocada en la cubierta esmaltada está provocando oxidación.	106
92		Ausencia de láminas en tapichel.	107
93		Plataforma para aire acondicionado oxidada.	108
94		Oxidación en canoas.	109
95	Sección C	Las láminas de cielo raso están manchadas en Dermatología.	110
96		Paredes golpeadas en Dermatología.	111
97		Ancho de puerta de 89 cm (requerimiento mínimo de 90 cm) en Dermatología.	-
98		Las láminas de cielo raso están manchadas en Geriatria.	112
99		Ancho de puerta de 89 cm (requerimiento mínimo de 90 cm) en Geriatria.	-
100		Las láminas de cielo raso están manchadas en Ginecología.	113
101		Ancho de puerta de 89 cm (requerimiento mínimo de 90 cm) en Ginecología.	-
102		Ancho de puerta de 75 cm (requerimiento mínimo de 90 cm) en Medicina Familiar	114
103		Paredes golpeadas en Medicina Familiar	115
104		Ancho de puerta de 76 cm en jefatura de Trabajo Social (requerimiento mínimo de 90 cm)	-
105		Láminas de cielo raso manchadas en Trabajo Social	116



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

**ANEXO 1**  
**Resultado de inspección efectuada a la infraestructura del área de salud**  
**Tibás-Uruca-Merced entre el 19 y 26 de mayo 2017**

ÍTEM	ÁREA	CONDICIÓN ENCONTRADA	FOTOGRAFÍAS	
106		Extintores carecen de zona de aproximación y presentan obstáculos	117	
107		Los disyuntores carecen de rotulación en los tableros eléctricos, en Trabajo Social.	118	
108		El ancho de las puertas del servicio sanitario es de 76 cm en Trabajo Social, (requerimiento mínimo de 90 cm)	-	
109		La pared presenta humedad en recepción de Trabajo Social	119	
110		El ancho de las puertas de la sala de sesiones de Trabajo Social es de 80 cm, (requerimiento mínimo de 90 cm).	-	
111		Sección A-2	Láminas de cielo raso manchadas en consultorio de Siquiatría	120
112			Pasta en pared en consultorio de Siquiatría	
113			Láminas de cielo raso manchadas en consultorio de Medicina General	121
114			El ancho de la puerta de Medicina General es de 84 cm, (requerimiento mínimo de 90 cm).	-
115			Los extintores carecen de zona de aproximación	122
116	Láminas de cielo raso manchadas en consultorio de Optometría.		123	
117	Los relojes del centro médico no funcionan.		124	
118	Láminas de cielo raso manchadas en recepción.		125	
119	Paredes perforadas en consultorio de oftalmología		126	
120	Láminas de cielo raso manchadas en el consultorio de oftalmología.		127	
121	Paredes golpeadas en el consultorio de Audiometría.		128	
122	Láminas de cielo raso manchadas en el consultorio de Audiometría.		129	
123	Los elevadores carecen de zona de aproximación.		130	
124	Los elevadores carecen de rótulo con signo internacional para persona con discapacidad		131	
125	La velocidad de cierre es aproximadamente de 7 s (requerimiento mínimos 15 s)		-	
126	Sección A-1	Láminas de cielo raso manchadas y destruidas por filtraciones, en recepción.	132	
127		El ancho de puerta es de 84 cm (requerimiento mínimo es 90 cm), ubicada en Medicina Familiar	-	
128		Las divisiones para los procedimientos son con cortinas de baño, aspecto que podría generar un foco de contaminación, en consultorio de Medicina General.	133	
129		Láminas de cielo raso manchadas en consultorio de Medicina General.	134 a 137	
130		Desprendimiento de pintura en puerta, en consultorio de Medicina General.	138	



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

**ANEXO 1**  
**Resultado de inspección efectuada a la infraestructura del área de salud**  
**Tibás-Uruca-Merced entre el 19 y 26 de mayo 2017**

ÍTEM	ÁREA	CONDICIÓN ENCONTRADA	FOTOGRAFÍAS
131		Mueble destruido por humedad de las filtraciones del cielo raso.	139 y 140
132		Los extintores carecen de zona de aproximación, en recepción.	141
133		El Lavatorio del Servicio Sanitario para personas con discapacidad tiene una altura de 85 cm (requerimiento máximo 80 cm).	142
134		Los apagadores del servicio sanitario para personas con discapacidad tienen una altura de 125 cm (requerimiento máximo 120 cm).	143
135		El llavín del Servicio Sanitario para personas con discapacidad esta a una altura de 100 cm (requerimiento máximo 90 cm).	144
136		La puerta del Servicio Sanitario para personas con discapacidad abre hacia adentro (requerimiento que abra hacia afuera)	145
137	Sección B	El recinto utilizado como Nutrición carece de ventilación artificial y natural.	146 y 147
138		Ausencia de cielo raso en consultorio de ORL	148
139		Ausencia de difusores en lámparas en consultorio de ORL.	149
140		El apagador está ubicado a una altura de 150 cm (requerimiento máximo 125 cm), en consultorio de ORL.	150
141		El ancho de puerta es de 84 cm en ORL (requerimiento mínimo de 90 cm).	-
142		Ausencia de lámina de cielo raso ubicado en el consultorio de Pediatría.	151
143		Paredes golpeadas en el consultorio de Pediatría.	152
144		El ancho de puerta es de 84 cm en Pediatría y Psicología es de (requerimiento mínimo de 90 cm).	153
145		Ausencia de difusores en lámparas en consultorios de Psicología y Pediatría.	154
146		El apagador está ubicado a una altura de 150 cm (requerimiento máximo 125 cm), en consultorios de Psicología y Pediatría.	-
147		Las divisiones para los procedimientos son con cortinas de baño, aspecto que podría generar un foco de contaminación, en consultorios de Psicología y Pediatría.	155 y 156
148		Los extintores carecen de zona de aproximación.	158
149		El elevador carece de zona de aproximación	-
150		La botonera externa esta desprendida de los elevadores.	159
151	Consultorios en general Sección A1-A2 y C	Los consultorios carecen separaciones internas (divisiones para procedimientos) que permitan la privacidad del paciente.	-
152	Áreas externas y zonas verdes	Se observó que el zacate no está recortado.	160 a 162
153		Las rampas poseen topes que dificultan el flujo de una silla de ruedas.	163
154		La pintura externa de la fachada esta desprendida.	164



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

**ANEXO 1**  
**Resultado de inspección efectuada a la infraestructura del área de salud**  
**Tibás-Uruca-Merced entre el 19 y 26 de mayo 2017**

ÍTEM	ÁREA	CONDICIÓN ENCONTRADA	FOTOGRAFÍAS
155		La zona de entrada de ambulancias presenta barreras arquitectónicas que impiden el libre desplazamiento de ambulancias	165 y 166
156	Estacionamiento	La capacidad del parqueo es de 49 espacios, de conformidad con la Ley 7600 el 5% (3 espacios) debe ser destinado para personas con discapacidad, no obstante, solo se evidenció un espacio disponible.	167 a 170
157		El espacio disponible para personas con discapacidad tiene medidas de (220 x 400 cm), aspecto que incumple la normativa debido a que el requerimiento es de 330 x 500 cm)	171 y 172
158		El espacio disponible para personas con discapacidad carece de señalización vertical	173
159	Proveeduría	El nitrógeno está almacenado en un recipiente sin ningún tipo de protección. (se carece de un contenedor sellado, cámara de vacío, procedimientos en caso de emergencia)	174
160		Ausencia de láminas de cielo raso	175

**Fuente:** Auditoría Interna-Infraestructura del Área de Salud Tibás-Uruca-Merced.



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

**ANEXO 2**  
**Resultado de inspección efectuada a la infraestructura del edificio de Fisiatría**  
**área de salud Tibás-Uruca-Merced el 2 de junio 2017**

ÍTEM	ÁREA	CONDICIÓN ENCONTRADA	FOTOGRAFÍAS
1	Fisioterapia Primer nivel	La rampa de acceso tiene un tope de 3 cm (requerimiento mínimo 2 cm)	176
2		El acceso al inmueble tiene 135 cm (requerimiento mínimo 150 cm)	177
3		Desprendimiento de pintura en pasamano de rampa	178
4		Las luminarias carecen de difusores	179
5		Las áreas de trabajo carecen de privacidad.	180 Y 181
6		La altura de los cielos es de 262 cm (requerimiento mínimo 300 cm)	182
7		La puerta de acceso cumple con el ancho mínimo requerido (90 cm) no obstante, un mueble impide la apertura de la puerta.	183
8		Se carece de un servicio sanitario que cumpla la Ley 7600 (puerta de 71 cm y dimensiones de 165 x 121 cm).	184
9		Los tableros no están rotulados.	185
10		Las cajas octagonales carecen de tapas.	186
11		La sala de espera carece de ventilación natural y artificial.	187
12		La sala de espera carece de espacios para la ubicación de personas con discapacidad.	188
13	Fisioterapia Segundo nivel	No se utiliza dos estimulador placas 551708 y 551709, debido a que al inmueble carece de corriente 220, voltaje que necesitan estos equipos.	189 Y 190
14		El edificio carece de elevador, lo anterior, considerando que el inmueble está destinado a fisioterapia (disciplina de la Salud que ofrece una alternativa terapéutica no farmacológica).	191
15		La primera parte de la escalera carece de pasamanos derecho y la segunda carece de pasamanos en ambos lados.	192
16		Filtraciones en cielo raso.	193
17		Filtración encima de gabinete de telecomunicaciones	194
18		Ausencia de difusores en luminarias	195
19		Anchos de puerta de 78 cm en consultorio de atención al niño con parálisis.	196
20		Ausencia de un servicio sanitario para el cumplimiento de la Ley 7600.	197
21		Las cajas octagonales carecen de tapas.	198
22		Lo extintores carecen de zona de aproximación y presentan obstáculos.	199

**Fuente:** Auditoría Interna-Infraestructura del Área de Salud Tibás-Uruca-Merced.



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

**ANEXO 3**  
**Resultado de inspección efectuada a la infraestructura del edificio de Odontología**  
**área de salud Tibás-Uruca-Merced el 13 de junio 2017**

ÍTEM	ÁREA	CONDICIÓN ENCONTRADA	FOTOGRAFÍAS
1	Rayos X	Cielos rasos perforados	200
2	En general	Altura de cielos de 264 cm (requerimiento mínimo de 300 cm)	201
3		Pasillo principal 100 cm de ancho (requerimiento mínimo de circulación horizontal 160 cm)	202
4		Ausencia de difusores en luminarias	203
5		Alero con filtraciones	204
6	Consultorios	Anchos de puerta de consultorios 73 cm (requerimiento mínimo 90 cm)	205
7		Paredes golpeadas	206
8	Bodega	Cielos rasos con humedad y perforados	207
9		Tubería pluvial expuesta	208
10		Paredes con humedad	209
11		Desniveles de piso de 15 cm	210
12	Servicio Sanitarios	Ancho de puerta de 65 cm (requerimiento mínimo de 90 cm)	211
13		Servicios Sanitarios utilizados como bodega	212
14		Entrada con un desnivel de 10 cm	213
15	Sala de espera	Extintores con obstáculos y carecen de zona de aproximación	214
16	Escaleras	Carecen de pasamanos	215
17		Desprendimiento de pintura	216
18		Paredes con humedad	217
19		Ancho de escaleras en descanso de 70 cm (requerimiento mínimo de 120 cm)	218
20	ATAP	Pisos de madera con huecos	219
21		Ausencia de difusores en luminarias	220
22		Cielos rasos con humedad	221
23		Puertas con huecos	222
24		Extintores con obstáculos y carecen de zona de aproximación	223
25		Sobre de mueble de cocina destruido	224
26		Ancho de puerta de servicio sanitario es de 60 cm (requerimiento mínimo de 90 cm)	225

**Fuente:** Inmueble de Odontología-Auditoría Interna



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

**ANEXO 4**  
**Resultado de inspección efectuada a la infraestructura del edificio**  
**Ebáis de Barrio México área de salud Tibás-Uruca-Merced el 13 de junio 2017**

ÍTEM	ÁREA	CONDICIÓN ENCONTRADA	FOTOGRAFÍAS
1	Fachada	Ausencia de láminas de cielo raso	226
2	Sala de espera	Costado sala de espera abierto y carece de alero, aspecto que incrementa el riesgo de que entre agua de lluvia.	227
3		Paredes golpeadas	228
4		La sala de espera carece de un área destinada para personas con discapacidad.	229
5	Servicios Sanitarios	Baños en mal estado	230
6		Ancho de puerta de 84 cm (requerimiento mínimo de 90 cm). SSM	231
7		Ancho de puerta de 54 cm (requerimiento mínimo de 90 cm). SSH	232
8	Farmacia	Ausencia de difusores	233
9	Consultorios	Las luminarias de los consultorios carecen de difusores.	234
10	Enfermería y Toma de signos	Fractura de repellos	235
11		Las luminarias carecen de difusores.	236
12		Humedad y desprendimiento de pintura en paredes	237
13		Los extintores presentan obstáculos y carecen de zona de aproximación	238
14		La ruta de evacuación converge a una zona que está cerrada con candado.	239
15		El marco de la puerta está con comején	240
16		Los cielos rasos presentan humedad	241
17	En General	Las cajas de breaker carecen de tapas	242
18		La caja de telecomunicaciones carece de un espacio restringido	243
19		Se observaron conexiones directas a la caja de breaker sin ningún tipo de seguridad.	244
20	Odontología	Paredes perforadas con huecos	245
21	Comedor	El comedor está ubicado en un segundo nivel lo que lo hace inaccesible para una persona con discapacidad	246
22		Pintura de paredes desprendidas	247
23		Cielos rasos manchados por humedad.	248
24		La caja de breaker carece de tapas.	249

**Fuente:** Inmueble de EBAS de Barrio México-Auditoría Interna



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

**ANEXO 5**  
**Comparación entre los metros cuadrados establecidos en el contrato**  
**vrs el levantamiento efectuado por la Auditoría**

Descripción	Cantidad de metros cuadrados en el contrato	Cantidad estimada de metros cuadrados por la Auditoría	Diferencia en m <sup>2</sup>
Patio interior de Ropería	38,75	38,75	-
Patio interior de Archivo	137,60	137,60	-
Patio interior de Rayos X	198,00	127,00	71,00
Patio interior de Sección C	120,00	52,26	67,74
Patio interior de Sección B	213,00	194,00	19,00
Patio de curaciones e inyectables	72,50	47,81	24,69
Jardín frontal de la Clínica	239,50	239,50	-
Parqueo y zona contigua a la malla del área de juegos	298,00	157,01	140,99
Jardín Dirección Médica	1,5	1,5	-
<b>TOTAL</b>	<b>1.318,85</b>	<b>995,43</b>	<b>323,42</b>

Fuente: Servicios Generales Área de Salud Tibás Uruca Merced- Auditoría Interna.



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

**ANEXO 6**  
**Resultado de inspección efectuada a las áreas verdes el 12 de junio 2017**  
**área de salud Tibás-Uruca-Merced**

ÍTEM	ÁREA	CONDICIÓN ENCONTRADA	FOTOGRAFÍAS
1	Patio interior de Ropería	Área donde no existe zacate	250 y 251
2		Áreas con basura (cajas)	
3	Patio interior de Archivo	Áreas verdes	252
4	Patio interior de Rayos X	Áreas verdes	253
5	Patio interior de Sección C	Áreas con basura (ramas secas y cajas)	254
6	Patio interior de Sección B	Áreas verdes	255
7	Patio de Curaciones e inyectables	Áreas verdes	256
8	Jardín frontal de la Clínica	Áreas verdes	257
9	Parqueos	Áreas verdes	258
10		Áreas con basura	259

**Fuente:** Instalaciones del centro médico. Auditoría Interna



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

**ANEXO 7**  
**Desglose de monto cancelados por contrato entre**  
**los períodos de febrero 2015 a enero 2017**  
**área de salud Tibás-Uruca-Merced**

Fecha	Número de factura	Monto en colones
18/02/2015	1986	178.999,65
24/04/2015	2010	178.999,65
24/04/2015	2011	178.999,65
26/04/2015	2012	178.999,65
22/06/2015	2036	178.999,65
22/06/2015	2037	178.999,65
17/08/2015	2060	178.999,65
17/08/2015	2062	178.999,65
05/10/2015	2085	178.999,65
28/10/2015	2097	178.999,65
25/11/2015	2122	178.999,65
03/02/2016	2144	178.999,65
03/02/2016	2145	178.999,65
01/03/2016	2166	178.999,65
13/06/2016	2362	178.999,65
14/06/2016	2363	178.999,65
15/06/2016	2364	178.999,65
30/06/2016	2378	178.999,65
06/09/2016	2406	178.999,65
07/09/2016	2407	178.999,65
10/01/2017	238	169.000,00
10/01/2017	239	169.000,00
<b>TOTAL</b>		<b>3.917.993,00</b>

Fuente: Servicio Generales Área de Salud Tibás Uruca Merced



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

**ANEXO 8**  
**Resultado de inspección efectuada al área de almacenamientos**  
**de gases medicinales el 14 de junio 2017 área de salud Tibás-Uruca-Merced**

ÍTEM	ÁREA	CONDICIÓN ENCONTRADA	FOTOGRAFÍAS
1	Almacenamiento de gases medicinales	Desprendimiento de puerta de malla ciclón	260
2		Paraguas y paños tendidos encima de los cilindros	261
3		Área de almacenamiento ubicada en zonas externas de la clínica con las mínimas medidas de seguridad	262

**Fuente:** Instalaciones del centro médico. Auditoría Interna



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

#### ANEXO 9

#### Resultado de inspección efectuada el 31 de mayo 2017 al área de almacenamientos de insumos para el mantenimiento correctivo área de salud Tibás-Uruca-Merced

ÍTEM	ÁREA	CONDICIÓN ENCONTRADA	FOTOGRAFÍAS
1	Almacenamiento de insumos para las labores de mantenimiento correctivo	Se carece de un área exclusiva y segura para el almacenamiento de materiales	263
2		Ausencia de difusores en lámpara	264
3		Puertas sin marcos de seguridad	265
4		Batientes de puertas desprendidos	266
5		Muebles con puertas abiertas que resguardan insumos	267
6		Materiales colocados en áreas de acceso a las personas que visiten mantenimiento	268

Fuente: Instalaciones del centro médico. Auditoría Interna



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

**ANEXO 10**  
**Plan de acción**

**área de salud Tibás-Uruca-Merced**

HALLAZGO	SITUACIÓN ENCONTRADA	ACCIÓN PROPUESTA	FUNCIONARIO RESPONSABLE	PLAZO	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN
1.2	Realizar un inventario y una clasificación (baja, media y alta complejidad) del equipo médico instalado en el centro de salud, con el objetivo de identificar el equipo crítico y garantizar que estos equipos estén bajo un mantenimiento preventivo.		Ing. Ruy Chaves Silva, Jefe del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento, o quién en su lugar ocupe el cargo.			
1.2 y 2.1	El área de salud debe elaborar un diagnóstico integral de la infraestructura y equipo médico, con el objetivo de identificar la condición real de las áreas (civil, eléctrica, electromecánica y equipo médico).		Ing. Ruy Chaves Silva, Jefe del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento, o quién en su lugar ocupe el cargo.			
1.2.2	Establecer un registro de control de los equipos que no están bajo la modalidad de contrato, donde se establezcan parámetros como: rutinas de inspección, compra de materiales, reparaciones, insumos; con el fin de disponer de un control de mantenimiento para los equipos;		Ing. Ruy Chaves Silva, Jefe del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento, o quién en su lugar ocupe el cargo.			
2.1	Diseñar e implementar una herramienta para que los proyectos de inversión ejecutados por recursos propios o gestionados a través del Fondo de Recuperación de Infraestructura (FRI) o por el Fondo de Recuperación de Equipo Médico (FREM), respondan a una planificación donde se consideren al menos los diagnósticos, clasificación, criticidad del equipo, con el objetivo que se satisfaga la necesidad real del centro médico;		Ing. Ruy Chaves Silva, Jefe del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento, o quién en su lugar ocupe el cargo.			
1.1 y 7	Establecer la producción real del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento donde se logre precisar: metas, objetivos, indicadores de producción, identificación de riesgos, análisis FODA, cantidad de órdenes de trabajo con su respectivo estatus (pendientes, finalizadas), las causas		Ing. Ruy Chaves Silva, Jefe del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento, o quién en su lugar ocupe el cargo.			



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

- por las cuales no fueron ejecutadas, entre otros aspectos, con el propósito de mantener un control sobre la planificación y producción, con el objetivo de disponer de información relacionada con la gestión del Servicio que permita la toma de decisiones oportunas.
- 2.1 Diseñar e implementar programas y rutinas de mantenimiento preventivo y correctivo en las áreas (civil, eléctrica, electromecánico y equipo médico), de conformidad con la "Guía de elaboración de programas y rutinas de mantenimiento en las unidades de la Caja Costarricense de Seguro Social", diseñadas por la Dirección de Mantenimiento Institución, Órgano rector del mantenimiento institucional;
- 5 Diseñe un mecanismo de control para el registro de la información de las órdenes de trabajo donde se documente al menos: fecha de solicitud, ubicación, fecha de ejecución, insumos utilizados, horas efectivas, descripción de los trabajos, responsables, costos de las reparaciones, firmas de recibos conformes, entre otros, con el objetivo de obtener información para la toma de decisiones en la gestión del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento
- 6 Efectúe un inventario de los materiales de construcción, ferretería y repuestos que utiliza el Servicio de Ingeniería y Mantenimiento del área de Salud Tibás-Uruca-Merced para sus labores de mantenimiento correctivo; asimismo, diseñe una herramienta que permita registrar: entradas, salidas, saldos y costos de estos suministros, por último efectúe e implemente un plan de acción para garantizar la seguridad de estos insumos
- Ing. Ruy Chaves Silva, Jefe del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento, o quién en su lugar ocupe el cargo.
- Ing. Ruy Chaves Silva, Jefe del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento, o quién en su lugar ocupe el cargo.
- Ing. Ruy Chaves Silva, Jefe del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento, o quién en su lugar ocupe el cargo.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888  
Apdo: 10105

8	<p>Diseñar e implementar un plan de acción para la instalación del Sistema Operación Control y Mantenimiento (SOCO), con base en el documento denominado "Protocolo para la implementación del Sistema Operación Control y Mantenimiento", de la Dirección de Mantenimiento Institucional (Área de Administración de Edificios), lo anterior considerando que el área de salud Tibás Uruca Merced solicitó a la Dirección de Mantenimiento Institucional mediante el oficio CCP AD 402 16 del 08 de noviembre 2016, la instalación de este sistema en el centro médico.</p>	Licda. Ana Lorena Segura Segura, Administradora, o quién en su lugar ocupe el cargo.
9	<p>Efectuar un análisis correspondiente a las partidas 2154, 2156, 2214 y 2220 debido a que se evidencian subejecuciones, con el propósito de establecer la necesidad real de los recursos para efectuar una gestión de mantenimiento eficiente y garantizar la ejecución correcta del presupuesto asignado para actividades de conservación y mantenimiento de infraestructura y equipo médico.</p>	Licda. Ana Lorena Segura Segura, Administradora, o quién en su lugar ocupe el cargo.
1,2,5, 6,7,8 y 9	<p>Elaborar e implementar una herramienta de supervisión que permitan mejorar y verificar los controles en cuanto: a) Cumplimiento de metas y objetivos; b) Indicadores de producción; c) Condiciones y valoraciones del riesgo en la infraestructura y equipo médico; d) Mantenimiento preventivo del equipo médico</p>	Licda. Ana Lorena Segura Segura, Administradora, o quién en su lugar ocupe el cargo.