



## **AUDITORÍA GENERAL DE LA PROVINCIA DE SALTA**

**AUDITOR GENERAL**

**PRESIDENTE**

C.P.N. OSCAR ALDO SALVATIERRA

**AUDITORES GENERALES**

C.P.N. RAMÓN JOSÉ MURATORE

L.A.E. OMAR ESPER

C.P.N. GUSTAVO DE CECCO

DR. MARCOS A. SEGURA ALSOGARAY

**ÁREA DE CONTROL III**

C.P.N. RAMÓN JOSÉ MURATORE

Santiago del Estero 158 - Salta



## **IDENTIFICACIÓN**

<b>CODIGO DE PROYECTO:</b>	Aud. Cód. III -43/13. Expte. N° 242-3735/13.
<b>NORMA DE APROBACIÓN:</b>	Resolución (AGPS) N° 61/12- Programa de Acción Anual de Auditoría y Control Año 2013.
<b>ENTIDAD:</b>	Ministerio de Salud Pública – Hospital San Bernardo
<b>OBJETO:</b>	Evaluación del cumplimiento de las pautas contractuales de la contratación de los servicios de la Fundación Trabajo y Solidaridad, para el Hospital San Bernardo
<b>ALCANCE:</b>	Auditoría financiera, de legalidad y de gestión.
<b>PERIODO BAJO EXAMEN:</b>	2er. Semestre de 2.012.
<b>EQUIPO DESIGNADO:</b>	Dra. Gabriela Jorge Royo C.P.N. Ariel Mongelli Sra. Adriana Grande



## INDICE

<b>CARATULA</b>	<b>0</b>
<b>IDENTIFICACION</b>	<b>1</b>
<b>INDICE</b>	<b>3</b>
<b>1. OBJETO DE LA AUDITORIA</b>	<b>4</b>
<b>2. ALCANCE DEL TRABAJO DE AUDITORIA</b>	<b>4</b>
2.1. <b>Procedimientos</b>	<b>5</b>
2.2. <b>Marco Normativo</b>	<b>6</b>
2.3. <b>Limitaciones al Alcance</b>	<b>8</b>
<b>3. ACLARACIONES PREVIAS</b>	<b>8</b>
3.1. <b>Control Interno</b>	<b>8</b>
3.2. <b>Cumplimiento de la Legislación Aplicable</b>	<b>8</b>
<b>4. COMENTARIOS Y OBSERVACIONES</b>	<b>9</b>
4.1. <b>Control Interno</b>	<b>16</b>
4.2. <b>Prestación de Servicios</b>	<b>20</b>
A) <b>Provisión de Raciones en Cocido</b>	<b>20</b>
B) <b>Mantenimiento</b>	<b>24</b>
C) <b>Limpieza</b>	<b>31</b>
D) <b>Lavandería</b>	<b>36</b>
E) <b>Convenios Adicionales</b>	<b>41</b>
<b>5. RECOMENDACIONES</b>	<b>43</b>
<b>6. OPINION</b>	<b>48</b>
<b>7. FECHA EN LA QUE CONCLUYO EL EXAMEN</b>	<b>49</b>
<b>8. LUGAR Y FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>49</b>
<b>ANEXO FOTOGRAFICO</b>	<b>50</b>



## **INFORME DE AUDITORÍA DEFINITIVO**

**SEÑOR  
MINISTRO DE SALUD PUBLICA  
DR. OSCAR GUIDO VILLA NOUGUES  
SU DESPACHO**

En uso de las facultades conferidas por el Art. 169, de la Constitución de la Provincia de Salta y de conformidad con las disposiciones de la Ley N° 7.103, la AUDITORÍA GENERAL DE LA PROVINCIA DE SALTA, procedió a efectuar una auditoría en el ámbito del MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA, en el Hospital San Bernardo, prevista en el Programa de Acción Anual de Auditoría y Control del año 2.013 y, aprobada por Resolución AGPS N° 61/12, identificada como el proyecto III – 43 – 13.

Este informe tiene el carácter de Definitivo, el que se elaboró con las observaciones y recomendaciones formuladas por los auditores intervinientes en el Informe Provisorio ha sido notificado al Ministerio de Salud Publica y al Hospital San Bernardo, que fue notificado el día 16/05/2014 Y 13/05/2014, a través de Cédula de Notificación N° 19/14 Y 20/14, respectivamente. El Hospital San Bernardo ha efectuado una presentación en respuesta al mismo, en 3 de junio de 2014.

### **1.- OBJETO DE LA AUDITORÍA**

Evaluación del cumplimiento de las pautas contractuales de la contratación de los servicios de la Empresa Fundación Trabajo y Solidaridad (Ex - COCIRAP S.A., TODOLIMP S.A. y TRABASANI S.A.), para el Hospital San Bernardo.

Período a Auditar: 2° Semestre del 2012.

### **2.- ALCANCE DEL TRABAJO DE AUDITORÍA**

El examen fue realizado de conformidad con las Normas Generales y Particulares de Auditoría Externa para el Sector Público, aprobadas por Resolución AGPS N° 61/01 que, prescriben la revisión selectiva de la información, aplicándose procedimientos de auditoría, con la extensión



que se ha considerado necesaria con las circunstancias, que se detallan a continuación y, de acuerdo a la Programación pertinente.

## **2.1.- Procedimientos de auditoría aplicados**

Para la obtención y análisis de las evidencias se aplicaron las siguientes técnicas y/o procedimientos de auditoría:

- Entrevistas a los responsables de los distintos sectores involucrados.
- Requerimientos de documentación correspondiente.
- Evaluación y análisis de la documentación aportada por los entrevistados, manuales de procedimientos, circulares y/o instructivos referidos a la gestión de los Servicios Hospitalarios Tercerizados.
- Relevamiento del marco normativo de actuación del Hospital San Bernardo, y de los sectores relacionados, que intervienen en el circuito de gestión de los Servicios Hospitalarios Tercerizados.
- Elaboración de una cronología de la Normativa que regula el marco contractual de los Servicios Tercerizados.
- Constatación de las actividades desarrolladas por el Hospital y los sectores relacionados, respecto de los Servicios Hospitalarios Tercerizados.
- Realización de un cuestionario de Evaluación del Sistema de Control Interno.
- Análisis y evaluación de los siguientes informes:
  - Informe de auditoría requerida por la Gerencia General del Hospital San Bernardo.
- Inspecciones oculares en las Áreas y Sectores vinculados al objeto de la auditoría.
- Relevamiento Fotográfico que, se incluye como Anexo I.
- Análisis y evaluación de registros contables, archivos y antecedentes del control, relacionados con el objeto de la auditoría.
- Análisis de las actuaciones pertenecientes al Expte. N° 321-16966/11, sobre reajuste de precios.
- Relevamiento, observación y evaluación del ambiente de trabajo, con el objeto de obtener una comprensión de los componentes del Control Interno tales como:
  - Ambiente de control, Riesgos, Actividades de control, Información y Comunicación y



### Supervisión

- Verificación de la determinación y aplicación de indicadores, referentes a la gestión de los Servicios Hospitalarios Tercerizados, en el Hospital.

## **2.2.- Marco Normativo**

- Constitución de la Republica Argentina.
- Ley 6.841, Principios del Plan de Salud Provincial.
- Decreto N° 2.411/05, de creación de las Regiones Sanitarias de la Provincia de Salta.
- Decreto N° 1.189/06, determina las Región Sanitaria Centro de la Provincia de Salta y los niveles de atención, de los establecimientos de salud.
- Circular 06/00 de la Contaduría General de La Provincia.
- Circular 08/00 de la Contaduría General de la Provincia.
- Decreto N° 1.043/96: Aprueba Estructuras Orgánico- Funcional, Planta de Cargos y Coberturas del Ministerio de Salud Pública y, de su Red de Servicios.
- Decreto N° 4.910/98. Determina los Hospitales Públicos, susceptibles de incorporar al régimen de Autogestión.
- Decreto N° 2.867/99. Aprueba el Estatuto Tipo de Organización y Funcionamiento de los Hospitales Públicos de Autogestión (H.P.A.).
- Decreto N° 3.602/99. Aprueba modificaciones en la Estructura Orgánica del H.P.A. San Bernardo.
- Resolución Ministerial MSP N° 76/04. Aprueba Carta de Servicios del H.P.A. San Bernardo.
- Decreto N° 1.741/98: Establece la Tercerización de los servicios accesorios hospitalarios que se mencionan a continuación: 1) Mantenimiento, Portería y Limpieza; 2) Lavado y Provisión de Ropa; 3) Provisión de Racionamiento en Cocido; en los siguientes hospitales del área capital: San Bernardo, Del Milagro, Materno Infantil, Dr. Oñativia y Dr. C. Jacob y su Anexo Colonia Lozano.
- Decreto N° 2.948/98: Aprueba los contratos firmados entre la Provincia de Salta y las empresas TODOLIM S.A., TRABASANI S.A. y COCIRAP S.A.
- Decreto N° 352/00: Aprueba modificaciones de los Convenios realizados entre la Provincia y las Empresas TRABASANI S.A, COCIRAP S.A y TODOLIM S.A.
- Decreto N° 708/03: Aprueba modificaciones de los convenios realizados entre el Sr. Ministro



de Salud Pública y las empresas TODOLIM S.A, COCIRAP S.A. y TRABASANI S.A.

- Decreto N° 2.139/04: Aprueba modificaciones de los convenios realizados entre el Sr. Ministro de Salud Pública y las empresas TODOLIM S.A, COCIRAP S.A. y TRABASANI S.A.
- Decreto N° 480/06: Aprueba modificaciones de los convenios realizados entre el Sr. Ministro de Salud Pública y la empresa COCIRAP S.A. referida al incremento de precio del servicio de racionamiento en cocido.
- Decreto N° 1060/06: Aprueba modificaciones de los convenios realizados entre el Sr. Ministro de Salud Pública y la empresa TRABASANI S.A.
- Decreto N° 2.192/06: Aprueba modificaciones de los convenios realizados entre el Sr. Ministro de Salud Pública y las empresas TODOLIM S.A, COCIRAP S.A. y TRABASANI S.A.
- Decreto N° 1.202/07: Aprueba modificaciones de los convenios realizados entre el Ministerio de Salud Pública y las empresas TODOLIM S.A, COCIRAP S.A. y TRABASANI S.A.
- Decreto N° 3.732/07: Aprueba modificaciones de los convenios realizados entre el Sr. Ministro de Salud Pública y la empresa COCIRAP S.A. Ratifica Resolución MSP N° 3.609/07.
- Decreto N° 4.195/08: Aprueba modificaciones de los convenios realizados entre el Sr. Ministro de Salud Pública y las empresas TODOLIM S.A, COCIRAP S.A. y TRABASANI S.A.
- Decreto N° 1.983/09: Aprueba modificaciones de los convenios realizados entre el Sr. Ministro de Salud Pública y las empresas TODOLIM S.A, COCIRAP S.A. y TRABASANI S.A.
- Decreto N° 3.711/10: Aprueba modificaciones de los convenios realizados entre el Sr. Ministro de Salud Pública y las empresas TODOLIM S.A, COCIRAP S.A. y TRABASANI S.A.
- Decreto N° 4.218/10. Ratifica Resolución N° 1.415/10 por la que se Ceden Derechos y Obligaciones de las empresas TODOLIM S.A, COCIRAP S.A. y TRABASANI S.A. a favor de la Fundación Trabajo y Solidaridad.
- Resolución Ministerial MSP N° 1.486/98: Aprueba los Pliegos de Condiciones Básicas para



la Prestación de los servicios de Lavado y Provisión de Ropa, Racionamiento en Cocido y Mantenimiento, Portería y Limpieza en los Hospitales de capital.

- Resolución Ministerial MSP N° 671/00: Crea la Comisión de Auditoría en forma permanente, como Autoridad de Aplicación, con función específica de auditar en forma periódica los servicios tercerizados. Los Programas de Fiscalización y Control de cada Unidad hospitalaria actuarán en forma coordinada con la Comisión de Auditoría.
- Resolución Ministerial MSP N° 672/00: Autoriza a Gerentes Generales de cada hospital, a redistribuir cobertura de servicios horario matutino y vespertino, del personal perteneciente a los programas de Fiscalización y Control de los Hospitales.
- Resolución Ministerial MSP N° 673/00: Aprueba el modelo de Acta de Comprobación, aplicable en el caso de incumplimientos, por parte de las empresas TODOLIM S.A.; TRABASANI S.A. y COCIRAP S.A.
- Resolución Ministerial MSP N° 336/02: Modifica el artículo 2° de la Resolución Ministerial N° 671/00, que modifica la constitución de la Comisión de Auditoría.
- Resolución Ministerial MSP N° 3.609/07: Aprueba addenda contractual entre el Ministerio de Salud Pública y la empresa COCIRAP S.A.
- Resolución Ministerial MSP N° 1.415/10. Cede y transfiere
- derechos y obligaciones, a favor de Fundación Trabajo y Solidaridad.

### **2.3.- Limitaciones al Alcance**

Con relación al mantenimiento preventivo, el Programa de Fiscalización diseñó un cuadro donde se consigna un cronograma con las tareas a efectuar en el año, de conformidad a lo establecido en el Anexo I – Especificaciones Técnicas del Decreto N° 708/03, pero no se consigna el cumplimiento o incumplimiento de lo programado, por lo que no se puede evaluar sobre la base de ese cronograma, la gestión de mantenimiento.

## **3.- ACLARACIONES PREVIAS**

### **3.1.- Control Interno**

Se procedió al relevamiento del funcionamiento del sistema de control interno relacionado con la



tercerización de los servicios de provisión de raciones y comidas; provisión y lavado de ropa y mantenimiento, portería y limpieza, en el Hospital San Bernardo, con el objetivo de asegurar razonablemente la eficacia y eficiencia de las operaciones, la fiabilidad de la información financiera y social producida por los mismos y el cumplimiento de los objetivos y la normativa aplicable, en cada caso.

Las fallas en el funcionamiento del Sistema del Control Interno detectadas, se enuncian en el Apartado 4.- Comentarios y Observaciones del presente.

### **3.2.- Cumplimiento de la Legislación Aplicable**

Para la evaluación del cumplimiento de la legislación aplicable, se ha considerado como parámetro, la aplicación de las disposiciones legales vigentes, normas y procedimientos, que tienen influencia significativa sobre las operaciones y/o los informes emitidos por el ente auditado.

En tal sentido, el examen de los actos administrativos, ha permitido verificar los incumplimientos normativos, que se mencionan en el apartado 4.- Comentarios y Observaciones del presente informe.

### **3.3.- Cuestiones Pasibles de Merecer una investigación Posterior**

Esta Auditoría considera, en atención a las observaciones formuladas en este Informe de Auditoría Definitivo, correspondería la aplicación de la normativa contemplada en la Resolución AGPS N° 20/2004.

## **4.- COMENTARIOS Y OBSERVACIONES**

De conformidad con el programa y planificación específica, en cumplimiento del objeto respectivo y el periodo establecido, se efectúan los siguientes comentarios y observaciones, resultantes del Informe de Auditoría Provisorio, y del análisis de la presentación efectuada, en fecha 3 de Junio de 2014, por el Hospital San Bernardo, en respuesta al Informe Provisorio, mediante la cual presenta Actas, Informes y actuaciones relacionadas con el objeto de auditoría, que acreditan lo actuado por el ente auditado en función de las situaciones, que describen las observaciones del Informe Provisorio.



Las mismas, ratifican las observaciones que, se incluyen en el Informe Provisorio y demuestran, que el Hospital no se ha mantenido inerte a los incumplimientos, irregularidades y dificultades, que presenta la prestación de los servicios tercerizados, sino que ha venido efectuado acciones tendiente a corregir las situaciones, pero limitado a que no es parte del contrato, ya que la contratación ha sido efectuada por el Ministerio de Salud Pública.

Conforme lo precedente, se procede a elaborar los cometarios y observaciones de este Informe Definitivo, comenzando por efectuar la presentación del marco normativo en el que concreta la prestación de los servicios tercerizados.

La Provincia de Salta, a partir del año 1998, dispuso la tercerización de los servicios de:

- a) provisión de raciones y comidas;
- b) provisión y lavado de ropa y
- c) mantenimiento, portería y limpieza.

En los siguientes hospitales de la Capital:

- San Bernardo;
- de Endocrinología y Metabolismo Dr. Arturo Oñativia (ambos Hospitales revisten la condición de Públicos de Autogestión);
- de Salud Mental Dr. Miguel Ragone (incluye Colonia Dr. Nicolás Lozano);
- de Niños “Niño Jesús de Praga” y
- Del Milagro.

Mediante el Decreto N° 2.948/98 y sus modificatorios, resultaron adjudicatarias en las contrataciones destinadas a la prestación de los servicios de referencia, las siguientes Empresas:

- a) COCIRAP S.A. (Provisión de Raciones Alimentarias en Cocido),
- b) TRABASANI S.A. (Mantenimiento, Portería y Limpieza) y
- c) TODOLIM S.A. (Provisión y Lavado de Ropa).

El día 12 de Octubre de 2.010, se aprueba el Decreto N° 4.218/10, mediante el cual, se aprueba el contrato de cesión por el que, las Empresas anteriormente mencionadas ceden la totalidad de los derechos y obligaciones establecidas en los contratos a favor de la Fundación Trabajo y Solidaridad, retroactivo a partir del 12 de agosto de 2010, en relación a los servicios de cuatro Hospitales de la Capital: San Bernardo, Dr. A. Oñativia, Del Milagro y Dr. M. Ragone y Colonia N. Lozano.



Por la norma referida, se aprueba la cesión efectuada por las empresas COCIRAP S.A., TRABASANI S.A. y TODOLIM S.A. Con origen en estas cesiones los representantes de cada una de las empresas, transfieren la totalidad de los derechos y obligaciones, que les cabían a las Empresas, a la Fundación Trabajo y Solidaridad.

El Decreto N° 2948/98 aprueba el contrato que forma parte del mismo. En la Cláusula Sexta se prevé como causa de Rescisión la cesión.

La Cláusula Decimocuarta del Anexo I: Condiciones Básica para la Prestación de Servicio de Limpieza en Hospitales, que fue aprobado mediante Resolución N° 1486/98, dice que la Empresa no podrá subcontratar, transferir, ni ceder a terceros, los derechos y obligaciones que surjan del presente contrato.

Contrariando estas normas, las empresas Trabasani, Cocirap y Todolimp, transfieren los derechos y obligaciones que les cabían como encargadas de brindar los servicios en hospitales de la capital salteña a la Fundación Trabajo y Soldaridad.

El Ministerio de Salud, como autoridad de aplicación, conforme art. 36 de la Ley N° 6583, debía controlar, el cumplimiento de las pautas contractuales; no solo no ejerció la obligación, sino, que mediante Resolución N° 1415/10 presta aprobación a la cesión de los contratos de servicios aprobando el Acta de Autorización de las Cesiones, que fue aprobada por Decreto N° 4218/10.

La Fundación está presidida por la misma persona (Ciudadano D.N.I. N° 11.834.505) que se desempeñara como Presidente de la firma TRABASANI S.A., y su domicilio (Ameghino N° 1064) concuerda con el que fuera constituido por las empresas citadas precedentemente.

También, se efectuó el traspaso de la totalidad del personal que se desempeñaba como dependientes de las cedentes, a la fundación cesionaria (474 personas), procediéndose a la Homologación pertinente ante la Secretaría de Trabajo y Previsión Social de la Provincia de Salta. Esta auditoría no ha procedido a efectuar el control de legalidad y regularidad de las relaciones de la Fundación con su personal.

#### Funcionamiento del Hospital San Bernardo

El funcionamiento del Hospital San Bernardo se rige por lo establecido por los Decretos N° 1043/96 y 3602/99. Se trata de un Hospital de Nivel I, es decir, de mayor complejidad. Le



incumben las características de Hospital de Cirugía General, Cirugía Torácica, Neurocirugía, Cardiología, Traumatología y Quemados.

Los detalles de prestaciones y servicios brindados, se especifican en su Carta de Servicios, aprobada por Resolución N° 76/04.

Mediante Decreto N° 4910/99, se dispuso declarar al mismo como Hospital Público de Autogestión (HPA), “con el carácter de entes descentralizados de prestación de servicios sanitarios y asistenciales dotados de autonomía funcional en el desempeño de sus competencias y plena capacidad jurídica, para obrar bajo el régimen de derecho público o de derecho privado, a fin de dar cumplimiento a los objetivos previstos en el Artículo 18 de la Ley N° 6841. Por Decreto N° 2867/99 (del 22/06/1999), se aprobó el Estatuto Tipo de Organización y Funcionamiento, de los Hospitales Públicos de Autogestión (H.P.A.).

Respecto de los Servicios Tercerizados de referencia y en particular, se precisa a continuación la normativa de aplicación:

- El Hospital ha sido incluido en el Decreto N° 2948/98, que aprueba la prestación de los servicios, en los hospitales de Capital y la implementación de programas para controlar el desempeño en cada una de ellas en sus ámbitos de aplicación, según especialidad y competencia, a la Unidad Institucional de Nutrición, el Programa de Fiscalización y Control, los que actualmente continúan ejerciendo las funciones asignadas.
- La Resolución N° 1486/98 del Ministerio de Salud Pública aprueba los Pliegos de Condiciones Básicas para la Prestación de los Servicios de Mantenimiento, Portería y Limpieza, Lavado y Provisión de Ropa y Provisión de Racionamiento en Cocido para los Hospitales del Área Capital. Sobre estos pliegos se han celebrado los contratos de los servicios tercerizados.
- El Decreto N° 2948/98 y sus modificatorios, son las normas que refieren los procedimientos vinculados al funcionamiento de los servicios y, la aplicación de los controles respectivos.
- El Decreto N° 708/03, con vigencia al 1° de enero de 2003, aprobó las modificaciones de los convenios, y contienen la definición de las obligaciones a cargo de las empresas Prestadoras de Servicios Tercerizados.



- El Decreto N° 708/03 se estructura en los siguientes instrumentos en relación a cada uno de los servicios por separado, integrándose con: Addendas, Condiciones básicas para las prestaciones de los servicios y como Anexo I: las Especificaciones Técnicas y como Anexo II: las Normas de Prevención Hospitalaria.

El Decreto N° 708/03, establece las obligaciones contractuales vigentes de los Servicios Tercerizados y por lo tanto, es el sensor normativo que se ha tomado en cuenta para realizar esta auditoría. Contiene en primer lugar, la Addenda al Contrato que fue celebrado en 1998, aprobado por Decreto N° 2948/98, respecto al Servicio de Lavado y Provisión de Ropa para Hospitales de la Capital, conviniéndose la modificación de la cláusula QUINTA, relacionada con el precio de la Contratación.

Se establecen las **CONDICIONES BASICAS PARA LA TERCERIZACION DEL LAVADO Y REPOSICIÓN DE ROPA PARA HOSPITALES**, fijándose que el objeto de la contratación es el servicio de:

- a) El retiro de ropa de cama y cirugía desde los Hospitales, su traslado al lavadero central de la empresa, lavado, acondicionamiento, planchado, restitución de ropa limpia y distribución a los Servicios del respectivo Hospital.
- b) Provisión y Reposición de ropa nueva de cama y cirugía.
- c) El retiro de ropa de uso médico, de los internados e indumentaria del personal provista por el Hospital (excepto uniformes), su traslado al lavadero central de la empresa, lavado, acondicionamiento, planchado y restitución de la ropa limpia al respectivo Hospital.

En estas Condiciones Básicas para la Prestación del Servicio de lavado y reposición de ropa para hospitales, se deja expresamente fijado además lugares, y días de la prestación del servicio, el plazo, las condiciones de pago, rescisión, procedimientos, obligaciones a cargo de las partes, cesión del contrato, responsabilidades, garantía, penalidades y finalización del servicio.

El Anexo I, Especificaciones Técnicas, establecen el modo en el que se efectuará la prestación del servicio, las actividades que comprende la ejecución, las cantidades de los artículos de ropería, la modalidad, frecuencia, incumplimientos, sanciones.



En el Anexo II, incluyen las Normas de “Prevención Hospitalaria” respecto al lavado y reposición de ropa para hospitales, donde se establecen los procedimientos para cumplir con las condiciones adecuadas de bioseguridad.

En segundo lugar, se incluye la Addenda Contractual para la Prestación del Servicio de Racionamiento en Cocido para los Hospitales de Capital, en la que se conviene la modificación de la cláusula Quinta del Contrato referida al Precio del Servicio y las Condiciones Básicas para la Tercerización de la Provisión de Racionamiento en Cocido para Hospitales. En este instrumento se describe que el servicio a prestarse comprende:

- a) La producción, Provisión y Distribución de Raciones Alimentarias a internados, acompañantes y personal autorizado, mediante el Sistema de Provisión de raciones en cocido.
- b) Las comidas que comprenden.
- c) Provisión de materia prima, lugares destinados a la preparación de alimentos, pago del servicio, duración del contrato, obligaciones, responsabilidades, garantías, horarios de distribución, penalidades, lactario, personal;
- d) Aspectos relacionados a la vajilla, limpieza, normas de preparación y las Penalidades.

En tercer lugar, el Decreto N° 708/03 aprueba la Addenda Contractual para la prestación del Servicio de Mantenimiento, Portería y Limpieza de los Hospital de Capital, en la que se conviene la modificación de la cláusula Quinta del Contrato referida al Precio del Servicio.

Contiene además, las Condiciones Básicas para la Prestación del Servicio de Mantenimiento y Portería de los Hospitales, en el que se define el objeto de la prestación, que será:

- a) Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos (excepto biomédico), instalaciones, edificios, espacios físicos, etc.
- b) Servicio de Portería.
- c) Se aclara que “La obligación contractual de La Empresa incluirá la provisión de todos los elementos necesarios (materiales, repuestos, accesorios, etc.) personal y la disposición de herramientas, maquinarias, equipos, etc., que demande la ejecución del servicio, de manera tal, que el mismo sea eficiente y cumpla con su finalidad”.



d) Se establece los servicios, el plazo, las condiciones de pago, las obligaciones, responsabilidades, garantías y penalidades.

En el Anexo I, de Especificaciones Técnicas, se describe los dos tipos de mantenimiento: el Preventivo y el Correctivo, procedimientos, modalidades, control y aprobación de trabajos, normas sobre obligaciones del personal, y de la Empresa respecto a los mismos, y los incumplimientos y penalidades.

En el Anexo II, de Especificaciones de Mantenimiento se consigna claramente que tareas deben realizarse respecto a albañilería, instalaciones eléctricas, sanitarias y de gas, carpintería, pintura y jardinería. Detalla cuales son los artefactos que deben repararse y proveerse y las rutinas de operación y mantenimiento respecto a los servicios básicos y conservación civil.

En el Anexo III se incluye la prestación del servicio de portería, y la rutina de trabajo a realizarse.

Se incluyen las Condiciones Básicas para la Prestación de Servicio de Limpieza de Hospitales, donde se consigna cuales son los Hospitales en los que se prestarán los servicios, el plazo, las condiciones de pago, las obligaciones, responsabilidades, garantías y penalidades.

El Anexo I con Especificaciones Técnicas, que detallan las áreas que comprenden el servicio a prestarse, las tareas, el desarrollo del servicio de limpieza, y los lugares que comprende, tales son: veredas perimetrales, playas, parques y jardines, edificio sector por sector y la frecuencia, escaleras, ascensores, retornos, rampas y pasillos vidriados, sótanos y subsuelos, sala de máquinas, terrazas. Contempla además, las obligaciones respecto al personal, los incumplimientos y las penalidades aplicables.

En el Anexo II, se incluyen las Normas de Higiene Hospitalaria para la prestación del servicio de limpieza, sobre la base de considerar que la higiene ambiental constituye uno de los aspectos fundamentales en el control de infecciones, por ello, se prevé el desarrollo de las técnicas de Higiene Ambiental, recomendaciones, especificando tareas, insumos y técnicas para cada Área.

Se formula un Programa de Limpieza e Higiene Hospitalaria.

Por último, el Decreto N° 708/03 contiene las Normas para el Manejo de Residuos Hospitalarios.

El Decreto continúa vigente, con modificaciones respecto al precio por el servicio que anualmente se incrementa. En el procedimiento de incremento de precio actúa la Comisión de Análisis Resolución Ministerial N° 2306/10 y modificatorias.



El precio convenido inicialmente en el Decreto N° 2948/98 ha sufrido modificaciones, desde su vigencia. Cada año, la Empresa presenta un pedido de incremento del precio y cada año un Decreto Ministerial lo aprueba, previo análisis de los antecedentes invocados por la empresa efectuado por la Comisión de Análisis (creada por Resolución Ministerial N° 2306/10 y modificatorias).

#### **4.1.- Control Interno**

El Control Interno, diseñado por el ente auditado respecto de las prestaciones previstas en las contrataciones del sistema, se describe a continuación:

- El servicio de Mantenimiento, Limpieza, Lavandería, y Raciones en Cocido es prestado por la Fundación Trabajo y Solidaridad.
- El control de la facturación es efectuado a través de la Gerencia Administrativa del Hospital San Bernardo.
- El control de la prestación de los servicios es competencia del Hospital San Bernardo, y es efectuado por de la Gerencia Administrativa del Hospital a través de:
  1. El Programa de Fiscalización y Control de Mantenimiento y Servicios Generales que, controla la prestación del servicio de Mantenimiento, Limpieza y Lavandería.
  2. La Unidad Institucional de Nutrición (UIN), que supervisa el servicio de raciones en cocido.
- Por su parte, el Ministerio de Salud Pública, también desarrolla actividades de control a través de la Dirección Contable, la Comisión de Análisis (creada por Resolución Ministerial N° 2306/10 y modificatorias), respecto de la prestación del servicio, como así también, de la labor de control que, ejercen las dependencias del Hospital San Bernardo mencionado precedentemente.

A continuación se procede a describir el procedimiento de liquidación y pago de los servicios tercerizados. A partir de ésta, se evaluará el cumplimiento **de las pautas contractuales de la contratación de los servicios de la Empresa Fundación Trabajo y Solidaridad (Ex - COCIRAP S.A., TODOLIMP S.A. y TRABASANI S.A.), para el Hospital San Bernardo.**



### Procedimiento de liquidación y pago de los servicios tercerizados

El procedimiento de liquidación y pago de los servicios tercerizados, implementado en el Hospital Público de Autogestión San Bernardo, en relación a los servicios prestados por las empresas COCIRAP S.A., TODOLIM S.A. y TRABASANI S.A., (hoy Fundación), se describe a continuación:

- La Fundación provee el servicio establecido por contratos, en forma diaria con liquidación mensual.
- Los Programas de control respectivo, controlan, producen intimaciones, y sancionan a las prestadoras en caso de corresponder.
- Al final de cada periodo mensual, la Fundación emite la factura correspondiente para su cobro, previo a lo cual, cada Programa conforma la misma, según los procedimientos, que a continuación se describen:

#### Programa UIN:

Este programa controla la prestación del servicio de racionamiento en cocido y conforma la factura, que emite la Fundación, la que incluye el descuento que corresponde por la sanción aplicada, sí correspondiera, y la remite a la Gerencia Administrativa.

La Gerencia Administrativa del Hospital eleva una nota a la Dirección General de Administración del Ministerio de Salud Pública. Esta dirección procede a la emisión de la Orden de Pago por el valor neto, descontado el importe de la sanción aplicada, en su caso.

#### Programa de Fiscalización y Control:

Este Programa controla los servicios de Lavado y Provisión de ropa, y el de Mantenimiento, Portería y Limpieza, procediendo a conformar la factura por el total del servicio prestado, adjuntando, si corresponde, nota para la aplicación de sanción y, eleva a la Gerencia Administrativa, el informe respectivo.

Posteriormente, la Gerencia Administrativa eleva a la Dirección General de Administración del Ministerio de Salud Pública, las factura de la Fundación y se remite además, pedido para que se concrete la deducción.

La Dirección de Administración emite Orden de Pago por la Factura al Proveedor, y dispone hacer efectiva la deducción que corresponde como sanción, por el importe de la multa aplicada, que se descuenta de la factura del proveedor.



Del análisis y evaluación de este circuito se han detectado situaciones de incumplimiento de las obligaciones a cargo de la empresa, y en función de ello, se formulan las observaciones:

### **Comisión de Auditoría**

La Clausula Octava de los Contratos para prestación de servicios de Lavado y Provisión de Ropa, de Mantenimiento, Portería y Limpieza y de Racionamiento en Cocido, que fueron aprobados por el Decreto N° 2948/98, prevé textualmente:

*Clausula Octava: Auditoria. La Autoridad de Aplicación, sin perjuicio del control que puede efectuar el Programa de Fiscalización y Control de cada unidad hospitalaria, tendrá la facultad de efectuar auditorías en los hospitales y en las demás dependencias vinculadas con el servicio objeto del presente, a fin de verificar el cumplimiento efectivo y total de las obligaciones y prestaciones a cargo de LA EMPRESA. Si la Autoridad de Aplicación considerase que el contrato no se cumple debidamente, en orden a los objetivos perseguidos por el mismo, podrá proceder a solicitar la rescisión del presente conforme Cláusula Séptima inc. c), sin que la misma genere derecho de LA EMPRESA reclamo alguno.*

La Resolución MSP N° 671/00, creó la Comisión de Auditoría y establece su integración, y funciones. Posteriormente la Resolución N° 336/02 la modifica parcialmente.

### **Observación N° 1:**

La Comisión de Auditoría, que debe efectuar el control posterior dentro del ámbito de competencia del Ministerio de Salud Pública, deberá designarse conforme lo establecido en la Clausula Octava de los Contratos, aprobado por Decreto N° 2948/98, fue integrada mediante Resolución N° 1000/99, pero no se encuentra en funcionamiento.

Asimismo, no existen evidencias de la formulación de Programa o Plan de Auditoría, ni de la elaboración durante el periodo auditado, de informes de auditoría, ni la emisión de instrumento o documentación que acredite las acciones y tareas específicas, dentro del ámbito de su competencia y responsabilidad.

### **Personal**

El art. 16, del Anexo I, de las Condiciones Básicas para la prestación del Servicio de Lavado y Provisión de Ropa para los Hospitales, y el art. 6 del Anexo I, de las Condiciones Básicas para la



Prestación del Servicio de Mantenimiento, Portería y Limpieza, aprobadas por Decreto N° 708/03, expresan textualmente que: *“El Personal afectado, por la Empresa, a la realización de las tareas en los Establecimientos Hospitalarios, deberá contar con la aprobación de la Institución antes de concretar su ingreso al mismo.*

*A tales efectos La Empresa deberá presentar en un plazo no menor a 48 horas de haber iniciado el servicio, una ficha personal que contemple los siguientes datos: NOMBRE Y APELLIDO, TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO, EDAD, FECHA DE NACIMIENTO, DOMICILIO, FUNCION A DESEMPEÑAR, HORARIO A CUMPLIR Y CERTIFICADO DE BUENA CONDUCTA, CERTIFICADO DE SALUD Y CERTIFICADO DE VACUNACION CONTRA LA HEPATITIS B.*

*Este requisito de aprobación previa deberá ser también cumplido respecto a las altas del personal, que se produzcan con posterioridad a la iniciación de las actividades inherentes a la Empresa”.*

**Observación N° 2:**

No se emitió acto administrativo alguno, por parte de la máxima autoridad del Hospital, que con carácter previo al inicio de la efectiva prestación del servicio de Lavandería, y de Mantenimiento y Limpieza, que tuviera por aprobada la nómina del personal dependiente de la Empresa TODOLIMP, TARABASANI ni de la FUNDACION, que se desempeñará en el establecimiento, exigible conforme artículo 16 y 6, de los Anexo I de las Condiciones Básicas de los servicios de Lavadero, cocina y de Mantenimiento, del Decreto N° 708/03.

**Fichas de personal:**

El art. 16 de las Condiciones Básicas de los servicios de Lavadero, del Decreto N° 708/03, prevé la Empresa debe presentar una ficha de personal que contemple los siguientes datos: Nombre, Apellido, Tipo y Numero de Documento, Edad, Fecha de Nacimiento, Domicilio, Función a desempeñar, Horario a cumplir y certificado de Buena Conducta, de salud y de vacunación. Y dice además que, el incumplimiento dará lugar a la aplicación prevista en el art. 21 del mismo texto normativo, art. 21, apartado F, inc. 2.

**Observación N° 3:**

La Empresa no ha presentado las fichas del Personal y el Hospital no ha aplicado sanciones por tal incumplimiento.



### **Prestación de los Servicios**

A continuación se analizan cada una de las prestaciones contenidas en el contrato, en el ámbito del ente auditado, a saber:

#### **A) Provisión de Raciones en Cocido**

Se procedió a evaluar sectores y funciones, que intervienen en esta prestación, los que se describen a continuación:

- Área Abastecimiento: Recepción – Almacenamiento: Despensa y Cámaras.
- Área de Producción: Preparación y conservación de raciones alimentarias, las de régimen normal y las prescripciones dietoterápicas.
- Distribución: de las preparaciones de las raciones en cocido, a los usuarios (pacientes, personal autorizado y acompañantes).
- Limpieza: en las áreas de abastecimiento y producción.
- Área Especial: sector que administra el Hospital y, en donde se producen las preparaciones enterales (las que por prescripción médica, no pueden ser absorbidas por vía oral), a cargo del Programa UIN, sin intervención directa del servicio tercerizado, ya que sólo cumple las funciones de limpieza y distribución.

El Hospital ha implementado, respecto de este servicio, el sistema de producción en planta. Es decir que, se proveen todas las preparaciones requeridas por todos los servicios, en la Cocina Central del Hospital. Por ello, la Institución hospitalaria cedió el espacio físico y los bienes muebles disponibles para preparar las raciones alimentarias (Decreto N° 2.948/98 – Anexo I – Cláusula 11°). Esta situación determina que los costos de la preparación de las raciones alimentarias se concretan haciendo uso de las instalaciones y enceres de propiedad del Hospital, como así también, de agua, electricidad y gas, cuyo costo asume el Hospital; sin perjuicio de ello, esta alternativa ha sido considerada por la UIN como la mejor manera de asegurar la calidad en la prestación del servicio; permitiéndole a la UIN controlar los horarios, cantidades, calidad, y sobre todo el cumplimiento de normas de prevención hospitalaria.

Áreas involucradas: El art. 39 de la Resolución N° 1.486/98, establece que, la empresa (actualmente la Fundación) deberá mantener en perfecto estado de limpieza, desinfección y conservación, todas las instalaciones utilizadas para recepción, almacenamiento, preparación,



distribución, comedores, el equipamiento y vajillas utilizados, y además, mediante la inspección regular del Organismo de Bromatología, del Ministerio de Salud Pública, y el Decreto N° 708/03, que establece como debe efectuarse la limpieza.

En el Hospital, la desinsectación y desinfectación, está a cargo de la empresa (actualmente Fundación Solidaridad y Trabajo). Siendo ésta, la responsable de la limpieza de las áreas involucradas, quien debe hacerlo en forma diaria, semanal y mensual, según cada caso. Y es el Programa UIN, el que verifica las acciones efectuadas y, el tipo de productos utilizados por el personal afectado a dichas tareas.

El Hospital ha cedido la vajilla a la Fundación, al inicio de las operaciones, y usa vajilla fija para los pacientes en general y, para los de patologías infectocontagiosas e inmuno deprimidos, se requiere vajilla descartable.

El depósito de los utensilios de cocina se encuentran en el sector Menaje, y las cantidades se controla en las salas, por Servicio, a través del Personal del Programa de Nutrición.

En la actualidad, el Programa de Nutrición, en forma conjunta con la Auditoría de la UIN, se encargan del control de la vajilla, en cuanto sea adecuada, suficiente y específica, para cada uno de los tipos de comidas, a servirse a los pacientes, personal autorizado y acompañantes.

En la normativa específica, Decreto N° 708/03, en el capítulo de las Condiciones Básicas para el servicio de racionamiento en cocido (art. 36), se establece que, el Personal Autorizado por el respectivo Establecimiento, también recibirá raciones alimentarias.

El personal autorizado a recibir los menús por el Hospital San Bernardo, debe contar con la expresa confirmación del Jefe del Servicio y del Gerente General. El personal de guardia está establecido en la nómina dispuesta por el Hospital y el Programa UIN actualiza diariamente tal planilla de recepción raciones alimentarias.

El Hospital, mediante Disposición Interna N° 02, de fecha 28/09/1.999, ha establecido que se autoriza la ración alimentaria a Acompañantes, de pacientes del Interior de la Provincia, únicamente, y que, de acuerdo al estado y su patología, se justifique la permanencia del familiar durante las 24 hs. en el nosocomio.

El control de la prestación de los servicios es responsabilidad de la Jefatura de Programa de Nutrición que está a cargo de la Jefa del Programa, y se efectiviza por medio de las verificaciones efectuadas por la encargada del Servicio de Auditoría dependiente del Programa de Nutrición.



Los incumplimientos e infracciones de la Fundación a las normas de Bioseguridad, y/o a las Condiciones Básicas para la Provisión de las Raciones en cocido, dan lugar a que el Programa de Nutrición aplique sanciones por incumplimientos. Del análisis del informe efectuado por el Programa de Nutrición, surge que los incumplimientos en los que incurre la Fundación son aquellos relacionados en general con los siguientes aspectos:

- *Condiciones de higiene en la planta física.*
- *Incumplimiento en los plazos acordados para efectuar reparaciones, acondicionamiento y/o remodelación de planta física.*
- *Elaboración incorrecta de alimentos.*
- *Incumplimiento en el uso del uniforme exigido, higiene y presentación del personal.*
- *Incumplimiento por falta o inadecuada higiene en la preparación y/o distribución de alimentos.*
- *Falta de presentación de certificados de salud del personal, y de la Nómina del personal.*
- *Inadecuado uso de la vajilla o uso de vajilla no especificado.*
- *Uso de alimentos que no reúnen las condiciones especificadas en el Código Alimentario Argentino.*

Las situaciones descriptas, se han presentado de manera frecuente, por lo que, la gestión de control efectuada por el Programa de nutrición, aplica multas y procede a descontar efectivamente de la facturación el monto de las mismas.

### **Reiteración y Gravedad de Sanciones**

Frente a las reiteraciones de las infracciones, se prevén dos soluciones posibles:

El art. 74 establece que “cuando el total de las sanciones aplicadas en el mes superen en su monto al 25 % del total correspondiente al total de raciones servidas, será motivo de análisis por parte de la Auditoría Externa (art. 53) en base a los antecedentes existentes al respecto, y posterior elevación del informe correspondiente a la Secretaría de Gestión Sanitaria”.

El art. 75 dice textualmente: “El Ministerio de Salud Pública se reserva el derecho de rescindir el Contrato con la Empresa, cuando la reiteración y gravedad de sanciones denoten una notoria ineficiencia en la prestación del servicio”.



#### **Observación N° 4:**

Pese a la aplicación efectiva de las sanciones que establece al art. 69 de las Condiciones Básicas para la Tercerización de la Provisión de Racionamiento en Cocido, que forma parte del Decreto N° 708/03, frente a los variados y reiterados incumplimientos, la situación se mantiene sin modificaciones y no se han logrado disminuir los incumplimientos, lo que afecta, por su reiteración y gravedad, la prestación del servicio.

#### **Distribución de Raciones Alimentarias**

Por su parte, el art. 65 de las Condiciones Básica para la Provisión de Raciones en Cocido, establece que “la entrega de las comidas y/o preparaciones deberá ser realizada a los pacientes, acompañantes y personal autorizado, en forma personalizada por la Empresa, con el personal específico y debidamente capacitado, en un todo de acuerdo con el Parte de Distribución de cada sala o área”. Este artículo no se cumple, ya que no se ha designado personal específico para la distribución de la comida.

El inc. T) del art. 69 de las Condiciones Básica para la Provisión de Raciones en Cocido, establece: Por no contar con el personal necesario y específico en cada área y/o sector; y/o por no proceder de inmediato al reemplazo del personal que incurriera en infracción o alteración del orden que, afecte al personal del Establecimiento Hospitalario, pacientes, visitantes u otra persona que concurra al mismo, causando alteraciones en el normal desarrollo del servicio hospitalario, con la debida fundamentación, se aplicara lo siguiente: “Luego de la segunda notificación en el Libro de Actas, de reiterarse la infracción, se aplicará una sanción del cuarenta (40%) por ciento del total de raciones servidas en el día en el Establecimiento y de los subsiguientes mientras se mantenga la irregularidad”.

#### **Observación N° 5:**

Esta auditoría ha constatado que el personal de limpieza se encarga de la distribución de las raciones alimentarias, con lo cual se incumple con normas de bioseguridad, ya que no existe para este personal una capacitación adecuada, y no se cubre el riesgo de contaminación, situación que, pese a los numerosos cuestionamientos, presentaciones y reuniones instados por el Programa de Nutrición a la fecha de los trabajos de campo.

El Hospital manifiesta y acredita con documentación pertinente, tanto, en oportunidad de la



realización de los trabajos de campo, como al presentar las respuestas al Informe Provisorio, que ha realizado numerosas gestiones ante el Ministerio de Salud Pública, y ante la Comisión de Auditoría Externa, sin solución hasta la fecha de emisión del presente informe.

**Observación N° 6:**

Si bien, la UIN aplicó sanciones prevista en art. 40, 1ª parte, no aplicó la sanción establecida en la segunda parte del inciso T) del art. 69, inc. T, de las Condiciones Básicas para la Tercerización de la Provisión de Racionamiento en Cocido para Hospitales, que dice: “Luego de la segunda notificación en Libro de Actas, de reiterarse la infracción, se aplicará una sanción de cuarenta (40 %) por ciento del total de las raciones servidas en el día en el Establecimiento y de los subsiguientes mientras se mantenga la irregularidad”.

**Observación N° 7:**

La Fundación no cubre las necesidades relacionadas con el desempeño de Profesionales y Técnicos. De conformidad a lo expresado por el art. 42 de las Condiciones Básicas para la Tercerización de la Provisión de Racionamiento en Cocido, del Decreto N° 708/03, establece que la Empresa designará y mantendrá en forma permanente y durante el horario de prestación como mínimo una Profesional Nutricionista. La Fundación no cumple con esta norma en horario nocturno, y en caso de ausencia de la nutricionista la Fundación no prevee su reemplazo.

**B) Mantenimiento**

Conforme el Anexo I, de las Condiciones Básicas para la Prestación del Servicio de Mantenimiento y Portería, aprobado por Decreto N° 708/03, la prestación prevé dos tipos de Servicio de Mantenimiento, que se describen a continuación:

- Mantenimiento Preventivo: Se realiza mediante revisiones rutinarias sobre equipos, edificios e instalaciones, a fin de anticiparse a posibles fallas.
- Mantenimiento Correctivo: Se realiza sobre la base de las Órdenes de Servicios para solucionar las fallas que ya se hayan producido.

Estado general de Mantenimiento



### **Observación N° 8:**

Se ha verificado la existencia de desperfectos y deterioros, tales como:

- Goteras de sanitarios: en baño de personal y baños del sector de cardiología, consignado en acta N° 1 y 3, y Fotografías de fs. 1, 2, 3, 4 y 16 del Anexo Fotográfico.
- Deterioro de mampostería, paredes y pintura en mal estado: descascaradas, manchas de humedad y sucias, en sector de cardiología, Acta N° 3, y Fotografías de fs. 1, 4 y 5 del Anexo Fotográfico; en patio interno y Fotografías de fs. 8, 9 3 y 4 del Anexo Fotográfico; sector de guardia, relevados en Fotografías de fs. 18, 19, 20 del Anexo Fotográfico; sector de Quemados, que aparecen en Fotografías de fs. 21, 22, 23 del Anexo Fotográfico.

### Órdenes de Trabajo

Del análisis de las Órdenes de Trabajo de Mantenimiento emitidas durante el periodo auditado, se verifica la siguiente situación:

Condición de las Ordenes de Trabajo	Cantidad de Ordenes de Trabajo	%
Emitidas	1485	100.00 %
Cumplidas	1129	76.04 %
En ejecución	49	3.29 %
Incumplidas	307	20.67 %

### **Observación N° 9:**

Se verifica el incumplimiento de 307 órdenes de trabajo en el semestre auditado, lo que representa un 20,67 % del total que debía cumplirse.

### Personal

Esta situación de incumplimientos por parte de la entidad prestadora del servicio, determinó que se procediera a analizar la cantidad de personas que la misma ha afectado al servicio en el Hospital San Bernardo, al respecto cabe mencionar que, no existe una cantidad establecida en el contrato, solamente hace referencia al tema, el art. 11 de las “Especificaciones Técnicas de



Mantenimiento”. El mismo establece que, la empresa debe contar con un plantel mínimo idóneo durante las 24 horas, que asegure la cobertura necesaria para poder resolver cualquier cuestión operativa y brindar soluciones inmediatas ante cualquier tipo de problemas vinculados al cumplimiento del objeto del contrato.

No existen precisiones que permitan comprender requerimiento referido a “plantel mínimo idóneo”, a fin de determinar la cantidad de personal necesario para cubrir el óptimo planteado, es por ello, que se procede a efectuar las siguientes consideraciones:

Teniendo en consideración los incumplimientos de las Órdenes de Trabajo, se relevó la cantidad de personas afectada a la labor de mantenimiento por la prestadora la que totalizan 18 personas, de esta relación, se concluye que la prestadora puede atender por persona y por día, sólo el 45 % de una Orden de Trabajo; relación que en principio y dada la criticidad de los servicios que presta el ente auditado, no se ajusta al concepto de idoneidad al que pretendidamente se refiere el artículo 11 precedentemente mencionado.

Solicitudes del Servicio	250 órdenes de trabajo
Personal afectado al Servicio	18 Cantidad de personas
Trabajos efectuados por persona por día	0.45

El análisis de los incumplimientos se completa evaluando el porcentaje que representa sobre el total facturado (\$3.952.392,00), el monto de las multas aplicadas( \$21.507,21) por los mismos, de lo cual, se concluye que la relación es sólo del 0.54 % de lo facturado (ver cuadro siguiente). Es decir, las multas representan el 0.54% del total facturado, razón por la cual, a prima facie las multas no generan los efectos esperados de advertencia y procura de mejora del servicio, y evidencian que se requiere un análisis adicional sobre la eficacia del sistema de sanciones pecuniarias para resolver los incumplimientos que fueran detectados e informados por el ente auditado.

Cuadro: Detalle de Actas de Incumplimientos:

Mes	Fecha	Facturado	Multas aplicadas en \$
Julio		658.732,00	-
Agosto	6/8/12	658.732,00	5575,00



Setiembre	6/9/12		655,08
	6/9/12	658.732,00	1250,50
Octubre		658.732,00	-
Noviembre	4/11/12		5179,22
	01/12/12	658.732,00	973,70
Diciembre	1/12/12	658.732,00	8691,10
Total		3.952.392,00	21.507,21

En este orden de pensamientos, la Comisión de Análisis, Consideraciones, y Conclusiones sobre estudio de Antecedentes Legales y Documentales de las presentaciones efectuadas por la Fundación Trabajo y Solidaridad, conforme las constancias de las Actas de Sesión, considera que se debería prever penalidades para incumplimientos, aparte de las que se aplican, de modo que se integre con el importe que debe pagar el Hospital para obtener el servicio que la Fundación omite cumplir.

Para hacer efectiva esta previsión, se remitió nota a la Fundación Trabajo y Solidaridad, la que no ha sido contestada.

### **Formulario de Orden de Servicio**

El formulario de Orden de Servicio, elaborado conforme las previsiones establecidas en el artículo 17 del Anexo I, de las Condiciones Básicas para la Prestación del Servicio de Mantenimiento y Portería, aprobado por Decreto N° 708/03, debe contener plazos para la ejecución.

### **Observación N° 10:**

Los formularios de Órdenes de Servicios utilizados por el Hospital, no dispone en su diseño, un área ó ítem que indique el plazo de cumplimiento. En algunos casos se agrega a mano al borde la leyenda: “urgente”. Esta situación impide constatar si los trabajos encomendados se cumplen en tiempo por parte de la Fundación; quedando la cuestión de la oportunidad del Servicio, fuera del control de supervisión por parte del ente auditado.

### **Observación N° 11:**

- a) El concepto de Consumo de Energía Eléctrica y Gas natural, correspondiente a setiembre de 2012, por \$ 5.380,00 (pesos cinco mil trescientos ochenta con 00/100), no fue descontado por el Ministerio de Salud Pública de las facturaciones que, paga mensualmente a la Fundación por los servicios tercerizados, el concepto, que corresponde



ser pagado por la Empresa, conforme art. 4 de las Condiciones Básicas para la Tercerización de la Provisión de Racionamiento en Cocido.

- b) El descuento omitido en concepto de Consumo de Energía Eléctrica y Gas natural, a la entidad prestadora del servicio de Provisión de Racionamiento en Cocido, fue reclamado mediante la nota de fecha 2 de octubre, que la Gerencia Administrativa del Hospital San Bernardo remitió a la Dirección General de Administración del Ministerio de Salud Pública, con facturación del mes de Setiembre para ser abonada, y remite el pedido de que se efectúen las deducciones correspondientes, de lo que el Ministerio de Salud hizo caso omiso.

#### **Observación N° 12:**

Del análisis del detalle de las Órdenes de Trabajo emitidas, en el periodo auditado, correspondientes, al servicio de albañilería, se observa un incumplimiento superior al 50% de las mismas, sin perjuicio de las sanciones pecuniarias que soporta la Fundación, lo que evidenciaría la carencia de efectividad del sistema sancionatorio previsto en el contrato.

Detalle Órdenes de Trabajo.

Período	Cantidad de órdenes de servicio de albañilería emitidos	Porcentaje de cumplimiento
Julio	3	100 %
Agosto	12	92%
Setiembre	9	33%
Octubre	7	57%
Noviembre	11	64%
Diciembre	6	83%

#### **Mantenimiento Preventivo**

El anexo 1, en su art. 1°, de las Condiciones Básicas para la Prestación del Servicio de Mantenimiento y Portería, establece que el “Mantenimiento Preventivo: Se aplicará por medio de un programa de inspecciones y revisiones rutinarias acordados con el Establecimiento Hospitalario sobre: equipos (excepto biomédicos), edificios e instalaciones, a fin de anticiparse a posibles fallas, que de producirse entorpecerían los servicios, la seguridad de las instalaciones y



de las personas”.

El Hospital adjunta un informe del Servicio de Portería, Mantenimiento y Limpieza, donde constan los datos consignados precedentemente, en cuyos gráficos se hace ostensible los porcentajes de incumplimiento del Servicio de Albañilería. La respuesta ratifica la observación, por lo que, la observación se mantiene.

**Observación N° 13:**

Con relación al mantenimiento preventivo, el Programa de Fiscalización diseñó un cuadro donde se consigna un cronograma con las tareas a efectuar en el año, de conformidad a lo establecido en el Anexo I – Especificaciones Técnicas del Decreto N° 708/03, pero no existen evidencias de registros de los trabajos cumplidos y/o incumplidos, que permitan medir el cumplimiento de lo programado.

**Observación N° 14**

La Fundación no programa ni efectúa capacitación del personal, de manera regular y periódica, lo que corresponde conforme lo establecido en el art. 15 de las especificaciones Técnicas de las Condiciones Básicas para la Prestación del Servicio de Mantenimiento y Portería, aprobado mediante Decreto N° 708/03, conforme lo consignado en los cuestionarios de control interno.

**Espacio Físico**

Conforme las pautas establecidas por el art. 19 del Anexo I de Especificaciones Técnicas del Decreto N° 708/03, el hospital asigna un lugar físico a la empresa para guardar elementos y equipos necesarios para la prestación del servicio de mantenimiento, el que deberá mantener en perfectas condiciones de higiene, uso y orden.

**Observación N° 15**

El espacio físico que el Hospital asignó en comodato a la Empresa, para la guarda de elementos y equipos para la prestación del servicio, se encuentra en condiciones de desorden y carente de aseo, lo que fue verificado mediante Acta N° 1 y 2 de Inspección ocular y fotografías (inferior de fs. 26, ambas de fs. 27 y superior de fs. 29), que dan cuenta de la situación descripta.

**Observación N° 16:**

Se constató que, en el tablero general localizado en el pasillo del sector Gerencia, la llave que



comanda el sistema de detección de humo, para actuar ante un siniestro, se encuentra desconectada. La constatación evidencia el incumplimiento de los procedimientos de mantenimiento del tipo Preventivo, previsto en el punto a) Art. 1 del Anexo I, del Decreto N° 708/03.

### **Servicio de Mantenimiento en la Caldera del Hospital.**

El Hospital San Bernardo posee un sistema de calefacción y agua caliente que consta de dos grandes calderas (foto inferior fs. 30 del Anexo Fotográfico), las cuales están sin uso, una desde el año 2003, y la otra, desde aproximadamente 5 meses anteriores a la realización de las tareas de campo. Para suplirlas, se encuentra en uso un “calderín”, (foto superior de Fs. 30 del Anexo Fotográfico) que provee agua caliente que, abastece dos tanques de distribución de sectores, tales como, baños de pacientes y quirófanos.

Pero la necesidad del Hospital excede la capacidad de calefacción de dicho calderín por que quedan sin calefacción y no provee de agua caliente, afectando esta situación particularmente a la lavandería.

La obligación de servicio que debe prestar la Fundación, como rutina indispensable para la tarea operativa, consiste en prender, apagar, regular, limpiar y mantener en funcionamiento las calderas del Hospital, y por otro lado, tiene la obligación de efectuar las tareas de mantenimiento preventivo, para evitar el deterioro, a lo que debe agregarse la obligación de reparación y reposición, conforme Anexo II, de las Especificaciones de Mantenimiento del Decreto N° 708/03.

### **Observación N° 17:**

En cuanto al servicio del mantenimiento de tipo Preventivo que correspondía efectuar a las calderas, conforme Decreto N° 708/03, el Programa Fiscalización, informa que no lleva registro de las reparaciones que se efectuaron, se trabajó sobre la coyuntura, no se aplicaron los procedimientos de mantenimiento del tipo Preventivo (previsto en el punto a), art. 1 del Anexo II, del Decreto mencionado). La omisión en el control de los mantenimientos derivó en que la caldera este completamente en desuso.

### **Observación N° 18:**

La Fundación incumple las tareas de Mantenimiento Preventivo que corresponde efectuar a



ambas calderas, existentes al tiempo de la contratación, conforme Anexo II de las Especificaciones de Mantenimiento, punto I, del Decreto N° 708/03. Ese incumplimiento que se extendió en el tiempo, implicó que las calderas hayan dejado de funcionar, y no pueden arreglarse conforme lo informado por Gerencia Administrativa.

**Observación N° 19:**

La Fundación incumplió la obligación de reparación y reposición que corresponde efectuar de las Calderas, conforme Anexo II Mantenimiento Correctivo, de las Especificaciones de Mantenimiento, punto II, 6, del Decreto N° 708/03.

**C) Limpieza**

El Servicio a prestarse por parte de la empresa, que prevé el Decreto N° 708/03, consiste en:

- Realizar la limpieza integral de:
  - las veredas perimetrales,
  - playas de estacionamiento,
  - parques y jardines,
  - edificio, núcleo de escalera,
  - ascensores, rampa y pasillos vidriados,
  - sótanos y subsuelo,
  - sala de maquinarias, terrazas, pertenecientes a los Hospitales.
- Proveer todos los elementos de limpieza, herramientas, accesorios, maquinarias y personal necesarios para la ejecución del servicio, de manera que el mismo sea eficiente y cumpla con su finalidad.
- Recolectar los residuos de los cestos de papeleros y de los recipientes, reponiendo las bolsas de residuos, los que una vez limpios se colocarán en su lugar, según lo establecido en el punto 1.4 del Anexo I de las Especificaciones técnicas de las Condiciones básicas para la prestación del Servicio de Limpieza, referido a la limpieza diaria.

**Observación N° 20:**

De acuerdo a las inspecciones oculares realizadas por el equipo de auditoría, junto con la Auditora de Servicios Generales, se observó que, se encontraban sucias y con ausencia de recipientes recolectores de basura las siguientes dependencias del Hospital: hall de entrada, baños públicos,



sector consultorios externos, puertas de acceso, rampa de subida/bajada del 1er piso, pasillos. (Acta de Inspección de Auditoría de fecha 19/3/13).

### Limpieza de vidrios

Corresponde la limpieza semanal, conforme se establece en el punto 1.4 y punto 1.6 del Anexo I de las Especificaciones técnicas de las Condiciones básicas para la prestación del Servicio de Limpieza, el lavado interior y exterior de vidrios.

#### **Observación N° 21:**

La falta de aseo de los vidrios de las ventanas, resulta evidente y se observa polvo acumulado, y en algunos casos, de tal importancia que dificulta la entrada de la luz del día (acta de Inspección N° 3 de fecha 13/3/13 y foto superior de fs. 3 del Anexo Fotográfico).

#### **Observación N° 22:**

Se verificó la existencia de animales domésticos que viven y son alimentados en el Hospital (conforme Fotos de fs. 9 del Anexo Fotográfico), del presente informe. En el patio interno, se observó recipientes con alimentos para gatos y en el sótano se verificó la existencia de desechos de los gatos, incumpliendo lo establecido en el Anexo I de las Especificaciones técnicas de las Condiciones básicas para la prestación del Servicio de Limpieza, que indica que: los parques y jardines deben permanecer limpios y ser barridos y regados diariamente (punto 1.3); y el sótano debe ser limpiado diariamente, semanalmente barridos y quincenalmente lavados (punto 1.7.).

#### **Observación N° 23:**

Las condiciones de higiene detectadas e ilustradas en fotos del Anexo Fotográfico en las áreas de Cirugía de Varones (descriptas en Acta de inspección N° 6 de fecha 14 de marzo de 2013 Servicios Tercerizados), hall de entrada, pasillos de planta baja, rampa al 1° piso, pasillo de 1° piso frente a la puerta de esterilización, en la puerta de acceso a cirugía de mujeres (situación relevada en acta N° 10 de fecha 19 de marzo de 2013 y fotos de fs. 2324, 25, 26 ), sector de Quemados (relevado en fotos de fs. 21, 22 y 23), sótanos (relevado en foto inferior de fs. 26, fotos de fs. 27, 28, 2931, 32 y 33), vestuarios y baños del personal del hospital (fotos superiores e inferiores de fs. 16 y 17 y superior de fs. 18 del anexo fotográfico), no cumplen con los principios del servicio establecidos en las cláusulas primera y segunda del Anexo I de las condiciones básicas para la prestación de servicios de limpieza de hospitales: *“el servicio consistirá en la limpieza integral de los*



inmuebles”... “la obligación contractual para la Empresa comprenderá la provisión de todos los elementos necesarios para la ejecución del servicio, de manera tal que el mismo sea eficiente y cumpla con su finalidad”... , advirtiéndose asimismo, la falta a las normas de higiene hospitalaria y metodología de limpieza y el mal manejo de los residuos y desechos previstas en el anexo II de condiciones básicas, servicio de limpieza, y es visible la ausencia de limpieza efectiva diaria, representando un incumplimiento de la normativa vigente (Decreto N° 708/03).

**Observación N° 24:**

El servicio de limpieza no se presta de conformidad a los requerimientos establecidos sobre distribución del personal y el cumplimiento de los horarios de prestación del servicio (Anexo III - Condiciones Básicas – Servicio de Limpieza) y las de las dotaciones de personal de ambos sexos (Anexo II – Especificaciones Técnicas – Condiciones Básicas – Servicio de Limpieza).

La situación derivada de la insuficiencia de personal destinado a realizar tareas de limpieza ha sido puesta en conocimiento de las autoridades superiores del Hospital, por distintos sectores del ente auditado, según el detalle que sigue:

- Notas al Gerente Administrativo del 31/8/12 y del 31/10/12 de la Auditora de Servicios Generales.
- Nota del 12/11/12 al Gerente Administrativo, firmada por Jefe del Programa de Fiscalización.
- Nota del 6/11/12 al Jefe de Fiscalización, firmada por Jefe de Servicio Quirófono y Jefe de Unidad Quirófono.
- Nota del 14/11/12 al Jefe de Fiscalización, presentada por Jefe de Enfermeros de Terapia Intensiva.
- Nota del 16/11/12 al Sub Gerente, firmada por la Auditora de Servicios Generales.

En respuesta a estas notas, en fecha 13/12/12, el Gerente Sanitario del Hospital San Bernardo, remitió Nota al Asesor Legal de Hospital solicitando se intime a la Fundación a solucionar los incumplimientos de limpieza, tales como normas de bioseguridad, aseo de quirófanos, etc..

Por su parte, el Asesor Legal remite a la Fundación una intimación fehaciente vinculada a los



incumplimientos referidos precedentemente, mediante Cedula recibida en fecha 20/12/12; la Fundación contesta la misma mediante nota de fecha 2 de enero de 2013, manifestando que la cantidad de metros cuadrados del Hospital, ha aumentado con más otras consideraciones relacionadas a la reposición de ropa, aduciendo el aumento en el número de cirugías.

Al respecto, cabe mencionar que el contenido de las respuestas formuladas por la Fundación podrían sugerir que, la misma desconoce el hecho que, cada año se ha incrementado el precio del servicio y que las autorizaciones para disponer los aumentos tienen en cuenta el crecimiento edilicio y poblacional hospitalario.

### **Distribución de raciones alimentarias**

#### **Observación N° 25**

- a) Las personas que efectúan la limpieza, también realizan la tarea de reparto de la comida, para lo cual, distraen su trabajo de las tareas de limpieza, provocando que durante varias horas cada servicio se encuentre sin personal de limpieza, ya que son afectados al reparto del desayuno, almuerzo, merienda y cena.

La cuestión ha sido objeto de la Observación N° 5, por lo que: Una misma situación puede encuadrarse como dos incumplimientos: el del art. 65 de las Condiciones básica para la Provisión de Raciones en Cocido, y el de 7 del Anexo I sobre Especificaciones Técnicas de las Condiciones Básicas para la Prestación de Servicio de Limpieza de Hospitales, afecta la calidad de la prestación de dos servicios, el de Cocina, por lo que se incluye en las observaciones de cocina y el de servicio de limpieza, por eso se efectúa la presente observación.

La situación descripta relacionada al servicio de limpieza, ha dado lugar a la presentación de numerosas notas solicitando una solución al problema, tales son:

- Nota del 26 de octubre al Dr. Rivero Programa de Fiscalización,
- Nota del 6/11/12 al jefe de Programa de Fiscalización desde el quirófano central,
- Nota del 16/11/12 al Sub Gerente Rivero del Programa de Fiscalización por THS, Alejandra Serrano.
- Nota del 14/11/12 al Jefe de Fiscalización, Sr. Oscar Rivero de THS Alejandra Serrano del Programa de Fiscalización,



- Nota al Dr. Juan Rivero Sub Gerente de THS Alejandra Serrano de fecha 26/10/12,
  - Libro de Actas de Limpieza: foja 51 Acta N° 482, foja 59 Acta N° 501
  - Informe de bioseguridad de nutrición (UIN): hojas 2 y 3
  - Libro de actas de mantenimiento: foja 48, Acta N° 474, foja 50 Acta N° 480, foja 59 Acta N° 500.
  - Acta de Inspección de Auditoría de la Provincia, a Mantenimiento y Limpieza donde la Jefa de Auditora de Servicios Generales relata como el personal de limpieza también realiza la tarea de servir la comida.
- b) Pese a todas las notas precedentemente detalladas, se encuentra sin solucionar la situación observada.

#### **Observación N° 26:**

La Fundación no efectúa un tratamiento de residuos bio-patogénicos adecuado, habiéndose verificado estas situaciones:

- a) Se verifica el incumplimiento de la empresa en el transporte de residuos comunes y bio-patogénicos, pues, el mismo se realiza en contenedores sin identificación de color; la selección se realiza en un punto de disposición, para que los mismos sean retirados por la empresa.
- b) Respecto a los residuos bio-patogénico, la Fundación carece de contenedores específicos en Sectores definidos, para disponer del material bio-patogénico en transición, de conformidad con las Normas para el Manejo de Residuos Hospitalarios Anexo II del Decreto N° 708/03.
- c) Se verifican demoras en recoger la basura conforme relevamiento efectuado en Actas N° 6 y 10, y fotos de fs. 21, 22 y 23, superior de fs. 26, lo que infringe lo previsto en las Normas para el Manejo de Residuos Hospitalarios, Anexo II del Decreto N° 708/03, conforme lo manifestado por el personal del Hospital San Bernardo.

#### **D) Lavandería**

El servicio de lavandería se encuentra a cargo de la Fundación, el mismo funciona en el lavadero del Hospital San Bernardo, y consiste en:

- el retiro de ropa de cama y cirugía,



- lavado,
- acondicionamiento,
- planchado,
- restitución de ropa limpia y
- distribución a los servicios respectivos del hospital;
- también prevé la provisión y reposición de ropa nueva de cama y cirugía,
- y corresponde el retiro, lavado, acondicionamiento, planchado y restitución de ropa de uso médico, de los internados e indumentaria del personal provista por el Hospital (excepto uniformes).

#### Lavado de ropa de cama

En el Decreto N° 708/03, se estableció que la Tercerizada (hoy Fundación), debía proveer ropa limpia a un número mínimo de 1050 camas y 700 cirugías mensuales correspondiente a todos los hospitales, sin que se haya discriminado cantidades por hospital.

El número de camas y cirugías, desde la vigencia del Decreto N° 708/03, hasta la fecha, se incrementó, sin que dicho incremento haya sido previsto contractualmente, razón por la cual, en muchas situaciones no se llegan a cumplir con la demanda de los quirófanos, y se llegan a suspender o posponer cirugías perdiendo turnos de quirófanos. Según los argumentos de la Fundación, y conforme lo referido por el personal de fiscalización, no se deben aplicar multas una vez que se cumple con estas cantidades.

Sin embargo, el Decreto N° 708/03 señala un mínimo y no un máximo, con lo cual, la Fundación se encuentra obligada a cumplir con la demanda de ropa que tenga el Hospital, y de no hacerlo, corresponde aplicarle penalidades conforme lo establece el pliego. Por otro lado, anualmente la Fundación solicita ajustes del precio del contrato, argumentando, la situación inflacionaria y el crecimiento del hospital.

#### **Observación N° 27:**

El art. 3, establece los artículos de ropería que comprende el servicio. El art. 4 contiene las especificaciones técnicas a que debe responder la ropa. Y el art. 11 prevé las cantidades de ropa



que debe proveer la Fundación a los hospitales.

Las actas mencionadas dejan constancia de que se constató demoras superiores a 30 minutos para la entrega de ropa en el Departamento Médico de Guardia y en cirugía, por lo que se debió suspender cirugías por esa demora de lavandería y por falta de entrega de ropa de costurero.

La Fundación no cumple con la entrega de ropa limpia en función de las necesidades de las distintas Áreas del Hospital, en tipo, calidad y cantidad (Conforme actas N° 113 del 13/08/12, N°114 del 22/08/12, N° 115 del 28/08/12, N° 117 del 04/10/12, N°118 del 04/10/12, N°119 del 17/10/12, N°120 del 24/10/12), tal como lo indican los arts. 3 y 4 y 11 del Anexo I de la Condiciones Básicas para la Prestación del Servicio de Lavado y Provisión de Ropa para los Hospitales, del Decreto N° 708/03.

#### Ropa de cirugía

##### **Observación N° 28:**

Respecto a la provisión de ropa limpia, se constataron los siguientes incumplimientos, según Libro de Actas respectivo:

- El día 22/08/12 se suspendieron 2 cirugías del servicio de hemoterapia por falta de entrega de ropa limpia de cirugía. (Acta N° 114 Libro de actas).
- Se constato que el día 6/12/12 se suspendieron 10 cirugías por falta de ropa. Acta de fecha 7/12/12.
- El día 4/10/12 no se entregaron sábanas blancas desde lavadero a Sector de Ropería.
- El día 10/10/12 hubo demoras que fueron explicadas por la encargada de la Fiscalización del Servicio de Lavandería en nota al Gerente Sanitario del Hospital.
- El día 30/10/12 se tuvo que utilizar 10 equipos de cirugía descartable.

La nota dice que, el importe que se gastó en equipos fue de \$ 1.955,00 (pesos un mil novecientos cincuenta y cinco con 00/100), que debieron descontarse a la Fundación.

- El día 2/11/12 se incrementaron las cirugías y se tuvo que comprar 5 equipos descartables.
- El día 23/11/12: se deja constancia de la falta de equipos de cirugía, y se tuvieron que usar 10 equipos descartables.
- El día 10/12/12: Nota donde se informa que es imperiosa la necesidad de adquirir 100



equipos N° 1 de cirugía.

- El día 17/12/12: se eleva nota desde el Programa de Fiscalización a la Gerencia del Hospital, donde se informa que la Fundación no entregó la cantidad de sábanas nuevas, que le correspondían.

El Hospital, en las respuestas al Informe Provisorio, adjuntó documentación que da cuenta de la gravedad de la situación respecto a las cirugías. En especial, la nota en la que se hace conocer, en fecha 24 de abril de 2013, las 16 planillas de ropa que, al ser dadas de baja, se consignan como deuda de la Fundación. La respuesta confirma la observación, pero demuestra que el Hospital no se ha mantenido inerte, sino que ha tomado acciones para corregir la situación, aunque no han sido suficientes para superarla.

#### **Observación N° 29 :**

Si bien, se han aplicado sanciones consistentes en imponer multa, el día que se verificó el incumplimiento, la situación se sigue repitiendo, no siendo suficiente la aplicación de la sanción prevista en el Contrato, a fin de lograr que el servicio de cirugía no se vea afectado. La intimación cursada en fecha 20 de diciembre de 2012 mediante cédula, solo ha obtenido como respuesta, la justificación de la situación, pero no una solución.

#### Compra de indumentaria descartable

Frente a esta situación, para poder cumplir con las cirugías impostergables, se ha constatado que el Hospital ha tomado a su cargo la adquisición de indumentaria descartable, para responder a la necesidad de contar con la ropa de cirugía demandada por los quirófanos, cuya falta fue ocasionada por la Empresa y a ella correspondía la provisión de la misma por su incumplimiento en tener la ropa a disposición y evitar las suspensión y/o postergación de cirugías.

#### **Observación N° 30:**

No existen evidencias que permitan verificar que se haya procedido a descontar, a la Fundación, de las facturaciones mensuales, los importes correspondientes a las erogaciones asumidas por el Hospital.

#### Reposición de ropa



**Observación N° 31:**

La Fundación incumple con la reposición de ropa de cama e indumentaria cuando la misma se deteriora por el uso, incumpliendo lo dispuesto en el art. 5 del Anexo I de las Condiciones Básicas para la Prestación del Servicio de Lavado y Provisión de Ropa para los Hospitales, del Decreto N° 708/03. Esto se verificó a través de las actas N° 6,8 y 9, labradas por esta Auditoría, que dan cuenta de los faltantes de ropa en fecha 14 y 15 de marzo de 2013.

**Observación N° 32:**

Una situación especial tuvo lugar en setiembre de 2012, la que, conforme Nota de la Encargada de Fiscalización, de fecha 6 de setiembre de 2012, da cuenta de que el uso de productos inadecuados que, fueron usados por la Fundación para el lavado de la ropa, produjo el deterioro y la destrucción prematura de ropa verde y blanca, y la Fundación no procedió a la reposición total de la ropa deteriorada, por lo que se disminuyó el stock del ropa.

**Observación N° 33:**

No existen actividades de control eficiente de la cantidad de ropa existente.

La Fiscalización del lavadero no toma el recaudo de dejar constancia en actas de la frecuencia del reemplazo de ropa de cama, colchones, frazadas, etc., previstas en el art. 5 Frecuencia de Reposición, Anexo I, Decreto N° 708/03, modificado por Decreto N° 1060/06. Esto impide llevar un control pormenorizado de la entrega de ropa nueva, tal como exige el art. 15, 2° párrafo del Anexo citado precedentemente.

Infraestructura

**Observación N° 34:**

- a) La Gerencia del Hospital no ha tomado medidas en cuanto a cuestiones de infraestructura edilicia, a efectos que la ropa se encuentre adecuadamente separada, entre la sucia, limpia húmeda, seca, planchada, etc., ya que no se cuenta con espacio ni con el mobiliario correspondiente para poder organizar la misma.
- b) No existe una división adecuada para la salida de ropa limpia y en ingreso de ropa sucia a la lavandería, incumpliendo normas de bioseguridad.



- c) Se verifica que la ropa para costura y para descarte, al igual que para las frazadas limpias, no se encuentran almacenadas en espacios habilitados al efecto.
- d) La ropa sucia es transportada por un estrecho pasillo hacia el sector de Lavandería por donde también se transporta la ropa limpia hacia los sectores correspondientes.

**Observación N° 35:**

El Hospital no cumple con las Normas de Seguridad, ya que el espacio en el que se encuentra la lavandería no cuenta con ventilación y tampoco cuenta con una salida de emergencias, siendo la única vía, un pasillo estrecho, y obstaculizado con muebles en desuso, que reducen a la mitad el ancho del pasillo, es numeroso el personal que trabaja en ese sector y teniendo en cuenta la alta carga de fuego con que cuenta el mismo.

**Observación N° 36:**

Se observa que se encuentran funcionando solo dos de los cuatro lavarropas. A los que no funcionan, se los usa para depositar objetos. Esto afecta la posibilidad de provisión de ropa en tiempo y forma.

**Observación N° 37:**

Se observa que en el sector de secado se encuentra un horno de cinco compartimentos fuera de funcionamiento, lo que impide que la ropa se seque rápidamente. Esto genera demoras en el proceso, conforme lo manifestado por la Encargada del Programa de Fiscalización (acta de inspección N° 5).

**Observación N° 38:**

- a) La totalidad de la ropa es lavada con agua fría y no a la temperatura de 71 grados centígrados como indican las Normas de Prevención Hospitalarias enunciadas en el anexo II del Decreto 708/03.
- b) Esto también implica demoras en el proceso, ya que al no lavar con agua caliente, muchas veces se deben lavar prendas más de una vez, hasta eliminar todas las manchas.



#### Personal

##### **Observación N° 39:**

El personal del lavadero de la Fundación no cuenta con la indumentaria correspondiente (delantal, barbijos, guantes) como lo indica el artículo 15 del Anexo I (ESPECIFICACIONES TECNICAS) correspondiente al Decreto 708 /03. Tampoco cuentan con un distintivo con nombre y apellido del operario y turno de trabajo como también lo indica la norma aludida.

##### **Observación N° 40:**

Se ha verificado el incumplimiento por parte de la Fundación con relación a la provisión de elementos de protección para el personal (Resol. 1486, Anexo II – Especificaciones Técnicas – Metodología de Limpieza), ello surge de la Nota al Jefe de Programa de Emergencias del 11/12/12 de la encargada de la Auditoría de Servicios Generales y Acta de Inspección Servicios Tercerizados, Terapia Intensiva.

#### Otras obligaciones de la Fundación

##### **Observación N° 41:**

Los formularios pre impresos que la Empresa/Fundación provee, para la entrega o recepción de ropa, art. 8 de la Condiciones Básicas para la Prestación del Servicio de Lavado y Provisión de Ropa, Decreto N° 708/03, no contiene las especificaciones en el previstas.

### **E) Convenios Adicionales**

Sin perjuicio de la plena vigencia del contrato por tercerización de los servicios, objeto de esta auditoría, cabe mencionar que el Hospital San Bernardo ha contratado a partir del mes de diciembre de 2010, un servicio adicional a los servicios comprendidos dentro del contrato original con la Fundación Trabajo y Solidaridad, que incluyen personal con el objetivo de cubrir las necesidades del Hospital, denominado por el Hospital, como “Convenios Individuales”.

Los servicios comprendidos son: Camilleros de aéreas exclusivas y criticas, mucamas de laboratorio y exclusivas de áreas críticas, personal de morgue y personal exclusivo de guardia, shock room, emergencia, etc..

Los valores de la contratación, según la información proporcionada en Nota de la Fundación al



Gerente Administrativo del Hospital, son:

<b>Contrato</b>	<b>Hasta Octubre</b>	<b>Desde Noviembre</b>
2 Camilleros	\$ 5.600	\$ 5.600
2 Mucamas exclusivas para áreas críticas	\$ 9.800	\$ 9.800
8 Personal De Guardia, Dpto. Médico, Shock Room, Emergencia	\$ 27.850	\$ 34.850
Servicio Exclusivo de 13 Camilleros, 2 mucamas de laboratorio, y 1 morguero	\$ 20.060	\$ 27.850
	\$ 63.310	\$ 80.000

**Observación N° 42:**

Las condiciones de la nueva contratación, “Convenios Individuales”, no permite identificar el personal afectado a las labores en el Hospital que, se corresponden con la contratación original (Decreto N° 708/03) y la Contratación Adicional, a fin de concretar la supervisión del mismo, la conformación de los servicios prestados y proceder a su liquidación.

**Observación N° 43:**

Del cotejo de los listados de personal (de la Fundación) afectado a la prestación del servicio en el Hospital, según del Decreto N° 708/03 y los denominados “convenios individuales”, se observa la incorporación simultanea de las mismas personas en ambos listados.

**Observación N° 44:**

La contratación del servicio adicional de limpieza, mantenimiento, portería, murgueros, se concretó sin dar cumplimiento a las previsiones contenidas en la Ley de Contrataciones N° 6838, en cuanto a la definición de la modalidad de contratación, y al proceso de selección del contratante.

**Observación N° 45:**

Se produjo aumento del personal afectado a la prestación sin que se haya instrumentado legalmente, ya que se aumento la cantidad de personas que efectúan las tareas, en relación al contrato original de prestación de servicio adicional del año 2010, sin que se haya dejado constancia expresa de tal incremento, el que debió efectuarse conforme la Ley de Contrataciones art. 39, de la Ley N° 6838.



**Observación N° 46:**

Con posterioridad a la contratación inicialmente mencionada, no se han renovado mediante firma del contrato respectivo, los plazos de vigencia, incumpliendo el art. 38 de la Ley de Contrataciones, conforme al cual, la prórroga del contrato debe estar expresamente establecida, de no ser expresa o no estar cumplidas las causales, debió procederse a la firma de un nuevo contrato, de acuerdo a lo dispuesto por el art. 38 de la Ley de Contrataciones de la Provincia, teniendo en cuenta que las prórrogas o renovaciones sucesivas, trasgreden los Principios Generales establecidos en el Art. 7 de dicho plexo legal (publicidad – pluralidad de oferentes – flexibilidad y transparencia en los procesos y procedimientos).

**Observación N° 47:**

A partir de noviembre de 2012, se vieron incrementados los importes que se venían pagando, en un 26 %. El importe que se pagaba era de \$ 63.310,00 (pesos sesenta y tres mil trescientos diez con 00/100) y se incrementó a \$ 80.000,00 (pesos ochenta mil con 00//100), respondiendo al pedido de actualización efectuado por la Fundación, infringiendo el art. 39 de la Ley de Contrataciones, 2º parte, conforme al cual: Los precios correspondientes a la adjudicación serán invariables.

## **5.- RECOMENDACIONES**

Teniendo en cuenta las acciones llevadas a cabo por el Hospital San Bernardo, en relación a la prestación de los servicios tercerizados y en consideración a que no participa del proceso de contratación, el que se encuentra a cargo del Ministerio de Salud Pública, y en función a los comentarios y observaciones contenidas en el presente informe, este Órgano de Control Externo, formula las siguientes recomendaciones, a fin de proponer acciones que permitan alcanzar mejoras.

**Recomendación N° 1: (correspondiente a las Observación N° 1, 6, 13, 14, 20, 21, 22, 23 y 26)**

El ente auditado deberá desarrollar las acciones necesarias para:

- a) Procurar que se efectivice el control posterior dentro de la competencia del Ministerio de



Salud Pública, mediante la puesta en funcionamiento de la Comisión de Auditoría, y/o cualquier otro mecanismo de control, que contribuya a una adecuada toma de decisiones respecto a la vinculación contractual con la prestadora.

- b) Las acciones de control a cargo de la Comisión de Auditoría y/o mecanismo de control que se disponga habilitar deberá dirigirse hacia la evaluación de la gestión procurando que se definan los indicadores de de gestión necesarios para ello.
- c) Se definan las acciones a seguir en los casos de incumplimientos que detectare el órgano de control que se habilite.

**Recomendación N° 2: (Referida a la Observación N° 4)**

En atención que, al tiempo de redacción del presente informe, el contrato en análisis ha perdido vigencia, por cumplimiento de los plazos contractuales, el ente auditado deberá arbitrar los mecanismos para que en la próxima contratación se corrijan las situaciones de incumplimiento observadas y se eviten en el futuro mediante la previsión de sanciones más efectivas, cuyo cumplimiento sea motivador económico y legal para la prestadora, y no una mera opción entre cumplimiento e incumplimiento, sin afectar la ecuación económica de la misma.

Asimismo, deberá preverse en lo que correspondiere, que los valores de las multas aplicadas a la prestadora de los servicios retornen al Hospital.

Por último, arbitrar los mecanismos necesarios para evaluar los requerimientos actuales de los servicios a contratar, y procurar que los servicios a contratar se ajusten a ellos.

**Recomendación N° 3: (Referida a la Observación N° 2, 3, 42 y 43)**

La nueva contratación deberá prever, que la empresa prestadora:

- a) Al momento de la presentación de la oferta incluya nómina del personal dependiente que desarrollará las actividades en el Hospital.
- b) Actualizar mensualmente, durante la ejecución del contrato, la nómina de personal ó cuando se produjeran modificaciones en las nóminas informadas.
- c) Provea las fichas del Personal y se mantengan actualizadas.

En los casos de incumplimientos en la presentación de nóminas y/o fichas del personal, podrá otorgar derecho al Hospital a designar el personal transitorio, que, a costo de la Empresa prestara las tareas.

**Recomendación N° 4: (Referida a la Observación N° 5, 25)**



El Hospital deberá desarrollar las acciones necesarias para asegurar que el servicio de reparto de comida se concrete por parte de la entidad prestadora, con personal específicamente afectado a tal efecto, condición de cumplimiento categórico en vistas de la alta criticidad del mismo.

Reiterando la necesidad de contar oportunamente con las nominas de personal encargados de esta labor y previéndose las sanciones por incumplimientos a este requerimiento contractual de aseguramiento de calidad operativa.

**Recomendación N° 5: (Observación N° 7)**

El ente auditado deberá prever:

- a) Dar a conocer a los niveles decisorios correspondientes, para futuras contrataciones, la obligatoriedad de designar y mantener en forma permanente y durante el horario de prestación del servicio, como mínimo un Profesional Nutricionista, y
- b) En caso de incumplimiento de ese requerimiento, las sanciones pertinentes en procura de eficientizar la prestación del servicio.

**Recomendación N° 6: (Observación N° 8, 9, 12, 15, 16, 20, 21, 22, 23, 24, 27 y 40)**

El proceso de selección de la co-contratante deberá prever la evaluación de los antecedentes en los niveles de cumplimiento, de manera tal, de asegurar la mejor elección.

La evaluación de antecedentes, en relación al comportamiento de la futura co-contratante, deberá en el caso de contar entre ellas, a la Fundación que, actualmente presta servicios al Hospital, manifestaciones de carencias de capacidades operativas y técnicas, atender a la cantidad de ordenes de servicios incumplidas, el estado de falta de aseo, que se consignan en el presente informe, como los que el Hospital ha informado en actas y presentaciones ante el Ministerio de Salud, en vistas del impacto que el mismo tiene sobre la gestión sanitaria, objetivo específico del establecimiento Hospitalario.

**Recomendación N° 7: (Observación N° 10)**

La Gerencia Administrativa del Hospital deberá definir dentro de los procedimientos de emisión del Formulario de Órdenes de Servicios, que los mismos deben completarse incluyendo expresamente *el plazo de cumplimiento del servicio requerido*, procurando tomar el recaudo de notificar a todas las Áreas Operativas para que actúen en consecuencia.

**Recomendación N° 8: (Observación N° 11)**

La Dirección General de Administración del Ministerio de Salud Pública, deberá proceder a



descontar el Consumo de Energía Eléctrica y Gas natural de facturaciones futuras, según lo que se acordare en los contratos respectivos.

Por su parte en relación a la omisión de descuento de los gastos de energía eléctrica y gas, puntualizada en la Observación 11, por parte de la administración y aquellas que aun resultaran pendientes y las que se produjeran en el futuro, deberán descontarse durante el mes siguiente al pago de la Factura de la prestación del servicio.

**Recomendación N° 9: (observación N°17, 18, 19, 37 y 38)**

El ente auditado deberá, en relación al incumplimiento del servicio del mantenimiento de tipo Preventivo de las calderas, reclamar a la Fundación Trabajo y Solidaridad y a la Empresa Trabasani, por incumplimiento contractual, la reparación o restitución de los equipos dañados, lo que se ocasionó por la falta de mantenimiento, reparación y reposición, reclamando el daño de las calderas y todo concepto que surge del incumplimiento.

**Recomendación N° 10: (observación N°17, 18, 19, 37 y 38)**

El ente auditado deberá desarrollar acciones con el objetivo de que las calderas funcionen correctamente, ya sea reparando las existentes o sustituyendo las mismas por nuevas calderas.

**Recomendación N° 11: (referida a la Observación N° 20, 21, 22, 23 y 39)**

La Administración deberá arbitrar las acciones necesarias para que la nueva contratación incorpore cláusulas que aseguren la prestación de los servicios con la provisión de personal de acuerdo a los requerimientos operativos.

En caso de incumplimiento de esta obligación, deberán preverse y aplicarse sanciones efectivas.

En lo posible deberán preverse mecanismos, para evitar que las sanciones punitivas aplicadas a la entidad prestadora se trasladen e impacten en las remuneraciones de los empleados de las mismas afectando el rendimiento y compromiso de los mismos en el Hospital.

**Recomendación N° 12: (Referidas a la Observación N° 27 y 28)**

El Hospital deberá desarrollar las acciones necesarias para asegurar que la Fundación (o en su defecto otra co-contratante en el futuro) entregue la ropa necesaria, especialmente para cirujías, conforme las necesidades del Hospital. En el supuesto de no poder cumplir, deberá proveer de material descartable, a tal efecto debe prever conservar en el Hospital un stock suficiente, estableciendo expresamente esa obligación en las condiciones de la contratación.



**Recomendación N° 13: (Referidas a la Observación N° 29 y 30)**

La Administración deberá desarrollar las acciones necesarias para descontar de futuras liquidaciones a favor de la Fundación por servicios recibidos, los gastos ya incurridos por el Hospital en material descartable por falta de provisión de ropa.

**Recomendación N° 14: (Referida a la Observación N° 31, 32, 33)**

La Administración deberá procurar que el Programa de Fiscalización formule un completo y detallado inventario de toda la ropa que administra el Lavadero, se trate de ropa de cama, como indumentaria y equipos de cirugía, a efectos de establecer la existencia y el estado de uso, para exigir las entregas y reposición.

La Fiscalización del lavadero deberá tomar el recaudo de dejar constancia de la frecuencia del reemplazo de ropa de cama, colchones, frazadas, etc., previstas en el art. 5, Frecuencia de Reposición, Anexo I, Decreto N° 708/03, modificado por Decreto N° 1060/06.

**Recomendación N° 15: (Referida a la Observación N° 34, 35 y 36)**

La Gerencia del Hospital debería prever medidas conducentes a efectos de mejorar las condiciones edilicias y mobiliarias de Lavadero.

**Recomendación N° 16: (Referida a la Observación N° 41)**

Los formularios pre impresos que la Empresa/Fundación provee deben ser sustituidos por formularios para la entrega o recepción de ropa, que contenga las especificaciones previstas en el art. 8 de las Condiciones Básicas para la Prestación del Servicio de Lavado y Provisión de Ropa, Decreto N° 708/03.

**Recomendación N° 17: (Referida a la Observación N° 42, 43, 44, 45, 46 y 47)**

Al momento de celebrarse los nuevos convenios, debería preverse en número de personal suficiente para atender a la demanda interna, para que no resulten necesarios contratos adicionales, cuya razón surge de las necesidades de limpieza insatisfechas por la Fundación Trabajo y Solidaridad.

En el caso de continuar vigentes estos contratos adicionales, deberá exigirse una correcta identificación del personal afectado a las labores, mediante listado previo y presentación de fichas, a fin de concretar la supervisión del mismo, la conformación de los servicios prestados y proceder a su liquidación, distinguiéndola de los servicios que preste otro personal no incluido en



los contratos adicionales.

**Recomendación N° 20:**

La contratación del servicio para el Hospital San Bernardo de Raciones en cocido, lavandería, limpieza, mantenimiento, portería y murgueros, se debe efectuar cumpliendo la Ley de Contrataciones N° 6838, en cuanto a la definición de la modalidad de contratación, y al proceso de selección del contratante.

**6.- OPINION**

De la auditoría financiera, de gestión y de legalidad efectuada y de acuerdo:

- Al objeto de la presente auditoria: Evaluación del cumplimiento de las pautas contractuales de los servicios de la Empresa Fundación Trabajo y Solidaridad (Ex - COCIRAP S.A., TODOLIMP S.A. y TRABASANI S.A.), para el Hospital San Bernardo.
- A las Limitaciones incluidas en el Punto 2.3.,
- A las Aclaraciones Previas enunciadas en el Punto 3,
- A las Observaciones señaladas en el Punto 4,

esta Auditoría concluye, lo siguiente:

- a) **En relación al cumplimiento de servicio de Raciones en Cocidos**, el ente auditado cumple, con los requerimientos exigidos en las cláusulas contractuales, condiciones básicas y especificaciones técnicas, con la salvedad de las observaciones 4, 5, 6, y 7.
- b) **Respecto al servicio de lavadero**, la Fundación Trabajo y Solidaridad presta un servicio insuficiente, que no se corresponde con las necesidades del Hospital e incumple los requerimientos exigidos en las cláusulas contractuales, condiciones básicas y especificaciones técnicas que se señalan en el punto 4.
- c) **Con relación a los servicios de mantenimiento, limpieza y portería**, incumple los requerimientos exigidos en las cláusulas contractuales, condiciones básicas y especificaciones técnicas que se señalan en el punto 4.

**7.- FECHA EN QUE CONCLUYÓ EL EXAMEN**

Las tareas de campo en el Ministerio de Salud Pública y Hospital San Bernardo, finalizaron el 12



de julio de 2013.

## **8.- LUGAR Y FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME**

Se emite el presente Informe de Auditoría Definitivo en la ciudad de Salta, a los 30 días del mes de junio de 2014.

Cra. M. Segura - Dra. G. Jorge Royo - Cr. O. Mongelli



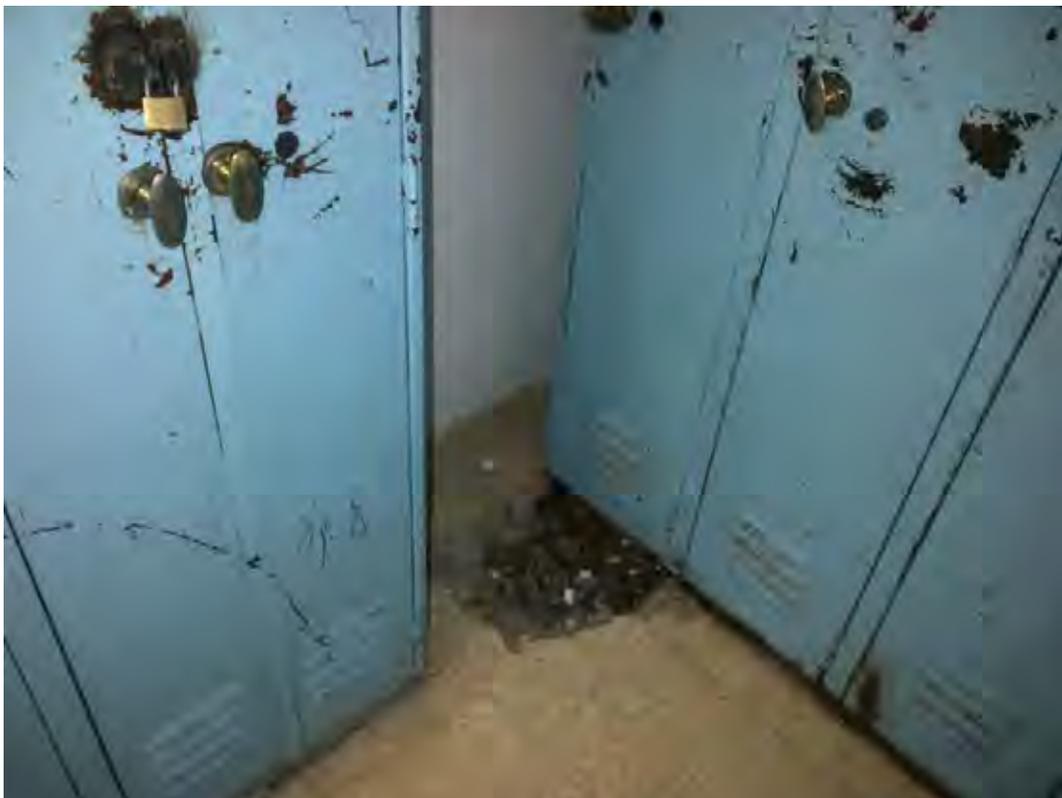
## **ANEXO FOTOGRAFICO**





























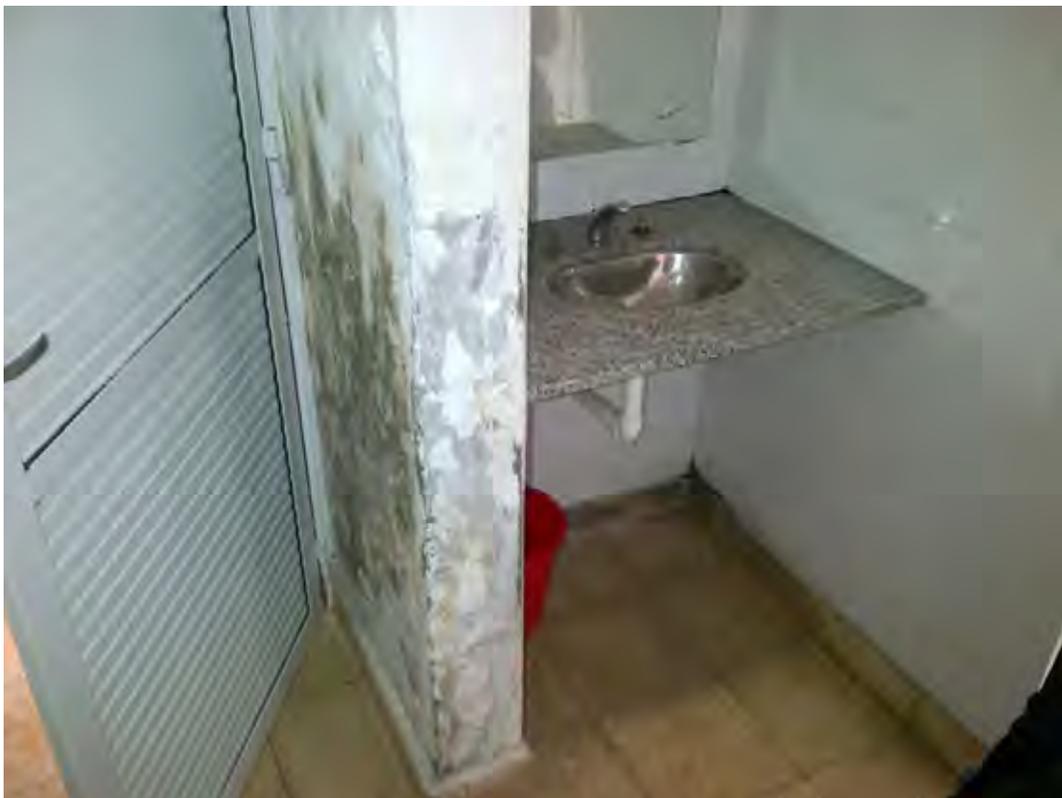


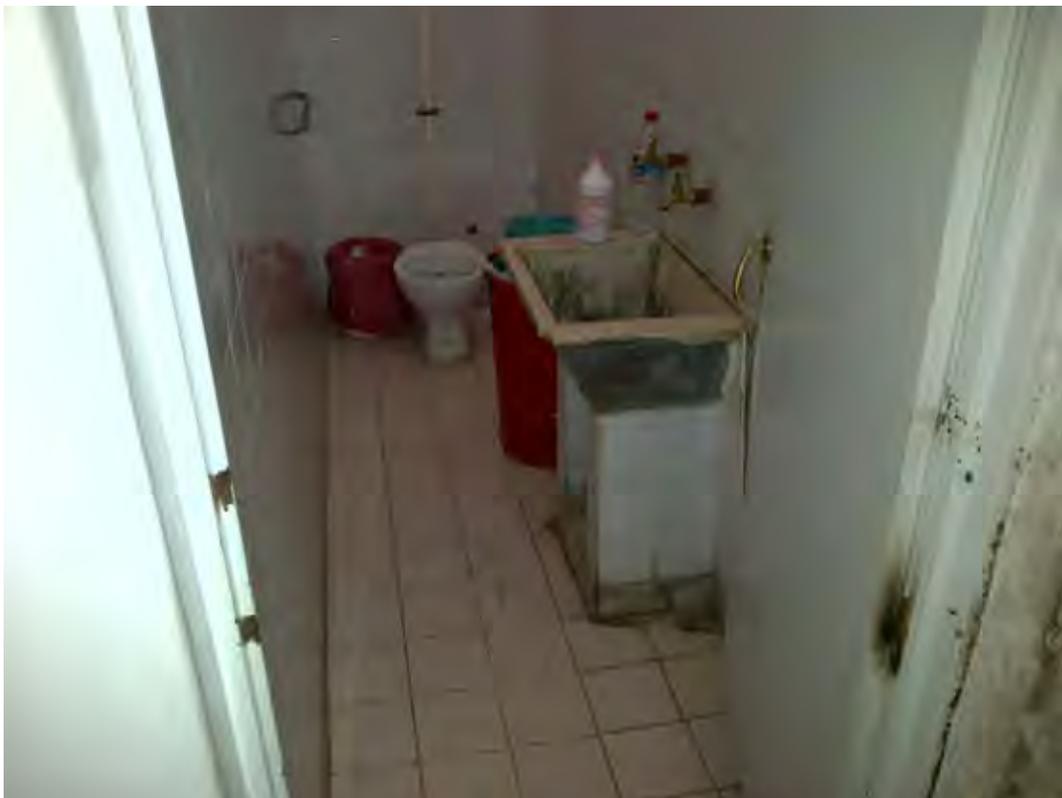




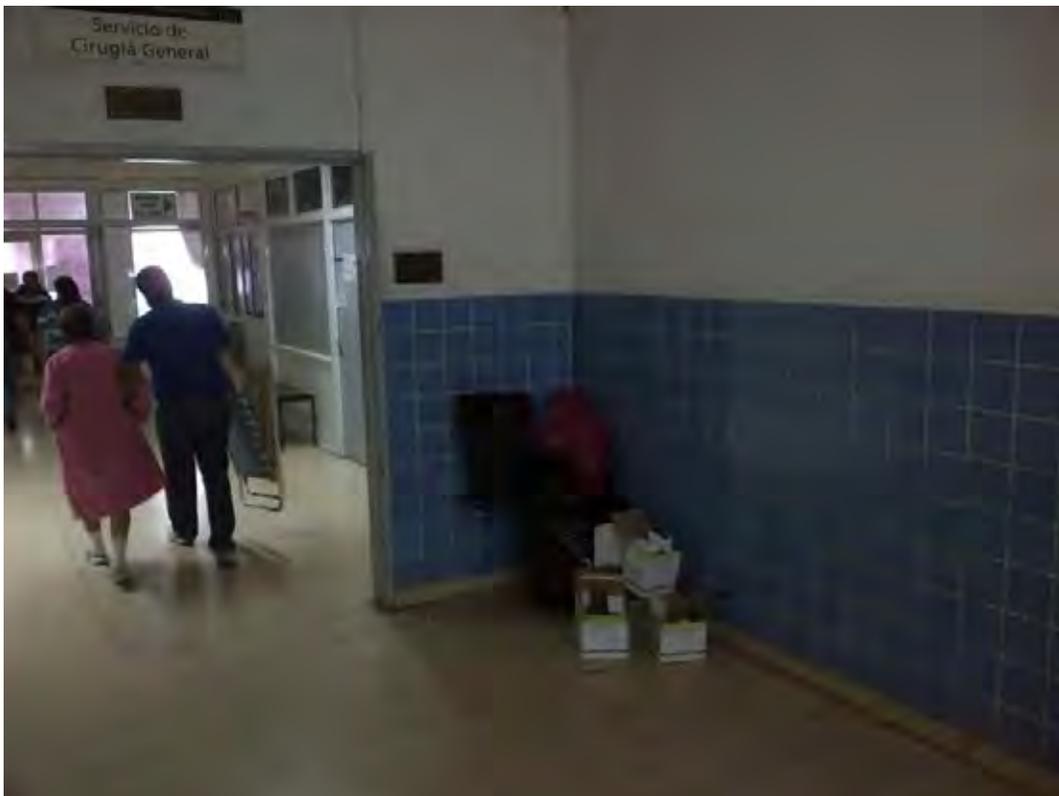


































SALTA, 03 de Setiembre de 2014

**RESOLUCIÓN CONJUNTA N° 100**  
**AUDITORÍA GENERAL DE LA PROVINCIA**

**VISTO** lo tramitado en el Expediente N° 242-3735/13 de la Auditoría General de la Provincia, Auditoría Financiera, de Legalidad y de Gestión Ministerio de Salud Pública – Hospital San Bernardo, y

**CONSIDERANDO**

Que el artículo 169 de la Constitución Provincial pone a cargo de la Auditoría General de la Provincia el control externo posterior de la hacienda pública provincial y municipal, cualquiera fuera su modalidad de organización;

Que en cumplimiento del mandato constitucional, lo concordantemente dispuesto por la Ley N° 7.103 y de acuerdo a la normativa institucional vigente, se ha efectuado una Auditoría Financiera, de Legalidad y de Gestión en el ámbito del Ministerio de Salud Pública – Hospital San Bernardo, que tuvo como objetivo: Evaluación del cumplimiento de las pautas contractuales de la contratación de los servicios de la Empresa Fundación Trabajo y Solidaridad (Ex COCIRAP S.A., TODOLIMP S.A. y TRABASANI S.A.) para el Hospital San Bernardo. Período auditado: 2° Semestre 2012;

Que por Resolución A.G.P.S N° 61/12 se aprobó el Programa de Acción Anual de Auditoría y Control de la Auditoría General de la Provincia – Año 2013, correspondiendo la presente auditoría al Proyecto III-43-13 del mencionado Programa;

Que el examen se ha efectuado de acuerdo a las Normas Generales y Particulares de Auditoría Externa para el Sector Público de la Provincia de Salta, aprobadas por Resolución A.G.P.S. N° 61/01, dictada conforme normas generalmente aceptadas nacional e internacionalmente;

Que con fecha 30 de junio de 2014, el Área de Control N° III, emitió Informe Definitivo correspondiente a la Auditoría Financiera, de Legalidad y de Gestión del Ministerio de Salud Pública – Hospital San Bernardo;

Que el Informe Definitivo ha sido emitido de acuerdo al objeto estipulado, con los alcances y limitaciones que allí constan, habiéndose notificado oportunamente el Informe Provisorio al ente auditado;



## **RESOLUCIÓN CONJUNTA N° 100**

Que en fecha 29 de agosto de 2014, las actuaciones son giradas a consideración del Señor Auditor General Presidente;

Que en virtud de lo expuesto, corresponde efectuar la aprobación del Informe Definitivo de Auditoría, de acuerdo con lo establecido por el art. 42 de la Ley N° 7103 y los arts. 11 y 12 de la Resolución A.G.P.S. N° 10/11;

Por ello,

**EL AUDITOR GENERAL PRESIDENTE Y EL AUDITOR GENERAL DEL  
ÁREA DE CONTROL N° III DE LA AUDITORÍA GENERAL DE LA  
PROVINCIA  
RESUELVEN:**

**ARTÍCULO 1°.- APROBAR** el Informe de Auditoría Definitivo correspondiente a la Auditoría de Legalidad en el Ministerio de Salud Pública – Hospital San Bernardo, que tuvo como objetivo: Evaluación del cumplimiento de las pautas contractuales de la contratación de los servicios de la Empresa Fundación Trabajo y Solidaridad (Ex COCIRAP S.A., TODOLIMP S.A. y TRABASANI S.A.) para el Hospital San Bernardo. Período auditado: 2° Semestre 2012, obrante de fs. 388 a 470 del Expediente N° 242-3735/13.

**ARTÍCULO 2°.- NOTIFICAR** a través del Área respectiva el Informe de Auditoría y la presente Resolución Conjunta, de conformidad con lo establecido por la Resolución A.G.P.S. N° 10/11.

**ARTÍCULO 3°.-** Regístrese, comuníquese, publíquese, cumplido, archívese.

Cr. O. Salvatierra – Cr. R. Muartore