



Informe de Auditoría 3/2024

Servicio de Limpieza Hospitalaria

Hospital Nacional Dr. Baldomero Sommer

Unidad de Auditoría Interna

Índice.

Informe ejecutivo	1
Conclusión	3
Informe Analítico	4
Objeto	4
Alcance	4
Tarea Realizada	5
Marco Normativo	7
Aclaraciones Previas	7
Marco de referencia	8
Observaciones y recomendaciones	9
Seguimiento de Observaciones	11
Opinión del Auditado	12
Comentario del Auditor	13
Conclusión	13
ANEXO I	15
ANEXO II	17

Informe ejecutivo.

Señor Director

El presente informe tiene por objeto dar cumplimiento al requerimiento realizado por la Sindicatura General de la Nación a través de la Circular 2/2024 SIGEN, cuyo objeto planteado es **“Evaluar la legalidad de contratación, la prestación del servicio, control interno implementado por el Organismo Hospital Nacional Dr. Baldomero Sommer respecto del Servicio de Limpieza”**.

En sintonía con el requerimiento expreso que efectuara SIGEN mediante la Circular N° 2/2024, es menester expresar que esta auditoría ya en octubre de 2023 plasmó la necesidad de realizar la auditoría en similares términos que la solicitada por las autoridades de SIGEN. La misma se plasmó en el Plan Anual de Trabajo presentado por esta UAI, aprobado por la Resolución SIGEN N°52/2024, cuyo objeto resulta **“Evaluar el servicio tercerizado de Limpieza Hospitalaria a fin de constatar que el mismo se adecue a los requerimientos de los pliegos de bases y condiciones de la contratación vigente”** por tanto y en virtud del principio de economía procesal se han adecuado ambos objetos en el presente informe.

El período sujeto a auditoría correspondió al servicio prestado por la empresa prestataria de limpieza hospitalaria del 1/01/2023 al 31/12/2023. Las tareas de auditoría llevadas a cabo fueron iniciadas y finalizadas entre el 25/03/2024 al 31/05/2024.

El universo auditado abarca el análisis de la totalidad (12) certificaciones de servicios realizadas durante el periodo definido ut supra. Para ello se empleó procedimientos de auditoría donde se requirió la aplicación de la técnica de muestreo, representando el 33% del total del universo seleccionadas de manera aleatoria.

Las tareas de auditoría se desarrollaron de acuerdo a las Normas de Auditoría Interna Gubernamental Res. 152/02 y el Manual de Control Interno Gubernamental Res. N° 03/11 aplicando los procedimientos de auditoría contenidos en dichas normas.

Asimismo, se procedió a realizar el relevamiento del Control Interno Implementado por el Organismo a efectos de verificar el cumplimiento del proceso, modalidad y normativa aplicable.

Por otra parte, se realizaron tareas de seguimiento de observaciones de informes anteriores a fin de verificar acciones correctivas o regularización de la observación en caso de corresponder.

De las tareas de auditoría realizadas surgen las siguientes observaciones:

Observación 1: Manuales de Procedimientos.

Ausencia de manuales de procedimientos operativos y/o documentos conformados por un conjunto estructurado de elementos e intervenciones, ya sea formales o informales, que faciliten y aseguren la correcta implementación de un control sobre la Higiene Hospitalaria de

todos los niveles de atención en el establecimiento de salud. La falta de procedimientos aprobados y aplicados debidamente impacta en el control interno del organismo generando riesgos de no calidad en la prestación del servicio.

Impacto: Medio.

Observación 2: Capacitación Personal Servicio de Limpieza.

Se observó falta de actividades de capacitaciones continuas en el que se aborde riesgos y formas de prevención de infecciones, a fin de capacitar al personal ingresante y de forma recurrente al personal más antiguo, que permita establecer una conducta de acuerdo los requerimientos de Higiene Hospitalaria definidos. La falta de ello genera potenciales riesgos infecciones en pacientes, personal (propio o tercerizado), y visitantes.

Impacto: Medio.

Observación 3: Previsión del llamado licitatorio para contratación de servicio.

Se observa falta de previsión por parte del organismo a la hora de iniciar un nuevo llamado a licitación para la contratación del Servicio de Limpieza Hospitalaria mediante procedimientos establecidos por la normativa vigente. Esto afecta principios de la contratación pública como Transparencia, Publicidad y Difusión.

Impacto: Alto.

Observación 4: Cantidad de operarios que prestan servicio, control de asistencia y cumplimiento horario.

Inexistencia de controles por parte del área de Servicios Generales respecto de la cantidad de empleados que prestan servicio efectivo, como así también, del ingreso y egreso del personal asignado al Organismo. Esto manifiesta un débil control interno respecto de los servicios prestados por terceros.

Impacto: Alto.

Observación 5: Pliego de Bases y Condiciones Particulares.

Falta de control sobre el cumplimiento de los requerimientos del Pliego de Bases y Condiciones Particulares y su Anexo I por parte de Organismo en lo que hace a, material de limpieza utilizado, especificaciones referidas a limpieza de puertas, ventanas y vidrios, como también falta del Libro de Órdenes. La falta de los controles mencionados tiene como consecuencia la no aplicación de multas o sanciones por parte del organismo.

Impacto: Alto.

Como consecuencia de los trabajos realizados, se exponen los comentarios respectivos en el Informe Analítico que forma parte del presente informe.

Conclusión.

De la evaluación de legalidad, de prestación del servicio de Limpieza Hospitalaria tercerizado; del análisis de la adecuación del Pliego de Bases y Condiciones, y del control interno implementado por el organismo surge que:

La prestación del servicio se encuentra por fuera de los procedimientos establecidos por la normativa vigente –Decreto 1023/16- desde el ejercicio 2021, continuando la contratación del servicio por parte del organismo a través del reconocimiento de factura.

En el mismo orden, el control interno implementado por el área auditada resulta deficiente para la realización de un control efectivo sobre tareas que realiza la prestataria en el organismo, habida cuenta que se ha detectado la falta de control respecto del cumplimiento del Pliego de Bases y Condiciones Particulares- Anexo I.

Conforme a lo concluido, se recomienda arbitrar los medios necesarios a fin de elaborar y aprobar los procedimientos de control interno, cohesionando las normas de higiene hospitalaria, el Pliego de Bases y Condiciones Particulares y los recursos de los que dispone el hospital a fin de evitar el pago de un servicio no prestado o la aplicación de multas en caso de corresponder. Todo ello, a fin de disminuir riesgos y elevar la eficiencia y eficacia a través de los procedimientos a implementarse.

Esta UAI considera adecuado se planifiquen capacitaciones periódicas al personal que efectúa tareas de limpieza hospitalaria, sean ingresantes o personal en funciones, en cumplimiento de las directrices emanadas por el Ministerio de Salud en cuanto a Higiene Hospitalaria a fin de minimizar los riesgos de infecciones.

Finalmente, es importante destacar que las tareas de auditoría desarrolladas tienen como principal propósito contribuir a mejorar la gestión integral de los procesos, por lo que la receptividad de las observaciones y la implementación de las recomendaciones permitirán continuar fortaleciendo el sistema de control interno del organismo, lo cual redundará a favor de los objetivos estratégico-institucionales del Organismo.

Gral. Rodríguez, 14 de junio de 2024.

Informe analítico.

Objeto.

El presente informe tiene por objeto dar cumplimiento al requerimiento realizado por la Sindicatura General de la Nación a través de la Circular 2/2024 SIGEN, cuyo objeto planteado es **“Evaluar la legalidad de contratación, la prestación del servicio, control interno implementado por el Organismo Hospital Nacional Dr. Baldomero Sommer respecto del Servicio de Limpieza”**.

En sintonía con el requerimiento expreso que efectuara SIGEN mediante la Circular N° 2/2024, es menester expresar que esta auditoría ya en octubre de 2023 plasmó la necesidad de realizar la auditoría en similares términos que la solicitada por las autoridades de SIGEN. La misma se plasmó en el Plan Anual de Trabajo presentado por esta UAI, aprobado por la Resolución SIGEN N°52/2024, cuyo objeto resulta **“Evaluar el servicio tercerizado de Limpieza Hospitalaria a fin de constatar que el mismo se adecue a los requerimientos de los pliegos de bases y condiciones de la contratación vigente”** por tanto y en virtud del principio de economía procesal se han adecuado ambos objetos en el presente informe.

Alcance.

El período sujeto a auditoría correspondió al servicio prestado por la empresa prestataria de limpieza hospitalaria del 1/01/2023 al 31/12/2023. Las tareas de auditoría llevadas a cabo fueron iniciadas y finalizadas entre el 25/03/2024 al 31/05/2024.

El universo auditado abarca el análisis de la totalidad (12) certificaciones de servicios realizadas durante el periodo definido ut supra. Para ello se empleó procedimientos de auditoría donde se requirió la aplicación de la técnica de muestreo, representando el 33% del total del universo seleccionadas de manera aleatoria.

Las tareas de auditoría se desarrollaron de acuerdo a las Normas de Auditoría Interna Gubernamental Res. 152/02 y el Manual de Control Interno Gubernamental Res. N° 03/11 aplicando los procedimientos de auditoría contenidos en dichas normas.

Asimismo, se procedió a realizar el relevamiento del Control Interno Implementado por el Organismo a efectos de verificar el cumplimiento del proceso, modalidad y normativa aplicable.

Por otra parte, se realizaron tareas de seguimiento de observaciones de informes anteriores a fin de verificar acciones correctivas o regularización de la observación en caso de corresponder.

Las tareas de campo se realizaron sobre el control interno realizado por el área de Servicios Generales, que se encuentra bajo la Coordinación de Logística a efectos de verificar el cumplimiento de la prestación del servicio por parte de la prestataria.

A continuación, se expone un cuadro elaborado por esta Unidad con el total de disposiciones, en términos monetarios, por reconocimiento de servicio correspondientes al periodo auditado.

Mes	Disposición de Reconocimiento de Servicio	Monto
Enero	DI-2023-84-APN-HNDBS#MS	\$ 9.921.528,00
Febrero	DI-2023-147-APN-HNDBS#MS	\$ 9.921.528,00
Marzo	DI-2023-190-APN-HNDBS#MS	\$ 9.921.528,00
Abril	DI-2023-296-APN-HNDBS#MS	\$ 9.921.528,00
Mayo	DI-2023-346-APN-HNDBS#MS	\$ 9.921.528,00
Junio	DI-2023-485-APN-HNDBS#MS	\$ 9.921.528,00
Julio	DI-2023-589-APN-HNDBS#MS	\$ 9.921.528,00
Agosto	DI-2023-590-APN-HNDBS#MS	\$ 18.643.828,34
Septiembre	DI-2023-631-APN-HNDBS#MS	\$ 18.643.828,34
Octubre	DI-2023-704-APN-HNDBS#MS	\$ 18.643.828,34
Noviembre	DI-2023-704-APN-HNDBS#MS	\$ 18.643.828,34
Diciembre	DI-2024-90-APN-HNDBS#MS	\$ 18.643.828,34
		\$ 162.669.837,70

Tarea Realizada.

Durante la etapa de ejecución de la presente auditoría se han realizado procedimientos de relevamiento, verificación, comparación, etc., a fin de obtener la información y documentación necesaria para alcanzar el objeto propuesto y cuyas tareas se detallan a continuación.

- I. Análisis de la legalidad del expediente de la contratación (EX-2020-41392070-APN-DACMYSG#HNDBS), a los efectos de verificar el cumplimiento del proceso, de acuerdo a la modalidad y a la normativa.
- II. Evaluación del control interno implementado por el Organismo a los efectos de verificar el cumplimiento, por parte de la contratista, del Pliego de Bases y Condiciones Particulares y ANEXO 1, en lo que respecta a:

II.1 Identificación de la Unidad Organizativa del Ente, encargada de

velar por el efectivo control de las prestaciones del servicio (certificación de los trabajos).

II.2 Verificación de la cantidad de operarios destinados a la prestación de servicio, su efectivo control de asistencia y cumplimiento horario.

II.3 Se analizó la metodología implementada para la registración de ingreso y egreso del personal.

II.4 Revisión de la existencia de reemplazos en caso de ausencia del personal habitualmente asignado al servicio.

II.5 Análisis de la existencia de controles y aplicación periódica de los mismos para verificar si el personal asignado a los trabajos por parte del prestatario está en relación de dependencia formal debidamente registrado, si se hacen las retenciones y aportes jubilatorios correspondientes y si tiene cobertura de ART.

II.6 Verificación de la existencia de aplicación del sistema de multas por incumplimientos en el servicio, en caso de corresponder.

III. Verificación de revisión o diligencia de inicio a tiempo de un nuevo proceso licitatorio ante la proximidad de vencimiento del o los contratos vigentes.

IV. Entrevista con el responsable de la División Servicios Generales, a fin de conocer la operatoria llevada adelante por el área.

V. Relevamiento de la documentación utilizada para el control del cumplimiento del servicio.

VI. Observación ocular de la calidad del servicio prestado en las distintas áreas asignadas.

VII. Encuesta de Calidad de satisfacción del Servicio de la Limpieza Hospitalaria a responsables, jefes de área, coordinadores, etc.

VIII. Verificar la existencia de capacitación del personal asignado a la prestación del Servicio de Limpieza Hospitalaria.

Marco Normativo.

- **Ley 27680:** Ley de prevención y control de la resistencia a los antimicrobianos.
- **Decreto Delegado Nº 1023/01:** Con sustento en el artículo 1º, inciso II, apartado e, de la Ley 25.414, El Poder Ejecutivo Nacional dictó el Decreto Delegado 1023/01 que estableció el Régimen de Contrataciones de la Administración Nacional.
- **Decreto Reglamentario Nº 1030/16:** Reglamenta el Régimen de Contrataciones de Bienes y Servicios del Estado Nacional.
- **Decreto Ley 19.549:** Ley de Procedimientos Administrativos, art. 7º en cuanto establece los requisitos que debe contener todo acto administrativo.
- **Decisión Administrativa 834/2019-** Estructura organizativa Hospital Nacional Dr. Baldomero Sommer.
- **CIRSI-2024-2-APN-SIGEN:** Circular Auditorías Servicio de Limpieza.
- **Pliego Único de Bases y Condiciones Generales** (IF-2019-98574914-APN-DNCBYS#JGM).
- **Pliego Único de Bases y Condiciones Particulares** (PLIEG-2020-41418237-APN-DACMYSG#HNDBS).
- **ANEXO 1: Cláusulas Particulares para el Servicio de Limpieza Hospitalaria** (PLIEG-2020-42340902-APN-DACMYSG#HNDBS).
- **Resolución 4221-2023- ANEXO IV.** (IF-2023-134424170-APN-DMCYSP#MS). Directrices de organización y funcionamiento para la higiene hospitalaria.
- **Resolución 2546-2021:** Plan Nacional de calidad en salud 2021-2024.
- **Disposiciones** número 84, 147, 190, 296, 346, 485, 589, 590, 631, 704, 768 del año 2023 y 90 del año 2024.

Aclaraciones Previas.

Resulta necesario aclarar que el procedimiento de contratación Licitación Pública Nº **97-0007-LPU20** del Servicio de Limpieza Hospitalaria tramitó por expediente Nº EX-2020-41392070-APN-DACMYSG#HNDBS, y que a través de la Disposición Nº DI-2020-590-APN-HNDBS#MS de fecha 20 de octubre de 2020 se adjudicó a la empresa **FLOOR CLEAN S.A.** la prestación del servicio, con vigencia del contrato entre el 21-10-2020 al 21-10-2021, cuya Orden de Compra se encuentra vencida. Mediante NO-2021-99753901-APN-DACMYSG#25HNDBS de fecha 19-10-2021, se informa que la empresa adjudicataria acepta

continuar con el Servicio de Limpieza Hospitalaria, por reconocimiento de factura (legítimo abono), hasta tanto se de inicio a un nuevo llamado licitatorio.

En este orden de ideas, se pudo verificar que el Servicio de Limpieza Hospitalaria no fue contemplado en el Plan Anual de Compras 2023 presentado ante la Oficina Nacional de Contrataciones por el organismo (97-1-PAC2023).

A fecha del presente informe, el Servicio de Limpieza Hospitalaria continúa pagándose por reconocimiento de servicio por fuera de los mecanismos establecidos por la normativa vigente. Sin embargo, es dable mencionar que se ha dado inicio a un nuevo llamado a Licitación Pública en fecha 24/04/2024 bajo la disposición DI-2024-205-APN-HNDBS#MS cuyo número de proceso es el **Nº 97-0005-LPU24** bajo el Expediente Nº EX-2024-25848537-APN-DACMYSG#HNDBS, con fecha de apertura el 28/06/2024.

Marco de referencia.

La Higiene Hospitalaria es esencial para garantizar la atención sanitaria en un ambiente libre de patógenos capaces de producir infecciones. El Hospital Nacional Dr. Baldomero Sommer (HNDBS) recibe una gran cantidad de pacientes, acompañantes y personal de salud, a la vez el numeroso personal de sanidad y/o administrativo que ingresa y egresa durante las 24hs de todos los días, circunstancia ésta que contribuye a la contaminación de las superficies, equipos e instrumentos, los que constituyen reservorios de microorganismo contribuyendo a la cadena de transmisión.

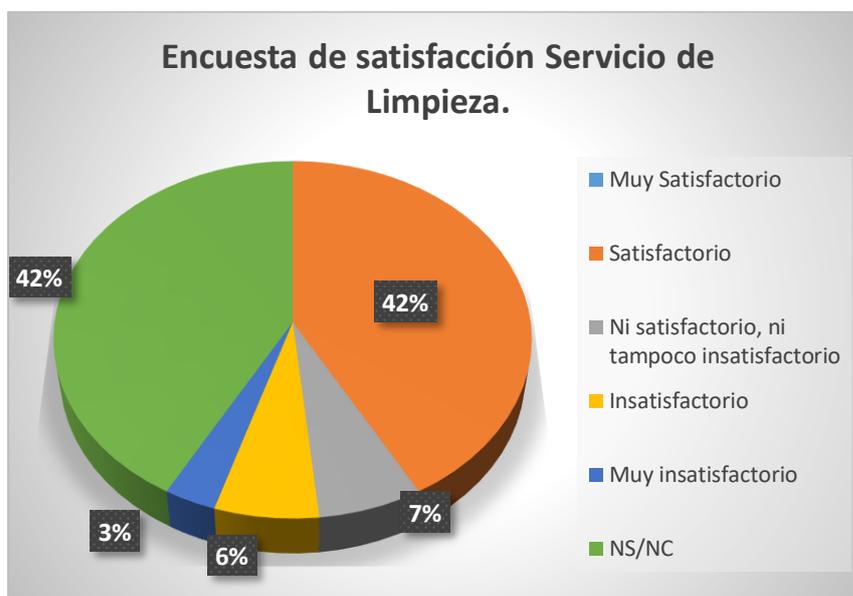
La Decisión Administrativa Nº 834/2019 aprueba la estructura organizativa para el HNDBS, organismo descentralizado. El área de Servicios Generales, de manera informal, dado que no se encuentra aprobado por la norma antes mencionada, depende de la Coordinación de Logística, la cual a su vez se encuentra jerárquicamente bajo la Dirección de Administración Contable, Mantenimiento y Servicios Generales de acuerdo al segundo nivel operativo Anexo IIIc.

A los fines de realizar las tareas de limpieza y desinfección del establecimiento en general, la Coordinación de Logística delega el control sobre la empresa de limpieza al área de Servicios Generales.

Paralelamente las tareas de control de higiene hospitalaria específicamente áreas críticas como quirófano, terapia intensiva o internación, las lleva adelante el *Comité de Control de Infecciones* el cual interactúa en lo referido a limpieza hospitalaria en particular, llevando acciones de control en común con el área de Servicios Generales.

Por otra parte, en el marco de la presente auditoría se realizó una encuesta de satisfacción de servicio, enviada mediante nota por GDE a distintos responsables (Coordinadores, Jefes de Área, etc.). Como resultado de la misma podemos decir que del universo de los consultados (31) responsables de diferentes áreas, el 42%, encuentran la prestación del servicio como satisfactoria. Sin embargo, de estos surgen comentarios a tener

en cuenta al momento de realizar una nueva adjudicación de servicio los cuales se exponen en el **ANEXO I**.



Observaciones y recomendaciones.

Observación 1: Manuales de Procedimientos.

Ausencia de manuales de procedimientos operativos y/o documentos conformados por un conjunto estructurado de elementos e intervenciones, ya sea formales o informales, que faciliten y aseguren la correcta implementación de un control sobre la Higiene Hospitalaria de todos los niveles de atención en el establecimiento de salud. La falta de procedimientos aprobados y aplicados debidamente impacta en el control interno del organismo generando riesgos de no calidad en la prestación del servicio.

Impacto: Medio.

Recomendación: Arbitrar los medios necesarios a fin de contar con un Manual de Procedimientos aprobado por la máxima autoridad, con el fin de definir tareas, responsabilidades y funciones con el objetivo de mejorar el control interno del organismo.

Observación 2: Capacitación Personal Servicio de Limpieza.

Se observó falta de actividades de capacitaciones continuas en el que se aborde riesgos y formas de prevención de infecciones, a fin de capacitar al personal ingresante y de forma recurrente al personal más antiguo, que permita establecer una conducta de acuerdo los requerimientos de Higiene Hospitalaria definidos. La falta de ello genera potenciales riesgos infecciones en pacientes, personal (propio o tercerizado), y visitantes.

Impacto: Medio.

Recomendación: Implementar un programa con capacitación continua del personal de limpieza, la cual debería ser obligatoria, estructurada, específica y evaluativa. En tal sentido, se insta a realizar dichas capacitaciones antes de que el personal seleccionado comience a prestar servicio de manera independiente en la institución. Asimismo, se recomienda utilizar para tal fin la “Directrices de organización y funcionamiento para la Higiene Hospitalaria” según Resolución 4221/2023 y cuyo dictado debería ser anual para todo el personal de la empresa prestataria sean estos ingresantes o personal en funciones.

Observación 3: Previsión del llamado licitatorio para contratación de servicio.

Se observa falta de previsión por parte del organismo a la hora de iniciar un nuevo llamado a licitación para la contratación del Servicio de Limpieza Hospitalaria mediante procedimientos establecidos por la normativa vigente. Esto afecta principios de la contratación pública como Transparencia, Publicidad y Difusión.

Impacto: Alto.

Recomendaciones: Si bien se ha iniciado un nuevo llamado licitatorio, se recomienda arbitrar mecanismos de alerta que den aviso de la finalización de Órdenes de Compras con la antelación suficientes para dar inicio a un nuevo llamado a licitación. La continuidad de la prestación del servicio por reconocimiento de factura debiera ser mecanismos de carácter excepcional reservados a casos limitados y temporales con el fin de evitar su utilización de manera habitual.

Observación 4: Cantidad de operarios que prestan servicio, control de asistencia y cumplimiento horario.

Inexistencia de controles por parte del área de Servicios Generales respecto de la cantidad de empleados que prestan servicio efectivo, como así también, del ingreso y egreso del personal asignado al Organismo. Esto manifiesta un débil control interno respecto de los servicios prestados por terceros.

Impacto: Alto.

Recomendación: Implementar un control de acceso de ingreso y egreso diario del personal del servicio, cuyo registro sea fehaciente e inviolable a los fines de un posterior control. Un ejemplo de ello podría ser a través del marcado con huella digital utilizado por la coordinación de Recursos Humanos del organismo. Asimismo, implementar un sistema fehaciente de ingreso y egreso del personal verificable por parte del Hospital, el cual tenga sistemas de alarmas para el caso de incumplimientos por parte de la empresa prestataria.

Observación 5: Pliego de Bases y Condiciones Particulares.

Falta de control sobre el cumplimiento de los requerimientos del Pliego de Bases y Condiciones Particulares y su Anexo I por parte de Organismo en lo que hace a: material de limpieza utilizado, especificaciones referidas a limpieza de puertas, ventanas y vidrios, como también falta del Libro de Órdenes. Ello genera el desconocimiento de posibles incumplimientos de la prestataria por parte del Organismo y por ende la falta de aplicación de multas en el caso de corresponder o el pago por un servicio no prestado según PByCP.

Impacto: Alto.

Recomendación: Implementar mecanismos de control concretos, fehacientes y verificables a fin de velar por el cumplimiento de los Pliegos de Bases y Condiciones Particulares. Implementar la utilización del Libro de Órdenes, tal como lo expresa el PByCP a fin de mantener una comunicación diaria con el responsable designado por la adjudicataria (novedades del servicio, instrucciones a cumplir, ausencias de personal, faltas al cumplimiento de prestación del servicio). Así como también, mantener un control efectivo sobre el material de limpieza entregado para el cumplimiento de tareas y que estas abarquen todos los sectores del organismo.

Seguimiento de Observaciones.

SISAC N° 7 Observ. N° 2 Informe N° 10 Fecha: 29/06/2012

Control de Cumplimiento del Servicio: en los expedientes no existen constancias de los controles realizados a fin de dar conformidad del cumplimiento del servicio de limpieza. Causa: no hay un instrumento o herramienta que respalde las actividades de control realizadas por la División de Servicios Generales.

Actividad de Auditoría:

Se relevó la documentación obrante en el expediente, surge la inexistencia de documentación que avale el efectivo control sobre el cumplimiento de la prestación del servicio. Relevamiento del circuito de Certificación del Servicio, el cual se realiza una vez recibida la factura sin un control posterior por parte del área responsable.

Estado: Sin acción correctiva informada.

SISAC N° 7 Observ. N° 1 Informe N° 6 Fecha: 27/06/2017

De las distintas entrevistas e inspecciones oculares efectuadas en los sectores donde se efectúan las tareas, se observa que los controles efectuados para garantizar el cumplimiento de la totalidad de las obligaciones asumidas por la Empresa de Limpieza, no resultan eficaces, y carecen de un circuito que permita a las autoridades evaluar en tiempo oportuno la

conformidad o no con el servicio por parte de los pacientes y de los trabajadores de la Institución.

Actividad de Auditoría:

Se realizó una entrevista con el responsable de la Sección de Servicios Generales. Se realizaron inspecciones oculares en los sectores donde se efectúan las tareas, para verificar la existencia de planillas, libros de actas o cualquier otro registro de control y se relevó la documentación obrante en el expediente. Surge que los controles realizados no resultan eficaces.

Estado: sin acción correctiva informada.

SISAC N° 7 Observ. N° 3 Informe N° 6 Fecha: 27/06/2017

Se observa que no existen actividades permanentes de coordinación entre la Sección de Servicios Generales y el Comité de Control de Infecciones a pesar de que ambos tienen incidencia sobre el control del cumplimiento del Servicio de Limpieza. Ello genera disparidad de criterios por parte de la Institución frente al tercero, en relación al adecuado cumplimiento del servicio.

Actividad de Auditoría:

Surge del relevamiento sobre el libro de actas que solo se realizaron 5 encuentros en el año 2023 entre el Comité de Control de Infecciones (CCIn) y el área de Servicios Generales (SG), sin la participación del responsable del área auditada en algunos casos, observándose que en su lugar asistió el supervisor de la empresa prestataria participando en tratamiento de temas que exceden a su incumbencia y responsabilidad. En los encuentros el CCIn presenta informes sobre la falta de limpieza en áreas críticas de acuerdo a controles previamente realizados, informa falta de personal y de supervisión, falta de capacitación del personal y de insumos. Los puntos abordados en cada uno de los encuentros son firmados sin registrar compromisos o medidas correctivas a asumir por SG, lo que refleja distintos criterios respecto de un adecuado control en la prestación de servicio.

Estado: Sin acción correctiva.

Opinión del Auditado.

Conforme a lo dispuesto en el Título II, acápite 12, inciso 3 de la Resolución 152/2002 SIGEN, se requirió opinión del auditado a las observaciones formuladas en el presente informe mediante Nota NO-2024- 59069221-APN-UAI#HNDBS de fecha 5 de junio de 2024, y respondida en fecha 11 del mismo mes del corriente por nota NO-2024-61137669-APN-DACMYSG#HNDBS las que se transcriben en forma literal en **ANEXO II**.

Comentario del Auditor.

Atento a lo manifestado e independientemente de las interpretaciones efectuadas por el área auditada es menester expresar por parte de esta UAI los siguientes comentarios:

Observación 1: Cabe destacar que, respecto de la observación formulada, el comentario del auditado no se corresponde con la misma, sin mencionar que medidas correctivas llevaría adelante. Por lo expuesto, se mantiene la observación.

Observación 2: Respecto de lo informado acerca de “*se solicitó una capacitación una vez al mes*”, no se acompaña nota o documentación que acredite tal comentario. En función de lo antedicho se mantiene la observación formulada.

Observación 3: Se mantiene la observación y recomendación formulada oportunamente conforme la respuesta brindada por el área auditada.

Observación 4: Atento al compromiso de implementar un registro semanal, el auditado no aclara de qué manera se llevará a cabo. Por tal motivo se mantiene la observación.

Observación 5: Sin más se mantiene la observación y recomendación formulada.

Las recomendaciones a cada una de las observaciones se encuentran en el apartado Recomendaciones.

Conclusión.

De la evaluación de legalidad, de prestación del servicio de Limpieza Hospitalaria tercerizado; del análisis de la adecuación del Pliego de Bases y Condiciones, y del control interno implementado por el organismo surge que:

La prestación del servicio se encuentra por fuera de los procedimientos establecidos por la normativa vigente –Decreto 1023/16- desde el ejercicio 2021, continuando la contratación del servicio por parte del organismo a través del reconocimiento de factura.

En el mismo orden, el control interno implementado por el área auditada resulta deficiente para la realización de un control efectivo sobre tareas que realiza la prestataria en el organismo, habida cuenta que se ha detectado la falta de control respecto del cumplimiento del Pliego de Bases y Condiciones Particulares- Anexo I.

Conforme a lo concluido, se recomienda arbitrar los medios necesarios a fin de elaborar y aprobar los procedimientos de control interno, cohesionando las normas de higiene hospitalaria, el Pliego de Bases y Condiciones Particulares y los recursos de los que dispone el hospital a fin de evitar el pago de un servicio no prestado o la aplicación de multas en caso

de corresponder. Todo ello, a fin de disminuir riesgos y elevar la eficiencia y eficacia a través de los procedimientos a implementarse.

Esta UAI considera adecuado se planifiquen capacitaciones periódicas al personal que efectúa tareas de limpieza hospitalaria, sean ingresantes o personal en funciones, en cumplimiento de las directrices emanadas por el Ministerio de Salud en cuanto a Higiene Hospitalaria a fin de minimizar los riesgos de infecciones.

Finalmente, es importante destacar que las tareas de auditoría desarrolladas tienen como principal propósito contribuir a mejorar la gestión integral de los procesos, por lo que la receptividad de las observaciones y la implementación de las recomendaciones permitirán continuar fortaleciendo el sistema de control interno del organismo, lo cual redundará a favor de los objetivos estratégico-institucionales del Organismo.

ANEXO I

Nro. NOTA	Calificación	Comentarios	Reclamos
NO-2024-53568574-APN-DACMYSG#HNDBS	Satisfactorio	N/C	No
NO-2024-53568851-APN-DACMYSG#HNDBS	Satisfactorio	N/C	No Informa
NO-2024-53715673-APN-DAMYT#HNDBS	Ni satisfactorio, ni tampoco insatisfactorio	La limpieza debe ser diaria, limpieza profunda y completa como por ejemplos muebles , estantes ventanas ya que se realizan preparados magistrales en laboratorio.	Se solicito limpieza de Deposito telefonicamente pero la rta. Fue no esta contemplado en el PByCP.
NO-2024-53722602-APN-DACMYSG#HNDBS	Satisfactorio	N/C	No
NO-2024-54080165-APN-DACMYSG#HNDBS	Satisfactorio	N/C	No
NO-2024-54085131-APN-DEDYST#HNDBS	Satisfactorio	Que los Agentes de Limpieza, cuenten con todos los elementos para optimizar su trabajo.	Se realizaron reclamos por via telefonica con rta. Satisfactoria.
NO-2024-54087543-APN-DACMYSG#HNDBS	Satisfactorio	N/C	No
NO-2024-54471440-APN-DEDYST#HNDBS	Satisfactorio	El sector deberia tener asignado personal de limpieza fijo, porque la limpeza no es la misma que para otros sectores.	Se realizaron de manera telefonica con rta. Satisfactoria.
NO-2024-56053402-APN-DAMYT#HNDBS	Muy insatisfactorio	Mayor cantidad de personal de limpieza.	Se realizaron telefonicamente para que concura el personal de limpieza.
NO-2024-56100047-APN-DEDYST#HNDBS	Insatisfactorio	Mayor cantidad de personal de limpieza.	Se realizaron telefonicamente para que concura el personal de limpieza.
NO-2024-56045216-APN-DACMYSG#HNDBS	Satisfactorio	Limpieza de vidrios	No
NO-2024-56412984-APN-DACMYSG#HNDBS	Insatisfactorio	Se obeserva poco personal, poca frecuencia y falta de insumos de limpieza para llevar esta tarea.	Se realizaron reclamos telefonicos en mas de una oportunidad solicitando servicio por que no lo hacen frecuentemente.
NO-2024-56427954-APN-DACMYSG#HNDBS	Satisfactorio	se considera necesario que el personal de limpieza pueda realizar la limpieza de ventanas, aberturas y techo dentro de esta Coordinación y en los halls donde se encuentran colocados los ficheros biometricos.	No
NO-2024-56666066-APN-DACMYSG#HNDBS	Satisfactorio	Que el personal de limpieza se presente a realizar dos servicios a la semana.	No
NO-2024-56963770-APN-HNDBS#MS	Satisfactorio	Planificacion e implementacion de Organigrama del Servicio de Limpiez, efectivizacion de limpieza en el servicio.	No
NO-2024-57015506-APN-DACMYSG#HNDBS	Satisfactorio	Se sugiere contar con elementos específicos para equipamiento electrónico.	No
NO-2024-57152164-APN-DAMYT#HNDBS	Satisfactorio	En caso se licencias, se tendria que mejorar la calidad operativa del personal reemplazante.	No
NO-2024-57185520-APN-DEDYST#HNDBS	Ni satisfactorio, ni tampoco insatisfactorio	Ante los reclamos, se le de seguimiento porque el pedido se cumple parcialmente.	NO-2023-49503517-APN-DEDYST#HNDBS

De los 31 destinatarios a los que se le envió la encuesta, solo respondieron el 58% (18), con los resultados que se exponen en el gráfico en Aclaraciones Previas.

Detalle de notas enviadas con la encuesta formulada:

NO-2024-53236171-APN-UAI#HNDBS

NO-2024-56131476-APN-UAI#HNDBS

NO-2024-56025227-APN-UAI#HNDBS

En respuesta a la solicitud de opinión del auditado se transcribe de forma literal las opiniones vertidas en nota NO-2024-61137669-APN-DACMYSG#HNDBS, por el responsable del área.

OPINION DEL AUDITADO:

Por la presente se informa lo solicitado mediante NO-2024-59069221-APN-UAI#HNDBS, con referencia a la OPINION DEL AUDITADO SERVICIO DE LIMPIEZA.

OBSERVACION PUNTO 1:

Los controles se seguirán realizando en recorridos semanales por los servicios, haciendo hincapié en las Áreas críticas y asistenciales del hospital. Asimismo, el comité de control de infecciones realiza recorridas en las áreas antes mencionadas, observando de forma precisa la calidad del servicio, informando telefónicamente a esta sección cualquier novedad o irregularidad detectada, también se implementó un libro de REGISTRO DE NOVEDADES DIARIAS, en las que se deja asentado suspensiones del personal, inasistencias, reclamos, capacitaciones, etc.

Los reclamos de los sectores tanto asistenciales como administrativos se seguirán resolviendo de forma telefónica y se asentarán los mismos en el libro antes mencionado, también en las áreas de atención de pacientes se seguirán detallando las tareas en el cuaderno donde se dejan asentadas todas las novedades, tareas realizadas, horario, etc.

OBSERVACIONES PUNTO 2:

Con respecto a las capacitaciones del personal, las mismas se realizar con el ingreso de cada nuevo agente al servicio, la cual es brindada por personal del COMITÉ DE CONTROL DE INFECCIONES DEL HOSPITAL, así también se solicitó una capacitación una (1) vez al mes la cual deberá ser realizada por personal de la empresa y quedará asentada en el REGISTRO DE NOVEDADES.

OBSERVACIONES PUNTO 3:

Con respecto a la solicitud de servicio se informa que se encuentra en trámite un nuevo llamado a licitación mediante Expediente N° EX-2024-25848537-APN-DACMYSG#HNDBS, LICITACION PUBLICA N° 97-0005-LPU24, SERVICIO DE LIMPIEZA HOSPITALARIA, el cual tiene fecha de apertura el 28/06/2024, asimismo se deja expresado que una vez finalizada la orden de compra esta Sección informa de ello a la Dirección Administrativa Contable, solicitando los pasos a seguir e implementando un nuevo llamado a Licitación, los cuales en algunos casos han quedado desestimados por falta de presupuesto, impugnaciones, etc.

OBSERVACIONES PUNTO 4:

Con referencia a este punto se implementará un registro semanal de asistencias, inasistencias, suspensiones y carpeta medica del personal terciarizado, para saber a ciencia cierta qué cantidad de personal cumplió funciones en el Hospital.

OBSERVACIONES PUNTO 5:

Atento a este punto se informa que se hará hincapié en que los productos de limpieza para desarrollar las tareas sean de primeras marcas o alternativas, mientras cumplan con el objetivo de realizar el servicio con la mayor eficacia y desinfección, con relación a la limpieza de puertas, ventanas y vidrios, si bien hay falencias en algunos sectores del hospital, se trataran de realizar con mayor preciosidad, pero es de destacar que se seguirán realizando en base al requerimiento de cada servicio, ya que el hospital está dividido en muchos sectores y con la cantidad de personal que se nos permite solicitar en el llamado a licitación por razones presupuestarias es difícil abarcar en detalle cada rinconcito de semejante Nosocomio.