

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	CABA, Marzo de 2019
Código del Proyecto	3.17.04
Denominación del Proyecto	Contrato de Alimentos de Hospitales
Período examinado	Año 2016
Objetivo de la auditoría	Controlar los aspectos integrales de gestión de las contrataciones de servicios de elaboración y distribución de comidas en hospitales y establecimientos asistenciales del Ministerio de Salud. La gestión será evaluada, a través de una muestra a determinar según características que surjan de la información obtenida.
Alcance	El examen fue realizado de conformidad con las normas de auditoría externa de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires, aprobadas por la Ley N° 325. Se implementaron procedimientos de auditoría teniendo en cuenta las áreas críticas detectadas en la etapa de relevamiento, orientados a evaluar la gestión desarrollada. Recopilación de información, antecedentes y análisis de informes de auditorías anteriores: Entrevistas con profesionales responsables de la conducción del Hospital. Entrevistas con responsables de áreas vinculadas de otras jurisdicciones. Entrevista con responsables de prestaciones de servicios de empresas tercerizadas. Análisis de estructura organizativa, objetivos, responsabilidades y acciones.

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

Jean Jaures 216 - C1215ACD - Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Tel. 3754-3700

	Análisis de los Recursos Humanos, físicos y materiales. Análisis de estadísticas. Requerimiento actuaciones de otros Organismos de Control de la Ciudad. Elaboración de indicadores.
Limitaciones al Alcance	No existieron limitaciones al alcance.
Período de desarrollo de tareas de Auditoría	Las tareas de relevamiento se iniciaron el 29 de junio de 2017 y finalizaron el 23 de abril de 2018.
Aclaraciones previas	Se han tratado todos los aspectos considerados significativos y se ha trabajado sobre las áreas críticas determinadas como consecuencia del relevamiento previo. En la visita a cada uno de los efectores, se entrevistó al Director y a la Jefatura de Servicios de Alimentación, con el objeto de obtener documentación e información pertinente y efectuar comprobaciones. En cada efector se realizó una visita al área de cocina y depósito de alimentos, el contacto con el personal de la empresa concesionada y su forma de desarrollar los trabajos. <u>PROCEDIMIENTOS:</u> Para la confección de los mismos se han tenido en cuenta el marco normativo, en conjunto con el pliego de bases y condiciones particulares. Verificación del Personal, tanto el perteneciente al Área de Alimentación Hospitalaria, como el perteneciente al prestatario del servicio alimentario. Utilización de elementos básicos como cofias, guantes descartables, barbijos y disposición de

	elementos como balanza de precisión y termómetro de pinche. • Verificar la relación entre cantidad de raciones diarias/cantidad de personal. • Verificación del cumplimiento de requisitos tales como libreta sanitaria y listado actualizado del mismo. • Verificación de controles en todos los procesos, necesarios para la obtención de un producto final seguro que cumpla las condiciones higiénico sanitarias y organolépticas: a. Control en los vehículos de traslado. b. Control en la recepción. c. Control en el almacenamiento. d. Controles en la preparación, servido y distribución de las raciones. • Verificación del libro rubricado donde se registran los reclamos al prestatario. Valoración de la respuesta del prestatario a las dificultades planteadas. Tiempo de resolución. • Verificación y copias de los controles realizados por la Dirección Higiene y Seguridad Alimentaria. • Revisión de las cantidades en los partes diarios de raciones durante un mes del año 2016.
Observaciones	A continuación se exponen las principales observaciones referentes a los procedimientos llevados en los servicios de elaboración y distribución de los hospitales de la muestra seleccionada. A- GENERALES: ✓ A1.a El recurso humano de los hospitales de la muestra de los servicios de alimentación son insuficientes para controlar la totalidad de las presentaciones alimentarias brindadas por las empresas concesionarias. ✓ A1.b No están definidas las responsabilidades de las áreas correspondientes al sector limpieza y el sector mantenimiento

tanto para la empresa de mantenimiento como para el concesionario de la cocina.

B-EFECTORES:

B1-HOSPITAL RIVADAVIA:

- ✓ **B1.a** La cocina se encuentra ubicada en un subsuelo, el único acceso mecánico es por un montacargas que habitualmente no funciona, quedando exclusivamente las escaleras para retirar los carros de distribución de comidas y el ingreso de mercadería.
- ✓ **B1.b** Puerta de acceso a despensa y piletones en mal estado.
- ✓ **B1.c** Faltante de perillas en hornos, pasador en puerta de horno.
- ✓ **B1.d** Falta de mantenimiento general en paredes y techos (pintura y azulejos), rotura de algunas cerámicas del solado (piso), canillas (con faltante de manijas), mesadas (con fisuras), deterioro de puerta y en techos en baño de hombres.
- ✓ **B1.e** El concesionario no dispone de los estudios correspondientes a parámetros ambientales que establecen valores máximos aceptables referentes a: Luminotecnia; Carga Térmica y Nivel Sonoro Continuo Equivalente, todos estos contemplados en la Ley Nacional 19.587; Dec. 351 Ley de Higiene y Seguridad laboral por parte de la empresa concesionada.

B2-HOSPITAL LAGLEYZE:

- ✓ **B2.a** Existe sólo una nutricionista para todas las tareas requeridas. Por la tarde y los fines de semana y feriados no hay personal para el desarrollo de las tareas pertinentes.
- ✓ **B2.b** No se cumplen los horarios estipulados para el uso de ascensores para trasladar residuos y los pautados para llevar alimentos.
- ✓ **B2.C** Azulejos del baño del personal en mal estado y no posee agua caliente.

B3-CASA DE MEDIO CAMINO ALBERDI- HOSPITAL BORDA

- ✓ **B3.a** Es insuficiente el personal profesional. No cuentan con nutricionista, ni terapeutas ocupacionales ni administrativos.
- ✓ **B3.b** No se dispone de un responsable para la solicitud, planificación, control de recepción, de distribución y de elaboración de los alimentos.
- ✓ **B3.c** No existe personal responsable a cargo durante los fines de semana, ni feriados. Sólo existe un voluntariado a cargo de la única profesional.
- ✓ **B3.d** Es insuficiente la cantidad de días de concurrencia del personal de limpieza.

B4-HOSPITAL UDAONDO:

- ✓ **B4.a** El sector de cocina no cuenta con un sistema de refrigeración (ventiladores o aire acondicionado).
- ✓ **B4.b** El acceso de la mercadería a la cocina se realiza por un ascensor compartido con el público, y personal del hospital.
- ✓ **B4.c** Carece de instalación fija contra incendios en las campanas de extracción de humos y vapores.

B5-HOSPITAL RICARDO GUTIÉRREZ:

- ✓ **B5.a** Desde el año 2013 la cocina se encuentra clausurada por pérdidas de gas.
- ✓ **B5.b** La dotación de una única nutricionista, Jefa de Sección, para el sector de elaboración de Fórmulas Lácteas es insuficiente.
- ✓ **B5.c** No existe Jefatura de Producción.
- ✓ **B5.d** El personal profesional y administrativo es insuficiente.
- ✓ **B5.e** El sector cocina donde se realiza la recepción de las raciones y la disposición para ser repartidas no cuenta con un buen acceso y tampoco se encuentra en un lugar cómodo para ser distribuidas.
- ✓ **B5.f** El Lactario se encuentra ubicado en un lugar inadecuado (un segundo subsuelo). Esta ubicación trae aparejada una serie

	de inconvenientes. El único ascensor, habitualmente, queda fuera de servicio generando dificultades con la recepción de insumos, distribución de los biberones y acceso a padres con cochecitos. ✓ B5.g En el depósito de los biberones estériles y fórmulas lácteas se observaron manchas de humedades en paredes y techos, no cumpliendo con los estándares mínimos de higiene. ✓ B5.h El control del ambiente es deficiente, generándose elevadas temperaturas que ponen en riesgo las fórmulas lácteas (latas de leche en polvo y suplementos nutricionales) ✓ B5.i El sector en épocas de lluvias se inunda con aguas servidas con una doble problemática, por un lado la falta de higiene y el riesgo de shock eléctrico del personal, debido al equipamiento eléctrico (heladeras, generador de vapor, pasteurizador.) ✓ B5.j Cuentan con un solo equipo de pasteurización asociado a un equipo de generación de vapor. Cada vez que se interrumpe, por desperfectos técnicos el funcionamiento de alguno de estos equipos, no se puede realizar el proceso de inocuidad microbiológica (pasteurización). Controles de laboratorio que se realizan semanalmente dieron positivo. ✓ B5.k Falta de espacio físico para depósito. <u>B6-HOSPITAL MUÑIZ:</u> ✓ B6.a No existe un sistema fijo contra incendios en las campanas de extracción de humos. ✓ B6.b Falta de una cisterna adecuada, ya que habitualmente se quedan sin agua por falta de presión de Aysa. ✓ B6.c No poseen un termotanque adecuado a las necesidades del efector. ✓ B6.d El 36% de los pacientes se manifiestan disconformes con la temperatura de los alimentos al momento del servicio. <u>B7-HOSPITAL MOYANO:</u> ✓ B7.a Falta sistema fijo contra incendios en las campanas de
--	---

	extracción de humos. ✓ B7.b Las cámaras de frio no disponen de manija interna para apertura de puerta ni timbre de alarma por si alguien queda encerrado. ✓ B7.c Azulejos rotos y pisos en mal estado. Falta de pintura reglamentaria en mobiliarios y maquinarias (cocina y baños). ✓ B7.d Deterioro en bachas de lavado, presentan oxidación y se encuentran fuera de nivel. ✓ B7.e Falta de nivelación de mesas de trabajo. Presentan oxidación y desprendimiento de pintura. ✓ B7.f Faltan utensilios de cocina (ollas, elementos, bandejas) <u>B8-HOSPITAL RAMOS MEJÍA</u> ✓ B8.a El equipamiento informático se encuentra desactualizado y no cuentan con servicio de internet. <u>B-9HOSPITAL DE QUEMADOS</u> ✓ B9.a El tamaño de la planta física no es el adecuado, carecen de espacio suficiente. ✓ B9.b Se superponen algunas áreas de preparación y los depósitos no se encuentran debidamente separados. ✓ B9.c Los estantes de madera de la heladera de lácteos no son adecuados. ✓ B9.d Se dispone de un termotanque donado, desinstalado por falta de responsable para realizar esta colocación. Se cuenta con un calefón, el cual cuenta con una capacidad insuficiente de litros. ✓ B9.e Deterioro de los hornos. Debiendo poner pasadores en las puertas para que las mismas no se abran, falta o rotura de las perillas y en pisos interiores, parrillas metálicas oxidadas, se aprecian insectos. Reparar tapas y anafes. ✓ B9.f Vajilla deteriorada y azulejos rotos. ✓ B9.g Lockers deteriorados en vestuario de hombres. ✓ B9.h Pisos deteriorados y cielo raso descascarado.
--	---

	✓ B9.i Las unidades de frío son obsoletas. El motor debe ser reparado habitualmente y los burletes se encuentran desgastados, esto produce un riesgo para la conservación segura de los alimentos. ✓ B9.j No se encuentra en condiciones la heladera de carnes y pollos (presencia de óxido). ✓ B9.k Pisos deteriorados, pintura descascarada, mesadas con falta de sellado, azulejos rotos, falta de luminarias.
Recomendaciones	A- GENERALES: ✓ A1.a Arbitrar los mecanismos necesarios para que todos los servicios de alimentación hospitalaria cuenten con el recurso humano indispensable para controlar la totalidad de las presentaciones alimentarias brindadas por las empresas concesionarias. ✓ A1.b Delimitar las responsabilidades de las áreas correspondientes al sector limpieza y el sector mantenimiento en los contratos respectivos tanto para la empresa de mantenimiento como para el concesionario de la cocina. B-EFECTORES: B1-HOSPITAL RIVADAVIA: ✓ B1.a Arbitrar los medios necesarios para que el montacargas funcione correctamente las 24 horas. ✓ B1.b Restaurar el acceso a la despensa y piletones. ✓ B1.c Colorar perillas en hornos y pasador en puerta de horno. ✓ B1.d Ejecutar tareas de mantenimiento general en paredes, puertas, techos y cerámicos (inclusive en baños). ✓ B1.e Exigir al concesionario los estudios correspondientes a parámetros ambientales que establecen valores máximos aceptables referentes a: Luminotecnia; Carga Térmica y Nivel Sonoro Continuo Equivalente, todos estos contemplados en la Ley Nacional 19.587; Dec. 351 Ley de Higiene y Seguridad laboral por parte de la empresa concesionada.

B2-HOSPITAL LAGLEYZE:

- ✓ **B2.a** Arbitrar los medios necesarios para nombrar nutricionistas (turno tarde, fines de semana y feriados).
- ✓ **B2.b** Establecer mecanismos de control para que se respeten los horarios de uso de los ascensores para los traslados de residuos y los de comidas.
- ✓ **B2.c** Restaurar azulejos del baño del personal en mal estado y dotarlo de agua caliente.

B3-CASA DE MEDIO CAMINO ALBERDI- HOSPITAL BORDA

- ✓ **B3.a** Arbitrar los medios necesarios para nombrar un nutricionista, un terapeuta ocupacional y un administrativo.
- ✓ **B3.b** Arbitrar los medios necesarios para nombrar un responsable de las tareas de solicitud, planificación, control de recepción, de distribución y de elaboración de los alimentos.
- ✓ **B3.c** Arbitrar los medios necesarios para nombrar un profesional responsable para los fines de semana y feriados.
- ✓ **B3.d** Reforzar la cantidad de días de concurrencia del personal de limpieza.

B4-HOSPITAL UDAONDO:

- ✓ **B4.a** Dotar de un ventilador o un sistema de refrigeración acorde a las necesidades del sector cocina.
- ✓ **B4.b** Establecer los mecanismos para que se cumplan los horarios de entrega de mercadería y se realice el posterior aseo del ascensor.
- ✓ **B4.c** Realizar la instalación fija contra incendios en las campanas de extracción de humos y vapores.

B5-HOSPITAL RICARDO GUTIÉRREZ:

- ✓ **B5.a** Habilitar la instalación de gas de la cocina.
- ✓ **B5.b** Arbitrar los medios necesarios para nombrar otra nutricionista para el sector de elaboración de Fórmulas Lácteas.

	✓ B5.c Arbitrar los medios necesarios para nombrar un profesional para la Jefatura de Producción. ✓ B5.d Arbitrar los medios necesarios para nombrar personal profesional y administrativo en el servicio de alimentación. ✓ B5.e Hallar un espacio para la recepción y distribución de alimentos acorde a los requerimientos de las tareas. ✓ B5.f Reasignar un espacio adecuado para el lactario. ✓ B5.g Realizar tareas de mantenimiento en el depósito de los biberones estériles y fórmulas lácteas. ✓ B5.h Establecer los mecanismos de control de ambiente para detectar temperaturas inadecuadas que puedan poner en riesgo las fórmulas lácteas (latas de leche en polvo y suplementos nutricionales) ✓ B5.i Implementar las tareas de mantenimiento necesarias para evitar inundaciones en épocas de lluvias, ya que implican riesgo de shock eléctrico para el personal. ✓ B5.j Dotar al sector de otro equipo de pausterización. ✓ B5.k Designar un espacio adecuado para el depósito. <u>B6-HOSPITAL MUÑIZ:</u> ✓ B6.a Instalar un sistema fijo contra incendios en las campanas de extracción de humos. ✓ B6.b Dotar al sector de una cisterna adecuada. ✓ B6.c Instalar un termotanque adecuado a las necesidades del efector. ✓ B6.d Adoptar las medidas necesarias para que la temperatura de los alimentos sean las adecuadas al momento de ser ingeridas. <u>B7-HOSPITAL MOYANO:</u> ✓ B7.a Instalar un sistema fijo contra incendios en las campanas de extracción de humos. ✓ B7.b Incorporar un sistema de seguridad en las cámaras de frío. ✓ B7.c Realizar tareas de mantenimiento (cocina y baños).
--	---

	✓ B7.d Reparación de bachas de lavado. ✓ B7.e Nivelar y restaurar mesas de trabajo. ✓ B7.f Completar juegos de utensilios de cocina. <u>B8-HOSPITAL RAMOS MEJÍA</u> ✓ B8.a Realizar la actualización del equipamiento informático y controlar que el acceso a internet llegue a todas las áreas. <u>B-9HOSPITAL DE QUEMADOS</u> ✓ B9.a Implementar los mecanismos necesarios para dotar al servicio de una planta física acorde a sus necesidades. ✓ B9.b Separar adecuadamente las áreas de preparación del área de depósitos. ✓ B9.c Reemplazar los estantes de madera de la heladera de lácteos por otros que sean adecuados. ✓ B9.d Arbitrar los medios necesarios para que se instale el termotanque donado. ✓ B9.e Reparar o reemplazar hornos. ✓ B9.f Renovar vajilla y restaurar azulejos rotos. ✓ B9.g Renovar lockers en vestuario de hombres. ✓ B9.h Realizar tareas de mantenimiento en pisos y cielo raso ✓ B9.i Renovar las unidades de frío. ✓ B9.j Acondicionar la heladera de carnes y pollos. ✓ B9.k Realizar tareas de mantenimiento en pisos, mesadas, paredes, azulejos y luminarias.
Conclusión	Se ha observado un desempeño responsable y operativo de los equipos a cargo de la elaboración y distribución de alimentos en los hospitales de la muestra, a pesar de que el plantel afectado a tal fin resulta insuficiente. En todos los casos se comprobó la necesidad de incrementar el plantel de profesionales durante los fines de semana, francos y feriados, esto resulta indispensable para controlar la totalidad de las presentaciones alimentarias brindadas por las empresas concesionarias. Se evidenció la necesidad de detallar, acabadamente, las funciones,

	responsabilidades y competencias de las empresas de mantenimiento, de las de limpieza y de los concesionarios de la cocina, para poder ser explicitadas en los pliegos de condiciones particulares. Es necesario continuar con las mejoras en la planta física de los diferentes efectores. Atender a conciencia y periódicamente las necesidades de mantenimiento de estos locales donde se manipulan alimentos es trabajar para evitar fácticas posibilidades de contaminación de los productos dietarios por deterioro de paredes y techos. El ejercicio del mantenimiento preventivo es una herramienta valiosa para evitar costos mayores legales y estructurales. La capacitación de los profesionales en las prácticas biométricas de seguridad es un indicador para medir la calidad de los productos y servicios hospitalarios, que sistemáticamente debe actualizarse. Es de opinión de esta auditoría que se debe incentivar el control sistemático de los Recursos Físicos y realizar futuras auditorías de control para supervisar los avances y modificaciones recomendadas.
--	--
