



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

AGO-04-2018
30-01-2018

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó en cumplimiento del Plan Anual de trabajo del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, en el apartado “Actividades Especiales” para el 2017, con el propósito de determinar la veracidad de los hechos señalados en la denuncia DE-144-2017, relacionada con el Servicio de Seguridad y Vigilancia del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

Los resultados del presente informe permitieron evidenciar debilidades en la gestión administrativa del Servicio de Seguridad y Vigilancia relacionadas con la frecuencia, oportunidad y atención de inconformidades de usuarios, carencia de acciones ante los requerimientos de la Contraloría de Servicios e ineficacia en el desarrollo de los procedimientos administrativos; aspectos que no favorecen la prestación de los servicios de salud y que han ocasionado que en los últimos tres años se hayan tramitado 94 inconformidades en la Contraloría de Servicios de ese centro médico contra funcionarios del Servicio de Seguridad y Vigilancia.

Aunado a lo anterior, se evidenció que la Jefatura del Servicio de Seguridad y Vigilancia no ha sido diligente en las gestiones realizadas para el abordaje de las inconformidades recibidas sobre supuestos malos tratos a los usuarios, lo cual ha ocasionado que no exista una solución efectiva a esta problemática, propiciando que se sigan presentando cuestionamientos sobre este tema contra el personal del Servicio, así como la insatisfacción de los usuarios.

En relación con el trámite y resolución de los procedimientos administrativos instaurados en el Servicio de Seguridad y Vigilancia, se determinó que algunos no han sido concluidos de manera exitosa, a causa de prescripción de plazos u otras razones, lo cual demuestra que los actores involucrados en el desarrollo de las distintas fases del procedimiento no han efectuado las acciones necesarias para garantizar su cumplimiento apegado a lo que establece el marco normativo.

Así mismo, se evidenció que la Contraloría de Servicios del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, presenta debilidades en la atención y tramitación de inconformidades, debido a que algunos de los expedientes revisados se encontraban incompletos, se evidenció la ausencia de resoluciones, y se determinó que a la mayoría de casos no se les brindó seguimiento, aspectos que no permiten garantizar que todas las personas que presentaron una inconformidad durante el período evaluado hayan sido notificadas sobre los resultados de la investigación realizada sobre su insatisfacción.

Lo anterior, podría desincentivar al usuario a denunciar los casos en los cuales considere que se están violentando sus derechos, debido a que no reciben una resolución adecuada y oportuna de su caso, e incluso en algunas situaciones ni siquiera se les informa ninguna acción relacionada con la atención de su inconformidad, generando una percepción de indiferencia o apatía hacia la gestión de estos asuntos por parte de la administración activa. Además, la falta de seguimiento provoca que no se disponga de registros



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

confiables sobre la forma en la que cada caso se atendió y además podría suceder que algunos pacientes a la fecha se encuentren esperando los resultados de la investigación sobre la inconformidad presentada.

Finalmente, se determinó que existen oportunidades de mejora en los procesos de capacitación del personal del Servicio de Seguridad y Vigilancia, específicamente en el tema de atención con calidez a los usuarios, debido a la frecuencia y duración de las capacitaciones programadas, afectando la posibilidad de obtener por lo que, no se han obtenido resultados tangibles que permitan reducir las inconformidades presentadas por los usuarios por supuesto maltrato, lo cual deteriora la imagen de la institución, impacta en la percepción de la población sobre el servicio brindado y eventualmente el estado emocional de los pacientes que acuden al centro médico.

En virtud de lo expuesto, se formularon recomendaciones, dirigidas a la Dirección General y Administrativa Financiera del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, así como a la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud, con el fin de subsanar las debilidades encontradas y procurar la mejora en la prestación de los servicios de salud otorgados a los usuarios.



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

AGO-04-2018
30-01-2018

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DE USUARIOS POR PARTE DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA DEL HOSPITAL DR. RAFAEL ÁNGEL CALDERÓN GUARDIA, U.E. 2101

ORIGEN DEL ESTUDIO

La evaluación se realizó en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2017 del Área Gestión Operativa en el apartado de Actividades Especiales y denuncia DE-144-2017, relacionada con atención a un usuario por parte de un funcionario del personal de Seguridad y Vigilancia del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

OBJETIVO GENERAL

Determinar la veracidad de los hechos señalados en la denuncia DE-144-2017, relacionada con el Servicio de Seguridad y Vigilancia del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Revisar las acciones efectuadas por la Jefatura del Servicio de Seguridad y Vigilancia, así como la Contraloría de Servicios en la atención de las inconformidades interpuestas por los usuarios.
- Analizar las razones de las inconformidades recibidas en la Contraloría de Servicios en contra de los funcionarios del Servicio de Seguridad y Vigilancia.

ALCANCE Y NATURALEZA

La evaluación comprendió la verificación de los hechos señalados en la denuncia DE-144-2017 sobre anomalías en el Servicio de Vigilancia del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, durante los períodos 2015, 2016 y 2017, ampliándose en los casos que se consideró necesario.

La evaluación se efectuó de acuerdo con lo dispuesto en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, divulgadas a través de la Resolución R-DC-064-2014 de la Contraloría General de la República, publicadas en La Gaceta 184 del 25 de setiembre 2014, vigentes a partir del 1º de enero 2015.



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

METODOLOGÍA

Con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos, se desarrollaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- ✓ Solicitud de información a la Licda. Taina Matarrita Román, Contralora de Servicios del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.
- ✓ Revisión de expedientes personales de funcionarios del Servicio de Vigilancia del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.
- ✓ Entrevista escrita a las siguientes personas:
 - Lic. Mauricio Chacón Sánchez, Jefe del Área de Protección al Usuario de la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud.
 - Señor José Antonio Garita Chávez, Jefe del Servicio de Vigilancia del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.
 - Señora Julia Barboza Retana, Coordinadora de Secretarías de la Dirección General.
 - Señora Carmen Navarro Jiménez, secretaria de la Dirección General.
- ✓ Revisión y análisis de una muestra de 53 inconformidades presentadas en la Contraloría de Servicios del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia contra funcionarios del Servicio de Seguridad y Vigilancia de ese Centro Médico.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno 8292.
- Ley 8239, Sobre Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados y su Reglamento.
- Normas de Control Interno para el sector público.
- Normativa de Relaciones Laborales de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Código de Ética del funcionario del servidor del Seguro Social.
- Política Institucional para la Gestión de las Personas.



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

ASPECTOS NORMATIVOS POR CONSIDERAR

Esta Auditoría, informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

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

ASPECTOS GENERALES

En la denuncia DE-144-2017, se indicó lo siguiente:

“...Esta nota tiene como objetivo enterarla de la agresión verbal y emocional, que sufrí el día 4 de noviembre del año pasado por parte del Vigilante de Seguridad del hospital Calderón Guardia, Señor (...), quien sus superiores no han realizado ninguna gestión para sancionarlo como corresponde. Quien ya tiene antecedentes por conducta indebida (...). Es un peligro que este empleado trabaje en un centro donde la comunidad que habita es muy vulnerable a un maltrato...”.

El Servicio de Seguridad y Vigilancia del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia se encuentra a cargo del Señor José Antonio Garita Chávez, desde hace aproximadamente 10 años. El 7 de diciembre de 2017 dicho funcionario se reincorporó a sus labores como Jefatura de ese Servicio, debido a que estuvo un año fuera del hospital (desde el 17 de noviembre de 2016), en cumplimiento a una medida cautelar de un procedimiento administrativo que se encontraba en trámite, tiempo durante el cual el Servicio estuvo a cargo de la Licda. María Elena Quirós Mesén.

HALLAZGOS

1. INCONFORMIDADES DEL SERVICIO DE VIGILANCIA

Se determinó que en el periodo comprendido entre el 1º de enero de 2015 al 31 de octubre de 2017, se recibieron en la Contraloría de Servicios del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia 94 inconformidades en contra del servicio de vigilancia, como se detalla a continuación:



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

CUADRO 1
INCONFORMIDADES RECIBIDAS EN LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS CONTRA FUNCIONARIOS DEL
SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA
HOSPITAL DR. RAFAEL ÁNGEL CALDERÓN GUARDIA
1º DE ENERO 2015 AL 31 DE OCTUBRE 2017

Año	Cantidad
2015	32
2016	37
2017	25
Total	94

Fuente: Contraloría de Servicios.

De las 94 inconformidades recibidas, se comprobó que los siguientes funcionarios son los que presentan mayor cantidad:

CUADRO 2
INCONFORMIDADES RECIBIDAS POR FUNCIONARIOS DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA
HOSPITAL DR. RAFAEL ÁNGEL CALDERÓN GUARDIA
1º DE ENERO 2015 AL 31 DE OCTUBRE 2017

Funcionario	2015	2016	2017
Herbert Tristán Alfaro	7	10	7 ¹
Alexánder Eduarte Arce	3	0	0
Carlos Rivera González	0	3	0
Pedro Tobal Guerrero	0	1*	2
Gerardo Campos Solano	2	0	0
Jeffrey Rojas Romero	2	0	0
José Mata Solano	2	0	0
Manuel Matarrita Valverde	2	0	0
Juan Carlos Díaz Vásquez	0	2	0

* La denuncia se presentó en la Dirección General

Fuente: Contraloría de Servicios

Algunas de las inconformidades recibidas refieren situaciones como las siguientes, las cuales se transcriben textualmente de los expedientes aportados por la Contraloría de Servicios:

- Caso 55-2017: "...le consulté que si sabía o conocía si iban a dormir a mi madre y la respuesta grosera y sarcástica ofrecida fue "Tengo cara de doctor, yo no sé, soy oficial de seguridad..."

¹ 24 denuncias correspondiente al 25% del total de inconformidades del periodo evaluado.



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

- Caso 146-2017: "...le solicité al guarda de seguridad una silla de ruedas para mi esposo, el oficial me indica en forma indiferente, sin mirarme, que debo ir fuera de admisión, a la entrada principal (Norte del edificio), al indicarle al otro oficial que ocupaba una silla me indica que las sillas de ese lado no se prestan para S.O.P. y que el oficial Herbert debe ayudarme a conseguir una del otro lado, por lo que regresé, este de muy mala manera me dijo "diay ese ya no es mi problema, no hay nada que yo pueda hacer, usted tiene que ver ahora que hace, ese es su problema, no mío..."
- Caso 79-2017: "...se volvió y muy groseramente me trató de mal educado y gritando, que yo tenía que esperar para que él me atendiera, yo le dije que no fuera tan malcriado, por lo que me contestó un montón de cosas gritándome..."
- Caso 177-2016: "...el guarda que está en la entrada de quimioterapia me regañó groseramente me gritó, porque dice que estoy haciendo mucha bulla, solo le faltó pegarme..."
- Caso 266-2016: "...ya que el señor en varias ocasiones me ha gritado y para mí ya la situación es bastante incomoda, ya que el señor me hace sentir muy mal..."
- Caso 110-2016: "...el guarda se levantó y nos gritó USTED SE QUEDA AHÍ, apuntando con el dedo... y no nos dejaba ponernos de pie, yo me puse de pie y le dije usted no es médico y no sabe mi condición, debe respetar. El continuó riéndose y burlándose... comenzó a hacer chistes de que le traigan un tecito de "juanilama", manzanillo o tilo, refiriéndose a mi persona. Había un policía del Ministerio de Seguridad y dijo: "Ni en la reforma he visto tal trato". Soy un adulto mayor, he trabajado mucho para pensionarme y ahora estos guardas se burlan..."
- Caso 291-2016: "...yo le indiqué amablemente que esa no es forma de dar las indicaciones, que no es adecuado, ante lo cual se molestó mucho y me levantó la voz. Fue muy descortés y yo no me sentía bien..."
- Caso 296-2016: "...y de una manera arrogante, prepotente, vulgar y mal educada, el vigilante... nos gritó..."
- Caso 331-2015: "...este señor primero me pegó cuatro gritos que hiciera la fila donde yo estaba al lado, esperando para que mi cuñada saliera, segundo le dijo al otro compañero que estaba de frente que nos deberían de quitar el puto permiso especial para que ninguno de mi familia pudiera entrar y así se quitaban esas majaderías y problemas..."
- Caso 88-2013: "...Vaya tómele fotos a la puta de su madre..."

Como se observa del extracto anterior y de conformidad con el análisis realizado por esta Auditoría, la mayoría de inconformidades presentadas contra funcionarios del Servicio de Seguridad y Vigilancia se relacionan con un supuesto mal trato.

Sobre este tema, la institución ha realizado diferentes esfuerzos por aprobar instrumentos que permitan una adecuada orientación sobre lo que significa el buen trato y por ello se debe aplicar, analizar, comentar, enriquecer y convertir en una fuente diaria de consulta, como lo es la Política Integral de Buen Trato, aprobada por la Junta Directiva el 7 de marzo del 2013, en el artículo 1° de la sesión No. 8626, y de manera más reciente la aprobación del "Protocolo de Atención a la persona usuaria de los servicios de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS)", que tiene como objetivo facilitar a los prestadores de servicios, los elementos prácticos para prodigar una atención cálida, de calidad y facilitar las herramientas



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

que contribuyan a mejorar la relación colaborador-población. Todo lo anterior con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios médicos, administrativos y financieros que presta la CCSS en todo el territorio nacional.

La Ley sobre los Derechos y Deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados, establece:

“...Artículo 2.- Derechos

Las personas usuarias de los servicios de salud tienen derecho a lo siguiente:

d) Recibir, sin distinción alguna, un trato digno con respeto, consideración y amabilidad...”.

El Código de Ética del funcionario del servidor del Seguro Social, establece lo siguiente:

“...Artículo 10. Deber de probidad

El servidor de la Caja debe desempeñar sus funciones con prudencia, integridad, honestidad, decencia, seriedad, moralidad, ecuanimidad y rectitud...”.

Se consultó al Señor José Antonio Garita Chávez, Jefe del Servicio de Seguridad y Vigilancia del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, acerca de la razón por la cual se presentan con frecuencia inconformidades de los usuarios hospitalarios contra los funcionarios del Servicio de Vigilancia, quien manifestó lo siguiente²:

“...Considero que hay consultas externas hacinadas en su planta física donde también es muy restringido el personal, por ejemplo Rayos X, que no ayudan a la labor de los oficiales por las mismas condiciones que se presentan. Otro lugar es en emergencias por la misma dinámica del servicio y además consideramos que la planta física es muy pequeña y muchas veces el familiar quiere ingresar con el paciente y no es posible a menos que sea adulto mayor, menor de edad, discapacitado mental y las señoras embarazadas...”.

Considera esta Auditoría que lo indicado por la Jefatura de Seguridad y Vigilancia, la cual refiere que las condiciones de la planta física del centro de salud, son el detonante de las inconformidades de los usuarios, evidencia que no se ha realizado un análisis integral del comportamiento del personal ante los requerimientos de pacientes y sus familiares, quienes se encuentran en un estado emocional afectado por la situación de salud propia o de un ser querido, debiendo convertirse el personal institucional en un apoyo o guía para atender dentro de sus posibilidades, las necesidades planteadas, por lo que es inapropiado que se genere una falta de respeto o el uso de lenguaje ofensivo y vulgar hacia los usuarios.

² Entrevista escrita del 18 de diciembre del 2017.



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

Sobre el seguimiento que esa Jefatura brinda a los funcionarios del Servicio que presentan la mayor cantidad de quejas de los usuarios por el Servicio brindado, el Señor Garita Chaves, manifestó³:

“Como Jefatura he tratado de llamarlos, hablar con ellos directamente sobre la gran cantidad de quejas de usuarios o mismos compañeros”.

Comportamientos como los externados por los pacientes y acompañantes en las inconformidades revisadas, además de generar una afectación adicional a la problemática de salud que presentan, podría implicar un manejo inadecuado de las emociones de las personas involucradas en la situación, y provocar conflictos y agresiones físicas a usuarios internos y o externos, como reacción ante un maltrato verbal.

Lo descrito evidencia que las autoridades del servicio y del centro de salud, no han establecido mecanismos de control eficientes en torno a la atención de denuncias, inconformidades o quejas relacionadas con el supuesto maltrato a usuarios por parte del personal de Seguridad y Vigilancia, como se refleja en 25 recibidas de enero a octubre de 2017; además de lo indicado por la Jefatura de ese servicio, en relación con el estado de la planta física de la unidad, puesto que si bien es cierto las condiciones del inmueble pueden generar molestia en los pacientes, el personal hospitalario debe tener capacidad para contener y brindar calidez a quienes lo requieran, pues de lo contrario se afecta la imagen del centro de salud, máxime considerando la situación que atraviesan pacientes y visitantes, algunos que son parte de grupos poblacionales sensibles como es el caso de los adultos mayores.

1.1 Sobre lo indicado en la denuncia DE-144-2017

En los documentos adjuntos a la denuncia DE-144-2017, se consignan diversas misivas relacionadas con un presunto maltrato por parte de un funcionario el Servicio de Seguridad y Vigilancia de ese hospital a una persona adulta mayor, según se observa en oficios remitidos tanto a la Dirección General del hospital como a la Presidencia Ejecutiva de la institución por parte del Despacho de la Vicepresidencia de la República y del Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (CONAPAM).

Dentro de los documentos citados se extrae textualmente lo relacionado con la inconformidad del usuario:

“...Me acerqué con mi vehículo al costado sur del Hospital, específicamente a la entrada del estacionamiento de emergencias para preguntarle al señor (...) (guarda asignado en ese momento a ese servicio), si podía ingresar por ahí para entregarle al Dr. Donald Corella una encomienda. Simplemente le iba a preguntar al guarda si podía ingresar por esa entrada, cuando de repente cual fue mi sorpresa que ese funcionario se dirigió a mi persona en una forma violenta y haciendo gesticulaciones fuera de sí sin permitirme exponerle mi intención, como si fuera yo un asaltante o un intruso, ya que me decía en repetidas ocasiones que no era nadie, que no era pensionado y que no era hombre, que ni a Taciano lo dejaría entrar por ahí y que me quitara. Además, con el teléfono en mano me repetía constantemente que me retirara sin dejarme

³ Entrevista escrita del 18 de diciembre del 2017.



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

explicar nada ya que no permitía comunicación alguna. Por otra parte, me indicó que iba a llamar a seguridad si no me iba de ahí...”.

En relación con este oficial, esta Auditoría recibió declaraciones por parte de funcionarios del centro de salud relacionados con el trato hacia los usuarios.

La señora Julia Barboza Retana, Coordinadora de Secretarías de la Dirección General manifestó⁴ lo siguiente:

“...Con el Señor Pedro Tobal Guerrero, se han presentado diferentes discrepancias, por ejemplo: hace varios años, un día saliendo por el puesto de la entrada principal del hospital (por los cajeros), observo que el señor Tobal se encuentra fumando en la acera y el puesto se encontraba descubierto, ocasionando que todas las personas entraran al centro médico sin ninguna revisión. Por lo que, le dije en forma de broma, “que el puesto de él era allá, no donde estaba”, ante eso, el Señor Tobal empezó a tratarme mal con palabras inadecuadas, incluso hasta decirme que yo no era nadie en este hospital, que el único jefe de él era el Dr. Luis Paulino.

Además, con ese mismo guarda se presentó un conflicto con mi hermana un día que ella acompañó a mi madre a efectuarse un examen a Rayos Equis, el Señor Tobal la trató muy mal, utilizando un vocabulario inadecuado diciendo “Vaya tómele fotos a la puta madre que la parió”, incluso ella presentó una queja ante la Contraloría de Servicios (se adjunta), pero recuerdo que no pasó nada porque no habían testigos de lo sucedido...

En el Servicio de Vigilancia se presentan constantemente problemas, principalmente en aspectos de trato a los usuarios internos y externos, no revisan bolsos, el uso frecuente del celular en horas laborales y se observa que cualquier persona que use gabacha ellos lo dejan pasar, sin revisar bien la identidad de la persona. Esto sucede porque nunca les hacen nada, se ausentan del trabajo y no pasa nada, las personas se quejan y no pasa nada...”.

La señora Carmen Navarro Jiménez, secretaria de esa misma Dirección, indicó lo siguiente:

“Se han presentado situaciones con el oficial Pedro Tobal, recuerdo que una vez, hace como 10 años, yo venía de almorzar con una compañera que ya se pensionó y me empezó a decir improperios y groserías sin ninguna razón, siendo muy agresivo, a partir de ese día lo que trato de hacer es evitarlo e ignorarlo, si ustedes realizan una encuesta en el hospital verán que mi percepción es compartida por muchos.

Además, he escuchado situaciones que suceden con diferentes usuarios los cuales han tenido problemas con el Señor Tobal, pero nunca se le brinda seguimiento a estos aspectos y siempre se justifica su forma de actuar. Recuerdo un caso particular, que un señor venía con un ataúd

⁴ Mediante entrevista efectuada los días 5 y 8 de diciembre de 2017.



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

para ingresar al hospital pero el Señor Tobal se negó rotundamente, en esa ocasión había muchas personas tratando de intervenir en la situación, fue una circunstancia compleja porque el usuario agredió al guarda”.

De lo anterior se desprende, que existen antecedentes relacionados con el accionar del funcionario denunciado que hacen necesaria la ejecución de acciones oportunas para el abordaje de estas situaciones por parte de las autoridades del servicio y del centro de salud.

La Ley sobre los Derechos y Deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados, establece:

“...Artículo 2.- Derechos

Las personas usuarias de los servicios de salud tienen derecho a lo siguiente:

d) Recibir, sin distinción alguna, un trato digno con respeto, consideración y amabilidad...”.

La Ley General de Control Interno, en el artículo 10, sobre la responsabilidad por el sistema de control interno señala:

“Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el capítulo 1, sobre las Normas Generales, en el apartado 1.2 Objetivos del SCI, establecen lo siguiente:

*“El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:
(...)*

c. Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales”.

De las declaraciones aportadas por los funcionarios entrevistados se concluye que existe la percepción de que en el Servicio de Seguridad y Vigilancia no existe un abordaje adecuado sobre el trámite y resolución de las informidades relacionadas con el actuar de los oficiales.



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

En lo referente al abordaje de esta situación, se evidenció que, durante el presente año, la Licda. María Elena Quirós Mesén, en ese entonces Jefe a.i. Servicio de Seguridad y Vigilancia, ofreció disculpas por escrito al denunciante e indicó que de repetirse ese tipo de denuncias se debería instaurar los procedimientos disciplinarios correspondientes.

La situación evidenciada denota que las autoridades del servicio y del hospital no han sido diligentes en el seguimiento y control de este tipo de inconformidades, a pesar de los antecedentes existentes, en situaciones que deterioran la imagen institucional y podrían generar afectaciones legales y/o patrimoniales. Además, podría verse afectado el ambiente de control de la Unidad ante la ausencia de acciones efectivas que garanticen el cumplimiento de la normativa vigente en cuanto al buen trato.

2. SOBRE LA GESTIÓN Y ATENCIÓN DE LAS INCONFORMIDADES PRESENTADAS CONTRA FUNCIONARIOS DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Se determinó que se presentan debilidades por parte de los actores involucrados en el proceso de atención y resolución de las inconformidades presentadas por los usuarios contra funcionarios del Servicio de Seguridad y Vigilancia, las cuales se detallan a continuación:

2.1 Sobre la falta de respuesta de los funcionarios denunciados o la Jefatura del Servicio de Seguridad y Vigilancia a los requerimientos de la Contraloría de Servicios

Esta Auditoría solicitó⁵ a la Licda. Taina Matarrita Román, Contralora de Servicios del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, copias certificadas de una muestra de 53 inconformidades recibidas (correspondiente al 56% del total), en contra de funcionarios del Servicio de Seguridad y Vigilancia durante el periodo comprendido entre el 1° de enero de 2015 al 31 de octubre de 2017, determinándose que el 60% (32) presenta debilidades en el descargo que debe realizar el funcionario o la Jefatura del Servicio ante esa Contraloría.

Al respecto, se evidenció que en el 51% (27) de los casos revisados por esta Auditoría, la Contraloría de Servicios remitió ya sea al funcionario denunciado o la Jefatura del Servicio solicitud para que se refieran a los hechos indicados por los usuarios, o para lograr identificar a la persona involucrada, sin embargo, no brindaron ninguna respuesta a la solicitud (**Ver anexo 1**).

Aunado a lo anterior, en 5 casos se evidenció que el descargo no se efectuó dentro del plazo establecido por Ley⁶, y la Jefatura del Servicio no informó al usuario sobre los resultados; debilidades que se detallan en el siguiente cuadro:

⁵ Mediante oficio 54948 del 28 de noviembre de 2017.

⁶ 5 días hábiles a partir del recibido según la Ley 8239, Deberes y Derechos de las personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados.



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

CUADRO 3
CASOS TRASLADADOS PARA RESOLUCIÓN DE LA JEFATURA POR AUSENCIA DE RESPUESTA
SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
2015-2017

NÚMERO DE CASO	SOLICITUD DE DESCARGO POR PARTE DE LA CONTRALORÍA	FECHA DE RESPUESTA DEL FUNCIONARIO O JEFATURA	ACCIONES	DEBILIDAD
309-2016	9 de noviembre del 2016, oficio DICSS-DPU-CS-HCG-1430-2016, traslado a la Jefatura.	No se obtuvo respuesta, por lo que, se traslada a la Jefatura del Servicio mediante resolución DICSS-APU-CS-HCG-056-2017 del 13 de enero de 2017.	Oficio HRCG-JSV-084-01-2017 del 25 de enero del 2017 suscrito por la Licda. María Elena Quirós Mesén, Jefe a.i del Servicio de Seguridad y Vigilancia.	La Jefatura responde tres meses después de la solicitud realizada por la Contraloría.
200-2016	8 de agosto del 2016, oficio DICSS-DPU-CS-CHG-1003-2016, al funcionario denunciado.	No se obtuvo respuesta, por lo que, se traslada a la Jefatura del Servicio mediante resolución DICSS-APU-CS-HCG-1534-2016 del 30 de noviembre de 2016.	Oficio HRCG-JSV-773-12-2016 del 5 de diciembre del 2016 suscrito por la Licda. María Elena Quirós Mesén, Jefe a.i del Servicio de Seguridad y Vigilancia. Oficio sin número de fecha 16 de diciembre del 2016 suscrito por el Señor Carlos Rivera González, Guarda.	1. El funcionario denunciado responde cuatro meses después de la solicitud de la Contraloría. 2. En el traslado que realiza la Contraloría de Servicios a la Jefatura, se indicó “de lo actuado por su Jefatura, Licda. María Elena Quirós Mesén, solicitamos se brinde informe a la Sra. (...), en el plazo máximo de 10 días hábiles a partir de esta notificación” . Sin embargo, no se observa respuesta al usuario.
59-2016	3 de marzo del 2016, oficio DICSS-DPU-CS-CHG-0316-2016, al funcionario denunciado.	No se obtuvo respuesta, por lo que, se traslada a la Jefatura del Servicio mediante resolución DICSS-DPU-CS-HCG-490-2016 del 6 de abril del 2016.	El 20 de abril del 2016 mediante oficio HRCG-JV-236-04-2016 el Jefe del Servicio de Seguridad y Vigilancia solicita al funcionario denunciado realice informe de los hechos. Mediante oficio HRCG-JV-279-05-2016 de fecha 3 de mayo del 2016, la MBA. Merlín Solano González, Jefe a.i del Servicio de Seguridad y Vigilancia envía descargo del funcionario denunciado a la Contraloría de Servicios.	1. El funcionario denunciado responde dos meses después de la solicitud de la Contraloría. 2. La Jefatura del Servicio remite descargo del funcionario a la Contraloría y no se informa al usuario los resultados de la investigación.
50-2016	25 de febrero del 2016, oficio DICSS-DPU-CS-CHG-0266-2016, solicitud a la	No se obtuvo respuesta, por lo que, se traslada a la Jefatura del Servicio mediante resolución DICSS-DPU-CS-HCG-432-	Mediante oficio HRCG-JV-237-04-2016 de fecha 20 de abril del 2016, el Señor José Antonio Garita Chaves, Jefe del Servicio de Seguridad y Vigilancia envía	1. La Jefatura del Servicio responde casi dos meses después de la solicitud de la Contraloría.



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

NÚMERO DE CASO	SOLICITUD DE DESCARGO POR PARTE DE LA CONTRALORÍA	FECHA DE RESPUESTA DEL FUNCIONARIO O JEFATURA	ACCIONES	DEBILIDAD
	Jefatura del Servicio.	2016 del 22 de marzo del 2016.	descargo del funcionario denunciado a la Contraloría de Servicios.	2. La Jefatura del Servicio remite descargo del funcionario a la Contraloría y no se informa al usuario los resultados de la investigación.
101-2016	18 de abril del 2016, oficio DICSS-DPU-CS-CHG-0548-2016, solicitud al funcionario denunciado.	No se obtuvo respuesta, por lo que, se traslada a la Jefatura del Servicio mediante oficio DICSS-DPU-CS-HCG-0614-2016 del 29 de abril del 2016.	Mediante oficio HRCG-JV-269-05-2016 de fecha 3 de mayo del 2016, la MBA. Merlin Solano González, Jefe a.i del Servicio de Seguridad y Vigilancia solicitó el descargo respectivo al funcionario denunciado. El funcionario envía oficio sin número ni fecha mediante el cual se refiere a los hechos denunciados, el cual fue recibido en la Contraloría el 2 de mayo del 2016.	No se observa que la Jefatura del Servicio informe al usuario los resultados de la investigación.

Fuente: Contraloría de Servicios, hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

Como se observa en el cuadro anterior, se presentan debilidades en los casos que la Contraloría de Servicios traslada a la Jefatura para ser atendidos por esta, debido a la ausencia de información que tiene esa instancia para la resolución de este. Sin embargo, no se evidencia en el expediente que custodia la Contraloría de Servicios que el proceso se concluya exitosamente debido a que:

- ✓ En el traslado a la Jefatura, la Contraloría de Servicios le aclara que, el caso es remitido a esa instancia por la ausencia de respuesta por parte del funcionario involucrado o de esa misma Jefatura, verificando que en los casos analizados no se observaron acciones al respecto.
- ✓ La Contraloría señala que esa Jefatura deberá brindar respuesta formal al usuario denunciante con copia a esa instancia de lo resuelto; sin embargo, en los casos analizados no se observaron acciones al respecto.
- ✓ La Contraloría señala que, por la desatención del funcionario o esa Jefatura a lo solicitado, existe causal suficiente para realizar un procedimiento administrativo; sin embargo, en los casos analizados por esta Auditoría no se observaron acciones al respecto.

Dentro de la revisión efectuada, a modo de ejemplo, se verificó que un funcionario de ese Servicio ante las solicitudes de la contraloría de servicios sobre su versión de los hechos denunciados no emitió el descargo correspondiente, según se detalla a continuación:



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

- 2015: En 6 de los 7 casos denunciados no presentó descargo.
- 2016: En 2 de los 10 casos denunciados no presentó descargo.
- 2017: En 5 de los 7 casos presentados no presentó descargo.

La Ley 8239, sobre los Deberes y Derechos de los usuarios de los Servicios de Salud Públicos y Privados en el artículo 16 establece:

“Para todos los efectos legales, la desatención injustificada de los requerimientos de colaboración e información, presentados por las Contralorías de Servicios locales, por parte de los funcionarios de la institución respectiva, se considerará falta grave”.

El Reglamento de la ley citada en el artículo 35, en relación con el plazo que dispone la Contraloría de Servicios para la conclusión de la investigación y las formalidades de la resolución, establece lo siguiente:

“El resultado de la investigación deberá dictarse en un plazo máximo de ocho días hábiles a partir de la presentación de la queja o del inicio del proceso si es de oficio.

La resolución no deberá estar sujeta a formalidades especiales, no obstante deberá ser fundamentada, e indicar las recomendaciones que correspondan. La misma deberá ser notificada a las partes involucradas”. El resaltado no corresponde al original.

En relación con la atención oportuna de los requerimientos de la Contraloría de Servicios, el señor Garita Chaves manifestó⁷:

“Una vez que nos trasladaban el caso, se le envía al guarda la inconformidad para que se refiriera, algunos no respondían por lo que tratábamos de contactarnos con el usuario, para ver si se apersonaban para hablar directamente con ellos, sin embargo, aproximadamente el 80% de los usuarios al interponer la inconformidad llega alterado, una vez que se le soluciona su problema de salud hemos notado desinterés por parte de los mismo usuarios y ellos mismos nos aconsejan que dejemos el asunto así”.

Esta Auditoría consultó⁸ al Lic. Mauricio Chacón Sánchez, Jefe del Área de Protección al Usuario de la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud, sobre la forma que debe proceder la Contraloría de Servicios cuando solicita el descargo a un funcionario denunciado y éste no responde al requerimiento en el plazo establecido por ley, al respecto manifestó:

“El contralor de servicios podría actuar de dos maneras:

Una, que no es obligatoria, corresponde a efectuar un recordatorio al funcionario denunciado a fin de que aporte su descargo, o bien, la segunda, resolver con los elementos de prueba que

⁷ Entrevista escrita del 18 de diciembre del 2017.

⁸ Entrevista escrita del 11 de enero de 2018.



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

consten en el expediente, que por lo general en casos de presunto mal trato únicamente es la denuncia de la persona usuaria, por lo cual se debería realizar la resolución final de la investigación final recomendando a la Jefatura del funcionario denunciado valorar el inicio de un procedimiento administrativo, según lo establecido en la Ley 8239 y su reglamento”.

Es criterio de esta Auditoría que tanto la Contraloría de Servicios⁹ como la Jefatura del Servicio de Seguridad y Vigilancia han sido omisos en cuanto al abordaje y resolución de las quejas interpuestas por los usuarios contra funcionarios de ese Servicio. En el caso de la Contraloría, debido a que el Jefe del Servicio responde extemporáneamente y no apegado al procedimiento, sin evidenciarse alguna acción de corrección por parte de la misma.

La Jefatura del Servicio de Seguridad y Vigilancia no ha efectuado las acciones necesarias para realizar un cumplimiento efectivo de las disposiciones normativas en los casos de los funcionarios que no responden en tiempo y forma a los requerimientos de la Contraloría de Servicios; al respecto, esta Auditoría no evidenció que algún funcionario fuera investigado por desatender las solicitudes de la Contraloría de Servicios.

La situación descrita ocasiona una afectación en el ambiente de control del Servicio de Seguridad y Vigilancia, debido a que los funcionarios desacatan instrucciones de instancias superiores de manera reiterativa y la Jefatura inmediata no demuestra interés en la ejecución de las acciones necesarias para contrarrestar esas conductas y atender lo establecido por ley en cuanto a los requerimientos de las Contralorías de Servicios y de los usuarios del sistema de salud.

2.2 Debilidades en la gestión de las inconformidades por parte de la Contraloría de Servicios

Se determinó que el proceso de atención y resolución de las inconformidades presentadas por los usuarios contra funcionarios del Servicio de Seguridad y Vigilancia en la Contraloría de Servicios del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, presenta debilidades que imposibilitan la adecuada indagación y resolución de los casos (**Ver anexo 2**).

De los 53 expedientes revisados por esta Auditoría sobre inconformidades presentadas por los usuarios, en relación con el abordaje realizado por la Contraloría de Servicios, se evidenció lo siguiente:

- ✓ El 40% (21) de los casos¹⁰ en el expediente entregado por la Contraloría de Servicios no se observaron acciones posteriores a la solicitud de descargo al funcionario denunciado o a la Jefatura del Servicio; es decir, esa Contraloría no brindó seguimiento, ni efectuó la resolución informando al usuario, o de ser procedente, el traslado a la Jefatura u otra instancia para la atención de los casos, lo que ocasiona que el usuario a la fecha no disponga con información relacionada con la atención a su inconformidad.

⁹ Aspecto desarrollado en el hallazgo 2.2 del presente informe.

¹⁰ Corresponden a 8 casos del 2015 y 13 del 2016.



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

- ✓ Únicamente en el 5.6% (3) de los casos se observan acciones de seguimiento posterior al traslado para resolución de la Jefatura de Servicio o atención de las recomendaciones realizadas por esa instancia.
- ✓ En 5 casos no se observó la resolución por parte de la Contraloría de Servicios, en 2 de ellos se evidenció un correo electrónico mediante el cual se remite dicha resolución al usuario, pero la misma no se localizó en el expediente y en los restantes 3, se aporta correo electrónico mediante el cual se remite a la Jefatura de Servicio traslado de cargos sobre la inconformidad planteada.

Preocupa que los casos trasladados por la Contraloría de Servicios a la Jefatura involucrada, para realizar la investigación ante la ausencia de respuesta formal del funcionario implicado, advirtiendo que es su responsabilidad informarle al usuario que presentó la inconformidad y que esa Jefatura brindará atención a la inconformidad presentada.

No obstante, de conformidad con la revisión de los expedientes custodiados en la Contraloría de Servicios, no se observó resolución ni comunicación al usuario sobre los resultados de la investigación, por lo que esa Contraloría no podría garantizar que el caso se resolvió adecuadamente.

Al respecto, es importante indicar que según la información suministrada por la Licda. María Elena Vega Covalada, Encargada de Recursos Humanos, de la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud¹¹ durante el período evaluado por la Auditoría Interna han laborado hasta ocho personas en la Contraloría de Servicios del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

Sobre el procedimiento de la tramitación de inconformidades, la Licda. Matarrita Román informó¹² lo siguiente a esta Auditoría:

“a- De acuerdo al artículo 34, de la cita ley una vez analizada la inconformidad y admitido el reclamo o la denuncia, deberá levantarse un expediente que contenga todos los datos, informaciones, alegatos de las partes, demás documentos y las pruebas que tengan relación con la investigación. Deberán tomarse las previsiones necesarias para efectos de proteger la identidad del afectado, en aquellos casos en los que éste lo hay solicitado, conforme a lo dispuesto en el artículo 27 del presente Reglamento.

b- De acuerdo al artículo 35 de cita ley, el resultado de la investigación deberá dictarse en un plazo máximo de ocho días hábiles a partir de la presentación de la queja o del inicio del proceso si es de oficio.

c- La resolución no deberá estar sujeta a formalidades especiales, no obstante, deberá ser fundamentada, e indicar las recomendaciones que correspondan. La misma deberá ser notificada a las partes involucradas.

¹¹ Oficio DICSS-RH-17-2017 del 29 de noviembre del 2017.

¹² Mediante oficio DICSS-APU-CSS-HCG-1274-2017 de fecha 6 de diciembre del 2017.



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

e- Cuando la investigación determine que existe causal suficiente para un procedimiento administrativo, el expediente se remitirá al superior jerárquico para la apertura del procedimiento y la determinación de las posibles sanciones, de conformidad con el reglamento interno de la institución de que se trate y la legislación laboral vigente.

f- Una vez enviado el expediente de la jefatura correspondiente, según lo indicado en el punto e-, se dará seguimiento a la misma, con el fin de corroborar lo recomendado por la Contraloría de Servicios, y se solicitará a la jefatura correspondiente, se le informe de lo actuado, de acuerdo al plazo establecido en el numeral 116, de la Normativa de Relaciones Laborales, y se le hace la prevención, que de acuerdo al artículo 43 de la Ley 8239, la desatención injustificada de las recomendaciones de la contraloría de servicios de salud se considerará falta grave, en cuyo caso la institución empleadora deberá determinar la responsabilidad disciplinaria del funcionario, para lo cual deberá observar el debido proceso y sus principios integrantes”.

La Ley de Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, en su artículo 9 “Funciones”, en su punto H señala:

“Dar seguimiento a sus recomendaciones y resoluciones”

El Reglamento de la Ley de Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, en el artículo 24, sobre este tema establece lo siguiente:

“Las disposiciones relativas a las denuncias o reclamos, contenidas en el presente Reglamento deberán ser acatadas por las contralorías de servicios de salud y la Auditoría General en la atención de las denuncias sometidas a su conocimiento. Su desatención injustificada será considerada falta grave, previo proceso disciplinario ordenado y tramitado con estricto apego a la garantía constitucional del debido proceso y sus principios integrantes”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público emitido por la Contraloría General de la República, en su punto 6.1 “Seguimiento del Control Interno” establece:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, actividades permanentes y periódicas de seguimiento para valorar la calidad del funcionamiento de los elementos del sistema a lo largo del tiempo, así como para asegurar que las medidas producto de los hallazgos de auditoría y los resultados de otras revisiones se atiendan de manera efectiva y con prontitud.”

Sobre este aspecto, el Lic. Chacón Sánchez, indicó¹³:

“Siempre se les ha dicho en reuniones y recientemente mediante directrices escritas que los seguimientos son importantes para la resolución de las investigaciones preliminares”.

¹³ Entrevista escrita del 11 de enero de 2017.



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

Además, agregó que desconoce la razón por la cual solo se encuentra la solicitud del descargo, que podría deberse a que no se archivaron en el expediente, que estén mal archivadas o que el funcionario no respondiera, entre otras.

En relación con las razones por las cuales no se le brinda seguimiento por parte de la Contraloría de Servicios de ese centro médico a todos los casos recibidos, agregó:

“Desde mi óptica podría ser por la enorme cantidad de trabajo que se realiza en la Oficina de la Contraloría del Calderón Guardia, en ese sentido es de resaltar, que sin contar funciones conexas del contralor tales como: aplicación de cuatro sondeos anuales, capacitación de usuarios y funcionarios y gestiones o atenciones inmediatas de las personas usuarias; se atendieron en el año 2015 421 quejas o investigaciones preliminares, en el 2016 361 quejas y en el 2017, 182 quejas, lo cual conlleva una serie de acciones que son muy laboriosas, siendo que a mi criterio la causa podría ser el exceso de labores para un solo Contralor en este hospital Nacional”.

Sobre el criterio externado por el Jefe del Área de Protección al Usuario de la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud, considera esta Auditoría que si bien es cierto por tratarse de un centro médico de alta complejidad como el hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, el porcentaje de trabajo en los diferentes Servicios es importante, esta situación no es justificante para que un funcionario público no efectúe de forma eficiente y eficaz las funciones propias de su cargo, máxime tratándose de una unidad cuyo propósito es la protección al usuario y la coordinación con las diferentes instancias hospitalarias para brindar una respuesta satisfactoria a las inconformidades planteadas, con el fin de fortalecer la prestación de servicios de salud y la calidez en la atención.

Si bien es cierto, la Contraloría de Servicios dentro de sus funciones no tiene la potestad de tomar acciones directas contra funcionarios, si no que éstas corresponden más a un ámbito recomendativo, el seguimiento adecuado de esa instancia y la solicitud de rendición de cuentas a las Jefaturas de Servicio es fundamental para coadyuvar con el fortalecimiento al sistema de control interno en el centro médico.

Las debilidades en la tramitación de las inconformidades por parte de la Contraloría de Servicios de ese centro médico, no solo ocasiona un incumplimiento de las funciones del responsable, sino que podría desincentivar al usuario a denunciar los casos en los cuales considere que se están violentando sus derechos, debido a que no reciben una resolución adecuada y oportuna de su caso, e incluso en algunas situaciones ni siquiera se les informa ninguna acción relacionada con la atención de su inconformidad.

La falta de un seguimiento adecuado de las inconformidades presentadas, sobre todo en el caso del Servicio de Seguridad y Vigilancia en el cual la situación es reiterativa, ocasiona que la investigación no concluya exitosamente, debido a que algunos casos prescriben, situación que eventualmente podría propiciar la percepción por parte del personal y usuarios de que ante situaciones como las descritas, no



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

generen acciones correctivas según corresponda, favoreciendo la reincidencia de comportamientos como los indicados en el presente informe, relacionados con el maltrato a los usuarios.

2.3 Debilidades en la gestión de inconformidades por parte de la Jefatura del Servicio de Seguridad y Vigilancia

Se determinó que las Jefaturas que han estado a cargo del Servicio de Seguridad y Vigilancia durante el período evaluado, han sido omisas en la atención de algunas inconformidades de usuarios, remitidas por la Contraloría de Servicios de ese centro médico.

A continuación se detallan los aspectos evidenciados:

- ✓ De las 53 inconformidades revisadas, 8 fueron trasladadas por la Contraloría de Servicios para aclarar datos de la denuncia interpuesta¹⁴, determinándose que en 3 de los casos revisados¹⁵, no se observó respuesta de la Jefatura a la Contraloría ni otra gestión realizada.
- ✓ En 18 de los casos trasladados a la Jefatura de Seguridad y Vigilancia, se observaron debilidades en cuanto al abordaje por parte de esta, relacionados con atención inoportuna, omisión de acciones para concluir la investigación (**Ver anexo 3**), entre los cuales se destacan los siguientes casos:
 - En 3 casos¹⁶ no se observó ninguna gestión por parte de la Jefatura del Servicio de Seguridad y Vigilancia, pese a reiterados recordatorios de la Contraloría de Servicios.
 - En 4 inconformidades¹⁷ se observó que la Jefatura de Servicio le adjuntó a la Contraloría de Servicios un oficio de descargo de los funcionarios denunciados, siendo este procedimiento incorrecto debido a que esa Jefatura tenía la responsabilidad de concluir la investigación, efectuar la resolución y comunicar los resultados al denunciante.
 - En 2 de los casos¹⁸ se observó que la gestión realizada por la Jefatura corresponde a un llamado de atención al funcionario denunciado, por desacato de la solicitud de la Contraloría de Servicios, pero no realiza la investigación correspondiente ni informa al usuario sobre lo actuado.

¹⁴ Por ejemplo: identificar al personal involucrado, indicar el nombre del personal que laboró en el Servicio indicado por el denunciante, entre otros.

¹⁵ Se refiere a los siguientes casos: 231-2016 del 1 de setiembre, 191-2016 del 1 de agosto y 177-2016 del 21 de julio.

¹⁶ Casos: 110-2016, 100-2017 y 20-2017.

¹⁷ Casos: 59-2016, 50-2016, 73-2016 y 309-2016.

¹⁸ 140-2017 y 130-2017.



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

- Se evidenció en una gestión¹⁹, que ante los recordatorios de la Contraloría, la Jefatura de Servicio indicó que efectuaría una consulta al Departamento Legal para proceder, debido a que se encuentra recientemente nombrada. El trámite de este caso se realizó el 26 de octubre del 2016 y la respuesta se realizó el 5 de diciembre del 2016, es decir, un mes después.
- En 4 casos²⁰ se observó que la gestión realizada por la Jefatura corresponde a volver a solicitar al funcionario el descargo sobre los hechos denunciados.

La Ley General de la Administración Pública, en el capítulo segundo, sección primera, de la relación jerárquica, en el artículo 102, señala:

“El superior jerárquico tendrá las siguientes potestades:

- a) Dar órdenes particulares, instrucciones o circulares sobre el modo de ejercicio de las funciones por parte del inferior, tanto en aspectos de oportunidad y conveniencia como de legalidad, sin otras restricciones que las que se establezcan expresamente;*
- b) Vigilar la acción del inferior para constatar su legalidad y conveniencia, y utilizar todos los medios necesarios o útiles para ese fin que no estén jurídicamente prohibido.”*

La Ley General de Control Interno, en el artículo 10, sobre la responsabilidad por el sistema de control interno señala:

“Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el punto 4.5.1 “Supervisión constante”, establecen lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos.”

Estas mismas normas, en el capítulo 1, sobre las Normas Generales, en el apartado 1.2 Objetivos del SCI, establecen lo siguiente:

*“El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:
(...)”*

¹⁹ Caso 296-2016.

²⁰ Caso 61-2017, 101-2017, 200-2016, 101-2016.



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

c. Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales”.

Es criterio de esta Auditoría que la inacción de la Jefatura del Servicio de Seguridad y Vigilancia en relación con el abordaje oportuno de las inconformidades recibidas acerca de supuestos mal tratos a los usuarios, han ocasionado que no exista una solución efectiva a esta problemática, propiciando que se sigan presentando cuestionamientos sobre la conducta del personal.

Lo descrito implica que existen debilidades en la gestión administrativa y de coordinación de ese Servicio, ocasionando una afectación al ambiente laboral y propiciando que exista la sensación de impunidad ante hechos irregulares.

3. SOBRE EL ABORDAJE DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Se solicitó a la Jefatura del Servicio de Seguridad y Vigilancia información relacionada con las investigaciones preliminares y procedimientos administrativos instaurados contra funcionarios de ese Servicio, durante el período 2015-2017, el cual respondió mediante oficio HRCG-JSV.1289-12-2017 del 15 de diciembre de 2017.

De la información suministrada por el Señor Garita Chaves se determinó que algunos procedimientos administrativos instaurados contra funcionarios de ese Servicio han sido archivados por prescripción de plazos. El detalle de lo descrito se observa en el siguiente cuadro:

CUADRO 4
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS CONTRA FUNCIONARIOS DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA
2015-2017

EXPEDIENTE	MOTIVO	ESTADO	RESOLUCIÓN
EXP 01-07-2015	Supuesto incumplimiento de las obligaciones	Archivado	Plazos prescritos
EXP 09-08-2015	Supuesto mal trato a compañero	Archivado	No comparecencia de testigos
EXP 01-11-2015	No indica	Archivado	Excepción de prescripción dado que se duró cuatro meses y diez días en



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA

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

Ato: 10105

EXPEDIENTE	MOTIVO	ESTADO	RESOLUCIÓN
			realizar la resolución inicial de traslado de cargos.
EXP.DG-PAD-0299-16	Queja de usuario	Archivado	Se archiva el expediente a causa del tiempo transcurrido y por economía procesal.
EXP.DG-PA-01-01-2017	Asistir a fiesta incapacitada	Concluido	Suspensión de ocho días
EXP.DG-PA-0004-2017	Fuga de paciente	Archivado	Plazos prescritos

Fuente: Oficio HRCG-JSV.1289-12-2017 del 15 de diciembre de 2017²¹.

La Normativa de Relaciones Labores, en el artículo 96, sobre el deber de los representantes de la Administración Activa, menciona:

*“Siempre que la Administración conozca de alguna irregularidad, ya sea por denuncia o de manera oficiosa, estará en la obligación de investigar a efectos de determinar verdad real. En tal sentido, toda Jefatura que actúa como Órgano Decisor, una vez que tenga conocimiento de un presunto hecho irregular que afecte los intereses de la Institución. Independientemente de que se haya interpuesto o no denuncia, **deberá actuar oficiosamente**, efectuando una investigación preliminar o tomar la decisión de inicio de un procedimiento administrativo, según corresponda, una vez que constate la existencia de elementos de mérito para ello”.*

El hecho de que los procedimientos administrativos instaurados en el Servicio no sean concluidos de manera exitosa debido a la prescripción de casos, evidencia una gestión ineficaz por parte de los actores involucrados en el desarrollo de las distintas fases que componen estos procedimientos.

Lo descrito provoca que no se logre determinar la verdad real de los hechos y por ende, no se establezcan las responsabilidades que pudiesen corresponder. Tal y como se ha indicado anteriormente esto podría afectar el sistema de control interno de la Unidad generando la percepción de que no existan consecuencias concretas ante presuntos hechos irregulares, dando muestra de una eventual apatía o indiferencia hacia el abordaje de las situaciones que pueden acarrear a necesidad de establecer responsabilidades.

²¹ Existen cinco procedimientos administrativos pendientes de resolución.



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

4. DE LA CAPACITACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Se determinó que la programación de capacitaciones relacionadas con temas de atención al usuario con calidad y calidez humana coordinada por la Jefatura del Servicio de Seguridad y Vigilancia, ha sido insuficiente para garantizar la mejora en este aspecto, considerando la frecuencia de las inconformidades de usuarios recibidas contra oficiales de seguridad en la Contraloría de Servicios de ese centro médico.

En revisión de 13 expedientes personales custodiados en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, se evidenció que la última capacitación a la que asistieron fue en el 2011, denominada “Taller de atención al usuario con calidad y calidez humana”.

Sin embargo, de la información aportada por el Jefe del Servicio²², -la cual no es coincidente con lo evidenciado en la revisión de los expedientes personales-, se desprende que en los años 2015 y 2017²³ se efectuó un curso al personal sobre este tema, no obstante, en el 2016 no se brindó ninguno. Lo anterior se detalla en el siguiente cuadro:

CUADRO 4
CAPACITACIONES RECIBIDAS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA
HOSPITAL DR. RAFAEL ÁNGEL CALDERÓN GUARDIA
2015-2017

AÑO	FECHA	TEMA DEL CURSO
2015	21 y 22 de mayo, 24 y 25 de setiembre	Actualización en temas de seguridad social
	18 de junio	CTAS, sistema de clasificación de pacientes TRIAGE
	18 de junio	Atención al cliente, usuario o público
	18 de junio	Funciones de guardas por puestos
	19 y 20 de agosto	Atención primaria de un paciente
2016	13 de setiembre	Primeros Auxilios Psicológicos
	20 de setiembre	
	10 de octubre	
	22 y 23 de setiembre	Actualización en temas de seguridad social
	16 y 18 de noviembre	

²² Oficio HRCG-JSV-1289-12-2017 del 15 de diciembre del 2017.

²³ En ambos años el curso fue otorgado durante un día, en la información aportada no se indica la duración.



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

AÑO	FECHA	TEMA DEL CURSO
2017	19 y 20 de mayo, 24 y 25 de agosto, 16 y 17 de noviembre	Actualización en temas de seguridad social
	23 de junio	Habilidad para adaptarse a los cambios
	10 de agosto	Servicio al cliente

Fuente: Jefatura del Servicio de Seguridad y Vigilancia.

La Normativa de Relaciones Laborales de la Caja Costarricense de Seguro Social, establece lo siguiente:

“...Artículo 53. Educación continua.

La Caja, como parte del desarrollo de las competencias de su talento humano, establecerá, en todas sus unidades un plan de acción que permita la educación continua de su personal...

...Congruente con la “Política de Capacitación y Formación del Recurso” y para su consecución, cada unidad deberá contar con un diagnóstico de necesidades de capacitación y formación de su personal, de manera que, en forma coordinada con el CENDEISSS, pueda implementar los procesos de conocimiento al personal en forma bianual...”.

La Política Institucional para la Gestión de las Personas, aprobada por la Junta Directiva, en el artículo 160 de la sesión número 8886, del 2 de febrero del año 2017, define como uno de sus lineamientos principales lo siguiente:

“...Lineamiento 15: La CCSS implementará procesos de capacitación y formación acorde con la detección y priorización de necesidades, para el desarrollo del conocimiento y competencias de las personas trabajadoras, a fin de contribuir al logro de los objetivos institucionales y la generación del conocimiento...”.

Sobre las acciones que ha realizado esa Jefatura sobre la capacitación a los funcionarios del Servicio de Seguridad y Vigilancia en temas de calidad y calidez en la atención de los usuarios, el Señor Garita Chaves señaló²⁴:

“Se trajo al funcionario de oficinas centrales que imparte charlas de buen trato para los muchachos, de igual forma se invitó al Dr. Corella de Emergencia y al Dr. Umaña para que también les dieran una charla para evacuar dudas sobre el accionar de los guardas ante consultas de los pacientes. También se trajo a don Eduardo Fallas de la contraloría de servicios

²⁴ Entrevista escrita del 18 de diciembre del 2017.



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

ante la situación que se estaba presentando por las constantes quejas en contra de algunos funcionarios del servicio”.

Lo descrito obedece a que las autoridades del Servicio no han ejecutado las acciones correspondientes para garantizar un proceso de capacitación efectivo que genere resultados tangibles reflejados en los instrumentos que permiten valorar la percepción del usuario hacia el trato brindado como son los registros estadísticos de inconformidades disponibles en la Contraloría de Servicios.

Esta situación implica que existen limitaciones para garantizar una reducción de las inconformidades presentadas por los usuarios contra funcionarios del Servicio de Seguridad y Vigilancia por supuesto maltrato, lo cual genera implicaciones a la imagen de la institución, a la percepción de la población sobre el servicio brindado por el centro hospitalario y una eventual afectación al estado emocional de los pacientes, quienes se presentan en busca de apoyo y atención de su problema de salud física o emocional.

CONCLUSIÓN

Los resultados de la evaluación realizada y lo descrito en el presente informe permiten concluir que, se presentan debilidades en la gestión administrativa del Servicio de Seguridad y Vigilancia del hospital Dr. Rafal Ángel Calderón Guardia, relacionadas con la frecuencia, oportunidad y atención de inconformidades de usuarios, carencia de acciones ante los requerimientos de la Contraloría de Servicios e ineficacia en el desarrollo de los procedimientos administrativos; aspectos que no favorecen la prestación de los servicios de salud y que han ocasionado que en los últimos tres años se hayan tramitado 94 inconformidades en la Contraloría de Servicios de ese centro médico contra funcionarios del Servicio de Seguridad y Vigilancia.

Al respecto, se evidenció que la Jefatura del Servicio de Seguridad y Vigilancia no ha sido diligente al efectuar las gestiones necesarias para el abordaje de las inconformidades recibidas acerca de supuestos malos tratos a los usuarios por parte de los oficiales de seguridad, lo cual ha ocasionado que no exista una solución efectiva a esta problemática, propiciando una percepción de indiferencia por parte de los usuarios ante el abordaje de sus peticiones, puesto que acuden al centro médico para resolver su situación de salud física y emocional, y que, por su condición de vulnerabilidad espera un trato con respeto, amabilidad y cortesía.

En relación con el trámite y resolución de los procedimientos administrativos instaurados en el Servicio de Seguridad y Vigilancia, se determinó que algunos no han sido concluidos de manera exitosa debido a la prescripción de plazos u otras razones, lo cual demuestra que los actores involucrados en el desarrollo de las distintas fases del procedimiento no han efectuado las acciones necesarias para garantizar su cumplimiento apegado a lo establecido en el marco normativo vigente.



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

Sobre la gestión de las inconformidades por parte de la Contraloría de Servicios del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, se determinó que se presentan debilidades por cuanto algunos de los expedientes revisados se encontraban incompletos, y se observó ausencia de resoluciones de las inconformidades recibidas, evidenciando incluso casos en los cuales no se brindó el seguimiento correspondiente.

El cumplimiento de los tiempos establecidos en la normativa vigente, en relación con las resoluciones de las quejas planteadas en la Contraloría de Servicios, asegura una atención pronta a las inconformidades de los pacientes y una posible resolución más ágil que beneficie la salud del paciente, generando confianza en el sistema y unidades dispuestas para apoyar al paciente.

Finalmente, se determinó que existen debilidades en la capacitación impartida al personal del Servicio de Seguridad y Vigilancia en el tema de atención con calidez a los usuarios, en virtud de la frecuencia y duración de las capacitaciones programadas; en razón de que, no se han obtenido resultados tangibles que permitan reducir las inconformidades presentadas por los usuarios por supuesto maltrato, lo cual genera deterioro a la imagen de la institución, en la percepción de la población sobre el servicio brindado y una eventual afectación al estado emocional de los pacientes que acuden al centro médico.

Es criterio de esta Auditoría, que las Autoridades del Servicio y de ese centro médico deben adoptar acciones inmediatas y concretas para garantizar la atención de usuarios en un ambiente de calidez y trato amable por parte del personal de Seguridad y Vigilancia.



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

RECOMENDACIONES

AL M.SC. MAURICIO CHACÓN SÁNCHEZ, JEFE ÁREA DE PROTECCIÓN AL USUARIO O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. De conformidad con lo indicado en el hallazgo 2.2, crear y ejecutar una estrategia que permita supervisar la labor de la Contraloría de Servicios del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, y establecer las acciones procedentes para garantizar que ese órgano contralor efectúe de forma eficiente y eficaz las funciones propias de su cargo, al tratarse de una unidad cuyo propósito es la protección al usuario y la coordinación con las diferentes instancias hospitalarias. **Plazo de cumplimiento:** 6 meses a partir de la fecha de recibido el presente informe.
2. Instruir al funcionario responsable de la Contraloría de Servicios del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, implementar un mecanismo de control para brindar seguimiento a las inconformidades presentadas por los usuarios, considerando entre otros los siguientes aspectos: respuesta de los funcionarios involucrados en las quejas, estado de los casos que son trasladados para atención de las Jefaturas de Servicio y resoluciones notificadas a los usuarios. De lo anterior, esa Contraloría realice un informe de manera trimestral a esa Jefatura de los resultados del instrumento de control elaborado, con el objetivo de que se valoren los resultados obtenidos y se ejecuten las acciones que corresponda. **Plazo de cumplimiento:** 6 meses a partir de la fecha de recibido el presente informe.
3. Realizar un recordatorio al funcionario (a) responsable de la Contraloría de Servicios del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, acerca de las formalidades y requerimientos en la conformación del expediente de las inconformidades recibidas en esa Unidad. **Plazo de cumplimiento:** 1 mes a partir de la fecha de recibido el presente informe.

AL DR. TACIANO LEMOS PIRES, DIRECTOR GENERAL DEL HOSPITAL DR. RAFAEL ÁNGEL CALDERÓN GUARDIA O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

4. Considerando que los resultados del estudio evidenciaron debilidades en la gestión administrativa del Servicio de Seguridad y Vigilancia relacionadas con la frecuencia, oportunidad y atención de inconformidades de usuarios, carencia de acciones ante los requerimientos de la Contraloría de Servicios e ineficacia en el desarrollo de los procedimientos administrativos; aspectos que no favorecen la prestación de los servicios de salud y que a criterio de esta Auditoría deben adoptarse acciones inmediatas y concretas para garantizar la atención de usuarios en un ambiente de calidez y trato amable por parte del personal, se solicita a esa Dirección General que en conjunto con la Dirección Administrativa Financiera, proceda a la conformación de un equipo de trabajo de apoyo técnico y acompañamiento administrativo a la gestión de la Jefatura de ese Servicio, para que mediante la formulación y ejecución de un plan de acción se adopten las acciones administrativas y técnicas, a efectos de fortalecer los principales procesos y actividades que fueron señalados en este informe:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA

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

Ato: 10105

- ✓ Considerando las inconformidades que se reciban en la Contraloría de Servicios así como lo descrito en el hallazgo 1 del presente informe, realizar una valoración técnica y de salud con el apoyo de Medicina Laboral u otras instancias que considere pertinentes, a fin de determinar cuáles funcionarios del Servicio de Seguridad y Vigilancia no tienen condiciones de servicio al cliente, trato, empatía, entre otras características necesarias para trabajar en áreas en las cuales se brinda atención directa al público. Con los resultados obtenidos, se disponga de un diagnóstico integral que permita implementar una estrategia para tomar las decisiones necesarias con dichos funcionarios.
- ✓ De conformidad con lo señalado en el hallazgo 2, apartado 2.1 y 2.3, definir un procedimiento que permita la atención y abordaje oportuno por parte de la Jefatura y funcionarios del Servicio de Seguridad y Vigilancia de los requerimientos de la Contraloría de Servicios de ese centro médico en el cual se incluyan las actividades a ejecutar, actores involucrados y plazos, considerando aspectos como: respuesta a la solicitud de descargo de las inconformidades por parte de los funcionarios denunciados así como de la Jefatura del Servicio, cumplimiento de plazos en la respuesta conforme lo establece la legislación vigente, entre otros que se considere oportuno.
- ✓ Según lo indicado en el hallazgo 3 del presente informe, analizar el manejo que se le ha brindado a los procedimientos administrativos instaurados en el Servicio de Seguridad y Vigilancia, para establecer acciones dirigidas a fortalecer la gestión y garantizar el desarrollo y cumplimiento eficaz de las diferentes etapas que componen un procedimiento de este tipo, en procura de determinar la verdad real de los hechos investigados.
- ✓ Considerando lo indicado en el hallazgo 4 del presente informe, definir las necesidades de capacitación del personal de seguridad, en temas relacionados con el manejo de conflictos, servicio al cliente, con el propósito de gestionar con el Centro de Desarrollo Estratégico e Investigación en Salud y Seguridad Social (CENDEISS) u otras instancias, la programación de esos requerimientos, con el fin de fortalecer las habilidades y disposición de los funcionarios, hacia la atención y comunicación con los usuarios interno y externos del centro hospitalario.

Esas Direcciones General y Administrativa Financiera deberán garantizar la implementación del plan de acción establecido y de las mejoras propuestas para fortalecer la gestión del Servicio de Seguridad y Vigilancia del centro hospitalario. **Plazo de cumplimiento:** 12 meses a partir de la fecha de recibido el presente informe.

5. En conjunto con la Asesoría Legal del hospital, analizar el abordaje de los procedimientos administrativos instaurados durante el periodo 2015-2017 (mencionados en el hallazgo 3), con el fin de establecer las causas específicas por las cuales algunos de estos no se consolidaron, ya sea por prescripción de plazos u otras razones, con el propósito de que en cumplimiento de sus responsabilidades y competencias, se ejecuten las acciones de mejora y administrativas que correspondan para que, a partir de los resultados de ese análisis, se garantice que los responsables del servicio realicen de manera oportuna y correcta las actividades relacionadas con el desarrollo de un procedimiento administrativo. **Plazo de cumplimiento:** 6 meses a partir de la fecha de recibido el presente informe.



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

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Caja Costarricense de Seguro Social, los principales resultados del presente informe fueron comentados el 26 de enero del 2017 con el Dr. Taciano Lemos Pires, Director General, MSc. Marco Segura Quesada, Director Administrativo Financiero, Lic. Mauricio Solano Soto, Asesor de la Dirección General y el Lic. Luis Antidio Caval, Asesor Legal, todos funcionarios del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia. Las observaciones efectuadas por los participantes fueron consideradas en el presente informe.

Además, el 29 de enero del 2017 se comentó con el Lic. Mauricio Chacón Sánchez, Jefe Área de Protección a las Personas de la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud, los aspectos correspondientes de esa Unidad, el cual no efectuó observaciones sobre los hallazgos ni recomendaciones.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Licda. Ana Lizeth Garita Castrillo
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Ing. Sebastián Madrigal Solano
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Ing. Miguel Ángel Salvatierra Rojas
JEFE DE SUBÁREA

MASR/ALGC/SMS/wnq



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

ANEXO 1
ANÁLISIS CASOS SIN DESCARGO DE PARTE DE LOS FUNCIONARIOS DENUNCIADOS
SERVICIO DE VIGILANCIA DEL HOSPITAL DR. RAFAEL ÁNGEL CALDERÓN GUARDIA
2015-2017

Número de caso	Fecha del trámite	Fecha de solicitud de descargo	Acciones realizadas
355-2015	17-11-2015	18-11-2015	No se observan más acciones
402-2015	07-12-2015	14-12-2015	No se observan más acciones
331-2015	05-11-2015	05-11-2017	Mediante oficio HRCG-JV-1026-12-2015 del 1 de diciembre del 2015, la Jefatura del Servicio le solicitó al funcionario involucrado apersonarse a la Contraloría de Servicios para una entrevista sobre la denuncia interpuesta. No se observan más acciones.
272-2015	26-08-2015	28-08-2015	No se observan más acciones
211-2015	03-07-2015	06-07-2015	El 13 de julio del 2015, la Contraloría de Servicios toma la declaración de uno de los testigos aportados por el denunciante. No se observan más acciones.
168-2015	28-05-2015	29-05-2015	No se observan más acciones
138-2015	12-05-2015	15-05-2015	No se observan más acciones
134-2015	11-05-2015	14-05-2015	No se observan más acciones
296-2016	26-10-2016	27-09-2016	Se indica por parte de la Contraloría de Servicios sobre la negativa del funcionario del Servicio de Vigilancia de ser notificado.
287-2016	19-10-2016	24-10-2016	La Licda. Taina Matarrita Román, Contralora de Servicios a.i emite resolución mediante oficio DICSS-DPU-CS-HCG-0222-2017 del 14 de febrero del 2016, en donde se toman por ciertos los hechos debido a la ausencia de descargo de parte del funcionario. Mediante oficio DICSS-DPU-CS-HCG-0223-2017 del 14 de febrero del 2017, la Contraloría realiza traslado del expediente CS-287-2016 para lo que administrativamente corresponda.
110-2016	03-05-2016	04-05-2016	No se observa respuesta del funcionario al oficio remitido por la Contraloría de Servicios, por lo anterior, mediante oficio DICSS-DPU-CS-HCG-0673-2016 del 16 de mayo del 2016, la Licda. Matarrita Román traslada el caso al Lic. José Antonio Garita Chávez, Jefe Servicio de Vigilancia, para que sea esa Jefatura la que brinde respuesta formal al usuario. No se observa que la Jefatura haya realizado la resolución del caso ni que haya remitido esa resolución al usuario.
340-2016	30-11-2016	30-11-2016	Se observa "acta de notificación" para audiencia al funcionario.



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

Número de caso	Fecha del trámite	Fecha de solicitud de descargo	Acciones realizadas
200-2016	04-08-2016	08-08-2016	El caso fue trasladado a la Jefatura del Servicio por ausencia del descargo del funcionario. Sin embargo, el funcionario realiza informe sobre los hechos denunciados en oficio sin número de fecha 16 de diciembre del 2016, dirigido a la Contraloría de Servicios.
143-2016	15-06-2016	17-06-2016	No se observan más acciones
157-2016	24-06-2016	27-06-2016	No se observan más acciones
143-2016	15-06-2016	17-06-2016	No se observan más acciones
59-2016	02-03-2016	03-03-2016	Como no se obtuvo respuesta de parte del funcionario, la Contraloría de Servicios traslada caso a la Jefatura del Servicio de Vigilancia mediante oficio DICSS-DPU-CS-HCG-0490-2016 del 6 de abril del 2016.
33-2016	15-02-2016	17-02-2016	No se observan más acciones.
140-2017	02-10-2017	04-10-2017	Mediante oficio HRCG-JSV-1053-2017 del 20 de octubre del 2017, la Licda. María Elena Quirós Mesén, Jefatura a.i del Servicio de Vigilancia realiza un llamado de atención escrito al funcionario por no efectuar el descargo sobre los hechos denunciados.
100-2017	20-07-2017	21-07-2017	La Licda. Taina Matarrita Román, Contralora de Servicios, realizada resolución mediante oficio DICSS-APU-CS-HCG-0873-2017 del 7 de agosto del 2017, indicando que debido a que no se recibe descargo del funcionario denunciado se toman como ciertos los hechos indicados por el usuario y se realiza traslado a la Jefatura para lo que administrativamente corresponda.
101-2017	20-07-2017	Primera vez: 21-07-2017. Segunda vez: 26-07-2017	Mediante el oficio DICSS-APU-CS-HCG-0872-2017, del 7 de agosto 2017 la Licda. Matarrita Román remitió a la Licda. María Elena Quirós Mesén, Jefe Servicio de Vigilancia, el caso para que administrativamente esa jefatura resolviera lo concerniente a la inconformidad presentada. Además, la Licda. Mesén Quirós mediante oficio HRCG-JSV-783-07-2017 solicitó al Sr. Tristán Alfaro en un plazo no mayor a 2 días hábiles, referirse al tema en cuestión, sin embargo a la fecha de la presente revisión no se evidencia respuesta.
61-2017	27-04-2017	27-04-2017	Mediante el oficio DICSS-APU-CS-HCG-0589-2017, del 11 de mayo del 2017 la Licda. Matarrita Román remitió a la Licda. María Elena Quirós Mesén, Jefe a.i del Servicio de Vigilancia, el caso para que administrativamente esa jefatura resolviera lo concerniente a la inconformidad presentada.





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

Número de caso	Fecha del trámite	Fecha de solicitud de descargo	Acciones realizadas
17-2017	26-01-2017	27-01-2017	Mediante el oficio DICSS-APU-CS-HCG-0173-2017, del 7 de febrero 2017 la Licda. Matarrita Román remitió a la Licda. María Elena Quirós Mesén, Jefe Servicio de Vigilancia, el caso para que administrativamente esa jefatura resolviera lo concerniente a la inconformidad presentada. Así mismo mediante el oficio DICSS-APU-CS-HCG-0661-2017, del 1 de junio 2017 la Licda. Matarrita Román reitera a la Licda. Mesén Quirós informar sobre las acciones efectuadas en torno al caso, a la fecha de la presente revisión no se evidenció respuesta a dichas solicitudes.
20-2017	30-01-2017	30-01-2017	La Licda. Taina Matarrita Román, Contralora de Servicios a.i., remitió el oficio DICSS-APU-CS-HCG-0141-2017 del 30 de enero 2017 al Sr. Herbert Tristán Alfaro, trasladando la inconformidad presentada y su posición al respecto. El Sr. Tristán Alfaro, no emitió respuesta a dicha solicitud, por lo cual se dan por ciertos los hechos señalados por el paciente.

Fuente: Expedientes suministrados por la Contraloría de Servicios del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.



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

ANEXO 2

ABORDAJE POR PARTE DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DE QUEJAS DEL SERVICIO DE VIGILANCIA DEL HOSPITAL DR. RAFAEL ÁNGEL CALDERÓN GUARDIA 2015-2017

Número de caso	Fecha del trámite	Fecha de solicitud de descargo	Fecha de resolución	Seguimiento
296-2016	26-10-2016	27-09-2016	01-11-2016, se traslada el expediente administrativo a la Jefatura del Servicio de Vigilancia para lo que administrativamente corresponda.	Mediante oficio DICSS-DPU-CS-HCG-1535-2016 del 30 de noviembre del 2016, el Lic. Eduardo Fallas Mata, Contralor de Servicios, solicita información sobre este caso a la Licda. María Elena Quirós Mesen, Jefatura a.i del Servicio de Vigilancia.
231-2016	01-09-2016	05-09-2016	No se observa resolución por parte de la Contraloría de Servicios.	El Lic. Eduardo Fallas Mata, Contralor de Servicios, mediante oficio DICSS-DPU-CS-HCG-1144-2016 del 5 de setiembre del 2016, solicita Señor José Antonio Garita Chávez, Jefe Servicio de Vigilancia, identificar al personal involucrado en los hechos denunciados. No se observa respuesta del Jefe de Vigilancia ante esa solicitud ni notificación al usuario de lo resuelto. Además, no se observa ninguna acción por parte de la Contraloría de Servicios como seguimiento.
964-2016	27-07-2016	27-07-2016	No se observa resolución por parte de la Contraloría de Servicios.	No se observan acciones de seguimiento.
110-2016	03-05-2016	04-05-2016	16-05-2016, se realiza traslado de caso a la Jefatura, para que esta realice indagación y resolución.	No se observan acciones de seguimiento.
340-2016	30-11-2016	30-11-2016	No se observa resolución por parte de la Contraloría de Servicios.	No se observan acciones de seguimiento.



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

Número de caso	Fecha del trámite	Fecha de solicitud de descargo	Fecha de resolución	Seguimiento
200-2016	04-08-2016	08-08-2016	La Contraloría de Servicios emitió la resolución DICSS-DPU-CS-HCG-1533-2016, en la cual se tomaron los hechos denunciados como ciertos por falta de respuesta del funcionario denunciado.	No se observan acciones de seguimiento.
191-2016	01-08-2016	03-08-2016	No se observa resolución por parte de la Contraloría de Servicios.	No se observan acciones de seguimiento.
177-2016	21-07-2017	22-07-2017	No se observa resolución por parte de la Contraloría de Servicios.	No se observan acciones de seguimiento.
143-2016	15-06-2016	17-06-2016	No se observa resolución por parte de la Contraloría de Servicios.	No se observan acciones de seguimiento.
157-2016	24-06-2016	27-06-2016	No se observa resolución por parte de la Contraloría de Servicios.	No se observan acciones de seguimiento.
143-2016	15-06-2016	17-06-2016	No se observa resolución por parte de la Contraloría de Servicios.	No se observan acciones de seguimiento.
127-2016	01-06-2016	02-06-2016	No se observa resolución por parte de la Contraloría de Servicios.	Se observa correo electrónico de la Contraloría de Servicios, de fecha 26 de julio del 2016 dirigido al Señor José Antonio Garita Chaves, Jefatura del Servicio de Vigilancia sobre recordatorio sobre inconformidad y se le otorga un plazo improrrogable de 2 días hábiles para remitir respuesta.



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

Número de caso	Fecha del trámite	Fecha de solicitud de descargo	Fecha de resolución	Seguimiento
59-2016	02-03-2016	03-03-2016	La Contraloría de Servicios traslada caso a la Jefatura del Servicio de Vigilancia mediante oficio DICSS-DPU-CS-HCG-0490-2016 del 6 de abril del 2016, indicándole que ese Servicio debe brindarle respuesta formal a la usuaria.	Mediante correo electrónico de fecha 7 de abril del 2016 la Contraloría informa al usuario que interpuso la queja, que remitió el caso a la Jefatura del Servicio de Vigilancia. Mediante oficio HRCG-JV-279-05-2016 de fecha 3 de mayo del 2016 la MBA. Merlín Solano González, Jefatura de Vigilancia a.i remite a la Contraloría de Servicios oficio sin número de fecha 29 de abril del 2016 , en el cual el funcionario Rivera González remite descargo sobre los hechos denunciados.
50-2016	23-02-2016	25-02-2016	No se emite resolución debido a que la Jefatura de Servicio no brindó respuesta en el tiempo que establece la ley. La Licda. Taina Matarrita Román, Contralora de Servicios, mediante oficio DICSS-DPU-CS-HCG-0432-2016 del 22 de febrero del 2016, traslada inconformidad al Jefe del Servicio de Vigilancia.	Mediante correo electrónico de fecha 28 de marzo del 2016 la Contraloría informa al usuario que interpuso la queja, que remitió el caso a la Jefatura del Servicio de Vigilancia. No se observa otras acciones de seguimiento realizadas por esa Contraloría.
33-2016	15-02-2016	17-02-2016	No se observa resolución.	Se observa correo electrónico de fecha 19 de febrero del 2016, de parte del Contralor de Servicios al usuario, mediante el cual se le realiza una prevención, indicándosele que no se puede identificar al funcionario, por lo que le solicita indicar el servicio y hora aproximada en que sucedieron los hechos. No se observan más acciones al respecto.



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

Número de caso	Fecha del trámite	Fecha de solicitud de descargo	Fecha de resolución	Seguimiento
100-2017	20-07-2017	21-07-2017	7 de agosto 2017.	Mediante el oficio DICSS-APU-CS-HCG-0874-2017, del 7 de agosto 2017 la Licda. Matarrita Román remitió a la Licda. María Elena Quirós Mesén, Jefe Servicio de Vigilancia, el caso para que administrativamente esa jefatura resolviera lo concerniente a la inconformidad presentada. No se observan más acciones de seguimiento.
101-2017	20-07-2017	Primera vez: 21-07-2017. Segunda vez: 26-07-2017	7 de agosto 2017.	Mediante el oficio DICSS-APU-CS-HCG-0872-2017, del 7 de agosto 2017 la Licda. Matarrita Román remitió a la Licda. María Elena Quirós Mesén, Jefe Servicio de Vigilancia, el caso para que administrativamente esa jefatura resolviera lo concerniente a la inconformidad presentada. No se observan otras acciones de seguimiento.

Fuente: Expedientes suministrados por la Contraloría de Servicios del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.



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

ANEXO 3

ABORDAJE POR PARTE DE JEFATURA DEL SERVICIO DE VIGILANCIA DE LAS QUEJAS DE FUNCIONARIOS DE ESE SERVICIO DEL HOSPITAL DR. RAFAEL ÁNGEL CALDERÓN GUARDIA 2015-2017

Número de caso	Fecha del trámite	Fecha de solicitud de información a la Jefatura o funcionario	Resolución de la Contraloría	Acciones de la Jefatura de Vigilancia
309-2016	09-11-2016	09-11-2016	El 13 de diciembre del 2016 mediante oficio DICSS-DPU-CS-HCG-0055-2016 del 13 de diciembre del 2016, la Licda. Taina Matarrita Román, Contralora de Servicios, realiza resolución del caso y remite a la usuaria indicando que como no se obtuvo nota de descargo, se toman como ciertos los hechos. Mediante oficio DICSS-APU-CS-HCG-0056-2017 del 13 de enero del 2017 la Licda. Taina Matarrita Román, Contralora de Servicios, traslada a la Jefatura de Seguridad expediente administrativo del caso, en virtud de que no se obtuvo respuesta de parte de esa Jefatura para identificar el o los funcionarios involucrados.	Se observa oficio HRCG-JSV-084-01-2017 del 25 de enero del 2017, suscrito por la Licda. María Elena Quirós Mesén, Jefe de Vigilancia, dirigido a la Licda. Taina Matarrita Román, Contralora de Servicios, mediante el cual informa que "en análisis de la situación se determina que la encontraba en el puesto el día y lugar denunciado es ex funcionario Rafael Solano Solano, según consta en los folios 000180 de la bitácora sin embargo el funcionario no presenta la respuesta al oficio por encontrarse de vacaciones y luego se acoge a la pensión el día 24 de diciembre del 2016".



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

Número de caso	Fecha del trámite	Fecha de solicitud de información a la Jefatura o funcionario	Resolución de la Contraloría	Acciones de la Jefatura de Vigilancia
296-2016	26-10-2016	27-09-2016	En la resolución realizada por la Contraloría de Servicios mediante oficio DICSS-DPU-CS-HCG-1392-2016 del 1 de noviembre del 2016 , concluye que ante la negativa del Señor Tristán Alfaro de ser notificado se toman como ciertos los hechos y se traslada el expediente administrativo a la Jefatura del Servicio de Vigilancia para lo que administrativamente corresponda.	Se observa oficio HRCG-JSV-774-07-2017 de fecha 5 de diciembre del 2016 suscrito por la Licda. María Elena Quirós Mesén, Jefe del Servicio de Vigilancia, indica que: “ Cabe señalar que yo inicio mis funciones como Jefe de Vigilancia a.i a partir del día viernes 18 de noviembre del año en curso, por lo anterior no tengo conocimiento de lo actuado anteriormente, sin embargo como actual Jefatura voy a realizar consulta al Departamento de Asesoría Legal para iniciar el procedimiento administrativo correspondiente”.
287-2016	19-10-2016	24-10-2016	La Licda. Taina Matarrita Román, Contralora de Servicios a.i emite resolución mediante oficio DICSS-DPU-CS-HCG-0222-2017 del 14 de febrero del 2016, en donde se toman por ciertos los hechos debido a la ausencia de descargo de parte del funcionario. Mediante oficio DICSS-DPU-CS-HCG-0223-2017 del 14 de febrero del 2017 , la Contraloría realiza traslado del expediente CS-287-2016 para lo que administrativamente corresponda, para que en el plazo de 10 días hábiles se informe lo actuado.	Se observa oficio HRCG-JSV-744-07-2017 de fecha 5 de julio del 2017 suscrito por la Licda. María Elena Quirós Mesén, Jefe del Servicio de Vigilancia, indica que: “se le hizo la prevención verbal, en virtud de que el Sr. Carlos Rivera estaba pronto a pensionarse y por economía procesal... no justificaba realizar un procedimiento administrativo que eventualmente terminara en una amonestación verbal o escrita. Cabe mencionar que el Sr. Carlos Rivera actualmente se encuentra pensionado desde el primero de marzo del presente año”.





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

Número de caso	Fecha del trámite	Fecha de solicitud de información a la Jefatura o funcionario	Resolución de la Contraloría	Acciones de la Jefatura de Vigilancia
231-2016	01-09-2016	05-09-2016	No se observa resolución por parte de la Contraloría de Servicios.	El Lic. Eduardo Fallas Mata, Contralor de Servicios, mediante oficio DICSS-DPU-CS-HCG-1144-2016 del 5 de setiembre del 2016, solicita Señor José Antonio Garita Chávez, Jefe Servicio de Vigilancia, identificar al personal involucrado en los hechos denunciados. No se observa respuesta del Jefe de Vigilancia ante esa solicitud ni notificación al usuario de lo resuelto.
964-2016	27-07-2016	27-07-2016	No se observa resolución por parte de la Contraloría de Servicios.	Mediante oficio HRCG-JV-510-08-2016 del 1 de agosto del 2016 , el Señor José Antonio Garita Chaves, Jefe de Servicio de Vigilancia, solicita aclarar la fecha de los hechos al Contralor de Servicios. Mediante correo electrónico de fecha 12 de agosto del 2016, el Contralor de Servicios remite la información solicitada. No se observan más acciones realizadas.
110-2016	03-05-2016	04-05-2016	Mediante oficio DICSS-DPU-CS-HCG-0673-2016 del 16 de mayo del 2016, la Licda. Matarrita Román traslada el caso al Lic. José Antonio Garita Chávez, Jefe Servicio de Vigilancia, para que sea esa Jefatura la que brinde respuesta formal al usuario.	No se observa que la Jefatura haya realizado la resolución del caso ni notificó los resultados al usuario.



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

Número de caso	Fecha del trámite	Fecha de solicitud de información a la Jefatura o funcionario	Resolución de la Contraloría	Acciones de la Jefatura de Vigilancia
200-2016	04-08-2016	08-08-2016	Mediante oficio DICSS-DPU-CS-HCG-1534-2016 de fecha 30 de noviembre del 2016, el Lic. Fallas Mata traslada expediente del caso a la Licda. María Elena Quirós Mesén, Jefe del Servicio de Vigilancia para lo que corresponda, por ausencia de descargo del funcionario.	Mediante oficio HRCG-JSV-773-12-2016 del 5 de diciembre del 2016, la Licda. María Elena Quirós Mesén, Jefatura a.i del Servicio de Vigilancia, le indica lo siguiente: "Cabe señalar que yo inicio mis funciones como Jefe de Vigilancia a.i a partir del día viernes 18 de noviembre del año en curso, por lo anterior no tengo conocimiento de lo actuado anteriormente, sin embargo, como actual jefatura voy a realizar consulta al Departamento de Asesoría Legal para iniciar el procedimiento administrativo correspondiente..."
191-2016	01-08-2016	03-08-2016	No se observa resolución.	El Lic. Eduardo Fallas Mata, Contralor de Servicios a.i, mediante oficio DICSS-DPU-CS-HCG-0980-2016 de fecha 03 de agosto del 2016, hizo traslado de inconformidad recibida al Señor Antonio Garita Chávez, Jefe del Servicio de Vigilancia, solicitando identificar al personal involucrado. No se observa respuesta al oficio por parte del Jefe de Vigilancia.
177-2016	21-07-2017	22-07-2017	No se observa resolución.	El Lic. Eduardo Fallas Mata, Contralor de Servicios a.i, mediante oficio DICSS-DPU-CS-HCG-0943-2016 de fecha 22 de julio del 2016, hizo traslado de inconformidad recibida al Señor Antonio Garita Chávez, Jefe del Servicio de Vigilancia, solicitando identificar al personal involucrado. No se observa respuesta al oficio por parte del Jefe de Vigilancia.





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

Número de caso	Fecha del trámite	Fecha de solicitud de información a la Jefatura o funcionario	Resolución de la Contraloría	Acciones de la Jefatura de Vigilancia
127-2016	01-06-2016	02-06-2016	No se observa resolución.	No se observan acciones realizadas por esa Jefatura, pese a recordatorio por parte de la Contraloría de Servicios del caso.
59-2016	02-03-2016	03-03-2016	La Contraloría de Servicios traslada caso a la Jefatura del Servicio de Vigilancia mediante oficio DICSS-DPU-CS-HCG-0490-2016 del 6 de abril del 2016, indicándole que ese Servicio debe brindarle respuesta formal a la usuaria.	Mediante oficio HRCG-JV-279-05-2016 de fecha 3 de mayo del 2016 la MBA. Merlín Solano González, Jefatura de Vigilancia a.i remite a la Contraloría de Servicios oficio sin número de fecha 29 de abril del 2016 , en el cual el funcionario Rivera González remite descargo sobre los hechos denunciados. No se observa respuesta al usuario ni por parte de la Contraloría ni de la Jefatura de Servicio.
50-2016	23-02-2016	25-02-2016	La Licda. Taina Matarrita Román, Contralora de Servicios, mediante oficio DICSS-DPU-CS-HCG-0432-2016 del 22 de febrero del 2016, traslada inconformidad al Jefe del Servicio de Vigilancia, por falta de respuesta en el tiempo establecido por ley. En dicho traslado, indica a la Jefatura la responsabilidad de informar los resultados del caso al usuario.	Mediante oficio HRCG-JV-237-04-2016 del 20 de abril del 2016 suscrito por el Señor José Antonio Garita Chaves, Jefatura del Servicio de Vigilancia, envía el descargo realizado por el funcionario en oficio sin número de fecha 18 de marzo del 2016.



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

Número de caso	Fecha del trámite	Fecha de solicitud de información a la Jefatura o funcionario	Resolución de la Contraloría	Acciones de la Jefatura de Vigilancia
100-2017	20-07-2017	21-07-2017	La Licda. Matarrita Román emitió la resolución: DICSS-APU-CS-HCG-0873-2017, del 7 de agosto 2017.	Mediante el oficio DICSS-APU-CS-HCG-0874-2017, del 7 de agosto 2017 la Licda. Matarrita Román remitió a la Licda. María Elena Quirós Mesén, Jefe Servicio de Vigilancia, el caso para que administrativamente esa jefatura resolviera lo concerniente a la inconformidad presentada, sin embargo a la fecha de la presente revisión no se evidenció respuesta.
101-2017	20-07-2017	Primera vez: 21-07-2017. Segunda vez: 26-07-2017	7 de agosto 2017.	La Licda. María Elena Mesén Quirós, Jefatura a.i mediante oficio HRCG-JSV-783-07-2017 de fecha 26 de julio del 2017, solicitó al funcionario que en un plazo no mayor a 2 días hábiles, se refiera al tema en cuestión, sin embargo a la fecha de la presente revisión no se evidenció ni otras acciones de parte de la Jefatura.



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

Número de caso	Fecha del trámite	Fecha de solicitud de información a la Jefatura o funcionario	Resolución de la Contraloría	Acciones de la Jefatura de Vigilancia
61-2017	27-04-2017	Primera vez: 27-04-2017. Segunda vez: 03-07-2017.	11-05-2017.	<p>El 3 de julio 2017 la Licda. María Elena Mesén Quirós, Jefatura del Servicio de Vigilancia, mediante oficio HRCG-JSV-740-06-2017 del 3 de julio 2017, solicitó al funcionario, el descargo respectivo, sin embargo a la fecha de la presente revisión no se evidenció respuesta alguna.</p> <p>Se observan correos electrónicos de parte de la Contraloría de Servicios a la Licda. María Elena Quirós Mesén, Jefatura a.i del Servicio de Vigilancia, de fechas 11 de mayo del 2017 y 17 de julio del 2017, en los cuales se realiza recordatoria del caso y que se le brinde respuesta al usuario.</p> <p>No se observan más acciones.</p>
17-2017	26-01-2017	27-01-2017	7 de febrero 2017.	<p>Mediante el oficio DICSS-APU-CS-HCG-0173-2017, del 7 de febrero 2017 la Licda. Matarrita Román remitió a la Licda. María Elena Quirós Mesén, Jefe Servicio de Vigilancia, el caso para que administrativamente esa jefatura resolviera lo concerniente a la inconformidad presentada.</p> <p>Así mismo mediante el oficio DICSS-APU-CS-HCG-0661-2017, del 1 de junio 2017 la Licda. Matarrita Román reitera a la Licda. Mesén Quirós informar sobre las acciones efectuadas en torno al caso, a la fecha de la presente revisión no se evidenció respuesta a dichas solicitudes.</p>



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

Número de caso	Fecha del trámite	Fecha de solicitud de información a la Jefatura o funcionario	Resolución de la Contraloría	Acciones de la Jefatura de Vigilancia
20-2017	30-01-2017	30-01-2017	7 de febrero 2017.	Mediante el oficio DICSS-APU-CS-HCG-0173-2017, del 7 de febrero 2017 la Licda. Matarrita Román remitió a la Licda. María Elena Quirós Mesén, Jefe Servicio de Vigilancia, el caso para que administrativamente esa jefatura resolviera lo concerniente a la inconformidad presentada. Así mismo mediante el oficio DICSS-APU-CS-HCG-0661-2017, del 1 de junio 2017 la Licda. Matarrita Román reitera a la Licda. Mesén Quirós informar sobre las acciones efectuadas en torno al caso, a la fecha de la presente revisión no se evidenció respuesta a dichas solicitudes.

Fuente: Expedientes suministrados por la Contraloría de Servicios del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.