



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Gerencia Administrativa

Centro de Atención de Emergencias y Desastres

Teléfono: 2539-0549

San José, 7 de mayo del 2020

**CAED-GA-0423-2020**

Señores (as)

Director de Redes Integradas de Servicios de Salud

Directores Redes Integradas de Prestación de Servicios de Salud

Directores de Hospitales y Centros Especializados

Directores Áreas de Salud

Miembros Centros Coordinadores de Operación (CCO) Local

Miembros Centros Coordinadores de Operación (CCO) Regional

Miembros Centro Coordinador de Operación (CCO) Central

Caja Costarricense de Seguro Social

**Asunto: Gestión de incidencias COVID a través de la Mesa de Servicios**

Estimados (as) señores (as):

Como parte de las acciones realizadas por este Centro, para la preparación y respuesta institucional ante la emergencia por el COVID-19, se desarrolló en conjunto con la Dirección Tecnologías de Información y Comunicaciones, un mecanismo para el reporte y gestión de las incidencias relacionadas con la emergencia, el cual se ha habilitado a través de la Mesa de Servicios, por lo que se dispondrá de un servicio 24/7.

En el contexto que nos ocupa, se entenderá por incidencia, aquel evento que compromete la seguridad o bien la continuidad del servicio, o se genera producto de una necesidad, requerimiento o informe pertinente a este momento de cara a la atención de la emergencia por COVID-19.

Ahora bien, las incidencias que podrán ser reportadas por este medio, se han agrupado en las siguientes categorías y subcategorías:

Recursos Humanos	Cierre de un servicio por falta de recurso humano Otro
Materiales	Faltante de medicamentos Daño de equipo médico Faltante de ropa y/o servicios de lavandería Otro
Consultas	Consultas relacionadas con contratación administrativa Consultas relacionadas con lineamientos específicos Otro
Autonomía	Faltante o problemas de abastecimiento con los gases médicos Faltante o problemas de abastecimiento con relacionado con agua Faltante o problemas de abastecimiento de combustible Otro
Otro	

En esta primera etapa, los Hospitales Nacionales y Centros Especializados, así como las Áreas de Salud, reportarán **únicamente a través de sus CCO locales**, aquellas incidencias que **no puedan ser resueltas a nivel local**, para que las mismas sean atendidas por el



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia Administrativa

Centro de Atención de Emergencias y Desastres

Teléfono: 2539-0549

---

CCO regional -en el caso de las Áreas de Salud, o la Gerencia Médica en el caso de los Hospitales Nacionales y Centros Especializados- y, en caso de que a este nivel tampoco pueda ser resuelta la incidencia, el CCO regional lo trasladará para atención del CCO central.

Los Hospitales Nacionales y Centros Especializados, así como los CCO locales, podrán reportar los incidentes al número **2539-1730**, donde un operador de la Mesa de Servicios registrará el reporte correspondiente, o bien, al correo electrónico [gccovid19@ccss.sa.cr](mailto:gccovid19@ccss.sa.cr), para lo cual deberán suministrar la siguiente información:

- Funcionario que solicita
- Puesto de trabajo
- Centro de trabajo específico
- Números de teléfono para localización
- Correo electrónico para localización
- CCO Perteneciente
- Tipo de incidente
- Descripción del incidente

Los CCO regionales atenderán los incidentes directamente desde la herramienta dispuesta en la Mesa de Servicios DTIC, para lo cual ingresaran a la dirección: <https://serviciostic.ccss.sa.cr/CAisd/pdmweb.exe>; es necesario que, según lo visto en la capacitación impartida a los CCO regionales, se distribuya la atención de los casos entre los integrantes del CCO regional, según corresponda, siendo el funcionario designado el responsable de actualizar la información y dar por resuelto el incidente, o bien, según sea el caso, quien transfiere el caso al CCO central, cuando no sea posible resolver en el nivel regional, señalando las razones para ello.

Finalmente, se les solicita velar que, **a partir del lunes 11 de mayo 2020, toda incidencia relacionada con la atención de la emergencia sea reportada y gestionada por este medio**, ya que será a través de esta plataforma que se genere la información institucional sobre la gestión efectuada con respecto a incidencias en el marco de la atención de la emergencia por COVID-19.

En caso de dudas específicas sobre el uso de la herramienta, pueden enviar la consulta al correo [ccocentral@ccss.sa.cr](mailto:ccocentral@ccss.sa.cr).

Sin otro particular, se suscribe atentamente,

### CENTRO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y DESASTRES

Dr. Daniel Quesada Rodríguez  
**Director**

DQR/apm/

- C. Auditoría Interna  
Dr. Román Macaya Hayes, Presidente Ejecutivo  
Dr. Roberto Cervantes Barrantes, Gerente General  
Dr. Mario Ruiz Cubillo, Gerente Gerencia Médica  
Lic. Rónald Lacayo Monge, Gerente Administrativo  
Dr. Eduardo Cambroneró Hernández, Director Red de Servicios de Salud  
Lic. Robert Picado Mora, Director Tecnologías de Información y Comunicaciones



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Gerencia Administrativa

Centro de Atención de Emergencias y Desastres

Teléfono: 2539-0549

---

Centro Coordinación de Operaciones del Nivel Central [ccoentral@ccss.sa.cr](mailto:ccoentral@ccss.sa.cr)  
Archivo