



Al contestar refiérase a: **ID-110949**

**AD-AOPER-0021-2024**

18 de marzo de 2024

Doctor  
Wilburg Diaz Cruz, gerente a.i.  
**GERENCIA MÉDICA - 2901**

Ingeniero  
Jorge Grados Soto, gerente  
**GERENCIA INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS - 1107**

Doctor  
Randal Álvarez Juárez, director  
**HOSPITAL MONSEÑOR VÍCTOR MANUEL SANABRIA MARTÍNEZ - 2501**

Estimados señores:

**ASUNTO: Oficio de Advertencia en relación con el sistema de gestión de filas del nuevo hospital Monseñor Sanabria, Puntarenas**

En cumplimiento de las actividades preventivas consignadas en el Plan Anual Operativo de esta Auditoría para el período 2024, y con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, se informa en relación con la implementación del sistema de gestión de filas en la nueva infraestructura del Hospital Víctor Manuel Sanabria Martínez, a fin de que sea considerado en la toma de decisiones y acciones que compete a esa administración activa.

## 1. ANTECEDENTES.

La Junta Directiva en el artículo 4 de la sesión 9030 del 2 de mayo de 2019, acordó adjudicar al Consorcio Van Der Laet y Jiménez-Ingelectra, la Contratación a Precalificados 2018PR-0000014402, correspondiente al "Diseño, Construcción, Equipamiento, Implementación y Mantenimiento del Nuevo Hospital Monseñor Víctor Manuel Sanabria Martínez, Puntarenas", por un monto total de ₡81.208.193.680,00 (ochenta y un mil doscientos ocho millones ciento noventa y tres mil seiscientos ochenta colones con cero céntimos) más \$82.809.026,00 (ochenta y dos millones ochocientos nueve mil veintiséis dólares con cero centavos).

Como parte de las actividades consignadas en el pliego cartelario, se dispuso la adquisición de una "Solución integral de manejo de flujo de clientes, análisis y desempeño", por lo cual, el Ing. José Miguel Paniagua Artavia, jefe a.i. Área Administración de Proyectos Constructivos de la Dirección Arquitectura e Ingeniería, mediante oficio GIT-DAI-1438-2021, del 12 de mayo de 2021, solicitó al Ing. Esteban Zúñiga Chacón, Jefe, Centro Gestión informática Gerencia Médica y al Ing. Donald Jesús Rodríguez Esquivel, Jefe Centro Gestión informática, hospital Monseñor Sanabria Martínez, la revisión del submittal del sistema de gestión de filas entregado en el oficio VJ&I-CCSS-2018PR-01-4402/00150, del Consorcio Van der Laet y Jiménez – Ingelectra.

El Ing. Esteban Zúñiga Chacón, jefe Centro Gestión informática de la Gerencia Médica, mediante oficio CGIGM-0101-2021, del 31 de mayo de 2021, indicó al Ing. José Miguel Paniagua Artavia, jefe a.i. Coordinador de Proyecto, Dirección de Arquitectura e Ingeniería en atención al oficio GIT-DAI-1438-2021:

*(...)*

*este ente técnico asesor procedió a revisar la documentación aportada del proyecto y se generaron una serie de inquietudes y recomendaciones entorno a lo solicitado. (...) queda a decisión de la DAI, acoger el presente aporte de asesoramiento técnico y las recomendaciones y/o observaciones señaladas sobre la especificación técnica cartelaria de solución de filas y oferta del proveedor SIDESYS. Sin embargo, hacer la salvedad que, siendo la documentación técnica del submittal facilitado por el CGI HMS a la DAI en su momento, queda a responsabilidad única de este ente técnico local el criterio y recepción definitiva de solución de gestión de filas bajo esas condiciones técnicas cartelarias. Caso contrario, el criterio y recepción técnica de manera conjunta solo aplicaría bajo el escenario de aquellos proyectos DAI que contemplen los términos de referencia de solución de filas estandarizados por este ente informático Gerencial.” (Subrayado no pertenece al original)*

El Ing. Donald Jesús Rodríguez Esquivel, jefe Centro de Gestión Informática, mediante oficio CGI-HMS-0144-2021, 7 de junio de 2021, comunicó al Ing. José Miguel Paniagua Artavia, Coordinador de Proyecto de la Dirección de Arquitectura e Ingeniería, los aspectos mínimos consignados en el Plan funcional y las adecuaciones que el sistema de Gestión de Filas debería cumplir para que sean de recibo por el Hospital Monseñor Sanabria, por la experiencia de 8 años de disponer del sistema de gestión de filas actual, además, indicó que cualquier proceso con la empresa constructora, requería del cumplimiento de lo observado y solicitado en ese oficio.

La Arq. Adriana Ramírez Vargas, Coordinadora de proyecto, mediante oficio GIT-DAI-0224-2022 del 24 de enero de 2022, solicitó al Ing. Esteban Zúñiga Chacón, jefe Centro Gestión informática de la Gerencia Médica y al Ing. Donald Jesús Rodríguez Esquivel, jefe Centro Gestión informática, hospital Monseñor Sanabria Martínez, la revisión del submittal para el sistema de gestión de filas indicando:

*“Con el fin de buscar la mejor solución para el proyecto se solicita la coordinación entre la unidad usuaria y el CGI de la Gerencia Médica para que se analice profundamente la propuesta presentada por el Contratista, y así se logre contar con una aprobación o, por el contrario, rechazo desde el punto de vista técnico y así solicitar al contratista una nueva propuesta. Es importante que la aprobación o rechazo se realice contra el documento de especificaciones técnicas publicadas en el Cartel, las cuales se adjuntan a este oficio, y se consigne la aprobación o rechazo en el formulario EE-05v1”.*

El Ing. Esteban Zúñiga Chacón, jefe Centro Gestión Informática de la Gerencia Médica y el Ing. Donald Jesús Rodríguez Esquivel, jefe Centro Gestión informática, mediante oficio CGI-HMS-0037-2022 CGIGM-0026-2022, del 26 de enero de 2022, se indicó:

*“En atención del oficio indicado en el epígrafe, y luego de hacer la revisión conjunta entre los entes técnicos sobre la solución de gestión de flujo de pacientes solicitado en el submittal, concordamos en que la especificación técnica de la solución de gestión de flujo de pacientes se facilitó para este proyecto desde el año 2014, y siendo que estamos en el año 2022, la situación a (sic) cambiado por crecimiento y cobertura de brechas, cambio a nivel de requerimientos según las necesidades vigentes, y adicionado el tema de pandemia que vino a dar un cambio a nivel de estructura y funcionalidad en la dinámica de atención del Hospital desde el año 2020”.*

*Así las cosas, y salvaguardando los intereses Institucionales, quedamos a la espera se presenten nuevas alternativas que cumplan y tomen en cuenta los oficios ut supra indicados. Caso contrario, es criterio técnico de los a bajos firmantes, rechazar la propuesta presentada de solución de gestión de flujo de pacientes para la nueva sede del Hospital Monseñor Sanabria”.*

El Ing. José Miguel Paniagua Artavia, jefe a.i. Área Administración de Proyectos Constructivos de la Dirección Arquitectura e Ingeniería, mediante oficio GIT-DAI-0439-2022, del 14 de febrero de 2022, comunicó al Dr. Randall Álvarez Juárez, gerente, Gerencia Médica en esa oportunidad, solicitud de apoyo de la Gerencia Médica para definir la situación de sistema de gestión de filas del proyecto Nuevo Hospital de Puntarenas indicando:

*“(…) CGI Gerencia Médica: Mediante oficio CGIGM-0101-2021, con fecha del 31 de mayo de 2021, el CGI realiza una serie de recomendaciones e indica que como los términos de referencia no fueron entregados por el CGI se deberá acatar lo solicitado en el cartel y que queda a criterio de la unidad usuaria y de la DAI la aceptación de la propuesta.*

*• CGI HMS: Ha valorado la propuesta del sistema presentada por el Contratista y después de varias visitas a hospitales donde se encuentra instalado el sistema propuesto no ha logrado comprobar la idoneidad del sistema y se genera el oficio CGI-HMS-0272-2021, donde se indica que realizar un cambio de plataforma implicaría un cambio brusco para la unidad usuaria ya que significa desechar todo lo avanzado con la plataforma actual y empezar desde cero con una nueva plataforma, lo cual conllevaría tiempos de adaptación.*

A la vez, la Dirección Arquitectura e Ingeniería, propuso a la Gerencia Médica en el mismo oficio dos alternativas para el sistema de gestión de filas, entre las cuales se señalan que el Hospital de Puntarenas, como unidad administradora del contrato con la empresa Tech Logik gestione como una adenda al contrato actual del sistema Qmatic, el traslado y ampliación del sistema a la nueva sede del Hospital dejando en el proyecto las previstas necesarias y como segunda opción que el CGI de la Gerencia Médica en conjunto con el CGI del Hospital valoren la actualización de las especificaciones técnicas y la razonabilidad del precio para la ampliación del contrato de ejecución y la justificación técnicas del cambio.

El Ing. Donald Jesús Rodríguez Esquivel, jefe Centro de Gestión Informática, mediante oficio CGI-HMS-0058-2022, del 25 de febrero de 2022, comunicó a la Arq. Adriana Ramírez Vargas, Coordinadora de Proyecto, de la Dirección de Arquitectura e Ingeniería, respuesta al oficio GIT-DAI-0488-2022, indicando “(...) *esta jefatura considera pertinente tanto para la Caja Costarricense de Seguro Social, el Hospital Monseñor Sanabria escoger la alternativa número uno que su persona nos presenta. La lógica de negocio, el impacto en la atención de los pacientes, el dinamismo en los servicios, así como la cultura de utilización de la solución por más de 7 años, consideramos es lo mejor oportunidad y de menor impacto en el trabajo que realizan nuestros funcionarios al tener ahorros significativos en capacitación, organización y gestión de cambio en la nueva infraestructura*”.

## **2. SOBRE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS PARA LA NUEVA INFRAESTRUCTURA DEL HOSPITAL MONSEÑOR VICTOR MANUEL SANABRIA MARTÍNEZ.**

En la ejecución del proyecto del nuevo hospital Monseñor Sanabria de Puntarenas, no se evidencian acciones efectivas para la dotación de un sistema de gestión de filas previo al proceso recepción y puesta en marcha de las obras.

La Arq. Gabriela Murillo Jenkins, directora, Dirección Arquitectura e Ingeniería, mediante oficio GIT-DAI-2286-2022, del 04 de agosto de 2022 comunicó al Dr. Randall Álvarez Juárez, gerente de la Gerencia Médica:

*“(...) ante la indefinición desde el punto de vista técnico de los entes especializados en el sistema para la solución integral de manejo de flujo de clientes, análisis y desempeño (sistema de gestión de filas), esta Dirección requiere que se defina como se procederá según lo propuesto en el oficio GIT-DAI-2146-2022 como máximo al lunes 08 de agosto de 2022 y si no se tiene respuesta en ausencia de criterios técnicos procederá a acreditar lo previsto en el Cartel y realizará las coordinaciones con el Hospital y el proveedor para dejar las previstas necesarias en el nuevo edificio del sistema en funcionamiento actualmente en el Hospital”.*

La Arq. Adriana Ramírez Vargas, Coordinadora de proyecto, de la Dirección Arquitectura e Ingeniería, mediante oficio GIT-DAI-3092-2022, del 17 de octubre de 2022, señaló a la Dra. Tania Jimenez Umaña, directora general, hospital Monseñor Sanabria:

*“(...) se comunica que, ante la indefinición de los entes especializados en el sistema para la solución integral de manejo de flujo de clientes, análisis y desempeño (sistema de gestión de filas), y el grado de avance del proyecto, además de lo indicado en el oficio GIT-DAI-2286-2022, esta Dirección no considera viable continuar esperando, por lo que se procede a excluir el sistema. Se aclara que esta Dirección ha realizado las coordinaciones con el personal del hospital y el proveedor del sistema que actualmente está en operación en el nosocomio, para dejar las previstas necesarias en el nuevo edificio de la sede hospitalaria”.*

La Dra. Tania Melissa Jiménez Umaña, directora general, Hospital Monseñor Sanabria, mediante oficio D-HMS-3372-2022-19, del 24 de octubre 2022, comunicó al Dr. Randall Álvarez Juárez, Gerente Médico, respuesta al oficio GM-9771, indicando:

*“(…) Como se expone en este oficio, existe un desarrollo extenso y complejo que se ha dado de acuerdo con las necesidades dictadas por los flujos de atención de nuestros usuarios desde el año 2014 a través de los más de 8 años de relación con el Sistema Actual de Gestión de Filas, las cuales no están contempladas dentro del paquete estándar de un sistema de esta naturaleza.*

*Por lo tanto, si se considera detalladamente esta cláusula de contrato se podría estar incurriendo a futuro en un costo adicional para contar con todas las funcionalidades con las que se cuenta actualmente.*

*Así las cosas, se solicita muy respetuosamente se considere por parte de la Gerencia Médica el aval requerido para darle continuidad al Sistema de Gestión de Filas actual, la cual según se ha verificado mediante reuniones con la Arq. Adriana Ramírez, podría ser factible mediante una asignación equivalente al monto a acreditarse al proyecto por parte de la DAI como resultado de la exclusión del proyecto de este sistema de acuerdo con lo definido en el oficio GIT-DAI-3092-2022”.*

*Así las cosas, según se hace referencia del criterio anterior, las ventajas del nuevo sistema se relacionan al ajuste relacionado a las necesidades del Hospital Monseñor Sanabria”.*

El Dr. Randall Alvarez Juárez, gerente Médico, mediante oficio GM-13807-2022, del 18 de noviembre de 2022, comunicó a la Arq. Gabriela Murillo Jenkins, directora Dirección Arquitectura e Ingeniería: *“Con relación a la reiterada solicitud de la Dirección Médica del Hospital Monseñor Sanabria, en torno al Proyecto Nuevo Hospital, se hace traslado de información detallada. Cabe destacar que, se han emitido varios criterios técnicos TIC, juntamente con el CGI local y gerencial, con el propósito de apoyar y aportar elementos a la solución solicitada. Esperando que el presente insumo sea de valor, para satisfacer el requerimiento en apego a las posibilidades institucionales, mejores prácticas y normativas aplicables”.*

La Arq. Gabriela Murillo Jenkins, directora, Dirección Arquitectura e Ingeniería, mediante oficio GIT-DAI-3467-2022, del 20 de noviembre de 2022, indicó al Dr. Randall Álvarez Juárez, gerente de la Gerencia Médica:

*“(…) se comunica que, en el oficio GIT-DAI-3092-2022, esta Dirección comunicó a la Dirección General del Hospital Monseñor Sanabria, que ante la indefinición de los entes especializados en el sistema para la solución integral de manejo de flujo de clientes, análisis y desempeño (sistema de gestión de filas), y el grado de avance del proyecto, además de lo indicado en el oficio GIT-DAI-2286-2022, del cual no se recibió respuesta en tiempo y forma, esta Dirección no considera viable continuar esperando, por lo que se procede a excluir el sistema. Se aclara que esta Dirección ha realizado las coordinaciones con el personal del hospital y el proveedor del sistema que actualmente está en operación en el nosocomio, para dejar las previstas necesarias en el nuevo edificio de la sede hospitalaria.”*

La Ing. María de los Ángeles Gutiérrez Brenes, gerente, Gerencia de Infraestructura y Tecnologías, mediante oficio GIT-1335-2023, del 14 de agosto, 2023, comunicó al Dr. Marino Ramírez Carranza, Gerente a.i gerente Gerencia Médica:

*“Sobre el documento en marras resulta importante indicar que el hospital solicita autorización a la Gerencia Médica como ente superior para asignación de fondos locales; en consecuencia nuestra Gerencia encuentra que el documento HMS-DG1756-2023 debe ser valorado desde los antecedentes que el mismo hospital refiere en su misiva, particularmente el hecho que la definición del sistema ha sido un tema que desde mayo del 2022 se debió dejar por fuera de los alcances del proyecto toda vez que el Hospital Monseñor Sanabria no concretó la definición del sistema dentro de los términos (especificaciones del cartel) y de acuerdo a los costos definidos establecidos para este sistema.*

*(...) quedamos a la espera de que a través de su despacho recibamos definición formal y definitiva sobre el tema ya que en el oficio HMS-DG1756-2023 no se aprecia si nuevamente la Gerencia Médica está considerando retomar la adquisición del equipo incluido en especificaciones o si el hospital solicita aprobación de fondos para que ese centro de forma local asuma el traslado del sistema actual”.*

El Dr. Marino Ramírez Carranza, gerente a.i., Gerencia Médica, mediante oficio GM-12157-2023, del 21 de agosto de 2023, comunicó a la Ing. María de los Ángeles Gutiérrez Brenes, gerente a.i. Gerencia Infraestructura y Tecnologías:

*“En atención a oficio GIT-1335-2023 de fecha 14 de agosto de 2023, referente al asunto citado en el epígrafe, esta Gerencia brinda el aval correspondiente, para considerar de forma positiva que se retome la adquisición del equipo supracitado dentro de las especificaciones del Hospital Nuevo Monseñor Sanabria”.*

El Ing. José Miguel Paniagua Artavia, director a.i. Dirección Arquitectura e Ingeniería, mediante oficio GIT-DAI-2658-2023, del 02 de octubre de 2023, comunicó a la Ing. María de los Ángeles Gutiérrez:

*“En atención al oficio GIT-1594-2023, y el oficio adjunto GM-12157-2023, en el cual la Gerencia Médica brinda el aval para que se retome la adquisición del Sistema de Gestión de Filas Nuevo Hospital Monseñor Sanabria dentro de las especificaciones del Hospital Nuevo Monseñor Sanabria, esta Dirección informa:*

*(...) Dado que se acreditó la línea del sistema de gestión de filas, se debe iniciar con el proceso de modificación contractual para adquirir el sistema en cuestión, por lo que debe solicitarse actualización de las cotizaciones tanto en costo como en tiempos de entrega. Posteriormente, esta información deberá ser analizada por el ente técnico que estime la Gerencia Médica, ya sea el Centro de Gestión Informática de dicha Gerencia, o el Centro de Gestión Informática de la unidad usuaria.*

*Se aclara que el monto acreditado para la línea de gestión de filas fue de ₡141 633 086, el cual corresponde a la solución presentada por el Contratista, enviada a la unidad usuaria y a la Gerencia Médica, según lo consignado en el apartado de Antecedentes de este oficio.*

*Sin embargo, la DAI en conjunto con la unidad usuaria se reunió en mayo 2022 con la empresa Tech Logik, empresa que instaló la plataforma en el actual Hospital de Puntarenas, solicitando una cotización para el traslado de actual sistema y así analizar temas de costos y beneficios, dicha cotización indica que el traslado del sistema del hospital al proyecto ronda los \$455.000. En dicha cotización también se incluye el costo asociado si se implementara desde cero la instalación en el Nuevo Hospital por un monto de, aproximadamente, \$855 000.*

*Actualmente el proyecto no cuenta con los fondos de contingencia para incorporar de nuevo el sistema de gestión de filas, por lo que se deberá considerar la figura de adenda. Haciendo una proyección optimista, el proceso de adenda, desde la definición del alcance hasta la recepción definitiva del componente, supondría de 38 a 40 semanas. En caso de que se diera inicio esta semana, se tendría la recepción definitiva para la tercera semana de junio de 2024, lo cual es posterior a la fecha de entrega del proyecto”.*

La Ing. María de los Ángeles Gutiérrez Brenes, gerente a.i. Gerencia Infraestructura y Tecnologías, mediante oficio GIT-1812-2023, del 06 de noviembre, 2023, comunicó al Dr. Wilburg Diaz Cruz, gerente Gerencia Médica:

*“Mediante oficio GM-12157-2023 recibimos aval de la Gerencia Médica para que se retome la adquisición conforme términos del cartel del sistema de gestión de filas del Hospital Monseñor Sanabria de Puntarenas. (...)*

*(...) partiendo del análisis y proceso llevado por la Dirección de Arquitectura e Ingeniería tomando en cuenta el horizonte de tiempo en el que se encuentra la ejecución del proyecto y valorando el interés público del proyecto, esta Gerencia reitera y apoya el criterio expuesto por dicha instancia técnica en cuanto a:*

*“se recomienda mantener el sistema de llamado de pacientes excluido del alcance del proyecto y que los entes técnicos competentes en el sistema valoren alternativas para la implementación posterior”.*

Sobre lo anterior, la Ley General de Control Interno, en el capítulo II, artículo 8, establece que se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de objetivos como:

- a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.*
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.*
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.*
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico”.*

Así mismo, el velar por la confiabilidad de la información como lo establece en su Artículo 13.- Ambiente de control. En cuanto al ambiente de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

*“c) Evaluar el funcionamiento de la estructura organizativa de la institución y tomar las medidas pertinentes para garantizar el cumplimiento de los fines institucionales; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable”*

El Artículo 14.-Valoración del riesgo. Indica:

*En relación con la valoración del riesgo, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:*

- a) Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, definidos tanto en los planes anuales operativos como en los planes de mediano y de largo plazos.*
- b) Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran, y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos.*
- c) Adoptar las medidas necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo y para ubicarse por lo menos en un nivel de riesgo organizacional aceptable.*
- d) Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar.*

En las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el capítulo IV: Normas sobre actividades de control, en particular el artículo 4.5.2 Gestión de proyectos, indica:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos que la institución emprenda, incluyendo los proyectos de obra pública relativos a construcciones nuevas o al mejoramiento, adición, rehabilitación o reconstrucción de las ya existentes. Las actividades de control que se adopten para tales efectos deben contemplar al menos los siguientes asuntos: La planificación, la supervisión y el control de avance del proyecto, considerando los costos financieros y los recursos utilizados, de lo cual debe informarse en los reportes periódicos correspondientes. Asimismo, la definición de las consecuencias de eventuales desviaciones, y la ejecución de las acciones pertinentes. El establecimiento de un sistema de información confiable, oportuno, relevante y competente para dar seguimiento al proyecto. La evaluación posterior, para analizar la efectividad del proyecto y retroalimentar esfuerzos futuros”.*

Adicionalmente, es indispensable el registro oportuno de dicha información, considerando lo que se establece en esa misma norma, en el Capítulo V: Normas sobre Sistemas de Información:

*“5.6 Calidad de la información. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo. Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad. 5.6.1 Confiabilidad: La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente”. 5.6.2 Oportunidad. Las actividades de recopilar, procesar y generar información deben realizarse y darse en tiempo a propósito y en el momento adecuado, de acuerdo con los fines institucionales. 5.6.3 Utilidad. La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario”.*



Las Normas de control interno para el Sector Público, en el apartado “4.3.1 Regulaciones para la administración de activos”, se indica lo siguiente:

*“...El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, actualizar y comunicar las regulaciones pertinentes con respecto al uso, conservación y custodia de los activos pertenecientes a la institución. Deben considerarse al menos los siguientes asuntos: a. La programación de las necesidades de determinados activos, tanto para efectos de coordinación con las instancias usuarias, como para la previsión de sustituciones, reparaciones y otros eventos. b. La asignación de responsables por el uso, control y mantenimiento de los activos, incluyendo la definición de los deberes, las funciones y las líneas de autoridad y responsabilidad pertinentes.*

*c. El control, registro y custodia de la documentación asociada a la adquisición, la inscripción, el uso, el control y el mantenimiento de los activos. d. El control de los activos asignados a dependencias desconcentradas o descentralizadas. e. El cumplimiento de requerimientos legales asociados a determinados activos, tales como inscripción, placas y distintivos. f. Los convenios interinstitucionales para préstamo de activos, así como su justificación y autorización, las cuales deben constar por escrito. g. El tratamiento de activos obsoletos, en desuso o que requieran reparaciones costosas...”. (Lo subrayado no es parte del texto original).*

## CONSIDERACIONES FINALES

Del análisis realizado y de la documentación disponible, se evidenció que en el periodo de ejecución del proyecto, el Centro Gestión informática del hospital Monseñor Sanabria y de la Gerencia Médica, solicitaron a la Dirección Arquitectura e Ingeniería modificaciones en el “sistema de gestión de filas” debido a la actualización de los sistemas y experiencia de la unidad usuaria. Entre los cambios solicitados se encuentra el incremento en la cantidad de pantallas, inclusión de tablets con características especiales, cámaras de visualización de salas de espera, requerimientos adicionales de los servidores y software, entre otros aspectos que están fuera de los requisitos del cartel del proyecto.

De lo anterior, se tiene documentado que la Dirección Arquitectura e ingeniería no incorporó en la ejecución contractual vigente los cambios solicitados, por cuanto, consideró que la unidad usuaria no entregó la justificación técnica para ser incluida dentro de una adenda por imprevistos al proyecto y debido al costo económico que representan las modificaciones solicitadas, por lo cual, el sistema propuesto por el contratista a cargo de la ejecución del proyecto se descartó por la Dirección de Arquitectura, al no reunir los requisitos solicitados por el centro médico para su aprobación, de conformidad con lo indicado por el Centro Gestión informática del hospital Monseñor Sanabria.

En este sentido, los aspectos señalados suscitan el riesgo que no se disponga oportunamente del sistema de gestión de filas para la puesta en marcha del nuevo hospital Monseñor Sanabria, por cuanto, según el cronograma de ejecución, contenido en el “Sistema de Proyectos en Infraestructura y Tecnologías” (SPIT), la recepción de las obras se encuentra estimada para el primer semestre del 2024, siendo que en la actualidad, se observa una serie de acciones y valoraciones de la unidad usuaria y unidad ejecutora del proyecto, sin embargo, no se evidencia la adopción de acciones definitivas que garanticen la implementación y funcionamiento del citado sistema en el plazo restante de la contratación.



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

Además, no se evidencia documentación sobre medidas de contingencia a implementarse en caso de no concretarse la instalación del sistema de gestión de filas, aspecto que podría incidir en la prestación eficiente y eficaz de servicios al usuario.

Por ende, esta Auditoría Interna, informa y advierte a esas gerencias y Dirección general del Hospital Monseñor Sanabria sobre el riesgo de no disponer del sistema de gestión de filas en el proceso de puesta en marcha de la nueva infraestructura, considerando que la finalización y puesta en marcha del proyecto está programada para el segundo semestre de 2024. Lo anterior, en aras de que se realicen los análisis respectivos y las coordinaciones necesarias para que se implementen las acciones que garanticen el manejo efectivo de flujos de pacientes a los diferentes servicios del hospital.

En este orden de cosas, se deberá informar a esta Auditoría Interna sobre las acciones ejecutadas para la administración del riesgo y atención de la situación comunicada, en el **plazo de 1 mes**, contado a partir del recibido de este documento.

Atentamente,

**AUDITORÍA INTERNA**

M. Sc. Olger Sánchez Carrillo  
**Auditor**

OSC/RJS/ANP/RJM/CBB/lbc

- C. Máster Marta Eugenia Esquivel Rodríguez, presidente, Presidencia Ejecutiva - 1102.  
Máster Vilma Campos Gómez, gerente a.i., Gerencia General -1100.  
Arquitecta Gabriela Murillo Jenkins Artavia, directora, Dirección Arquitectura e Ingeniería-4402.  
Auditoría-1111

Referencia: ID-110949