



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

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

Al contestar refiérase a: **ID-115009**

**AS-AOPER-0077-2024**

26 de junio de 2024

Doctor  
Randall Álvarez Juárez, director

Máster  
Jorge Alexis Vargas Matamoros, director administrativo financiero  
**HOSPITAL VÍCTOR MANUEL MONSEÑOR SANABRIA - 2501**

Estimados señores:

**ASUNTO: Oficio de Asesoría referente a aspectos de seguridad relacionados con las instalaciones actuales y de la nueva sede del hospital Víctor Manuel Monseñor Sanabria de Puntarenas.**

En cumplimiento del programa de actividades especiales consignadas en el Plan Anual Operativo de esta Auditoría para el período 2024 y con fundamento en las competencias establecidas en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, se emite la presente asesoría referente a las acciones que ha efectuado la administración activa en materia de seguridad, en relación con las actuales instalaciones y la infraestructura de la nueva sede del hospital Víctor Manuel Monseñor Sanabria de Puntarenas, con la finalidad de proporcionar a la administración elementos de juicio adicionales que coadyuven a la adecuada toma de decisiones en relación con este tema.

**1. ANTECEDENTES**

El Dr. Randal Álvarez Juárez, director general del Hospital Víctor Manuel Monseñor Sanabria de Puntarenas, mediante oficio HMS-DG-0008-2024 del 02 de enero 2024, solicitó a esta Auditoría lo siguiente:

*“De conformidad con lo establecido en el artículo 62° del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, y al inciso 2.11.2 de las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público y en vista de que el tema de la seguridad es fundamental tanto en lo operativo del nuevo hospital como en el futuro, solicito la interposición de sus buenos oficios con el fin de que desde el ojo auditor se nos pueda realizar una valoración del sistema de seguridad del hospital actual y del nuevo hospital utilizando para ello las herramientas que auditoría dispone y de esta forma poder administrar de una mejor forma los riesgos existentes”.*

De previo a referir al tema objeto de consulta ante este Órgano de Control, es importante indicar que la institución ha establecido una estructura organizacional, en la cual, se han delegado a la Dirección Servicios Institucionales a través del Área Investigación y Seguridad Institucional (AISI), la atención de los aspectos técnicos relacionados con la emisión de criterios y regulaciones normativas en materia de la seguridad, así como el brindar asesoría y acompañamiento en esta materia, según se explica a continuación:

## 2. ASPECTOS GENERALES

### Sobre el Área Investigación y Seguridad Institucional<sup>1</sup>

Dentro de los procesos que ejecuta el Área Investigación y Seguridad Institucional (AISI), se encuentra la identificación de estrategias de mejora para el servicio de seguridad de las diferentes dependencias de la Institución, así como el desarrollo de análisis de hechos denunciados que afectan la continuidad en la prestación de los servicios, ejercicios, que aunados a otras variables representan un insumo importante para la implementación de acciones que disminuyan la comisión de hechos que constantemente son atendidos por los profesionales destacados.

En este sentido, el Área Investigación y Seguridad Institucional (AISI), en coordinación con la Subárea de Investigación, asumen un papel activo en la creación de estrategias de prevención, a fin de responder de una forma más eficaz ante los comportamientos criminales que puedan afectar la continuidad de los servicios y la adecuada atención al usuario. Dichas estrategias se basarán en la valoración de riesgos y la respuesta articulada con otras instituciones del Estado de ser necesario. Su objetivo será mitigar el impacto de las organizaciones criminales (crimen organizado, venta de drogas, estafas, entre otros) en la continuidad de los servicios y la imagen institucional.

El Área Investigación y Seguridad Institucional (AISI), según sus funciones brinda acompañamiento a los niveles locales, actividades que se realizan mediante los análisis técnicos sobre seguridad y prevención. Estos estudios permiten identificar estrategias preventivas, enfocadas a disminuir los riesgos de afectación a usuarios, funcionarios y/o patrimonio institucional, en los diferentes medios de seguridad, a saber; técnicos activos y pasivos, organizativos y humanos presentes en cada dependencia. Asimismo, el Área Investigación y Seguridad Institucional (AISI), promueve la elaboración de documentos a fin de coadyuvar con las unidades institucionales a organizar sus servicios en materia de seguridad de forma eficaz, en concordancia con las nuevas tendencias en la gestión de seguridad, entre otros aspectos.

Además, es relevante mencionar que, para el desarrollo de los procesos medulares que ejecuta el Área Investigación y Seguridad Institucional (AISI), la Dirección Servicios Institucionales, brindará la conducción y acompañamiento, en aquellas acciones que por su impacto y trascendencia institucional requieran la valoración conjunta y posterior toma de decisiones.

No obstante, lo anterior, en aras de aportar a esa Administración activa elementos que sirvan de insumo para la toma de decisiones, se procede a desarrollar las siguientes consideraciones en relación con el tema objeto de interés.

## 3. RESULTADOS

### a) Sobre las acciones efectuadas por la Administración en relación con el sistema de seguridad en las instalaciones actuales del centro médico

Se identificó que el Área Investigación y Seguridad Institucional (AISI) elaboró un informe sobre los ajustes al sistema de seguridad de las actuales instalaciones del Hospital Víctor Manuel Monseñor Sanabria, remitido al MSc. Jorge Alexis Vargas Matamoros, Director Administrativo Financiero del centro médico mediante el oficio DSI-AISI-0026-2023 del 17 de enero de 2023. Al respecto, en la revisión efectuada por esta Auditoría, se evidenció que las recomendaciones están en proceso de atención por las autoridades correspondientes de ese centro de salud.

<sup>1</sup> Manual para la Gestión del Servicio de Seguridad, abril 2017.

A continuación, se desglosan cronológicamente las acciones efectuadas por las diversas unidades de la Administración activa del Hospital para atender las recomendaciones de la Área Investigación y Seguridad Institucional (AISI) emitidas para las actuales instalaciones del centro médico:

El Lic. Andrey Salazar Cuadra, jefe a.i. del Área Investigación y Seguridad Institucional, mediante el oficio DSI-AISI-0026-2023 del 17 de enero de 2023, remitió al MSc. Jorge Alexis Vargas Matamoros, Director Administrativo Financiero del Hospital Víctor Manuel Monseñor Sanabria, las consideraciones para ajustar todos los elementos del sistema de seguridad de ese centro médico, con el objetivo de garantizar la protección y el resguardo de usuarios, funcionarios y el patrimonio de la institución existente en esta unidad, lo anterior, en virtud de los hechos ocurridos el 09 de enero de 2023, donde un sujeto ingresó al servicio de Hospitalización con la intención de acabar con la vida de una persona que se encontraba hospitalizada.

En lo particular, el Lic. Salazar Cuadra efectuó una serie de recomendaciones respecto a los siguientes elementos de seguridad y vigilancia dentro de las instalaciones actuales del centro médico:

**“• Cerramiento perimetral:**

*Se considera necesario que el establecimiento sustituya el cerramiento perimetral existente y a la vez instalar protección física en las zonas donde no se cuente con barreras, esto con el fin de disponer de elementos que minimicen el riesgo o dificulte la intrusión a la instalación. Este cerramiento debe disponer de elementos mixtos compuestos preferiblemente por mampostería, o como mínimo en malla bekaert, Nylofort o similar y cerca electrificada en 5 hilos, todo debe tener una altura al menos de 3.5 metros. Para tales efectos se adjunta Anexo #1 con la descripción de cada uno de estos requerimientos para el cerramiento.*

*En caso de que la unidad disponga de otra propuesta que se ajuste a la realidad presupuestaria o temporal para la atención de los eventos, nos ponemos en total disposición para analizarla, a fin de validar y suministrar recomendaciones que contribuyan a la protección en los edificios.*

**• Luminarias Externa:**

*Se considera necesario disponer de luminarias externas ubicadas en postes, esto con el fin de mejorar las condiciones de iluminación en los módulos, principalmente en las zonas colindantes con otras propiedades, calle pública o zona de playa.*

**• Cortinas metálicas arrollables:**

*Se considera necesario disponer de cortinas metálicas arrollables en los accesos peatonales y vehiculares del servicio de urgencias, dicho elemento se propone para contener eventos de riesgo, en los cuales los oficiales de seguridad deban restringir el acceso al servicio y resguardar la integridad física de los usuarios y funcionarios. Las cortinas deben disponer de motor eléctrico, mandos a distancia y en pared.*

**• Portones de accesos vehiculares:**

*Se requiere la instalación de portones metálicos con una altura superior a los instalados en los accesos vehiculares de los Módulos 1 y 3, esto con el fin de disponer de elementos que permitan contener el ingreso ante situaciones de riesgo. La altura de estas barreras debe ser de al menos 3 metros, deben disponer de motor eléctrico, mandos a distancia y en pared.*

**• Comunicación puestos de seguridad Hospital y Almacén General:**

*Se considera importante que los oficiales de seguridad ubicados en el Módulo 3 dispongan de canales de comunicación conjuntas entre los puestos del hospital y el oficial del Almacén General, esta comunicación puede ser suministrada con radios portátiles, para lo cual puede coordinar con la Subárea Radiocomunicaciones la programación de los equipos.*

• **Reforzamiento operativo de puestos de control:**

*Por último, se considera necesario disponer de mayor cantidad de recurso humano para la atención de puestos ubicado en zonas de riesgo en los módulos 1 y 3, ante esto se remite propuesta de oficiales de seguridad adicionales según el siguiente detalle: (...).”*

Durante los recorridos efectuados por esta Auditoría el 15 de febrero y 6 de junio del presente año a las instalaciones actuales del Hospital Víctor Manuel Monseñor Sanabria de Puntarenas, se evidenció acciones para el cumplimiento de las consideraciones emitidas por el Área Investigación y Seguridad Institucional (Ver detalle de imágenes en anexo 1: Elementos de seguridad de las instalaciones actuales del Hospital Monseñor Sanabria). En particular se identificó lo siguiente:

**Sobre el cerramiento perimetral:**

- El Módulo 1 correspondiente a Emergencias y Consulta Externa, se evidenció avance en la construcción de la malla perimetral tipo bekaert, sin embargo, hace falta el reemplazo del muro con verja metálica y colocación de la cerca electrificada en 5 hilos en dos puntos: costado sur del Área de Ingeniería y Mantenimiento colindante con la playa y el costado oeste del centro médico colindante con calle pública.
- En el Módulo 3 correspondiente a hospitalización, se observó el cumplimiento total en la instalación de la malla perimetral tipo bekaert con cerca electrificada en 5 hilos en todo el perímetro.

**Sobre las luminarias Externa:**

- El Módulo 1 correspondiente a Emergencias y Consulta Externa, se evidenció un cumplimiento parcial en la instalación de luminaria externa, se identificó luminarias en las zonas colindantes con zona de playa y en los accesos al servicio de urgencias, sin embargo, no se evidencia luminarias en el costado oeste del hospital.
- En el Módulo 3 correspondiente a hospitalización, se observó un cumplimiento parcial en la instalación luminarias externas, se identificó luminarias ubicadas en postes en las zonas colindantes con la calle pública pero no así, en las colindancias con propiedades privadas.

**Sobre las cortinas metálicas arrollables:**

- No identificó esta Auditoría cortinas arrollables en los accesos peatonales y vehiculares del servicio de urgencias.

**Sobre los portones de accesos vehiculares:**

- El Módulo 1 correspondiente a Emergencias y Consulta Externa, se evidenció una atención parcial de lo recomendado debido a que los portones son inferiores a 3 metros de altura manuales, pero tienen agujas automatizadas.
- En el Módulo 3 correspondiente a hospitalización, se observó un cumplimiento parcial ya que se identificó portones metálicos de 3 metros, pero sin motor eléctrico y con agujas automatizadas.

**Sobre la comunicación puestos de seguridad Hospital y Almacén General:**

- Se evidenció el cumplimiento de la recomendación, puesto que se identificó que el ofical de seguridad ubicado en el puesto de control para el ingreso peatonas del Módulo 3 correspondiente a hospitalización, cuenta con canales de comunicación a través de radio de comunicaciones y teléfonos fijos.

### Sobre el reforzamiento operativo de puestos de control:

- El tema de recursos humanos se abordó por esta Auditoría en el oficio del AD-AOPER-0023-2024 del 21 de marzo de 2024, en su apartado de consideraciones finales indica:

*“Asimismo, se consultó en el SICOP el estado actual de ambas contrataciones, determinándose, que el procedimiento para los servicios profesionales de limpieza y desinfección se encuentra: “en evaluación”, y para los servicios en vigilancia y seguridad para el nuevo inmueble del Hospital de Puntarenas, en: “apelación o revocación”; además, se revisó la última versión de los pliegos de condiciones, evidenciándose que únicamente se incluyó la contratación de personal para las nuevas instalaciones del hospital, y no para la actual, situación que debe ser analizada para garantizar que una vez se gestione el traslado, se cuente con personal de seguridad y limpieza, como señala el documento DSI-AISI-0995-2023. (Subrayado no pertenece al original)*

(...)

*En relación con el recurso humano requerido para los Servicios de Seguridad y Limpieza, se evidenció que la Comisión Control del Gasto en Contrataciones, en los artículos 15° y 16° de la sesión No. 990 del 5 de junio 2023, otorgó el visto bueno al Hospital Monseñor Sanabria, a fin de iniciar los procesos de contratación de ambos servicios, definiendo 114 agentes de seguridad y 171 trabajadores de servicios generales, por lo que, la dirección administrativa y financiera de ese nosocomio procedió con los procedimientos: 2023LY-000004-0001102501 “Servicios profesionales en vigilancia y seguridad nuevo edificio Hospital Monseñor Sanabria” y 2023LY-000005-0001102501 “Servicios profesionales de limpieza y desinfección para nuevo inmueble del Hospital Monseñor Sanabria de la Caja Costarricense de Seguro Social”; no obstante, aún no han sido adjudicados, según las consultas efectuadas al SICOP. Además, se determinó que estos procedimientos no incluyen el personal que sugiere el estudio técnico elaborado por el Área Investigación y Seguridad Institucional en oficio DSI-AISI-0995-2023, referente al recurso humano que se estaría requiriendo para continuar con la operación de las instalaciones actuales, una vez que se concluya el traslado al nuevo hospital”. (Subrayado no pertenece al original)*

Se determinó que el Servicio de Vigilancia y Seguridad del Hospital Víctor Manuel Monseñor Sanabria, ha efectuado importantes acciones para atender las consideraciones emitidas por el Área Investigación y Seguridad Institucional en el oficio DSI-AISI-0026-2023 del 17 de enero de 2023, no obstante, en relación con las recomendaciones emitidas respecto al Módulo 1 (Emergencias y Consulta Externa), aún se encuentra pendiente la construcción de la malla perimetral, luminarias exteriores, colocación de portón vehicular, instalación de cortinas arrollables en los accesos peatonales y vehiculares del servicio de urgencias.

#### **b) Sobre las acciones efectuadas por la Administración respecto al sistema de seguridad de las nuevas instalaciones del hospital.**

Se evidenció que los funcionarios del Área Investigación y Seguridad Institucional han efectuado acciones para validar los elementos de seguridad incorporados en las nuevas instalaciones del Hospital Víctor Manuel Monseñor Sanabria de Puntarenas, en atención a las solicitudes efectuadas por la Dirección Arquitectura e Ingeniería encargada del desarrollo del proyecto. Sin embargo, aún no se han efectuado las recepciones definitivas de los elementos de seguridad, debido a que las empresas contratadas para la instalación de estos sistemas se encuentran efectuando las subsanaciones solicitadas por el Área Investigación y Seguridad Institucional.

El Lic. Andrey Salazar Cuadra, jefe a.i. del Área Investigación y Seguridad Institucional, remitió el oficio DSI-AISI-0351-2023 del 13 de abril de 2023 a la Arq. Adriana Ramírez Vargas, coordinadora de proyecto para el Nuevo Hospital Víctor Manuel Monseñor Sanabria de Puntarenas de la Dirección Arquitectura e Ingeniería, las recomendaciones sobre el alcance de seguridad física para el proyecto del nuevo hospital, en lo medular indicó:

“• Cerramiento perimetral: Debido a la situación financiera que atraviesa la institución y las limitaciones existentes para aplicar modificaciones al proyecto, se recomienda aplicar las condiciones según términos de referencia de cartel (cerramiento perimetral en malla electrosoldada de seguridad y sistema de alambre electrificado en la parte superior).

Sin embargo, el escenario idóneo para la protección de este proyecto debió ser el indicado en el oficio DSI-AISI-0748-2021, esto por cuanto el fenómeno delictivo de la zona se ha incrementado ampliamente desde el análisis efectuado en el año 2017, año en el cual se remitieron los requerimientos para estos elementos de seguridad.

- Portones de accesos vehiculares: se recomienda que sean construidos del mismo material del cerramiento perimetral, se incorpore motor para automatización del accionamiento de los portones.
- Portones de acceso peatonal: se recomienda del mismo material del cerramiento perimetral.
- Laguna de retención pluvial: se incorporará malla ciclón de 1.20m de alto en perímetro interno de la laguna de retención pluvial, a fin de evitar el libre paso de personas.
- Barreras de control de acceso vehicular: se mantienen sólo las agujas en los accesos y egresos principales”.

El Lic. Andrey Salazar Cuadra, jefe a.i. del Área Investigación y Seguridad Institucional mediante el oficio DSI-AISI-0737-2023 del 12 de julio de 2023, remitió a las Arq. Adriana Ramírez Vargas, coordinadora de proyecto para el Nuevo Hospital Víctor Manuel Monseñor Sanabria de Puntarenas de la Dirección Arquitectura e Ingeniería, el informe de revisión de los equipos de CCTV para el nuevo hospital en atención al oficio GIT-DAI-1753-2023 del 07 de julio de 2023. En dicho informe se solicita aclaraciones, información adicional o subsanaciones respecto al sistema de CCTV, en virtud de la revisión de la documentación aportada y la visita realizada el 06 y 07 de julio de 2023 a las bodegas de la empresa Ingelectra S.A. ubicadas en la Zona Franca Puntarenas por el personal del Área de Investigación y Seguridad Institucional.

El Lic. Andrey Salazar Cuadra, Jefe a.i. del Área Investigación y Seguridad Institucional en atención a la solicitud de actualización del pliego de condiciones técnicas efectuada por Ing. Albin Rosales Oses funcionario del Hospital Víctor Manuel Monseñor Sanabria mediante correo electrónico del 19 de septiembre de 2023, remitió el oficio DSI-AISI-1226-2023 del 04 de octubre 2023 a la Licda. Marleny Aguirre García, Jefe Servicios Generales del Hospital Monseñor Sanabria, con el pliego de condiciones para seguridad electrónica de centro médico descritos en el oficio AISI-PCSE-042-2023 del 04 de octubre del 2023 denominado “Suministro, instalación, pruebas, puesta en marcha, capacitación y mantenimiento de Sistema de Videovigilancia – CCTV para Hospital Monseñor Sanabria Martínez”.

El Lic. Andrey Salazar Cuadra, jefe GGGa.i. del Área Investigación y Seguridad Institucional en atención a la solicitud formulada mediante el correo electrónico del 14 de setiembre de 2023, remite el oficio DSI-AISI-1231-2023 del 05 de octubre 0de 2023 a la Arq. Adriana Ramírez Vargas, coordinadora de proyecto para el Nuevo Hospital Víctor Manuel Monseñor Sanabria de Puntarenas de la Dirección Arquitectura e Ingeniería, el submittal para cerramiento perimetral nuevo hospital, indicando:

**“Observaciones malla:**

- Los paneles de malla propuestos cumplen con lo solicitado en los términos de referencia. Los accesorios necesarios para la instalación también cumplen con lo solicitado, por lo que se aprueba.
- Luego de la revisión del plano de taller se recomienda valorar la instalación de pies de amigo cada dos paños de malla, dado que la estructura por si sola presenta movimiento que podrían facilitar la intrusión o el derribo de la barrera. En otros proyectos esto se ha presentado por lo que se recomienda considerarlo.

• El tubo metálico solicitado por el AISI es de 2 mm de espesor, sin embargo, la empresa indica que el mismo no está disponible en el mercado, por lo que propone tubo de 1,8 mm de espesor, luego de valorar la solicitud el AISI considera que el espesor solicitado debe ser considerado como el mínimo que debe cumplir el contratista, por lo que la propuesta del proveedor no es recibida. Se recomienda explorar otras opciones ya que un espesor inferior no es aceptable.

• El murete planteado en el plano de taller cumple con lo solicitado en los términos de referencia, por lo que se aprueba.

**Observaciones cerca electrificadas:**

• La propuesta de cerca electrificada presentada por el proveedor cumple con lo solicitado, por lo que se aprueba.

• Los puntos de instalación propuestos para la ubicación de los pañales también son aprobados.

• En caso de disponer de algún remanente de dinero, se solicita valorar la integración de este sistema al centro de monitoreo, ya que es vital mantener vigilancia constante de las alertas que se puedan generar.

**Observaciones portones de acceso vehiculares y peatonales:**

• La propuesta de portones vehiculares y peatonales presentada por el proveedor cumple con lo solicitado, por lo que se aprueba.

• Se debe considerar que las aldabas de piso deben tener un orificio profundo para reducir el movimiento del portón.

**Observaciones motores eléctricos:**

• Con respecto a la solicitud de revisión de la ficha del motor eléctrico para los portones vehiculares, debemos comentar que el AISI no remitió términos de referencia para los componentes de este equipo, por lo que no es posible efectuar la comparativa y el análisis de funcionalidad.

• Ahora bien, con respecto a la protección IP 44 de los motores propuestos por el proveedor, se consultaron diferentes opciones existentes en el mercado y al hacer la comparativa, el nivel de protección incluido en el submittal solo protege los equipos contra partículas de polvo superiores a 1 mm y contra salpicaduras de agua, siendo esto poco funcional considerando el espacio donde se va a ubicar el motor, lo recomendable en este caso es que al menos la protección sea IP 55, la cual garantiza la protección de los motores frente a depósitos de polvo y chorros de agua desde cualquier dirección.

• Se recomienda considerar esto antes de aprobar el submittal”.

El Lic. Andrey Salazar Cuadra, Jefe a.i. del Área Investigación y Seguridad Institucional mediante el oficio DSI-AISI-0320-2024 del 12 de marzo de 2024 remitió a la Arq. Adriana Ramírez Vargas, coordinadora de proyecto para el Nuevo Hospital Víctor Manuel Monseñor Sanabria de Puntarenas de la Dirección Arquitectura e Ingeniería, el informe de inspección con observaciones sobre el sistema de seguridad electrónica identificadas en campo durante los días 21, 22 y 23 de febrero de 2024, en lo particular, el Lic. Salazar trasladó las siguientes consideraciones sobre las cámaras exteriores:

“1. Las cámaras en poste se deben instalar según planos aprobados, 1 metro por debajo de las lámparas. Además, se debe dar continuidad al proceso de instalación de esos dispositivos evitando enfoques a casas de habitación, escuela y áreas privadas ajenas a la CCSS.

2. Para la cámara ubicada en el helipuerto, utilizar una panorámica 360° (optera) con brazo grande.

3. Subsanan elementos obstructivos presentes en la fachada del edificio de servicios, centro de acopio y hospitalización, mediante el uso de accesorios esquineros, grandes y pequeños, como se observa en las siguientes imágenes.

4. Instalar cámaras en caseta de seguridad del centro de acopio.

5. Identificar las cámaras ubicadas sobre paredes construidas con material liviano, de forma que se refuerce su proceso de instalación y se soporte de forma adecuada el peso de la cámara y sus respectivos accesorios.

6. Utilizar cámaras ojo de pez 360° en áreas exteriores del servicio de emergencias, tanto de acceso peatonal como ingreso de ambulancias techados, así como en acceso principal al hospital, laboratorio y terapia física techados. Para lo correspondiente, se deben identificar cámaras ojo de pez 360° ubicadas dentro del edificio de hospitalización que se encuentren instaladas en puntos no adecuados, por ejemplo, pasillos, pegadas a pared, entre otros.

Para evitar la presencia de cámaras bullet dentro del edificio de hospitalización, se pueden cambiar por cámaras mini domos existentes en el edificio de servicios, donde prevalezcan acabados industriales.

7. Dar continuidad al proceso de instalación de la cámara panorámica 360° (optera) en el ingreso peatonal techado.

8. La cámara ubicada en la caseta de seguridad principal (frente del hospital), debe enfocar el portón de ingreso peatonal. Puede ser tipo bullet, o bien, utilizar la panorámica 360° optera que se estaría instalando en poste contiguo a la planta de tratamiento de aguas residuales.

9. Permanece pendiente formalizar y documentar la ubicación de las 6 cámaras tipo domo PTZ. Por parte de esta Área se solicita considerar las 4 esquinas del piso 6, sobre la dirección en azotea del piso 3 y en poste contiguo a la planta de tratamiento de aguas residuales, enfocando hacia la planta y área perimetral”.

Durante el recorrido efectuado por esta Auditoría el 6 de junio de 2024 a las nuevas instalaciones del Hospital Víctor Manuel Monseñor Sanabria de Puntarenas, se evidenció el cumplimiento de las consideraciones emitidas por el Área Investigación y Seguridad Institucional (Ver Anexo 2: Elementos de seguridad de las instalaciones nuevas del Hospital Monseñor Sanabria). En particular se identificó lo siguiente:

#### **Sobre el cerramiento perimetral:**

- Se evidenció la colocación de cerramiento perimetral con malla tipo bekaert y cerca electrificada de 5 hilos en la parte superior para una altura final de 3,20 metros ubicada en todo el perímetro de las nuevas instalaciones del centro médico.

#### **Sobre los portones de accesos vehiculares:**

- Se evidenció la instalación de portones vehiculares abatibles con malla tipo bekaert, cerca electrificada de 5 hilos, motor eléctrico de pistones y agujas automatizadas.

#### **Sobre los portones de acceso peatonal:**

- Se evidenció la instalación de portones peatonales abatibles con malla tipo bekaert y cerca electrificada de 5 hilos fija en la parte superior.

#### **Sobre la laguna de retención pluvial:**

- Se evidenció la instalación de malla tipo bekaert de 1.20m de alto en perímetro interno de la laguna de retención pluvial.

#### Sobre las barreras de control de acceso vehicular:

- Se evidenció agujas de acceso vehicular en dos puntos de las nuevas instalaciones del centro médico, la entrada principal en el sector norte y entrada secundaria en el sector oeste.

#### Sobre las cámaras exteriores:

- Se evidenció la instalación de cámaras de seguridad en las paredes de las casetillas de seguridad de acceso vehicular y peatonal ubicadas en la entrada principal en el sector norte y la entrada secundaria en el sector oeste. No obstante, no se visualizó la instalación durante la visita de las cámaras ubicadas a un 1 metro por debajo de las lámparas exteriores.

Se determinó que el proyecto tiene un avance significativo en la instalación de elementos de seguridad, tales como: la instalación del cerramiento perimetral con cerca electrificada en todo el perímetro de las nuevas instalaciones del centro médico, portones vehiculares abatibles con motor eléctrico de pistones y agujas automatizadas, portones peatonales abatibles, malla en perímetro interno de la laguna de retención pluvial y cámaras de seguridad en las paredes de las casetas de seguridad de acceso vehicular y peatonal ubicadas en la entrada principal en el sector norte y la entrada secundaria en el sector oeste. No obstante, los anteriores elementos de seguridad, no han sido recibidos definitivamente por la Dirección de Arquitectura e Ingeniería, por cuanto todavía se encuentran dentro del plazo de ejecución contractual.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) en el Capítulo I: Normas Generales, apartado 1.4. Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI, inciso f, establece:

*“Las acciones pertinentes para el fortalecimiento del SCI, en respuesta a las condiciones institucionales y del entorno”.*

Además, en el Capítulo IV: Normas sobre actividades de control, apartado 4.3.3 “Regulaciones y dispositivos de seguridad”, indica lo siguiente:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer y vigilar la aplicación de las regulaciones y los dispositivos de seguridad que se estimen pertinentes según la naturaleza de los activos y la relevancia de los riesgos asociados, para garantizar su rendimiento óptimo y su protección contra pérdida, deterioro o uso irregular, así como para prevenir cualquier daño a la integridad física de los funcionarios que deban utilizarlos”.*

El Manual para la Gestión del Servicio de Seguridad, código GA-DSI-AISI-MI-001, establece que los lineamientos en materia de Seguridad Operativa, comprende el recurso humano administrativo y operativo, encargado de identificar, supervisar y ejecutar todas las actividades relacionadas con la seguridad en las instalaciones, así como garantizar la puesta en marcha de procedimientos, que permitan ofrecer espacios más seguros, en beneficio de la integridad de funcionarios, usuarios, la protección de bienes y patrimonio institucional. Asimismo, se complementa con el desarrollo de herramientas documentales, que especifican el accionar operativo del recurso humano en situaciones cotidianas y/o extraordinarias, el cual, dice lo siguiente:

#### **“4. Organización del servicio.**

*La Administración debe verificar el cumplimiento de los aspectos definidos en el informe técnico que realiza AISI, tales como ubicación, horario y área de cobertura de los diferentes puestos de seguridad asignados a los oficiales destacados, así como las consideraciones particulares que se establezcan, que permitan desarrollar las labores asignadas a cada ambiente de trabajo. (...) El subrayado es nuestro.*

(...)

#### **7.1.4. Lineamientos en Materia de Análisis y Prevención**

*Dentro de los procesos que ejecuta el AISI, se encuentra la identificación de estrategias de mejora para el servicio de seguridad de las diferentes dependencias de la Institución, así como el desarrollo de análisis de hechos denunciados que afectan la continuidad en la prestación de los servicios, ejercicios, que aunados a otras variables representan un insumo importante para la implementación de acciones que disminuyan la comisión de hechos que constantemente son atendidos por los profesionales destacados.*

*En ese sentido, el AISI en coordinación con la subárea de Investigación, asumen un papel activo en la creación de estrategias de prevención, a fin de responder de una forma más eficaz ante los comportamientos criminales que puedan afectar la continuidad de los servicios y la adecuada atención al usuario.*

*Dichas estrategias se basarán en la valoración de riesgos y la respuesta articulada con otras instituciones del Estado de ser necesario. Su objetivo será mitigar el impacto de las organizaciones criminales (crimen organizado, venta de drogas, estafas, entre otros) en la continuidad de los servicios y la imagen institucional".*

*(...)*

#### **7.2. Niveles Locales**

*Se representa como las administraciones activas encargadas de implementar los procedimientos y lineamientos establecidos en el presente Manual, así como todas aquellas acciones que resulten en el mejoramiento de las condiciones de seguridad en la unidad, por medio de los instrumentos, asesoría y conducción que realice el ente técnico en materia de seguridad y prevención.*

*Estas actividades, se segregan según la modalidad operativa del servicio, prevaleciendo la necesidad de garantizar el oportuno cumplimiento de las disposiciones elementales por parte los diferentes responsables que participan en el servicio de seguridad (...)"*

El procedimiento para la atención de situaciones de riesgo en seguridad en los Servicios de Emergencia de la CCSS, código GA-DSI-AISI-PI-003 DO-PSI-001, indican las acciones a seguir en caso de recibir personas heridas por arma de fuego y eventos de alto riesgo en los servicios de emergencia, con la finalidad de minimizar los riesgos, asegurar la integridad de los trabajadores en salud, usuarios de los servicios y víctimas de la violencia, así como asegurar la calidad y continuidad de los servicios hospitalarios.

La Guía de Trabajo para la elaboración de protocolos internos de seguridad operativa, código GA-DSI-AISI-CAED-GT001, establece bases técnicas para la elaboración de documentos normativos internos de seguridad operativa, de aplicación Institucional para las unidades de la Caja Costarricense de Seguro Social, tiene como propósito estandarizar las acciones a seguir por parte de la seguridad operativa, de minimizar riesgos que afecten la integridad de usuarios y funcionarios, así como la continuidad en la prestación de los servicios brindados en los diferentes establecimientos de la Caja Costarricense de Seguro Social.

## **4. CONSIDERACIONES FINALES**

Este Órgano de Fiscalización en atención a la solicitud realizada en el oficio HMS-DG-0008-2024 del 02 de enero 2024, procedió a indagar en relación con las acciones que desarrolla la administración en la materia y de esta forma brindar elementos que puedan ser considerados por esa Dirección para la toma de decisiones. Al respecto se externan las siguientes consideraciones:

- a) El Área Investigación y Seguridad Institucional (AISI), le corresponde brindar el acompañamiento a las autoridades de las dependencias institucionales, en la materia objeto del presente documento, lo anterior mediante la ejecución de diferentes actividades y análisis técnicos sobre seguridad y prevención. Sobre este particular, la citada área emitió el informe DSI-AISI-0026-2023 del 17 de enero de 2023, referente a los ajustes de los elementos del sistema de seguridad (cerramiento perimetral, luminarias externas, cortinas metálicas arrollables, portones de acceso vehicular, comunicación entre puestos de seguridad y reforzamiento operativo de los puestos de control) de las instalaciones actuales del centro médico.
- b) El Servicio de Vigilancia y Seguridad del Hospital Víctor Manuel Monseñor Sanabria ha efectuado acciones para atender las recomendaciones señaladas por el Área Investigación y Seguridad Institucional (AISI) para los sistemas de seguridad de las instalaciones actuales del centro médico, principalmente las correspondientes al Módulo 3: Hospitalización. En particular, el Servicio ha completado la instalación de la malla perimetral tipo bekaert con cerca electrificada en 5 hilos en todo el perímetro, la colocación de luminarias en las zonas colindantes con la calle pública, la instalación de portones metálicos de 3 metros con agujas automatizadas y aportaron canales de comunicación (radio portátil y teléfono fijo) a los oficiales de seguridad. No obstante, aún se encuentran pendientes de completar las recomendaciones dispuesta para el Módulo 1: Emergencias y Consulta Externa, específicamente parte de la malla perimetral, colocación de portón metálico de 3 metros para el acceso vehicular y la instalación de cortinas arrollables en los accesos peatonales del servicio de urgencias.
- c) Con respecto a la seguridad de las nuevas instalaciones del centro médico, los funcionarios del Área Investigación y Seguridad Institucional (AISI) se encuentran efectuando la recepción provisional y definitivas de los elementos bajo su competencia, en coordinación con funcionarios de la Dirección de Ingeniería y Arquitectura y los diferentes proveedores contratados para el desarrollo del componente de seguridad del nuevo hospital.
- d) Se identificó por esta Auditoría, avances significativos en la instalación de elementos de seguridad de las nuevas instalaciones del centro médico, tales como: la instalación del cerramiento perimetral con cerca electrificada en todo el perímetro de las nuevas instalaciones del centro médico, portones vehiculares abatibles con motor eléctrico de pistones y agujas automatizadas, portones peatonales abatibles, malla en perímetro interno de la laguna de retención pluvial y cámaras de seguridad en las paredes de las casetas de seguridad de acceso vehicular y peatonal ubicadas en la entrada principal en el sector norte y la entrada secundaria en el sector oeste, de conformidad con las recomendaciones emitidas por la Área Investigación y Seguridad Institucional (AISI).
- e) Por lo anterior, resulta fundamental que el del Hospital Víctor Manuel Monseñor Sanabria, continúe fortaleciendo su sistema de seguridad y continúen atendiendo las recomendaciones suministradas por el Área Investigación y Seguridad Institucional (AISI), en aras de proteger la integridad física de usuarios y personal de salud, así como garantizar la continuidad de los servicios de salud y la adecuada atención a la persona usuaria. Además, se sugiere mantener una comunicación y coordinación oportuna con el Área Investigación y Seguridad Institucional (AISI), unidad técnica en la materia, a efectos de que se reciba la asesoría y acompañamiento respectivo, ante eventos que puedan suscitarse en ese centro médico y que pongan en riesgo a la víctima, personas usuarias y personal de salud.
- f) Finalmente, es importante indicar que esta Auditoría mediante el oficio AS-AOPER-0067-2024 del 7 de junio de 2024, dirigido a la MSc. Gabriela Artavia Monge, gerente a.i., Gerencia Administrativa, a la Ing. Giorgianella Araya Araya, directora y al Lic. Andrey Salazar Cuadra, jefe, Área Investigación y Seguridad Institucional, ambos de la Dirección Servicios Institucionales, se comunicó la preocupación externada ante este órgano de control por las autoridades del Hospital Monseñor Sanabria Martínez respecto a los riesgos de seguridad y protección de los usuarios y funcionarios, a fin de que sean atendidas por esas instancias.



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

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

Asimismo, en ese documento se sugirió a la administración valorar la presentación antes los miembros de la junta directiva de una política para el fortalecimiento de la seguridad de los usuarios, colaboradores y activos de la institución, que sirva como guía para la toma de decisiones y ejecución de líneas de acción en esta materia, así como una estrategia institucional que considere la consolidación de alianzas estratégicas con las unidades técnicas en la materia a nivel país, las lecciones aprendidas por parte de los centros de salud que han sido sujetos de estas situaciones de violencia que ponen en riesgo la vida de pacientes y funcionarios de la institución, y se aborden y administren los riesgos en relación con las dinámica delictiva.

Es importante indicar que los criterios de esta Auditoría se emiten en el marco de las competencias y potestades en materia de asesoría, consultoría, prevención de manera objetiva, independiente e imparcial, establecidas en la Ley General de Control Interno, con el fin de coadyuvar a la toma de decisiones en materia de seguridad en ese centro médico.

Atentamente,

### AUDITORÍA INTERNA

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

OSC/RJS/ANP/RJM/WNQ/GMAN/lbc

- C. Doctor Alexander Sánchez Cabo, gerente a.i., Gerencia Médica - 2901
- Doctora Karla Solano Durán, directora a.i, Dirección Red de Servicios de Salud - 2906.
- Doctora Natalia Castro Alfaro, directora a.i, Dirección de Red Integrada Prestación de Servicios de Salud Pacífico Central - 2598.
- Arquitecta Gabriela Murillo Jenkins, directora, Dirección de Arquitectura e Ingeniería - 4402.
- Arquitecta Adriana Ramírez Vargas, coordinadora de proyecto, Dirección Arquitectura e Ingeniería - 4402
- Ingeniera Giorganella Araya Araya, directora, Dirección Servicios Institucionales -1161.
- Licenciado Andrey Salazar Cuadra, jefe, Área Investigación y Seguridad Institucional - 1163

Referencia: ID-115009

**ANEXO 1**

**Elementos de seguridad de las instalaciones actuales del Hospital Víctor Manuel Monseñor Sanabria de Puntarenas**

La Auditoría Interna efectuó un recorrido de las instalaciones actuales del Hospital Víctor Manuel Monseñor Sanabria de Puntarenas el día 15 de febrero y el 6 de junio del presente año.

	
<p><b>Fotografía 1:</b> Caseta de seguridad vehicular del Módulo 1 sector sur colindante con la playa.</p>	<p><b>Fotografía 2:</b> Malla perimetral sin cerca electrificada del Módulo 1 sector sur colindante con la playa.</p>
	
<p><b>Fotografía 3:</b> Malla perimetral sin cerca electrificada del Módulo 1 sector sur colindante con la playa.</p>	<p><b>Fotografía 4:</b> Malla perimetral antigua del Módulo 1 sector sur colindante con la playa.</p>



**Fotografía 5:** Entrada vehicular con malla perimetral en malas condiciones del Módulo 1 sector oeste colindante con calle pública.



**Fotografía 6:** Malla perimetral de muro y portón del Módulo 1 sector oeste colindante con calle pública.



**Fotografía 7:** Liminarias externas del Módulo 1 sector sur colindante con la playa.



**Fotografía 8:** Luminarias externas del Módulo 1 sector sur colindante con la playa y oeste colindante con calle pública.



**Fotografía 9:** Entrada de Sala de Choque del Servicio de Emergencias en el Módulo 1.



**Fotografía 10:** Luces exteriores en la entrada de Sala de Choque del Servicio de Emergencias en Módulo 1.



**Fotografía 11:** Intercomunicador con cámara ubicado en la entrada de Sala de Choque del Servicio de Emergencias en el Módulo 1.



**Fotografía 12:** Teléfono con cámara conectado al intercomunicador ubicado en la entrada de Sala de Choque del Servicio de Emergencias en el Módulo 1.



**Fotografía 13:** Entrada al Servicio de Emergencias en el Módulo 1.



**Fotografía 14:** Entrada vehicular al Módulo 1 del centro médico.



**Fotografía 15:** Entrada vehicular al Módulo 3 del centro médico.



**Fotografía 16:** Malla perimetral y luces exteriores colindantes con calle pública del Módulo 3.



**Fotografía 17:** Caseta de seguridad para el ingreso restringido de visitantes a pacientes internados en el Módulo 3.



**Fotografía 18:** Interior de puesto de seguridad para el ingreso restringido de visitantes a pacientes internados en el Módulo 3.



**Fotografía 19:** Malla perimetral colindante con propiedad privada en sector norte del Módulo 3.



**Fotografía 20:** Malla perimetral colindante con propiedad privada en sector este del Módulo 3.

## ANEXO 2

### Elementos de seguridad de las NUEVAS instalaciones del Hospital Víctor Manuel Monseñor Sanabria de Puntarenas

La Auditoría Interna efectuó un recorrido de las nuevas instalaciones del Hospital Víctor Manuel Monseñor Sanabria de Puntarenas el día 6 de junio del 2024.



**Fotografía 1:** Caseta de seguridad vehicular con cámara de seguridad, luminaria exterior y malla perimetral con cerca electrificada de 5 hilos, ubicada en el costado norte (entrada principal).



**Fotografía 2:** Portón vehicular con cerca electrificada con 5 hilos y motor eléctrico de pistones ubicada en el costado norte (entrada principal).



**Fotografía 3:** Caseta de seguridad vehicular con cámara de seguridad, luminaria exterior, agujas automatizadas y malla perimetral con cerca electrificada de 5 hilos, ubicada en el costado norte (entrada principal).



**Fotografía 4:** Caseta de seguridad vehicular, porton vehicular con cerca electrificada de 5 hilos y agujas automatizadas ubicada en el costado norte (entrada principal).



**Fotografía 5:** Detalle de porton vehicular con cerca electrificada de 5 hilos y motor electrico de pistones.



**Fotografía 6:** Detalle de aguja automatizada en entrada vehicular ubicada en el costado norte.



**Fotografía 7:** Anden peatonal externo con cubiertas y malla perimetral con cerca electrificada de 5 hilos ubicado en el costado norte.



**Fotografía 8:** Anden peatonal externo malla perimetral con cerca electrificada de 5 hilos ubicado en el costado norte.



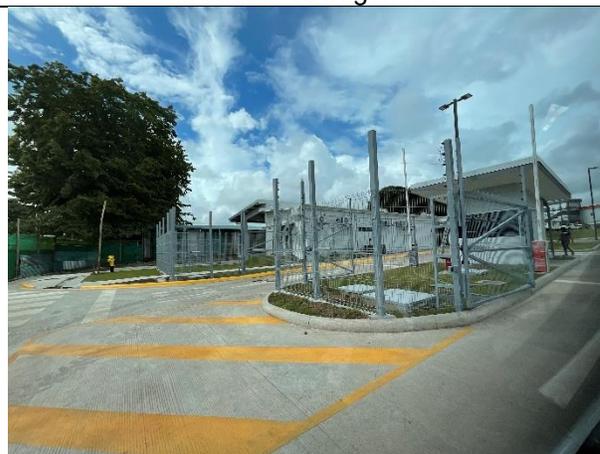
**Fotografía 9:** Caseta de seguridad para control peatonal y cámara de seguridad, ubicada en el costado norte (entrada principal peatonal).



**Fotografía 10:** Porton de acceso peatonal abatible, cerca electrificada de 5 hilos fija y cubiertas contiguo a la caseta de seguridad



**Fotografía 11:** Caseta de seguridad vehicular con cámara de seguridad, luminaria exterior y agujas automatizadas, ubicada en el costado oeste (entrada secundaria).



**Fotografía 12:** Caseta de seguridad vehicular con cámara de seguridad, luminaria y malla perimetral con cerca electrificada de 5 hilos, ubicada en el costado oeste (entrada secundaria).



**Fotografía 13:** Malla perimetral interna de 1.20 metros de altura bordea laguna de retención.



**Fotografía 14:** Malla perimetral interna de 1.20 metros de altura bordea laguna de retención.



**Fotografía 15:** Malla perimetral interna de 1.20 metros de altura alrededor del heliopuerto ubicado en el costado sur del terreno.



**Fotografía 16:** Detalle de verificación de altura de malla perimetral y cerca electricada con 5 hilos correspondiente a 3 metros aproximadamente.