



AUD.I.003-2015

**INFORME SOBRE LA INVESTIGACIÓN DE LOS HECHOS OCURRIDOS EL DÍA 8
DE ABRIL DEL 2015 CON UN ADULTO MAYOR,
TERMINAL DE BUSES DE LA EMPRESA CARIBEÑOS**

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Origen del estudio

Este informe tiene su origen en el Acuerdo No. 3, emitido en la Sesión de Junta Rectora No. 344, del día 15 de abril del 2015, el cual indica lo siguiente: *“La Junta Rectora del Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor acuerda, por unanimidad, solicitar a la Auditoría Interna la investigación relacionada con la denuncia formal y solicitud de intervención presentada por la Licda. Kareen Yanina Brenes Villalta de manera que se determine la responsabilidad en las actuaciones del personal o la ausencia de protocolos de intervención a nivel interinstitucional”*.

1.2. Objetivo general

Indagar la realidad de los hechos ocurridos el día 8 de abril en torno al adulto mayor que se encontraba en la Terminal de Autobuses de la Empresa Caribeños, así como las causas que generaron la falta de una respuesta adecuada por parte del CONAPAM.

1.3. Objetivos específicos

- a. Esclarecer los hechos ocurridos cronológicamente el día 8 de abril con el adulto mayor que se encontraba en la Terminal de Autobuses de la Empresa Caribeños.
- b. Determinar las causas que originaron la falta de respuesta por parte del CONAPAM en la situación presentada en dicha terminal de Autobuses.



1.4. Alcance del estudio

El presente informe investigará los hechos presentados el día 8 de abril del 2015, cuando un adulto mayor intentaba utilizar los servicios en la Terminal de Autobuses de la Empresa Caribeños (Ruta San José – Limón), y la manera en que el CONAPAM respondió a la emergencia presentada en dicho lugar con esa persona.

1.5. Metodología

Se realizó una serie de entrevistas a todas las personas que, a criterio de esta Auditoría, estuvieron involucradas en mayor o menor grado en los hechos sucedidos con el adulto mayor el día 8 de abril de 2015 en la Terminal de Autobuses de la Empresa Caribeños.

Además, se indagó la forma en que actuaron los funcionarios del CONAPAM para atender esta situación específica, así como las posibles causas y consecuencias que en general, están afectando la atención al público en la Institución.

Se realizaron entrevistas a las siguientes personas:

- Edgar Muñoz Salazar, Director Técnico
- Alexandra Villalobos Quesada, Jefa de la Unidad de Gestión Social
- Gustavo Fallas Vargas, Asesor Legal
- Surayé Solano Abarca, Trabajadora Social
- Hellen Mena, Asistente Administrativa Financiera y Recepcionista
- Víctor Montero Flores, Director Administrativo Financiero

1.6. Declaración de cumplimiento

Esta auditoría fue realizada de conformidad con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, dictadas por la Contraloría General de la República, considerando además el cumplimiento de la Ley 7935 que da origen a la función del CONAPAM y por ende a todas sus unidades organizacionales.



2. RESULTADOS

2.1. Cronología de los hechos

De conformidad con lo indicado a esta Auditoría se tienen los siguientes hechos:

El día 8 de abril del 2015, ingresó una llamada a la Recepción del CONAPAM a la 1:06 p.m., según el reporte de llamadas de la recepcionista. La llamada la hizo el oficial de seguridad de la Empresa de Autobuses Caribeños, señalando que *“Había un adulto mayor que habían bajado del bus porque olía feo y que el chofer lo bajó porque los demás pasajeros se quejaron y necesitaban ver que podían hacer por el señor”*.

La recepcionista trató de pasar la llamada a la señora Yorleny Espinoza Garita, trabajadora social que ese día cumplía el rol de atención al público, pero en ese momento se encontraba atendiendo, por lo que se le informó al oficial de seguridad que, como ya es usual, volviera a llamar en los siguientes 15 minutos, sin embargo no volvió a llamar.

La recepcionista le comentó a la señora Cinthya Calderón Jiménez, otra de las trabajadoras sociales de la Unidad, el contenido de esta llamada y ella le indicó que no podían negarle el servicio al adulto mayor, pero que tal vez era mejor consultar con el Asesor Legal. La recepcionista le consultó al Asesor Legal del CONAPAM y su respuesta fue *“como empresa de autobuses no podían negarle a una persona adulta mayor el servicio de transporte, si ya había comprado el tiquete y que tenía igual derecho que el resto de los pasajeros”*.

Posteriormente, alrededor de las 2:50 pm, don Edgar Muñoz, Director Técnico, recibió una llamada a su celular de la Licenciada Zulema Villalta, Presidenta del CONAPAM, solicitándole con urgencia, una persona para que fuera a bañar a un adulto mayor que se encontraba en la terminal de buses de la empresa Caribeños, que era ostomizado y que había tenido problemas con la bolsita. Según indicó el señor Muñoz, su primera reacción fue pensar hasta dónde deben llegar las funciones de las trabajadoras sociales del CONAPAM, luego le dijo a doña Zulema que iba a indagar para ver si había vehículo disponible, y de inmediato se fue a la oficina de la Licenciada



Alexandra Villalobos Quesada, Jefa de la Unidad de Gestión Social y casualmente la encontró reunida con el Asesor Legal y les comentó la solicitud de doña Zulema. En ese momento el Asesor Legal les indicó que la recepcionista ya le había comentado el caso y que él había externado su criterio. De igual forma el Director Técnico y la Jefa de la Unidad de Gestión Social comentaban hasta dónde debían llegar ellos como Unidad de Gestión Social, en sus funciones y si una situación como la presentada es de su competencia o no. En ese momento solamente había dos trabajadoras sociales laborando, la señora Yorleny Espinoza, atendiendo público y la señora Surayé Solano Abarca. Cabe aclarar que dos de las trabajadoras sociales ausentes en ese momento se encontraban de vacaciones y una más se había retirado alrededor de las dos de la tarde con un permiso previo.

En entrevista realizada a la señora Solano Abarca, se le consultó si ella recibió alguna instrucción para atender personalmente este caso y su respuesta fue que no, que en ningún momento los jefes de la Unidad o de la Dirección Técnica le expresaron esa solicitud; además indicó que ella no fue parte de la conversación que ellos tuvieron para resolver la situación, pero que sí le pareció extraño cuando escuchó que se pretendía que una trabajadora social fuese a verificar el baño de un adulto mayor. También indicó la señora Solano que anteriormente no le ha tocado atender alguna situación similar como la que se dio en la Terminal de Autobuses Caribeños.

En la conversación que tuvo el MBA. Edgar Muñoz con la Licenciada Zulema Villalta, ella también le indicó que estaba llamando y que la central telefónica solo la remitía al mensaje pregrabado que emite cuando las oficinas están cerradas después de las tres de la tarde, aunque todavía no había llegado esa hora.

Posteriormente, don Edgar indagó sobre si había vehículo disponible para hacer la visita y efectivamente había un vehículo y uno de los choferes estaba en la disposición de quedarse después de las tres de la tarde. Doña Zulema se volvió a comunicar con don Edgar y le indicó que tenían otro problema, que era que el adulto mayor es extranjero y no habla español, la situación se complicó porque ningún funcionario del área de Gestión Social habla inglés. Finalmente don



Edgar le confirmó a doña Zulema la disponibilidad del vehículo pero le indicó que no tenía una trabajadora social que pudiera hacer la visita, doña Zulema le manifestó que ella llamaría a la Fuerza Pública para ver si ellos le podían ayudar.

2.2. Problemas para una atención inmediata a las personas adultas mayores.

2.2.1. Ausencia de Protocolos y procedimientos para la atención inmediata de las PAM

El 8 de mayo 2013 la Unidad de Gestión Social elaboró un procedimiento sobre Atención Diaria y Casos de Juzgados, el cual fue remitido a la Administración, sin recibir respuesta. Su objetivo era tener una herramienta para orientar a las personas adultas mayores en diferentes procedimientos, recursos y trámites que deben realizar según sea la solicitud planteada.

El procedimiento de atención diaria se puso en funcionamiento desde esa fecha y lo que indica principalmente es lo siguiente:

- a. El rol de atención será asignado por la Jefatura de la Unidad de Trabajo Social apegado a los valores de equidad e igualdad y en observancia de las labores asignadas a las trabajadoras sociales.
- b. La jefatura comunicará por escrito la asignación del rol a las trabajadoras sociales y a la persona encargada de recepción del CONAPAM.
- c. La Jefatura podrá realizar modificaciones del rol asignado, según su criterio ante circunstancias que lo ameriten.
- d. Cuando alguna de las trabajadoras sociales debe realizar un cambio en el rol, deberá comunicarlo a la Jefatura para su aval. Esta hará los cambios y comunicará a la parte involucrada.



-
- e. Bajo ninguna circunstancia las trabajadoras sociales podrán hacer cambios al rol e indicarlos a la persona de la recepción sin previa autorización de la Jefatura de la Unidad o en su defecto, del Director Técnico.
 - f. La persona encargada de la recepción será quien remita las llamadas y la atención personalizada a la trabajadora social encargada de la atención diaria.
 - g. La trabajadora social recibirá la consulta o denuncia planteada personalmente o vía telefónica y la registrará en el Registro de Atención Diaria diseñado para tal fin.
 - h. La trabajadora Social orientará al usuario sobre los trámites o procedimientos a seguir.
 - i. En caso de ser necesario se realizan consultas a instituciones vía telefónica sobre los procedimientos y trámites que debe realizar el usuario, con el fin de dar la información correcta.
 - j. Se confeccionan notas a instituciones solicitando investigaciones de casos, informes sociales, intervenciones, o presentar una denuncia según sea la situación planteada.
 - k. Se realizan coordinaciones interinstitucionales con el fin de apoyar la solicitud del usuario, sí así se requiere.
 - l. Brindar seguimiento a las notas enviadas
 - m. En caso de denuncias a OBS se trasladan a la Jefatura para su procedimiento.
 - n. Se brinda información a estudiantes universitarios y colegiales sobre el tema de vejez y envejecimiento.

Como se puede apreciar en este procedimiento toda la atención a los adultos mayores proporcionada desde la Unidad de Gestión Social está basada en asesoría, dirigida desde las oficinas de la institución, debido a que no existe un protocolo formal y escrito, que permita tener claridad en cuanto al alcance del trabajo que realizan los funcionarios de esta Unidad,



principalmente cuando se presenten emergencias dentro y fuera del área metropolitana y de toda índole; y que defina también, cuáles son los límites de sus funciones, sin que éstos amenacen o violenten los derechos de los adultos mayores.

2.2.2. Falta de Recurso Humano para la atención de público en la Institución

La Unidad de Gestión Social actualmente cuenta con cinco trabajadoras sociales, cuyas funciones se encuentran divididas de la siguiente forma:

- Hay dos personas dedicadas a la Red de Cuido.
- Hay dos personas que reciben casos de Juzgados.
- Hay una persona que realiza los estudios para emitir o no las certificaciones de calificación para bonos de vivienda.

Cuatro de las trabajadoras sociales, las dedicadas al programa Red de Cuido y las que atienden casos de Juzgados, tienen al menos un día a la semana dedicado a la atención del público, tanto vía telefónica como presencial; y la persona que atiende los asuntos de bono de vivienda es un comodín, porque se le asigna la atención de público cuando alguna de las compañeras se encuentra en gira o de vacaciones.

Por lo tanto, en la atención diaria solamente se asigna una persona por día para atender todas las consultas, dando prioridad a las personas que llegan a la Institución ante cualquier llamada telefónica que se reciba, es por ello que si al día se reciben en promedio 100 llamadas, se podría atender aproximadamente un 40% de ellas.

Mientras que una trabajadora social está atendiendo a una persona en forma presencial, la recepcionista les está diciendo a todas las personas que llaman que por favor vuelvan a llamar, porque la persona que los debe atender está ocupada.

El día 8 de abril, día en que se dio el incidente con el adulto mayor en la Terminal de Autobuses de la Empresa Caribeños, se presentó el siguiente registro:



REGISTRO DE LLAMADAS
8 DE ABRIL 2015

TOTAL LLAMADAS	73 llamadas	100%
Total Llamadas para Trabajo Social:	53 llamadas	73%
Total Llamadas atendidas por T.S.:	18 llamadas de 53	34%
Total Llamadas no atendidas por T.S.:	35 llamadas de 53	66%

Fuente: Registro de llamadas a recepción, 8/04/2015.

Con esta información es evidente la necesidad que existe de personal para la atención al público en la Institución, con el fin de dar una mejor y más oportuna atención a los adultos mayores que día con día realizan sus consultas.

2.2.3. Falta de Recursos materiales para atender emergencias

Además de la falta del recurso humano necesario para brindar una atención oportuna y de calidad a los adultos mayores, también el CONAPAM no cuenta con recursos como artículos de limpieza, ropa, o inclusive bolsas plásticas para ayudar a las PAM a llevar sus pertenencias cuando desde las instalaciones del CONAPAM se deben hacer reubicaciones, por ejemplo.

En el caso del 8 de abril, la Institución no estaba en capacidad de brindar ninguna ayuda de este tipo al adulto mayor y más bien fue la Empresa de Autobuses la que por sus propios medios le proporcionó la ropa y lo necesario para que el señor se bañara y se cambiara.

Una vez más queda evidenciada la carencia de recursos de la Institución y la incapacidad de ofrecer una respuesta oportuna y expedita a las emergencias de los adultos mayores; situaciones que llegan a conocimiento del CONAPAM pero que no basta la anuencia para ayudar.

En entrevista realizada al MBA Edgar Muñoz, relató una situación vivida hace algunos años que se presentó con una trabajadora social en un hogar clandestino en donde se tenían a los adultos mayores en hacinamiento y acudieron tanto al CONAPAM como al CNREE. Había



aproximadamente 15 personas, de las cuales 2 o 3 se iban con la gente del CNREE y ellos llevaban, psicólogo, trabajadora social, un vehículo tipo microbús, bolsas para guardar las pertenencias de los PAM, mientras que los representantes del CONAPAM que debían llevarse al resto de los adultos mayores, solo eran dos funcionarios y llegaron en un automóvil para 5 personas y no llevaban nada más. Y como éste, hay otros ejemplos que ponen de manifiesto las necesidades que se tienen para dar una atención oportuna y de calidad.

2.2.4. Falta de personal bilingüe

Este tema podría pensarse que no es tan relevante, pero si la necesidad del recurso ya se presentó una vez, la probabilidad de que se vuelva a presentar sigue latente, por lo tanto, se debería incentivar a algunas personas para que se capaciten en esta materia, para que la próxima vez que se presente una situación similar, haya alguien que pueda comunicarse con esa persona.

2.3. Problemas con la central telefónica

2.3.1. Mal funcionamiento de la actual central telefónica

La central telefónica que se encuentra actualmente en funcionamiento, una Panasonic modelo KX-T7433 con una consola adicional modelo KX-T7440, es un equipo que se manufacturó desde el 2007, es decir es un equipo de no menos de 8 años y que ha sido utilizado en la institución por no menos de cinco años; a la fecha, sus usuarios desconocen el “manual de usuario” que les permitiría un mejor conocimiento de su funcionamiento; las recepcionistas conocen su operación por lo que otras funcionarias en otra ocasión les han enseñado, pero nunca recibieron la capacitación necesaria para una adecuada utilización de la central.

De acuerdo con el proveedor (Panasonic), debido a los años de uso que lleva esta central, para este modelo específico, ellos ya no dan soporte técnico y tampoco cuentan con repuestos en caso de averías.



Por ejemplo, la central telefónica, cuenta con una grabadora para dejar mensajes, pero las recepcionistas no saben cómo escuchar los mensajes que la gente deja, únicamente se percatan de que hay mensajes porque se activa una alarma, pero no los pueden escuchar.

La central cuenta con un teclado en donde se pueden observar todas las extensiones y si están disponibles o se encuentran ocupadas, pero en ocasiones ese teclado se avería y las recepcionistas deben pasar las llamadas sin saber si la extensión está ocupada o no, afectando una vez más la calidad del servicio.

Otro problema es que no se puede ver el número de la persona que llama y cuando se deja una llamada en espera no se puede distinguir entre una llamada en espera y una que está entrando, la recepcionista debe anotar en algún papel las llamadas que están en espera para no confundirlas.

2.3.2. Falta de capacitación de las Recepcionistas

Actualmente se cuenta con tres funcionarias destacadas en otros puestos de la Institución y debido a la ausencia de una recepcionista de planta, ellas tres se distribuyen el trabajo de la recepción en diferentes horarios. Según conversaciones con Hellen Mena, una de las personas que realiza el trabajo de recepción y don Víctor Montero, Director Administrativo Financiero, quien tiene a su cargo esta área, indican ambos que existe un vacío en cuanto a la información que deben manejar o no las recepcionistas, para brindar a los usuarios del servicio de consultas una adecuada atención, principalmente en lo que se refiere al área de Gestión Social. A las recepcionistas no se les ha dado ningún tipo de capacitación en cuanto a servicios que se brindan, tipos de usuarios, preguntas más frecuentes, redes de cuidado, y OBS, entre otros.

El Director Administrativo Financiero indica que se les han dado instrucciones generales y se les ha pedido que no den información específica porque esa información solamente las trabajadoras sociales la pueden dar. También se les ha indicado que tienen prohibido anotar los datos de las personas que llaman cuando la trabajadora social está ocupada, para avisarle a la persona que ya puede volver a llamar.



2.3.3. Problemas de coordinación entre las recepcionistas y las trabajadoras sociales

En diciembre del 2014, las funcionarias que cumplen temporalmente el rol de recepcionistas presentaron un documento al Director Administrativo Financiero, enumerando una serie de situaciones que se estaban presentando entre ellas y las trabajadoras sociales y que estaba afectando la atención que se les estaba dando a los usuarios. Entre algunos de los temas citados se encuentran los siguientes:

- Mala comunicación entre las dos áreas.
- Falta de atención a los medios de comunicación interna.
- Solicitud de tiempo para el registro de consultas o elaboración de notas.

Posterior a la presentación de este documento se efectuó una reunión entre el área administrativa y el área técnica, junto con la Dirección Ejecutiva y se acordó que se iba a emitir un documento con los protocolos a seguir en cuanto a la atención del público, así como la capacitación solicitada por parte de las recepcionistas, sin embargo, a la fecha de este informe, ese documento aún no ha sido emitido.

2.3.4. Múltiples quejas de los usuarios

Debido a la escasez de personal para la atención del público en la Unidad de Gestión Social y a las esperas que tienen los usuarios de consultas telefónicas, es muy frecuente que expresen su descontento con las recepcionistas que los atienden y en algunos casos a la fuerza hacen que los escuchen aunque ellas no les puedan dar una solución; además, muchas de las quejas son de mala gana y hasta con gritos, dejando a las recepcionistas en una posición de impotencia al no poder dar una respuesta satisfactoria para el usuario.

Cabe recalcar una vez más el hecho de que las personas que atienden la recepción lo hacen en forma temporal porque ese no es el puesto para el que fueron contratadas.



3. CONCLUSIONES

- 3.1.** Existe un vacío de procedimientos y protocolos dentro de la Unidad de Gestión Social para la atención de adultos mayores, tanto dentro y fuera de la Institución, como, dentro y fuera del gran área metropolitana, que ha llevado a que en ciertas situaciones no se haya respondido de la manera más adecuada y oportuna que requería la persona adulta mayor.
- 3.2.** Ha quedado más que evidenciado en esta investigación que el personal de la Unidad de Gestión Social es insuficiente para el volumen de trabajo que deben manejar, tanto en la tramitología de la documentación como en la atención al público, afectando negativamente el servicio y la imagen de la Institución.
- 3.3.** La Institución no cuenta con un stock de suministros básicos requeridos para dar una respuesta inmediata en el caso de emergencias con adultos mayores, ya que algunas veces se necesita mucho más que buenas intenciones para dar una adecuada ayuda.
- 3.4.** La falta de personal bilingüe (inglés/español) limita el ámbito de los servicios que puede prestar el CONAPAM y aunque si bien es cierto la mayoría de la población que se atiende es de habla hispana, este caso es un ejemplo de que en nuestro país existe una población de jubilados extranjeros residentes que en algún momento pueden requerir de los servicios de la Institución. Además, es sabido que muchos de los turistas que visitan el país son personas adultas mayores, y que aunque solamente se encuentran temporalmente aquí, también podrían requerir los servicios del CONAPAM.
- 3.5.** El rendimiento del servicio telefónico se ha visto deficiente, entre otras causas debido al mal funcionamiento de la central telefónica por problemas técnicos que se han presentando por su antigüedad, la falta de soporte técnico y por la falta de capacitación para las recepcionistas, en cuanto su uso. Se puede decir que es urgente el cambio de la central telefónica, con un mayor y mejor conocimiento para las recepcionistas, que permita dar un mejor servicio a los usuarios.



-
- 3.6.** La atención de las consultas del público tanto presenciales como telefónicas, también ha disminuido su calidad por las diferencias evidenciadas entre las trabajadoras sociales y las recepcionistas y que iniciaron desde el año anterior por los cambios que se dieron a nivel de la Unidad de Gestión Social. Aunque se efectuó una reunión entre las partes involucradas para resolver esta situación, aún se encuentra pendiente el acuerdo al que se comprometieron las partes de emitir un documento formal que aclarara cada uno de los puntos discutidos con el fin de mejorar las relaciones interpersonales y el servicio al público.
- 3.7.** El día 8 de abril de 2015, como ya se indicó en los resultados, se recibió una solicitud para atender una emergencia con un adulto mayor en la Terminal de Autobuses de la Empresa Caribeños, esta solicitud no fue atendida por el CONAPAM y por el contrario dejó un sinsabor a propios y ajenos a la Institución, a tal punto que se originó una denuncia al respecto. No obstante, esta investigación, más que buscar culpables y querer señalar los posibles errores de funcionarios, se ha enfocado en buscar la raíz del problema que originó la falta de atención en este caso en particular y algunos otros ejemplos mencionados; ya que si no se solventan las carencias antes descritas es difícil obtener resultados positivos; y como se puede observar en las conclusiones anteriores, el problema de atención al público va más allá y requiere de la toma de decisiones al más alto nivel de la Institución, que desemboquen en acciones concretas que brinden soluciones viables en el corto plazo para la Institución, sin dejar de lado las lecciones aprendidas de la situación vivida y buscando siempre dar la mejor atención posible, la cual merecen las Personas Adultas Mayores.

4. RECOMENDACIONES

A LA JUNTA RECTORA

-
- 4.1.** Girar las instrucciones que correspondan y disponer las medidas que estime pertinentes, con el propósito de que las recomendaciones que se detallan a continuación sean debidamente implementadas, estableciendo el plazo de cumplimiento de conformidad con lo que establece el artículo No.37 de la Ley General de Control Interno, Ley 8292, que a continuación se transcribe, con el propósito de fortalecer los sistemas de control interno y atender de manera apropiada las responsabilidades establecidas en esta Ley.

“Artículo 37.- Informes dirigidos al jerarca. Cuando el informe de auditoría esté dirigido al jerarca, este deberá ordenar al titular subordinado que corresponda, en un plazo improrrogable de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de tales recomendaciones, dentro del plazo indicado deberá ordenar las soluciones alternas que motivadamente disponga; todo ello tendrá que comunicarlo debidamente a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente”.

A LA DIRECCION EJECUTIVA

- 4.2.** Emitir en conjunto con la Dirección Técnica en los próximos treinta días un documento que establezca los procedimientos, protocolos, alcances y limitaciones que le atañen a la Unidad de Gestión Social del CONAPAM. Este documento debe ser aprobado por la Junta Rectora para oficializar su aplicación y posteriormente debe ser del conocimiento de todos los funcionarios del CONAPAM, incluyendo a la Auditoría Interna.
- 4.3.** Realizar las gestiones necesarias para la contratación de personal adicional en la Unidad de Gestión Social, con el fin de hacerle frente al alto volumen de trabajo que está teniendo esa Unidad y que irá en aumento por las expectativas de vida actuales de los adultos mayores para los próximos años.
- 4.4.** Evaluar la necesidad, la oportunidad y la capacidad de mantener cierto tipo de suministros para la atención inmediata de adultos mayores dentro de la Institución y dentro del área



metropolitana; de acuerdo con los protocolos que se emitan según la recomendación 4.2. de este informe.

- 4.5. Incluir un apartado en el documento solicitado en la recomendación 4.2. que señale la manera en que se prestará el servicio a los adultos mayores que no hablen español y requieran del mismo.
- 4.6. Realizar los trámites necesarios pendientes para remplazar la central telefónica del CONAPAM, para que entre en funcionamiento a la mayor brevedad posible y que dicho cambio contemple la capacitación del personal que la opere.
- 4.7. Girar las instrucciones a la Dirección Técnica y la Dirección Administrativa Financiera, para que se emita el documento, al que se comprometieron a inicios de 2015, en el que se detallarían las actividades que deben realizar tanto las recepcionistas como las trabajadoras sociales para mejorar la atención del público y disminuir al máximo la disconformidad con este servicio.

Licenciada Kattia Alfaro Espinoza
AUDITORA INTERNA
Auditoría Interna
Versión 22/05/2015