



AUI.I.004-2012

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DEL PROGRAMA ENVEJECIENDO CON CALIDAD DE VIDA.

1. INTRODUCCION

1.1 Origen del Estudio

El estudio a que se refiere el presente informe se realizó con fundamento en el Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna del 2012, de acuerdo con un análisis referente a la Evaluación del Programa Envejeciendo con Calidad de Vida, que tiene a su cargo la Dirección Técnica del CONAPAM y se asignó mediante oficio AUI.CI.002-2012, con fecha 23 de marzo del 2012.

1.2 Objetivo General.

Evaluar la suficiencia y la validez del control interno, así como el cumplimiento de los objetivos del programa envejeciendo con calidad de vida.

1.3 Alcance del Estudio.

El estudio consistió en evaluar la suficiencia y validez del control interno, así como el cumplimiento de los objetivos del programa envejeciendo con calidad de vida. Dicho estudio se realizó por medio de la evaluación de los procedimientos, trámites y documentación relacionada con este tema, así como la realización de consultas y entrevistas para aquellos aspectos sobre los cuales no se tuvo prueba documental, para



lo cual se utilizaron las técnicas, prácticas e instrumentos de Auditoría necesarias, así como la normativa técnica y legal aplicable.

El estudio abarcó el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011, debiendo extenderse en los casos que se consideró necesario.

1.4 Antecedentes.

El presente estudio se efectuó de conformidad con la Normativa aplicable en este tema, tales como las; Normas Generales de Control Interno para el Sector Público, Ley Creación de Cargas Tributarias sobre Licores, Cervezas y Cigarrillos, Ley General de Control Interno, directrices emitidas por la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria del Ministerio de Hacienda, entre otras.

Esta Auditoria ha efectuado diferentes estudios que involucra temas sobre el Programa Envejeciendo con Calidad de Vida, tales como el Estudios de Verificación de Funciones y el de Contrataciones Administrativas, encontrándose aspectos de control que se han ido corrigiendo y algunos que están en proceso, así por ejemplo se cita como parte de las conclusiones del Informe sobre las funciones de los funcionarios del CONAPAM, lo siguiente:

Es criterio de esta Auditoría que las Jefaturas y sobre todo la Dirección Técnica y la Dirección Administrativa Financiera no han asumido su rol de jefatura en forma apropiada y la responsabilidad que lleva su puesto, ya que se elevan casos a los superiores, pudiendo solucionarlos ellos mismos, esto se da debido a la falta de comunicación y coordinación, entre ellos y sus colaboradores.

Existen debilidades de control en cuanto a la supervisión que deben efectuar las jefaturas sobre las funciones que desarrollan sus colaboradores, por cuanto no se evidencian reuniones periódicas, ni revisión del trabajo efectuado.



Las funciones que han sido asignadas como las de Rectoría, Calificación de idoneidad y Gestión social deben ser revisadas por cuanto no hay claridad en su definición y/ o ejecución.

En el informe de las Contrataciones Administrativas se indica dentro de las conclusiones.

En el año 2011 se realiza una solicitud de contratación de una empresa en Comunicación, Publicidad, Mercadeo o Relaciones Públicas, para que brinde asesoramiento técnico operativo y de producción en materia de publicidad, publicidad, prensa y relaciones públicas, en la que se hace una solicitud de pedido por 5 millones de colones, que posteriormente se amplía a 52 millones de colones, se certifica que solo existen esos recursos pero luego se hacen reserva de presupuesto por 16 millones, producto de una falta de planificación, ocasionando que los recursos no se manejen en forma oportuna y eficiente para cumplir con los objetivos planteados.

1.5 Comunicación Verbal de Resultados.

En reunión celebrada el día 20 de Julio 2012, en la sala de juntas del CONAPAM, se comunicaron los resultados del presente informe a la Máster Emiliana Rivera Meza, Directora Ejecutiva, Máster Edgar Muñoz Salazar, Director Técnico, y a la Máster Wei Wei Lu Chen, Encargada de Planificación y se consideraron las observaciones aplicables en lo que correspondió.

2. RESULTADOS.

2.1 Sobre el Presupuesto y la Ejecución del Programa

Al verificar el control interno y la información suministrada en las diferentes actividades que se realizan en el Programa Envejeciendo con Calidad de Vida, que tiene como fin la promoción nacional en materia de envejecimiento y vejez, con un presupuesto que proviene de la Ley N° 7972, Creación de Cargas Tributarias sobre Licores, Cervezas y Cigarrillos, Artículo 15, inciso a) punto 2 el cual textualmente dice:

“2. Un monto anual de ciento veinticinco millones de colones ((125.000.000,00) para financiar programas de organización, promoción, educación y capacitación que potencien las capacidades del adulto mayor, mejoren su calidad de vida y estimulen su permanencia en la familia y su comunidad. Este monto se ajustará anualmente de conformidad con el índice de precios al consumidor fijado por el Instituto nacional de Estadística y Censos.”

Según indica el informe de Evaluación Anual del Plan Operativo Institucional 2011, por este programa se realizan campañas de sensibilización, charlas, talleres capacitaciones, convenios de cooperación en beneficio de las personas adultas mayores, Los recursos ejecutados en este programa en el año 2011 ascienden a ¢302.44 millones, que corresponden a un 4.61% del presupuesto total ejecutado por el CONAPAM (suma de los tres programas) y a un 95.76% respecto al monto total del programa.

Sin embargo, al efectuar una revisión sobre el cumplimiento de la Ejecución de los recursos del año 2011, se determinó que la ejecución fue de un 73.63% y no de un 96%, ya que se considera el presupuesto definitivo aprobado y en este año considerando el 20% de reducción solicitado por la Presidencia de la República y el Ministerio de Hacienda mediante Directriz No. 013-H, publicada en la Gaceta No 45 el 04 de marzo de 2011, los recursos ascienden según se muestra en el informe del POI, a saber:

Programa	Presupuesto 2011 (definitivo anual aprobado)	Presupuesto 2011 (definitivo anual aprobado menos el 20% conforme Directriz)	Presupuesto 2011 (monto ingresado)	Diferencia Presupuesto 2011 (monto Ingresado menos definitivo anual)	Gasto ejecutado 2011	% de ejecución 2011 (gasto ejecutado o entre monto ingresado)
Envejecien do con Calidad de Vida	¢507.377.265,81	¢410.736.391,93	¢315.841.376,35	(¢191.535.889,46)	¢302.447.760,71	96%

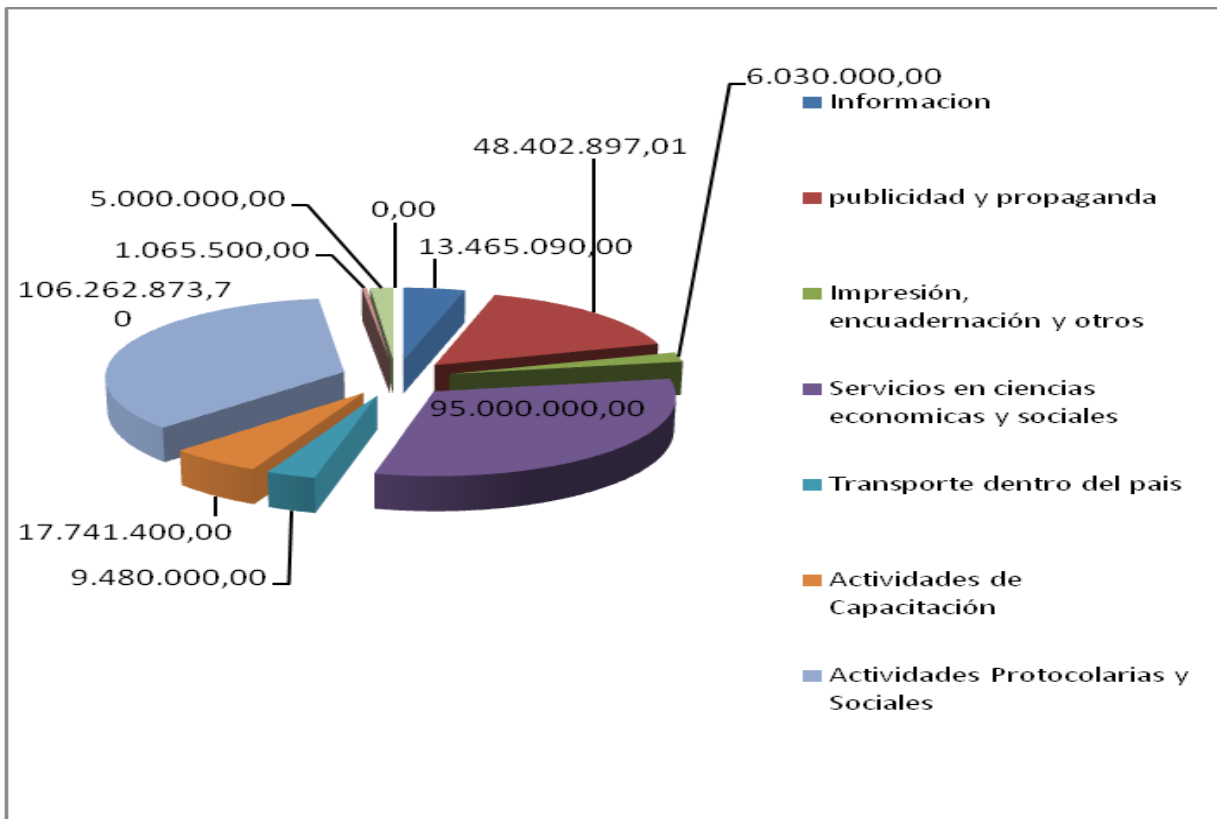
Si consideramos el Presupuesto 2011, definitivo anual aprobado menos el 20% conforme Directriz o sea **¢410.736.391,93** y lo ejecutado **¢302.447.760,71**, el porcentaje de ejecución es de un **73.63%**, por lo tanto, no se indicó en el POI el porcentaje de ejecución correcto. La información mostrada es real, los montos son correctos, sin embargo, no se indicó adecuadamente o con mayor claridad. Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en su norma 5.6 establece:

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.

Al observar la ejecución del Programa por partida presupuestaria, se determinó lo siguiente:

Partida Presupuestaria Egresos	Monto Ejecutado 2011
Información	13.465.090,00
publicidad y propaganda	48.402.897,01
Impresión, encuadernación y otros	6.030.000,00
Servicios en ciencias económicas y sociales	95.000.000,00
Transporte dentro del país	9.480.000,00
Actividades de Capacitación	17.741.400,00
Actividades Protocolarias y Sociales	106.262.873,70
Otros útiles, materiales y suministros diversos	1.065.500,00
Transferencias Corrientes a Fundaciones	5.000.000,00
Suma con destino específico sin asignación presupuestaria	0,00
Total	302.447.760,71



Algunas de las observaciones respecto de los recursos ejecutados son:

- a) De conformidad con lo establecido en el Presupuesto , en el aparte de las justificaciones, se estableció que dentro de la partida de información 35 millones serian utilizados para 60.000 revistas de la Voz de los Mayores, en dos ediciones. Y para el II Informe del Estado de la Situación de la Persona Mayor en Costa Rica, metas que no fueron cumplidas en su totalidad ya que solamente se emitió una edición de la revista. Al respecto llama la atención de esta Auditoria que a la fecha de este informe no se ha concretado la realización del II Informe del Estado de Situación de las PAM, aunque se han indicado justificaciones el producto final no se ha obtenido, pero es evidente que ha faltado un seguimiento al respecto, por parte del Director de este Programa.

- b) Se utilizaron 100 millones en un convenio con la Universidad Nacional cuyo objetivo General fue “ Capacitar y sensibilizar a los diferentes actores (funcionarios públicos y privados, personas adultas mayores y grupos organizados) de las 25 comunidades prioritarias fijadas en el Plan de Gobierno y el CONAPAM, que conforman las redes locales para la implementación de la Red de Atención Progresiva para el Cuido Integral de las Personas Adultas Mayores en Costa Rica, a cargo del CONAPAM.” Sin embargo, a pesar de que se realizaron informes no hubo una retroalimentación a la Junta Rectora en cuanto a detallar que se logró con las capacitaciones puesto que fueron 100 millones ejecutados, y no se encuentra en el expediente de la contratación el último informe. De acuerdo a solicitud verbal de esta Auditoria a la Licda. Surayé Solano Abarca, suministró copia del último informe remitido por la Universidad Nacional. Sin embargo, todavía el CONAPAM mediante oficio CONAPAM-DE-919-O-2012, de fecha 01 de junio de 2012, realizó unas observaciones al informe final y a la fecha de este informe no se ha recibido. Además se le preguntó en forma verbal a la Licda. Surayé Solano Abarca, Encargada de la fiscalización del Contrato con la UNA, que cual fue la participación de la Dirección Técnica e indicó que solo fue en los aspectos administrativos. Lo cual llama la atención de esta Auditoria siendo el Director del Programa Envejeciendo con Calidad de Vida y responsable de las capacitaciones.
- c) Otros aspecto al que se dejo de prestar atención por parte de la Dirección Técnica es a la página WEB, ya que sigue el CONAPAM, sin una página debidamente actualizada, así por ejemplo se le consultó el día 13 de julio de 2012 al Encargado de Informática, en qué situación se encontraba la pagina WEB, e indicó a esta Auditoria que el sitio sigue desactualizado. Por su parte la

Licda. Catalina Zuñiga Porras, quien debía coordinar con informática indico entre otras cosas que se han efectuado cotizaciones y un borrador de cartel, a pesar de que la Dirección Técnica manifiesta haber dado un seguimiento, la única cotización aparte del TEC se le envió en marzo de 2012, sin embargo, no ha habido una solución sobre el particular.

Cabe señalar aquí lo establecido en las Normas de Control Interno para el Sector Público, que en su norma No. 4.51 dice:

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

2.2 Sobre la gestión del Programa Envejeciendo con Calidad de Vida

1) En cuanto a las capacitaciones que se realizan en este programa, sólo se lleva un control de las que realiza específicamente el departamento de Trabajo Social, contrario a lo que afirma el Director Técnico, en entrevista realizada por esta Auditoría, en donde manifiesta;

“....Si existe evidencia de las capacitaciones con el registro de los participantes y además de una boleta con los datos de la capacitación y el capacitador.”

Al solicitarle evidencia sobre esta afirmación, sólo entrega el registro de las capacitaciones realizadas por el Trabajo Social, y en donde no se realiza una lista de asistentes, para detallar con más claridad el número de personas que asisten y solo se maneja un dato aproximado, y no pudo demostrar las capacitaciones que realizan los



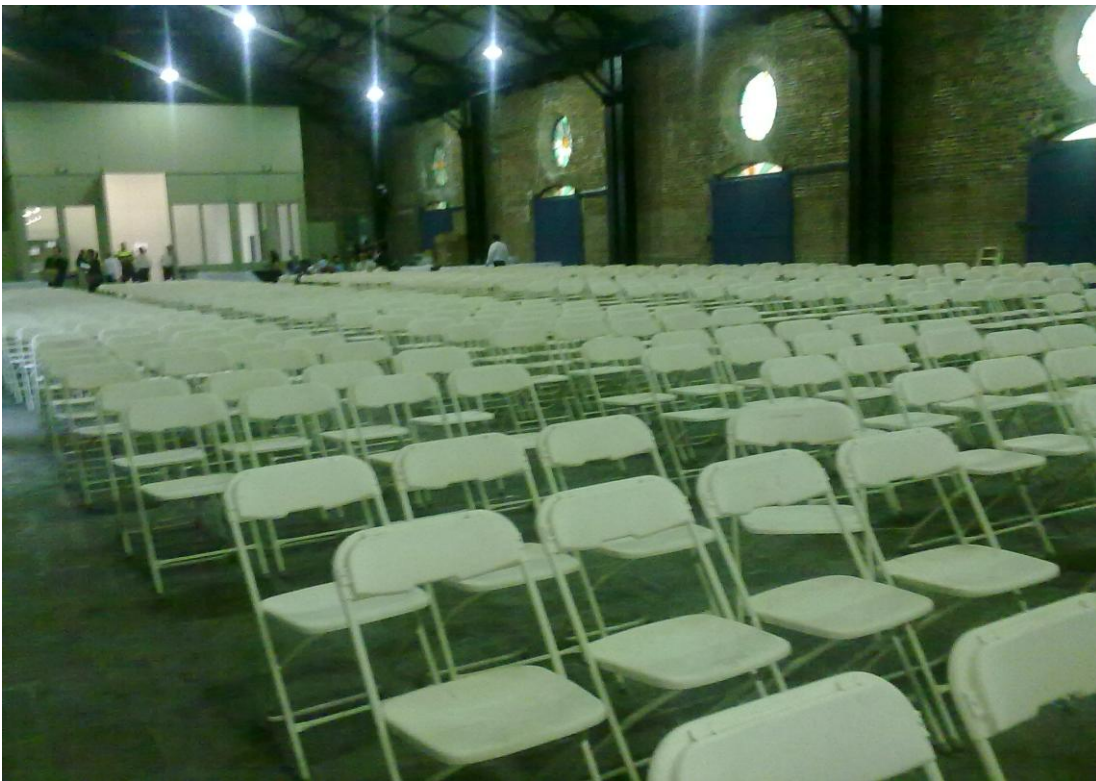
otros departamentos del CONAPAM, siendo el Director Técnico el responsable de este programa, y donde se utilizan recursos de dicho programa, para la realización de las capacitaciones que otras unidades también realizan.

2) Para las diferentes actividades que se realizaron con el Programa Envejeciendo con Calidad de Vida, así como en materia de propaganda publicitaria en medios de comunicación masiva en el 2011, no se trabajó con la agencia de publicidad contratada, y se tuvo que realizar por medio de contrataciones que dieran el servicio para llevar a cabo los diferentes eventos. Lo mismo para lo referente en publicidad en medios de comunicación, en la que no se realizaba estudios de mercado para las pautas en los medios de comunicación, por lo que se utilizó únicamente el plan de medios de la UNFPA, tal y como lo manifestó el Director Técnico en entrevista realizada por esta Auditoría:

“.....En cuanto a labores de publicidad o pauta en medios, se contaba con un plan de medios que realizó el UNFPA, Fondo de población. Y logramos utilizarlo para esa labor, para radio y prensa y la pauta se hizo directamente con el medio.”

3) Esta Auditoría ha asistido a diferentes eventos realizados dentro del Programa Envejeciendo con Calidad de Vida, a pesar del esfuerzo que se realiza en las diferentes unidades y en la Dirección Ejecutiva, para llevar a cabo las actividades. Destaca la falta de planificación en el acto inaugural de la pasada Tercera Conferencia Regional Intergubernamental sobre Envejecimiento en América Latina y el Caribe, efectuada del 8 al 11 de mayo de 2012, en cuanto a participación y alimentación se refiere, tal y como se observa en las siguientes fotografías:





Esta Auditoría determinó que se encontraron gran cantidad de sillas vacías, que correspondían a los invitados, que no se hicieron presentes a la actividad, lo cual generó que sobran aproximadamente entre 1.200 y 1.000 refrigerios, según lo manifestó en forma verbal el señor Jocksan Porras, responsable del catering de la empresa contratada para este fin, por lo que esta Auditoría procedió a consultar de forma verbal al Director Técnico del CONAPAM, el Máster Edgar Muñoz Salazar, sobre la cantidad de refrigerios sobrantes y qué se hicieron estos alimentos, manifestando; que se indicó a las personas adultas mayores que podían repetir, sin embargo, que no maneja el dato de los alimentos que sobraron y que lo que corresponde a refrescos y agua se almacenaron por un tiempo en las instalaciones del CONAPAM y posteriormente se han utilizados en otras actividad. Aún así no aclaró que paso con los alimentos que a todas luces no tenía una buena impresión. Al respecto el Lic. Martin

Aguilar Araya, Encargado de Recursos Materiales mostró a esta Auditoria la cantidad de refrescos y agua pero manifestó que no lleva un control de la cantidad, lo cual podría permitir que salgan de bodega ya que no hay control al respecto. Situación que evidencia una vez más la falta de planificación y de controles que se encuentra en estos tipos de actividades, por parte de la Dirección Técnica. Ahora bien a criterio de esta Auditoria, estamos ante una perdida y /o manejo inadecuado de recursos públicos.

4) En todas las actividades que se originan en el manejo del programa Envejeciendo con Calidad de Vida, sólo existe procedimiento en cuanto a la realización de la Revista La Voz de los Mayores, y no en las demás actividades que se realizan en dicho programa, tal y como lo manifiesta en la entrevista realizada al Director Técnico, por esta Auditoría, el 25 de abril del 2012:

“Si existe procedimientos en cuanto a la realización de la revista La Voz de los Mayores, sin embargo, falta procedimientos de otras actividades del programa.”

Al respecto, lo establecido en las Normas de Control Interno para el Sector Público, indican en su norma No. 4.2 inciso e), lo siguiente respecto a las actividades de control:

e) Documentación. Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación

Lo cual, puede repercutir en una mala planificación, tal y como esta Auditoria lo ha venido manifestando en constantes ocasiones por medio de notas de asesoría y de advertencia, según se muestra en el siguiente cuadro.

Cuadro #1

Fecha	N° de oficio	Situación
07/10/2010	AUI.AS.077-2010	Sobre el evento de celebración del día Nacional e Internacional de la PAM efectuado en las instalaciones del Centro para las Artes y la Tecnología La Aduana, el 01 de octubre de 2010, donde un aspecto muy preocupante es que el órgano fiscalizador de la contratación no asume su rol adecuadamente, esto por cuanto se comprobó incumplimiento de contrato con la empresa Connections. Este asunto debió ser supervisado previamente por el órgano fiscalizador que en este caso era la Dirección Técnica. Se solicitó al Asesor Jurídico apersonarse y el suscrito, debido a que el Contratista pensaba no repartir el refrigerio, sin embargo, no estuvo en ese momento alguien departe de la Dirección Técnica, a verificar en conjunto con el contratista.
01/11/2010	AUI.AS. 086-2010	En la contratación administrativa, de una empresa de publicidad donde se evidencia la falta de análisis por parte de la Unidad Solicitante es la carencia de una justificación que sustente la respectiva contratación, ya que se indica en el anexo a la solicitud de pedido un ítem que dice "INDIQUE LAS RAZONES O JUSTIFICACIONES POR LAS QUE SE DEBE REALIZAR LA CONTRATACION:" y la Unidad Solicitante indica: "Para cumplir con la meta asignada" situación que es totalmente inapropiada sobre todo porque estamos hablando de erogaciones de recursos públicos que tienen un sustento para su ejecución.
04/11/2010	AUI.AD 088-2010	Se evidencia falta de planificación, ya que en la actividad de celebración de la persona Adulta mayor efectuada en las instalaciones de la Clínica San Rafael, en Puntarenas, el 29 de octubre de 2010, esta Auditoría colaboró como representante del CONAPAM, ante los diferentes personeros que asistieron, por lo que no se consideró apropiado que tenga que ser la Auditoría la que se dirigiera al público y recibiera el reconocimiento que se le otorgó al CONAPAM, sólo por el hecho que no se coordinara debidamente por parte de la Dirección Técnica el envío de una persona que representara a la Institución, tomando en cuenta que es el organizador y responsable del evento.



Fecha	N° de oficio	Situación
10/04/2012	AUI.AD.015-2012	Sobre la contratación 211CD-000088-00200 referente a “Reimpresión de los documentos: I Informe del Estado de Situación de la Persona Adulta Mayor en Costa Rica y Ley N° 7935 Ley Integral para la Persona Adulta Mayor” por la suma de ¢2.600.000 y ¢2.050.000 respectivamente. Dicha contratación se efectuó con solicitud de reservas presupuestarias N° 87 y 88 ambas de fecha 10 de agosto de 2011, la resolución final tiene fecha de 10 de agosto de 2011, sin embargo, se solicitaron ampliaciones a dichas reservas la N° 95 de fecha 06 de setiembre de 2011 y la N° 122 del 11 de octubre de 2011, ambas posterior a la resolución final, lo cual no es adecuado, si se realiza una planificación del objeto contractual y una cotización o estudio de mercado oportuno. Aunado a lo anterior esta Auditoria procedió a verificar cuantos ejemplares se reimprimieron del I Informe del Estado de Situación de la PAM y se encontró que fueron 1.000, por lo que se efectuó un conteo y a la fecha de esta nota se tiene en existencia 950 ejemplares. Sobre esta situación comentada anteriormente y sobre el riesgo que podría representar el uso inadecuado de recursos, por este concepto, toda vez que se tiene previsto la impresión del II Informe del Estado de Situación de la PAM y que se espera sea planificado adecuadamente su impresión o reimpresión, para lo cual se debe también considerar la directriz del Gobierno sobre la restricción del gasto público de los recursos.

5) La coordinación y supervisión del Director Técnico con las otras áreas a su cargo, tales como Trabajo Social, Comunicación y Relaciones Públicas, se da en forma verbal, por lo que esta Auditoría no tienen evidencia de que se estén dando. Esta situación ha sido mencionada por diferentes Informes de la Auditoría, así por ejemplo se citará los siguientes;

A) Informe Verificación de funciones. AUI.I.009-2010

2.1.5 En el estudio de Verificación de Funciones del CONAPAM, efectuado por esta Auditoría en el año 2010, se menciona que el Director Técnico no cuenta con un plan de trabajo por área, solamente se guía por el POI. Además no existe una claridad respecto a la supervisión y evaluación de la implementación de sistemas de trabajo, procedimientos, métodos y control necesarios para el correcto manejo de los recursos asignados a los diferentes procesos que coordina. Además de que no lleva en forma adecuada los controles de la ejecución de los programas.

2.1.6 Se desprende por manifestaciones de los funcionarios que a nivel institucional existe falta de supervisión por parte de sus superiores, o bien que no reciben ningún tipo de supervisión de las labores que realizan.

B) Informe de Contratación Administrativa.

En el Informe AUI.I 002-2012, elaborado por esta Auditoría a principios del año 2012, se encontraron algunas situaciones, donde se evidencia la falta de planificación, dentro del manejo del programa Envejeciendo con Calidad de Vida, tales como;

2.1.8 En lo que respecta a la labor del Órgano Fiscalizador en las Contrataciones Administrativas no se da una revisión o monitoreo sobre el cumplimiento de lo establecido en el cartel.

2.1.9 Se realizó todo el proceso de contratación por Licitación Abreviada, para “Servicios de una Agencia en comunicación para la redacción de artículos, edición, diseño, diagrama e impresión de la revista La Voz de los Mayores, edición N°9”, con una reserva presupuestaria por ₡16.236.255, el 02 de setiembre 2011, teniendo a la Agencia de Publicidad contratada por Licitación Pública en la que inicialmente por un asunto de presupuesto se realiza una reserva presupuestaria por 5 millones que posteriormente se amplía a 52 millones, pero como se mencionó anteriormente se realiza con otra empresa la reserva por los 16 millones, por lo que una vez más se evidencia la falta de

planificación, además si existía una agencia de publicidad para este tipo de trabajo, se decide buscar otra agencia para la confección de esta revista.

Es importante recordar lo que establecen las normas de control interno para el sector público en la norma 4.1 que establece lo siguiente:

4.1 Actividades de control. "...El ámbito de aplicación de tales actividades de control debe estar referido a todos los niveles y funciones de la institución. En ese sentido, la gestión institucional y la operación del SCI deben contemplar, de acuerdo con los niveles de complejidad y riesgo involucrados, actividades de control de naturaleza previa, concomitante, posterior o una conjunción de ellas. Lo anterior, debe hacer posible la prevención, la detección y la corrección ante debilidades del SCI y respecto de los objetivos, así como ante indicios de la eventual materialización de un riesgo relevante."

6) Unidad de Relaciones Públicas

a) Según entrevista realizada en mayo del 2012, a la Licenciada Natalia Chaves por parte de esta Auditoría, manifiesta que no están bien definidas las funciones de su puesto con respecto a las realizadas por la Encargada de Prensa y que a veces se crea confusión en la distribución de las mismas;

“¿Considera usted que el departamento al que usted pertenece trabaja en forma coordinada? ¿Hay supervisión de su superior inmediato?”

R/. Si, por parte de don Edgar hay bastante supervisión y bastante apoyo, aunque creo que sí debería haber un replanteamiento de funciones, ya que hay un poco de confusión entre mis funciones y las realizadas por la compañera de prensa, y no están bien definidas, esto pese a que sí se encuentran por escrito pero surgen nuevas necesidades en las cuales se debe coordinar quien las debe realizar.”



Por lo que es evidente que se debe delimitar por escrito las funciones que le corresponden a cada una de las funcionarias mencionadas.

b) Los Informes realizados por Relaciones Públicas durante el año 2011, tanto el realizado por Marcela Sánchez para la actividad del día Nacional contra el Abuso, Maltrato, Marginación y Negligencia hacia las Personas Adultas Mayores, como el elaborado por Natalia Chaves, en la actividad del día Nacional e Internacional de la Persona Adulta Mayor, no contienen la información necesaria, ni detallada de la actividad, ni se elabora un análisis de lo solicitado en el cartel de contratación y lo que la empresa contratada verdaderamente ofreció en el evento, con el fin de verificar el cumplimiento del contrato y todos los requerimientos establecidos por el CONAPAM, durante la contratación.

7) Unidad de Comunicación

a) Esta Auditoría determinó que se debe realizar un análisis a las funciones del área de prensa, debido a que existen algunas de ellas que no se están cumpliendo, conforme fueron establecidas, tales como;

“Desarrollar estrategias de comunicación internas y externas con el fin de cuidar la imagen institucional, desempeñar el rol de responsabilidad social y consolidar la identidad de la institución.”

Por lo que es criterio de esta Auditoría que no se han desarrollado adecuadamente estrategias de comunicación que permitan consolidar a la institución en la sociedad, en vista de que el programa Envejeciendo con Calidad de Vida le debe dar mucho énfasis a la promoción y divulgación de la temática de envejecimiento y vejez. En el estudio de

Verificación de Funciones que realizó esta Auditoría en el año 2010, se le consultó a la encargada de prensa, la licenciada Catalina Zuñiga de qué forma desarrolla estrategias de comunicación internas y externas con el fin de cuidar la imagen institucional, desempeñar el rol de responsabilidad social y consolidar la identidad de la Institución, responde;

“Elaboración de comunicados y boletines de prensa, en la que se comunican temas relevantes de las instituciones y sobre eventos. Elaborar invitación, con temas de las Personas Adultas Mayores, en sitio se entrega comunicado de prensa con aval de la Dirección Ejecutiva y posteriormente la Presidencia. Comunicados que se envían a las instituciones como IMAS, UNFPA, entre otros. Participar en la Comisión de propaganda de la institución.”

Por lo anterior, es criterio de esta Auditoría que elaboración de comunicados y boletines de prensa no representan una estrategia.

b) Las acciones de monitoreo que se han llevado a cabo, han sido muy débiles y no se cumple con lo establecido en el manual de puestos que dice:

“Realizar monitoreo de las noticias relacionadas con la temática del envejecimiento y vejez y del CONAPAM, que se difundan en los medios de comunicación e interpretarlas.”

Al respecto se le preguntó a la encargada de Prensa, la Licenciada Catalina Zúñiga Porras, mediante entrevista efectuada en Mayo de 2012, porque razón no se le da un monitoreo adecuado a las noticias relacionadas con envejecimiento y vejez que se difunden en los medios de comunicación, responde lo siguiente;

“Esta función no se realiza directamente, debido en primera instancia a que no es posible realizar un monitoreo de Prensa riguroso. Lo anterior ya que se debe contar con disponibilidad de recurso humano y especialmente tecnológico para poder monitorear simultáneamente las noticias relacionadas. Se aclara que de acuerdo a nuestras posibilidades, solamente es posible monitorear periódicos nacionales en forma física o digital y aquellas notas en radio o televisión de las cuales se tenga conocimiento previo de su difusión. En segunda instancia, se acota que CONAPAM y la empresa Porter Novelli, tienen un contrato para los próximos años que incluye asesoramiento en servicios relacionados con gestiones de prensa que involucra el análisis de las causas, resultados y consecuencias de las noticias de envejecimiento y vejez.”

A pesar de que la Junta Rectora no aprobó una contratación para realizar el monitoreo, por su alto costo, se considera que esta labor debe visualizarse más, tanto a nivel interno como externo de la Institución, si bien es cierto recientemente se observan noticias en el Facebook, se debe realizar un análisis de esta labor para dar cobertura de otras formas y que se mejore su cumplimiento.

c) Una de las funciones del manual de puestos para el área de prensa indica:

“Investigar, seleccionar y gestionar, para su posterior divulgación en los medios de comunicación, noticias o acontecimientos de interés público en materia de envejecimiento y vejez o del quehacer institucional; promoviendo además los procesos de relación del CONAPAM con los medios de comunicación (prensa, radio, televisión, Internet) y las Oficinas de Prensa Institucionales.” (El subrayado es por esta Auditoría).

Esta Auditoría no tuvo evidencia de la investigación directa de la Periodista, solo se sabe que una de las investigaciones podría plasmarse en el II Informe del Estado de la Situación de la Persona Mayor, pero igual es información desactualizada. Por lo que se considera que se ha realizado muy poca investigación en materia de envejecimiento y vejez, para posteriormente su divulgación en los medios de comunicación.

d) Se le consulta, la razón por la cual la encargada de prensa no brinda declaraciones a los medios de comunicación que solicita algún tipo de información sobre la Institución o en temas de envejecimiento, lo que manifiesta lo siguiente;

“.....cuando el Dr. Fernando Morales asumió la Presidencia de la Junta Rectora; se me indicó que los voceros oficiales para dar declaraciones a la prensa son la Presidencia de Junta Rectora, la Dirección Ejecutiva, o quien ellos designen por encontrarse ausentes o realizando otras ocupaciones que no les permiten ofrecer su opinión. Por tanto ellos consideran cual funcionario de la institución tiene el mayor conocimiento de la situación planteada por el medio de comunicación.....”

Esta es una de las situaciones que ocasiona que la labor de la periodista no se visualice a nivel externo e interno de la institución.

e) Por otra parte se determinó que para la elaboración del boletín interno se solicita vía correo electrónico a todas las unidades; fotos y labores efectuadas, para ser incluidas en dicho boletín, pero no se visualiza la **investigación periodística**.

2. 3 Sobre la medición del Impacto del Programa Envejeciendo con Calidad de Vida.

Al observar la justificación de la partida presupuestaria de Publicidad y Propaganda en los años 2010, 2011 y 2012. Se indica prácticamente lo mismo en todos los años

“Los recursos asignados se utilizarán para financiar los costos de las actividades de información dirigidos a la población costarricense, sobre el proceso de envejecimiento, la vejez, red de cuidado de las personas adultas mayores y aspectos relacionados, con el fin de lograr un trato digno, favorecer su revalorización y su plena integración social, mediante la realización de campañas publicitarias, anuncios, cuñas, avisos, patrocinio, a través de los medios de comunicación masiva, escritos, radiales, audiovisuales o cualquier otro; para la elaboración de artículos promocionales; la marchas por una Vida Sin Maltrato, conferencias de prensa, comunicados de prensa, logística de eventos, y el monitoreo de la información para el análisis y valoración de los contenidos informativos. (y luego aparece como se distribuirá los recursos) Lo indicado entre paréntesis es por la Auditoría..

De igual forma ocurre con otras partidas como: información, Impresión y encuadernación, Servicios en Ciencias Económicas y Sociales, Actividades Protocolarias, Capacitación, en las cuales sus justificaciones son repetidas, lo que evidencia la falta de dirección en la planificación.

Como se observa no ha existido una dirección específica que visualice como manejar el Programa Envejeciendo con Calidad de Vida encaminando sus acciones a nivel nacional, por cuanto se evidencia que se hace publicidad del envejecimiento y vejez en forma general, se entrega y no se realiza un análisis, se capacita pero no se miden los resultados, o sea no se mide el impacto que produce todo el Programa o sus actividades. Por lo que se requiere un mayor esfuerzo al planificar por parte de la Dirección Técnica.

Así por ejemplo se indica en el POI Interno, dentro del objetivo estratégico lo siguiente:

“Lograr un abordaje integral de la temática de la vejez y el envejecimiento en la sociedad, a través de la generación de conocimiento y la entrega de información



permanente sobre derechos, beneficios y servicios para las personas adultas mayores, a fin de lograr un cambio cultural que implique una valoración positiva de esta etapa del ciclo vital.

La pregunta que surge de lo subrayado por la Auditoría es como se mide un cambio cultural.

Al respecto mediante entrevista de Auditoría se le consultó a la Encargada de Planificación, la Máster Wei Wei Lu Chen, lo siguiente:

Pregunta N°2

¿Se mide el impacto de las actividades que realiza el Programa Envejeciendo con Calidad de Vida, en la población?

R/ No se ha establecido para el programa Programa Envejeciendo con Calidad de Vida un indicador que me permita medir el impacto del mismo en la población nacional o en parte de ella. Los indicadores que están actualmente son de gestión, específicamente eficacia y economía

El CONAPAM, no ha logrado cumplir con lo establecido en los “Lineamientos Técnicos y Metodológicos para la Programación Estratégica Sectorial e Institucional y Seguimiento y Evaluación Sectorial”, emitido por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica y el Ministerio de Hacienda, específicamente con lo que señalan los artículos 18 y 19 que dicen:

Artículo 18: Las instituciones desarrollarán indicadores para los productos finales y para los objetivos estratégicos, de manera que a nivel institucional se cuente con las diferentes medidas de desempeño (eficacia, eficiencia, economía y calidad). En aquellos casos que por la naturaleza de la entidad no se pueda medir alguna de las dimensiones, deberán documentarlo con una justificación razonada y remitirla al Ministerio de Hacienda.

Artículo 19: Las instituciones desarrollarán indicadores de resultado (intermedio y/o final) y en aquellos casos que por naturaleza de la entidad no se puedan formular indicadores de resultado final, deberán documentarlo con una justificación razonada y remitirla al Ministerio de Hacienda.



Cabe señalar que los indicadores de resultado intermedio o de efecto, se refieren a los cambios en el comportamiento o estado de los beneficiarios, una vez recibidos los bienes o servicios, y los indicadores de resultado “Final” o de “Impacto” se refieren a los “resultados” que se obtienen de los bienes y servicios entregados, y significan un mejoramiento en las condiciones de la población objetivo.

Que si bien es cierto se ha indicado a la Autoridad Presupuestaria mediante oficio CONAPAM-DE-594-O-2012, de fecha 26 de marzo de 2012, que *“Respecto al indicador de resultado, el CONAPAM se compromete a formular uno que no contemple factores ajenos a su control, es decir que sean de su pleno dominio. Además, se espera que con el visto bueno y aprobación de la Política Nacional de Envejecimiento y Vejez 2011-2021, se proceda a plantear los indicadores señalados”*. Pero a pesar de ello se considera por esta Auditoría que se requiere mayor intervención de las Direcciones y para el caso particular al que se refiere este informe, de la Dirección Técnica en los procesos de planificación del Programa Envejeciendo con Calidad de Vida, para buscar la manera de encaminar las acciones al logro del objetivo estratégico y que se pueda medir su impacto.

2.4 Sobre la Rectoría del CONAPAM vrs Programa Envejeciendo con Calidad de Vida

De conformidad con la Ley 7935, Ley Integral para la Persona Adulta Mayor, en el Título I, capítulo I, establece al CONAPAM, como la institución rectora en materia de envejecimiento y vejez, estableciéndole en los artículos 34 y 35 los fines y funciones tendentes a propiciar la atención integral de la población adulta mayor, en aras de lograr una adecuada calidad de vida así como la integración, realización personal e igualdad de oportunidades para ese sector de la población costarricense.



No obstante, como es sabido la Rectoría ha estado dispersa en lagunas actividades pero no se ha logrado establecer lineamientos claros al respecto.

La misma administración al elaborar el Plan Operativo Institucional (POI) indica algunas debilidades importantes a nivel general, de las cuales el CONAPAM, debe analizar, puesto que son aspectos estratégicos que deberían estar enmarcados dentro del Programa Envejeciendo con Calidad de Vida.

-Débil posicionamiento del CONAPAM. La Institución no ejerce la función rectora conforme lo establece la Ley No. 7935 y no ha formulado lineamientos ni políticas generales con el propósito de cumplir con lo que establece el inciso b) del artículo 2 del Reglamento a la Ley No. 7935 y en consecuencia lo que señala el artículo N° 1 de la Ley (Objetivos).

-Ausencia de una visión estratégica de la Junta Rectora del CONAPAM para orientar el quehacer institucional.

-Débil presencia del CONAPAM en los medios de comunicación. No existe una estrategia institucional de comunicación, tanto interna como externa.

También se indican en el POI algunas oportunidades que a criterio de esta Auditoria, no han sido aprovechadas adecuadamente por el CONAPAM, las cuales tienen fuerte relación con el Programa Envejeciendo con Calidad de Vida, a saber:

-La posibilidad de establecer alianzas estratégicas y/o convenios con entidades nacionales e internacionales para potenciar el quehacer institucional del CONAPAM. Existe interés de organismos internacionales de trabajar en acciones conjuntas para dictar políticas sobre las personas adultas mayores

-La existencia de medios de comunicación y oficinas de prensa en instituciones relacionadas en la temática del envejecimiento y vejez, con programas o servicios dirigidos a las personas adultas mayores, para tratar asuntos de interés conjunto, generan amplias oportunidades de comunicación y divulgación de las acciones realizadas en beneficio de la población adulta mayor.



El SINATEC, debe retomar sus funciones y ejecutar oportunamente una de las funciones que le fue asignada y tiene relación con el Programa Envejeciendo con Calidad de Vida, la cual dice textualmente:

-Colaborar con el CONAPAM en la selección de indicadores mediante los cuales se hará un seguimiento y evaluación de los programas y proyectos, tanto en cuanto a impacto en términos de cómo estos están contribuyendo a mejorar la calidad de vida de las personas mayores, como en cuanto a la cobertura, alcances y costos de los programas

Sin embargo para este aspecto se debe de dotar al SINATEC de información sobre alcances de los programas, por parte del CONAPAM, la cual sirva de análisis para la propuesta de acciones estratégicas ante la Junta Rectora del CONAPAM.

Cabe recordar lo manifestado por el Lic. Rodolfo Rojas Jimenez, funcionario de la Unidad de Rectoría, en cuanto sus funciones:

Se le consultó al Lic. Rodolfo y dijo mediante acta de auditoría de fecha 05 de julio de 2010, lo siguiente:

Pregunta N°3 ¿Desde cuándo desempeña sus funciones en la Unidad de Rectoría? Respuesta: aproximadamente desde finales del año 2007 a la fecha.

Pregunta N°4: Puede detallar cuáles son las principales funciones que usted realiza? Respuesta: 1. Le doy seguimiento a la Directriz 025-MP. En donde se recibe información sobre programas proyectos y servicios de cada una, dirigidos a la atención de la persona adulta mayor y que son financiados con recursos del estado, la cual debe ser analizada y efectuarse un informe. 2. Realizar informes de Simplificación de trámites ante el Ministerio de economía industria y comercio. 3. Coordinar las reuniones de SINATEC, Asistir a las reuniones del Centro Centroamericano de población (estado de situación de la persona adulta mayor). 4. Realizar las gestiones administrativas con el fondo de población. 5. Preparar informes para instituciones internacionales como CEPAL-CELADE, OISS, RIICOTEC. 6. Preparar presentaciones para la Dirección Ejecutiva y

Presidencia de la Junta Rectora. 7. Participar en la elaboración de la Política Nacional de envejecimiento y vejez, otras funciones establecidas en el POI y dar seguimiento al cumplimiento del Plan Estratégico Nacional

Como se observa no se menciona ninguna línea estratégica respecto al Programa Envejeciendo con Calidad de Vida, que de alguna manera podría estar incluida en alguna de las acciones mencionadas por el Funcionario Lic. Rodolfo Rojas J. pero no hay claridad al respecto.

3. CONCLUSIONES.

De acuerdo con los resultados expuestos, ésta Auditoría concluye lo siguiente:

Existen debilidades importantes en la Dirección Técnica en cuanto a controles internos, ausencia de procedimientos claramente establecidos en las actividades que realiza esa Dirección respecto al Programa Envejeciendo con Calidad de Vida, aspectos identificados por el mismo Director Técnico y mencionados en este informe.

Existe una reiteración en las observaciones de esta Auditoría respecto a la falta de planificación en los eventos que realiza la Dirección Técnica.

Es Criterio de esta Auditoría que se debe prestar más atención a las funciones que deben realizar los funcionarios que forman parte de la Dirección Técnica, por cuanto no se están cumpliendo correctamente, así por ejemplo, la Investigación que debe realizar la periodista, las estrategias de comunicación, el monitoreo, la distribución del material informativo, entre otras, son débiles.



Este programa requiere establecer claramente el norte, los objetivos estratégicos requieren de mas ajuste, se requiere visualizar los indicadores de resultados de dicho programa, aquí es donde debe funcionar la Rectoría que requiere el CONAPAM , que proponga lineamientos y políticas claras respecto a la operación de este Programa, donde se establezca una publicidad estratégica, un posicionamiento del CONAPAM a nivel nacional, una promoción de programas dirigidos a nivel nacional, aprovechando las oportunidades de un programa como la Red Nacional de Cuido para la personas adultas mayores.

Se considera que se requiere de un trabajo más coordinado con el SINATEC, el cual tiene funciones claramente establecidas en la Ley 7935.

4. RECOMENDACIONES.

Disposiciones legales sobre recomendaciones.

Ésta Auditoría Interna respetuosamente se permite recordar a la Directora Ejecutiva, al Director Técnico, que de conformidad con lo preceptuado por el artículo 36 de la Ley General de Control Interno, N° 8292, disponen de diez días hábiles, contados a partir de la fecha de recibido este informe, para ordenar la implementación de las recomendaciones que les corresponda.

Al respecto, se estima conveniente transcribir a continuación, en lo de interés, lo que disponen los artículos 36, 38, y 39 de la Ley N° 8292:

**Artículo 36. – Informes dirigidos a los titulares subordinados.
Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente**

manera: / a) El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados. / b) Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado: además deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o de las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes. / c) El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.

Artículo 38.- Planteamientos de conflictos ante la Contraloría General de la República. Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su

inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas. / La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, de 7 de setiembre de 1994.

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

A LA JUNTA RECTORA

4.1 Instruir a la Dirección Ejecutiva para que proceda al cumplimiento de las siguientes recomendaciones.

4.2 Realizar una revisión al acuerdo que tomo la Junta Rectora en cuanto a las personas autorizadas a dar declaraciones a la prensa, debido a las manifestaciones de



la Periodista, con el propósito de que asuma su rol de periodista, en este aspecto, según lo considere la Junta Rectora.

A LA DIRECCIÓN EJECUTIVA

4.3 Coordinar oportunamente con las Unidades responsables de la información sobre la ejecución de los recursos para que se muestre en el POI, información confiable y de utilidad que cumpla con los atributos fundamentales de la calidad de la información.

4.4 Solicitar a la Unidad de Planificación, efectuar un seguimiento más oportuno a las metas que se establecen en el POI, e informar sobre su cumplimiento o no según corresponda. Para que se tomen las medidas correspondientes, para que no ocurran situaciones como las mencionadas por esta Auditoría, respecto a la revista la voz de los mayores y el II Informe del Estado de la Situación de la Persona Adulta Mayor.

4.5 Exigir el cumplimiento de la recomendación 4.12, emitida al Director Técnico, en el informe AUI.I. 002-2012, denominado “Informe sobre Contrataciones Administrativas”, el cual fue aprobado por la Junta Rectora del CONAPAM, que dice:

4.12 Prestar más atención a la planificación que realiza esa Dirección de todos los eventos y actividades que requieren procesos de contratación administrativa con el fin de realizar el proceso con tiempo.

4.6 Realizar todas las gestiones presupuestarias y administrativas de una manera coordinada con las diferentes unidades que correspondan para que se actualice la página WEB del CONAPAM, y si cumple las expectativas del CONAPAM, sea que la realice el CONAPAM directamente o se realice una contratación administrativa.



4.7 Capacitar a la Dirección Técnica y las unidades a su cargo en temas de planificación, establecimiento de objetivos, metas e indicadores de resultados. Debido a las múltiples observaciones que ha realizado esta Auditoría sobre la falta de planificación.

4.8 Exigir el cumplimiento de las recomendaciones que esta Auditoría ha venido dando a la Dirección Técnica, constantemente en anteriores estudios, notas de asesoría y advertencia, con el fin de solventar la deficiencia en comunicación, supervisión y planificación en las labores que realiza el Director Técnico.

4.9 Establecer funciones claras a la Unidad de Rectoría, según la reestructuración parcial que se encuentra en proceso, de manera que las acciones sean coordinadas con Planificación, para que se establezcan estrategias de cobertura nacional, debidamente planificadas, y que sean medibles los resultados, estableciendo indicadores acordes a las actividades que realiza el Programa Envejeciendo con Calidad de Vida, con el fin de cumplir con lo establecido en la Ley 7972, artículo 15, inciso a) i), que dice “...**para financiar programas de organización, promoción educación y capacitación que potencien las capacidades del adulto mayor, mejoren su calidad de vida y estimulen su permanencia en la familia y su comunidad.**”

4.10 Coordinar con el SINATEC, para que en coordinación con la función de Rectoría se cumpla con la función específica antes mencionada y que dice:

-Colaborar con el CONAPAM en la selección de indicadores mediante los cuales se hará un seguimiento y evaluación de los programas y proyectos, tanto en cuanto a impacto en términos de cómo estos están contribuyendo a mejorar la calidad de vida de las personas mayores, como en cuanto a la cobertura, alcances y costos de los programas

4.11 Velar por el cumplimiento de las recomendaciones que se emiten a continuación:



A LA DIRECCION TÉCNICA.

4.12 Mantener un registro adecuado de todas las capacitaciones que realizan los diferentes departamentos y unidades del CONAPAM, además de las que involucran recursos del programa envejeciendo con calidad de vida, con el fin de mantener una sana práctica de control.

4.13 Realizar un análisis previo debidamente justificado respecto a la participación de las organizaciones, instituciones públicas y privadas y de personas adultas mayores en los diferentes eventos, de manera que no se presente un manejo inadecuado de los recursos públicos.

4.14 Establecer procedimientos para las funciones establecidas tanto para el área de comunicación, como de relaciones públicas, con el fin de que se pueda dar una mayor coordinación y planificación entre dichas áreas y la Dirección Técnica.

4.15 Solicitar a la funcionaria de relaciones públicas, realizar informes más detallados, donde se analice de una manera más profunda las actividades sociales que se realizan en el día internacional contra el abuso, maltrato, marginación y negligencia hacia la persona adulta mayor, así como la del día Internacional y Nacional de la Persona Adulta Mayor, en donde se compruebe que la empresa contratada cumplió con todas las especificaciones establecidas en el cartel.

4.16 Realizar una revisión de las diferentes funciones que están establecidas en el manual de funciones del área de comunicación, con el fin de verificar el cumplimiento



Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor
Tel: (506)2223-8283 Fax: 2223-9281 o (506)2221-8191
www.conapam.go.cr / info@conapam.go.cr



Presidencia
República de Costa Rica

CONSTRUÍMOS UN PAÍS SEGURO

de ellas, por la funcionaria que ocupa dicho puesto y remitir un informe de dicha revisión a esta Auditoría.

4.17 Desarrollar estrategias de comunicación, publicidad, propaganda en la promoción de la materia de envejecimiento y vejez, así como estrategias del monitoreo de las noticias.

Lic. Ronald Hernández Garita.
PROFESIONAL EJECUTOR

MBA. Arturo Brenes Serrano.
AUDITOR GENERAL

AUDITORIA INTERNA

Julio, 2012.

ANEXO No. 1

Auditoría Interna

Estudio Sobre Evaluación de la Red de Cuido de las Personas Adultas Mayores

Detalle de las Personas Adultas Visitadas

Fundación María.

PAM	Beneficio	Dirección	Situación
Socorro Abarca Eduarte, 84 años.	Ampliación de Cuarto y baño nuevo, Ensure y pañales.	Guarari, Nisperos II casa 191	Vive con esposo, un hijo y un nieto
Julio Segura Gutiérrez	Construcción de una nueva casa. Además silla de ruedas y alimentación mensual.	Guarari, Los Sauces Casa #66	Votaron la casa y construyeron una nueva, tiene 3 habitaciones, 1 baño, vive con hija y el esposo de la hija y dos nietos, la esposa de don Julio recibe pensión RNC ₡70.000.
Juan Rafael Miranda Chaves, 67 años	Construcción de una nueva casa	San Miguel, de Santo Domingo.	Votaron la casa vieja y construyeron la casa totalmente nueva, 56 mts ² , un dormitorio grande, sala, comedor, cocina, baño, cuarto de pilas, corredor. El señor recibe pensión invalidez, vejez y muerte de ₡125.000, vive con la esposa, no tiene hijos. El constructor: Gonzalo se llevo lo que sobró, latas de zinc nuevas, láminas de ricalit, varillas, puerta, y le indicaron que no dijeran nada.
Oscar Santa María Marín, 71 años.	Remodelación de casa, con baño, canoas, ventanas en la cocina, cielo raso en la cocina, Alimentación.	Urbanización las Margaritas, Santo Tomás, Santo Domingo.	Tiene pensión de invalidez, vejez y muerte, está a la espera de una silla de ruedas, viven los 2 adultos mayores y un hijo soltero de 34 años.
Carlos Luis Hernández	Construcción de vivienda	225 este del Pali, Santo Domingo.	Votaron la casa vieja que tenia, ya que era de madera. La hija vive a la



PAM	Beneficio	Dirección	Situación
Sánchez			par, vive con un hermano que padece de psiquiatría. Don Carlos se encuentra en el Hospital hace 22 días.
Luz Chaves Campos	Construcción de vivienda.	De la Farmacia de Santo Domingo 200mts este.	Le votaron la casa, se limpió el terreno y se construyó una casa nueva. La propiedad está segregada, vive a la par de dos hijos, la hija vive con ellos y los cuida.
Sergio Rodríguez Valenciano, 68 años.	Construcción de vivienda.	Del Pali en Santo Domingo 100 sur y 250 este.	Según manifiesta, se consiguió una plata y se amplió más, la casa posee tres habitaciones. Vive con un hijo, la esposa y un nieto, la propiedad está a nombre de don Sergio.
Centro Diurno Josefina Ugalde.			
Piedades Arias Cambroner, 60 años	Lavadora, olla arrocer, coffe maker, abanico, juego de sala y comedor. Alimentación mensual	Garabito, del Súper Diana 200mts, mano izquierda	La refrigeradora y el abanico no sirven, La señora no cumple con la edad, para ser una persona adulta mayor. Vive con el esposo, no tienen pensión.
Elma Guerrero Acosta 70 años y Claudio Loria Masis 89 años.	No han recibido ningún beneficio por el momento.	Herradura, del súper la Amistad 300 al este.	Según manifestaron las PAM no les hicieron entrevista, solo se llevaron los papeles. La hija Denia Chaves Guerrero es voluntaria de la Red.
José Narciso Mena, 65 años	Cama, Silla de ruedas, silla de baños, alimentación mensual, terapia física, prótesis de pierna.	Detrás del Restaurante la Fiesta del Marisco, Quebrada Ganado.	Lo había atropellado el tren.
María Teresa Espinoza	Reparaciones de la casa, juegos de olla,	100 mts del salón la Guaría Tárcoles	La señora vive sola en la casa, no se encontraba en la casa en el



PAM	Beneficio	Dirección	Situación
Venegas	lavadora, colchón, alimentación mensual.		momento de nuestra visita, atendió la nuera.
Julio Madrigal Hidalgo, 93 años	Menaje, lavadoras, ollas nueve piezas, coffe maker, antes le daban alimentación	Garabito	Estuvo muy enfermo, y no posee pensión, vive con su esposa Hilda Sánchez Aguilar, y una hija especial de 50 años, tiene 6 hijos más.
Macedonia Agüero Marín, 88 años	Alimentación, un colchón, un sillón que devolvió al Centro Diurno, silla para baño.	Jaco, INVU casa 28	Vive con una hija, un hijo y la esposa, la casa es de la hija.
María Amerita Picado Brenes, 85 años.	Pañales	Calle Hermosa, 500 mts. de la Escuela, Contiguo a Lomas del Mar.	Vive sola, en una casa detrás de la casa de la hija.
Antonia Agüero Madrigal	Una cama y un sillón.	Quebrada ganado, 150mts norte Salón del Reino.	Padece de la columna, se le baja la presión, le quiso dar un infarto, indico la nieta.
Municipalidad de Coronado			
Donald Carrillo Alfaro 73 años	Una Cama con colchón	275 este Carnicería Central Mano derecha Coronado.	Les ofrecieron unas leches que nunca les entregaron, vive el señor con la esposa, la hija y 5 nietos, la casa es de la hija pero la propiedad es de ellos, ya que dentro del mismo terreno existía una casa donde la pareja vivía, pero tuvieron que demolerla por el mal estado en que se encontraba.
Laila Jiménez Calderón 75 años	Alimentación	Frente al Bar San Francisco en San Francisco de Coronado	Vive con la hermana, la cual también recibía ayuda por parte de esta Red.
Claudia Córdoba Sáenz	Pañales	San Francisco de Coronado, de la Finca del A y A 300 mts oeste, Urbanización Valle	La señora murió hace una año, según manifestaron los nietos Luis y José Brenes Castillo. Vivía con la hija, el esposo y sus 2 nietos.



PAM	Beneficio	Dirección	Situación
		Sereno casa 21B	
Virginia Jiménez Calderón, 74 años.	Solo una vez le dieron alimentación, le cambiaron el Zinc de la casa y le regalaron una cocina.	Frente al Bar San Francisco en San Francisco de Coronado	Vive con la hermana, sobrino, hijo y nuera, nunca se caso, recibe una pensión de IVM, Recibe ¢112.000
Centro Diurno Fuentes del Saber.			
Blanca Flor Porras Álvarez	Diario desde enero de este año, excepto marzo	De la Farmacia de Tres Ríos 150 al Sur.	Vive con una hija, un hijo y una nieta, pasa en cama la mayor parte del tiempo, está solicitando una cama, una silla y medicamentos, los otros hijos no le ayudan.
José Ángel Rojas Quiroz	Alimentación, desde enero, excepto en marzo.	100 Norte, 50 oeste del Banco Nacional	Alquila un cuarto en una pensión, tiene 1 hijo que estudia y vive en San Diego, recibe una pensión de RNC.
Rafaela Rojas Calderón	Medio diario	De la delegación 50 mts detrás del Centro comunal, cuarta casa.	Vive con una niña especial, recibe pensión del RNC, tiene 3 hijas, 2 casadas y la del caso especial.
María Luz Román Castro	Medio diario desde el año pasado	De la Pulpería Los Gemelos 25 norte casa esquinera. Tres Ríos	Vive sola, a la par vive un hijo, recibe pensión de IVM.
Claudia Ríos Hidalgo	Le dan ayuda desde agosto del año 2011. Antes le daban un diario, ahora le están dando medio diario.	Contiguo a Salón Comunal Linda Vista	Vive sola tiene 10 hijos casados, la casa es propia, recibe pensión de RNC.
María del Carmen Jiménez Gómez, atiende: la hija; Anita Castillo Jiménez	En diciembre y enero le daban verdura, en abril y mayo solo pañales.	De la pulpería Villalobos, 25 mts hacia abajo, sector H.	Vive con la hija y el esposo, pero por una operación de la hija se fue a vivir con la otra hija, recibe pensión del RNC. Los de la Red les avisaron que esta Auditoría los iba a visitar.
María Olivia Mejía Araya	Alimentación (granos, verduras, carne,	San Vicente, de la Antigua Escuela 75	Vive con el esposo, la hija la cuida, está en trámites para la pensión, la



PAM	Beneficio	Dirección	Situación
	fruta) desde el año pasado y este año sólo enero	mts Este	vivienda está en muy mal estado, al lado le alquila 2 cuartos a una muchacha.
Rafaela Richmond Guzmán	Recibe un diario desde el año pasado.	De la Escuela de Santiago del Monte 125 mts Oeste	Vive con 2 nietos, a la par vive una hija, tiene 15 hijos y una pensión de RNC.
Hogar de Ancianos de Guatuso Julia Bolaños Valverde			
Enrique Ugalde Jiménez, 87 años	Alimentación, Abarrotés.	San Rafael, El Silencio Parcela 19, Guatuso	Vive con la sobrina y el esposo de ella, tiene 12 hijos.
Eugenia Enríquez Enríquez	Desde octubre de 2011 le diario completo; arroz, café, galletas, papel higiénico, también un juego de comedor.	Buena Vista, 75 mts Oeste del Ebais, Guatuso	Vive con 2 hijos y 5 nietos.
Rosalía Godínez Almendares	Alimentación; (2 de frijoles, 2 de arroz, 2 azúcar, atún, aceite, fideos, maicena, leche pinito, Juego de Comedor, Refrigeradora, lavadora	Urbanización Betania	Vive con dos hijos mayores de edad
Apolonia Cardona López, 80 años, cedula	Alimentación, pañales y subsidio de la hija (Virginia pineda Cardona) de 47 años, desde hace aproximadamente 6 meses	Buena Vista 200 mts del Cementerio de Guatuso.	El beneficio del subsidio se lo quitaron y ahora solo le dan medio diario y pañales. Vive con la hija.
Concensa Cardona López cédula 2-171-238 y Lizeth Martínez		Buena Vista de Guatuso	Manifiesta la señora Concensa que la hicieron firmar en diciembre de 2011 para hacerle entrega de un juego de comedor el cual nunca recibió, y dijeron que se lo habían quitado porque tardó mucho tiempo



PAM	Beneficio	Dirección	Situación
Cardona, cedula 2-662-058			en ir a recogerlo y se lo dieron a otra persona.
Juana Miranda Segura, 80 años.	Cama, lavadora, una plantilla de gas y alimentación.	Los lotes del IDA, el Silencio de Guatuso.	La PAM fue a solicitar la ayuda y lleva todos los requisitos, a veces ayuda al Hogar con mil colones. Recibió una ayuda del IMAS de ¢40.000 para arreglar el zinc, vive con un hijo por temporadas, tiene 3 varones y 3 mujeres.
Ángela Castro Cascante	Cocina de gas, un cilindro, una lavadora, alimentación, hace más de un año.	Santa Marta, tercera entrada, en Guatuso	Vive con la hija y dos nietas; una niña y otra que está en el colegio.
Asociación Pro Ayuda al Adulto Mayor de Upala.			
María Solórzano Solórzano	Construcción de casa de habitación, alimentación, lavadora, refrigeradora, plantilla eléctrica, coffe maker, olla arrocera, juego de sala y de comedor.	José Upala, Cuatro Bocas de las Escuela 1.5km	La casa vieja no se la han votado, por lo que tiene gallinas y cosas viejas, muebles viejos dentro de esa casa.
Concesa Cardona López, 78 años	Alimentación y el subsidio para la hija que la cuida, pero solo se lo dieron una vez.	75 mts al oeste del Ebais de Buenavista.	Vive con la hija y nieto, ocupa arreglar los lentes, tiene dificultades de dinero para llegar al Hogar, tiene 6 hijos; 2 varones y 4 mujeres.
María Esther Bermúdez González	Construcción de vivienda, alimentación todos los meses, una lavadora y una plantilla de corriente.	Barrio el jardín, 50 mts al sur, Upala	La casa vieja la demolieron, los hicieron quemar los sillones y todos los muebles, ya que le dijeron que les iban a dar todo nuevo, pero hasta la fecha no han cumplido.

Auditoría Interna,
Setiembre, 2012

ANEXO No. 2

Auditoría Interna

Estudio Sobre Evaluación de la Red de Cuido de las Personas Adultas Mayores

Análisis de las entrevistas realizadas a los encargados de las Redes seleccionadas por esta Auditoría.

Asociación Hogar para Ancianos de San Ramón

Coordinador: Cristian Zamora Porras.

- Los beneficios que se les otorga a las personas adultas mayores son sólo diarios, pañales y suplementos alimenticios.
- Para la administración de la Institución, representa recargos de trabajo, sobre todo en el manejo de expedientes y en la lista de los beneficiarios.
- Han existido casos donde se le brinda la ayuda a la persona adulta mayor y la repartió entre otras personas.
- No existe por parte del CONAPAM un formato de la lista de beneficiarios que se les debe enviar a fin de mes.

Asociación Pro Ayuda al Adulto Mayor de Upala.

Coordinadora: Nidia Porras Rodríguez.

- Se han otorgado 3 casas de 42 metros cuadrados y una de 63 metros cuadrados, así como cambio de techos, remodelación de cuartos cocinas y baños.
- Para la Asociación, la Red de Cuido genera gastos adicionales, como viáticos, papelería, combustible y recargo administrativo.
- Existen 12 personas adultas mayores beneficiados que son indocumentados y se les está entregando ayuda.

Hogar de Ancianos de Guatuso Julia Bolaños Valverde.

Coordinadora y Trabajadora Social: María Esther Carranza Gutiérrez y Ángela Baltodano Marchena.

- Para el Hogar, la Red de Cuido genera un trabajo doble para la administración, por lo que se contrato a una trabajadora social que realiza la confección y actualización de los expedientes, entre otras funciones.
- Se han detectado algunos problemas en la entrega de los beneficios a las personas adultas mayores, ya que los familiares se benefician de los recursos que se le dan dependiendo de la pensión de los adultos mayores y de la ayuda de la Red de Cuido. Además el acceso algunos lugares donde viven los adultos mayores se vuelve muy difícil.

Centro Diurno Fuentes del Saber.

Coordinadora: Mayra Hidalgo Piedra

- La Red de Cuido genera para la Institución un recargo de funciones, los controles y contrataciones, además el IMAS, CCSS, Hospital Blanco Cervantes y CONAPAM remite casos para que se atiendan. Además se tuvo que pagar con recursos propios una Auditoría.
- La cocinera del Centro es la encargada de repartir en algunas localidades, por lo que esto afecto su horario laboral dentro del centro.
- Se le solicita ayuda a los mismos adultos mayores del Centro, para preparar los paquetes y rótulos para las ayudas.
- Los encargados de entregar los beneficios a las personas adultas mayores han encontrado algunos problemas, tales como; situaciones de abuso o maltrato y que representan casos que hay que atender, además hijos que desvían la ayuda. Y un caso donde el hijo quiere justificar mediante certificado del Centro la ayuda



que se le brinda, esto con el objetivo de no brindarle pensión a la persona adulta mayor.

Asociación Hogar de Ancianos Monseñor Delfín Quesada.

Coordinadora: Geisy Monge Godínez.

- A la fecha de visita de esta Auditoria a la Red de Cuido de Pérez Zeledón no está operando, ya que no se ha hecho ninguna reunión con el CONAPAM, sólo se ha asistido una reunión en San José, de la presentación de la Red.
- A la fecha se ignora la razón por la cual no ha venido el encargado del CONAPAM a organizar la red.
- Ante los giros que se les ha venido depositando por parte del CONAPAM, para la Red de Cuido de Pérez Zeledón, no se ha remitido alguna lista de beneficiarios al CONAPAM.

Asociación Hogar de Ancianos Los Santos.

Coordinador: Sadé Juan Jiménez S.

- Esta Red de Cuido no está operando, a la fecha de la visita por esta Auditoría, ya que está por integrarse, se realizó una reunión el día 28 de mayo de 2012, para conformar el comité local.
- Aunque la Red no se ha conformado, el CONAPAM le ha girado recursos, sin haberse remitido la lista de beneficiarios por parte del Hogar.

Municipalidad de Coronado.

Alcaldesa: Andrea Carvajal M

- Se ha venido presentando problemas en efectuar las reuniones del comité de la Red, por el tema del alcalde que presenta la Municipalidad.
- Se designo a la Licda. Jesica Abogada de la Municipalidad como la encargada de la Red.



Fundación María.

Coordinadora: Lourdes Sánchez Campos.

- La Red de Cuido genera para la administración del Hogar más trabajo, gastos de teléfono, suministros, pago de abogados, timbres, contador.
- Los encargados de la Red han encontrado algunos problemas tales como ausencia del IMAS, problemas con las familias del adulto mayor, el manejo de los recursos de la Red de Guararí de Heredia genera más trabajo y existen conflictos.
- La ausencia de la Municipalidad de Santo Domingo.

Asociación Centro Diurno Josefina Ugalde.

Trabajadora Social: Dayana Badilla Carvajal

- La Red de Cuido genera para la administración, más trabajo, por lo que se recurre a otras fuentes de recursos, se toma en cuenta mas al voluntariado, se incrementa más el gasto de papelería, expedientes, archivadores, fotocopias y salarios.
- Se han encontrado algunos problemas con la Red tales como en las actividades grupales que se organizan, asisten otras personas que no son adultos mayores, se entregan menajes de casa y después se enteran que fueron vendidos.
- Los recursos girados por parte del CONAPAM en diciembre de 2011, se aprovechó en compra de menajes de casa, por lo que se trabajó horas extra.

Hogar para Ancianos Pbro. Jesús María Vargas Vásquez de Orotina.

Coordinador: Carlos Rodríguez Vargas

- La Red de Cuido se encuentra congelada, doña Emiliana solicitó que se congelara. Por causa de la mala comunicación entre la Red y la Junta, el

coordinador no coordina nada de la Red, además nunca estuvo en una reunión de la Red.

Presidenta comisión de la Red de Cuido: María Bernarda Vargas Segura (Marita)

- La razón por la que se congeló la Red fue porque la fiscal empezó a dar directrices a la Red, el convenio de la Red no nos lo dieron hasta que yo lo pedí, pero lo mandó a la Red como en marzo 2012, pero ya prácticamente no nos volvieron a girar. Lo que hubo fueron desacuerdos entre la Junta Directiva del Hogar y la Comisión de la Red y no tanto con la Red sino con mi persona.
- El coordinador del Hogar no tiene directamente ninguna injerencia con la Red, pero él le decía a la Fiscal Doña Yelba, que hacer, como actuar, o sea indirectamente sí.

Fiscal de la Junta Directiva: Yelba Loria Montoya.

- El origen por el que se congelo el trabajo de la Red según la fiscal es: la intervención de la señora María Bernarda, en la Red de cuido ocasionó malos entendidos con el Hogar, coordinaba poco con el Hogar, no había querido entregar los libros de actas de la Red. Doña Marita, cambiaba los días de reunión y cuando me daba cuenta ya había pasado la reunión. Ella llevaba el libro de actas, lo mantenía en su casa, aunque algunos presentábamos casos a la Red, ella presentaba la mayoría. Don Carlos ofreció el carro del Hogar para repartir pero Doña Marita no quiso porque mientras él estuviera manejándolo no.
- La actitud de los beneficiarios de la Red, que se quedaron sin el beneficio ha sido dolorosa.

AUDITORIA INTERNA.

Setiembre, 2012