

**INFORME DE CONTROL INTERNO RELACIONADO CON LA GESTIÓN  
OPERATIVA Y FINANCIERA DE LA UNIDAD REGIONAL PACÍFICO CENTRAL,  
PARA EL PERIODO 2022.**

**INAMU-JD-AI-In-005-2023**

**(Remitido con oficio INAMU-JD-AI-088-2023)**

Realizado por	Revisado por
Beverly González Mora Profesional Especialista Encargada del estudio Auditoría Interna	Randall Umaña Villalobos Auditor Interno Auditoría Interna

## **INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES.**

### **INFORME DE CONTROL INTERNO RELACIONADO CON LA GESTIÓN OPERATIVA Y FINANCIERA DE LA UNIDAD REGIONAL PACÍFICO CENTRAL, PARA EL PERIODO 2022.**

El presente estudio de auditoría se realizó en cumplimiento del Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el periodo 2023, el objetivo consistió en validar las acciones de control interno implementadas en la gestión operativa-financiera de la Unidad Regional Pacífico Central, durante el periodo 2022.

Como parte del proceso de modernización institucional la Junta Directiva en enero del 2020, aprobó el rediseño del mapa de procesos en el INAMU, el cual se compone cuatro (4) tipos de procesos estratégicos, de apoyo, sustantivos y de medición, análisis y mejora, las Unidades Regionales forman parte crítica de los procesos sustantivos y específicamente se ubican en el denominado “Atención a mujeres en su diversidad”, este programa tiene a su cargo cinco de los nueve servicios institucionales, por lo tanto su evaluación de forma continua es trascendental, para el logro de los objetivos y metas planteadas en el medio y largo plazo.

**Mayo- 2023**

## Índice de contenido

TABLA DE NOMENCLATURAS .....	4
1 RESUMEN EJECUTIVO.....	5
2 INTRODUCCIÓN .....	8
2.1 ORIGEN DEL ESTUDIO .....	8
2.2 OBJETIVO DEL ESTUDIO.....	9
2.3 ALCANCE DE ESTUDIO .....	10
2.4 METODOLOGÍA APLICADA .....	10
2.5 COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA. .	11
2.6 IMPLANTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA .....	12
2.7 RIESGOS DE AUDITORÍA.....	14
2.8 EQUIPO DE TRABAJO A CARGO DEL ESTUDIO.....	15
2.9 GENERALIDADES DEL ESTUDIO .....	15
2.9.1. Planificación estratégica institucional.....	17
2.9.2. Plan Operativo Institucional 2022. ....	18
2.9.3. Unidad Regional Pacífico Central. ....	20
3 RESULTADOS DE LA AUDITORÍA. ....	29
3.1 HALLAZGO 01: Identificación de riesgos relacionados con la gestión operativa de la Unidad Regional Pacífico Central. ....	30
3.2 HALLAZGO 02: Sobrantes en los arcos de los Fondos de Caja Chica y en el Fondo de Personas Usuarías de la Unidad Regional Pacífico Central. ....	36
3.3 HALLAZGO 03: Implementación y seguimiento de las tablas de plazo de conservación de documental. 37	
3.4 HALLAZGO 04: Recargo de funciones relacionadas con la “Atención Directa” a las Técnicas Administrativas.....	40
3.5 HALLAZGO 05: Ausencia de un correo oficial para notificaciones de procesos judiciales. .	43
3.6 HALLAZGO 06: Débil fiscalización del contrato de alquiler del Edificio de la Unidad Regional Pacífico Central.....	44
3.7 HALLAZGO 07: Poca seguridad de las personas funcionarias que atienden personas usuarias. 49	
3.8 HALLAZGO 08: Subutilización del Inmueble 0299-0004 ubicado en Playitas, Puntarenas. 51	
4. CONCLUSIONES. ....	57
5. RECOMENDACIONES.....	64
6. ANEXOS .....	69

## Índice de Imágenes

Referencia	Descripción
<b>Imagen No.1</b>	Mapa de procesos aprobado para el INAMU.
<b>Imagen No.2</b>	Servicios de la Unidades Regionales.
<b>Imagen No.3</b>	Programas Presupuestarios Institucionales.
<b>Imagen No.4</b>	Cartera de Servicios Institucionales del INAMU.
<b>Imagen No.5</b>	Estructura Jerárquica de la Unidad Regional Pacífico Central.
<b>Imagen No.6</b>	Análisis FODA-Unidad Regional Pacífico Central.
<b>Imagen No.7</b>	Ejemplo de Estrategias de Trabajo implementadas en Unidad Regional Pacífico Central.
<b>Imagen No.8</b>	Costos 2020, 2021 y 2022 CEAAM Playitas.

## Índice de Tablas

Referencia	Descripción
<b>Tabla No.1</b>	Matriz de análisis entre objetivos e indicadores (PNDIP-PEI-POI).
<b>Tabla No.2</b>	Cálculo de Caución.
<b>Tabla No.3</b>	Comparación de las pólizas de fidelidad adquiridas y el cálculo de caución.
<b>Tabla No.4</b>	Comparación de la información respaldo de indicadores.
<b>Tabla No.5</b>	Ejemplo: Análisis de riesgos potenciales identificados en la gestión de la Unidad Regional Pacífico Central.
<b>Tabla No.6</b>	Factores de riesgos adicionales identificados en la Unidad Regional Pacífico Central.

## Índice de Nomenclaturas

Nomenclatura	Significado
<b>CEAAM</b>	Centro Especializado de Atención y de Albergue Temporal para Mujeres Afectadas por Violencia.
<b>CISED</b>	Comité institucional de Selección y Eliminación de Documentos.
<b>DDR</b>	Departamento de Desarrollo Regional.
<b>INCOOPESCA</b>	Instituto Costarricense de pesca y acuicultura.
<b>INA</b>	Instituto Nacional de Aprendizaje.
<b>INAMU</b>	Instituto Nacional de las Mujeres.
<b>MIDEPLAN</b>	Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.
<b>PIEG</b>	Política Nacional para la Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres.
<b>PLANОВI</b>	Política Nacional para la Atención y Prevención de Violencia contra las Mujeres.
<b>SEVRI</b>	Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional.
<b>STAP</b>	Secretaría Técnica de la Administración Presupuestaria.
<b>UR</b>	Unidad Regional.
<b>URPC</b>	Unidad Regional Pacífico Central.
<b>POI</b>	Plan Objetivo Institucional.
<b>PEI</b>	Plan Estratégico Institucional.

## 1 RESUMEN EJECUTIVO

---

### **¿QUÉ EXAMINAMOS?**

*El presente estudio se enfocó en validar las acciones de control interno que han implementado las Unidades Regionales en específico la Unidad Regional Pacífico Central, específicamente en lo relacionado con la gestión operativa-financiera del periodo 2022. Para dicha validación la Auditoría Interna aplico diversos análisis, revisiones y pruebas enfocadas en la identificación de los principales riesgos a los que puede estar expuesta la Unidad Regional Pacífico Central, para lo cual se contempló: la administración y custodia que se ha ejecutado sobre los fondos de caja chica y personas usuarias, el cumplimiento de lo establecido en el Reglamento sobre la rendición de garantías o cauciones a favor del INAMU, la ejecución de los procesos sustantivos en función de los resultados reportados en los informes de gestión, el cumplimiento de indicadores y presupuesto asignado, así como las diversas actividades ejecutadas entorno a la forma y estructura del servicio brindado de atención directa las personas usuarias.*

### **¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?**

*Dado que, en primera instancia, las Unidades Regionales fueron conceptualizadas como oficinas promotoras del Programa de Fortalecimiento de las oficinas municipales de la Mujer, a nivel de los gobiernos locales y que posteriormente ya fueron dotadas de mayores recursos bajo la visión de descentralizar los servicios institucionales, tratando de hacerlos más accesibles a la población usuaria, promoviendo una atención directa de las necesidades de las mujeres y los requerimientos de las otras instituciones presentes en el nivel local, resulta relevante, dentro de la estrategia institucional y de acuerdo con el universo auditable, el validar si las acciones ejecutadas como parte de los planes y programas de trabajo de dichas sedes, están cumpliendo con los objetivos propuestos, como por ejemplo: potenciar las capacidades de las mujeres en materia de fortalecimiento de la organización y el liderazgo en gobiernos locales, en temas de empresariedad como alternativa de generación de ingresos y en la ejecución de una serie de actividades entorno a la prevención de la violencia contra las mujeres mediante la participación en las Redes*

*Locales de Prevención de la Violencia intrafamiliar, mediante talleres, formaciones y puesta en marcha de acciones conjuntas con las instituciones en pro de la igualdad y la equidad de género, así como la atención de mujeres en condiciones de pobreza.*

## **¿QUÉ ENCONTRAMOS?**

*Las pruebas aplicadas por parte de la Auditoría Interna a las actividades operativas de la Unidad Regional Pacífico Central permitieron determinar oportunidades de mejora relacionadas con la necesidad de cumplir con la normativa interna establecida para la devolución de sobrantes de los Fondos de Caja Chica y Fondo de Personas Usuarias; la ausencia de las tablas de plazo documentales de las Unidades Regionales y CEAAM; también se identificaron labores no consideradas en Manual de Cargos Institucional, para las Técnicas Administrativas. y posiblemente vinculadas con servicios de “Atención Directa”; además de la ausencia de una dirección única de correo electrónico para recibir los emplazamientos y cualquier otra resolución judicial en la cual deba intervenir en línea con el alcance del servicio brindado; una débil fiscalización del contrato de alquiler del Edificio de la Unidad Regional Pacífico Central; por otra parte se identificaron situaciones de riesgo relacionadas con la seguridad de las personas funcionarias que dan atención directa, haciendo énfasis en las labores que realizan las psicólogas y abogadas; así como la subutilización del Inmueble 0299-0004 ubicado en Playitas, Puntarenas.*

## **¿QUÉ SIGUE?**

*La Auditoría Interna emite (6) recomendaciones con el propósito de aportar en el proceso de mejora continua del control interno institucional, las cuales, una vez que sean aceptadas por la Administración Activa, deberán ser cumplidas dentro del plazo meta establecido, para lo cual es de suma importancia que se observe lo establecido en el punto N.º 2.6, de este informe sobre la implantación de las recomendaciones de la auditoría interna en apego a lo señalado en la Ley General de Control Interno, Ley 8292.*

*Las recomendaciones citadas consideran el cumplimiento de lo indicado en el Reglamento para el funcionamiento del Fondo de Caja Chica del Instituto Nacional de las Mujeres, en su artículo 41.*

*También, la implementación de las tablas de plazo de conservación de los documentos de las Unidades Regionales y CEAAM.*

*Además, delimitar de forma específica el alcance de la atención que puedan brindar las técnicas administrativas a las usuarias que acceden los servicios sin que esta, roce con la atención directa que brinda el personal técnico.*

*Por otra parte, determinar una cuenta de correo electrónico que permita centralizar, asignar, controlar y dar seguimiento a los casos relacionados con procesos judiciales*

*Se recomendó establecer las acciones de control para asegurar que los servicios tercerizados se ejecuten de acuerdo con las condiciones pactadas (multas y sanciones por incumplimiento) y bajo los principios de eficiencia, eficacia y economía;*

*Así como realizar un análisis por parte del encargado de Salud Ocupacional en cuanto a los riesgos en seguridad física que se ven expuestas las personas funcionarias que brindan los servicios de atención directa.*

## 2 INTRODUCCIÓN

---

El presente estudio de auditoría se realizó en cumplimiento del Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el periodo 2023<sup>1</sup>, el objetivo consistió en validar las acciones de control interno aplicadas en la gestión operativa-financiera de la Unidad Regional Pacífico Central, en el transcurso del periodo 2022.

---

### 2.1 ORIGEN DEL ESTUDIO

---

El estudio se realizó de conformidad con el artículo 20 de la Ley 7801 de Creación del Instituto Nacional de la Mujer<sup>2</sup>, el artículo 21 y el 22 de la Ley 8292, Ley General de Control Interno<sup>3</sup>, Ley 6227 Ley General de la Administración Pública<sup>4</sup>, Ley 8687, Ley de Notificaciones Judiciales<sup>5</sup>, las Normas de Control Interno para el Sector Público<sup>6</sup> y el Reglamento Autónomo de Servicios del INAMU<sup>7</sup>, Convención Colectiva INAMU-ANEP<sup>8</sup>, Reglamento para el funcionamiento del fondo de caja chica del INAMU<sup>9</sup>, Reglamento para el pago directo de alimentación, hospedaje y transporte a personas usuarias de los servicios del INAMU<sup>10</sup>, Reglamento sobre la rendición de garantías o cauciones a favor del INAMU<sup>11</sup>, así como en cumplimiento del Plan de Trabajo Anual del periodo 2023 de la Auditoría Interna.

---

<sup>1</sup> ACUERDO NÚMERO CINCO tomado en la Sesión Ordinaria N° 24-2022 celebrada el 23 de noviembre del 2022.

<sup>2</sup> Ley del 29 de abril de 1998 Publicada en La Gaceta No. 94 del 18 de mayo de 1998.

<sup>3</sup> Ley del 30 de julio de 2002 Publicada en La Gaceta No. 169 del 04 de setiembre de 2002.

<sup>4</sup> Ley del 30 de julio de 2002 Publicada en La Gaceta No. 169 del 04 de setiembre de 2002.

<sup>5</sup> Ley del 04 de noviembre de 1996, publicada en La Gaceta N.º 211 de 04 de noviembre de 1996

<sup>6</sup> Norma del 26 de enero de 2009, publicada en La Gaceta No. 26 del 6 de febrero de 2009.

<sup>7</sup> Publicado en el Diario Oficial La Gaceta N°234, de fecha 06 de diciembre de 2000, Reforma del 04 de abril de 2016 Publicada en La Gaceta No. 126 del 04 de abril de 2016.

<sup>8</sup> Convención Colectiva firmada el 14 de marzo del 2008 y vigente a la fecha.

<sup>9</sup> Reglamento del 08 de agosto del 2013 Publicada en La Gaceta No. 151.

<sup>10</sup> Reglamento del 08 de agosto del 2013 Publicada en La Gaceta No. 151.

<sup>11</sup> Reglamento del 07 de marzo del 2012 Publicada en La Gaceta No. 48.

## 2.2 OBJETIVO DEL ESTUDIO

---

Evaluar la eficiencia de la gestión operativa de la Unidad Regional Pacífico Central, para el periodo 2022. Para la consecución del objetivo general del estudio fueron necesarios los siguientes procedimientos de auditoría:

- Determinar mediante un análisis los principales riesgos a los que se ve expuesta la gestión operativa de la Unidad Regional Pacífico Central.
- Realizar los arqueos a los fondos de caja chica y personas usuarias, con el objetivo de verificar la composición y aplicación de lo que indica la normativa interna relacionada a los fondos de caja.
- Verificar si la Dirección Administrativa Financiera o el Departamento Financiero Contable realizaron arqueos periódicos a los fondos de caja auxiliar asignados a la Unidad Regional Pacífico Central, durante el periodo 2022.
- Verificar si la Unidad Regional Pacífico Central, cumple con lo establecido en el Reglamento sobre la rendición de garantías o cauciones a favor del INAMU.
- Validar mediante una muestra la asignación, registro y control de activos de la Unidad Regional Pacífico Central.
- Establecer los cursos de capacitación y formación brindados por la Unidad Regional Pacífico Central, durante el 2022.
- Determinar los servicios de atención directa brindados durante el año 2022 y su seguimiento posterior.
- Determinar las Organizaciones de la Economía Social Solidaria que manejan convenios o relaciones con la Unidad Regional Pacífico Central.

- Determinar los mecanismos de apoyo que brindo durante el 2022, la Unidad Regional Pacífico Central para financiamiento en la empresarialidad y empleabilidad de las mujeres.

---

## 2.3 ALCANCE DE ESTUDIO

---

El estudio es de carácter operativo/financiero y comprendió la evaluación de la gestión realizada por la Administración Activa con el objetivo de validar las acciones de control interno aplicadas en la gestión operativa de la Unidad Regional Pacífico Central, para el periodo 2022, con base en la normativa relacionada.

---

## 2.4 METODOLOGÍA APLICADA

---

La auditoría se realizó de conformidad con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), el Manual de Normas generales de auditoría para el Sector Público, el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna del Instituto Nacional de las Mujeres<sup>12</sup>, el Reglamento Autónomo de Servicios del INAMU, Reglamento para el funcionamiento del fondo de caja chica del INAMU, Reglamento para el pago directo de alimentación, hospedaje y transporte a personas usuarias de los servicios del INAMU y Reglamento sobre la rendición de garantías o cauciones a favor del INAMU.

De conformidad con los criterios expuestos, la Auditoría Interna realizó una verificación de la normativa relacionada con los procesos relacionados a la gestión operativa-financiera de la Unidad Regional Pacífico Central. Además, se analizaron los principales riesgos a los que se ve expuesto el proceso, así como la información generada en el proceso de capacitaciones, atención directa a personas usuarias y las relaciones implementadas con organizaciones de la economía solidaria y aspectos de

---

<sup>12</sup> Reglamento del 15 de febrero de 2011 Publicada en La Gaceta No. 32 del 15 de febrero de 2011.

la empresarialidad y empleabilidad de las mujeres en campo de acción de la Unidad Regional durante el periodo 2022.

Aunado a lo anterior se aplicaron entrevistas y reuniones virtuales mediante la plataforma Teams con los titulares subordinados responsables de los procesos vinculados, a quienes se les aplicaron consultas específicas, vía oficio y correo electrónico, de igual forma se trabajó en la verificación de datos mediante la aplicación de varios instrumentos, tales como: análisis FODA, matrices de cumplimiento, cuadros comparativos, cuestionarios, entre otros.

---

## **2.5 COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA.**

---

En cumplimiento de la norma 2.10 “Comunicación de los resultados” de las “Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público” y, de conformidad con la norma 205 del “Manual de normas generales de auditoría para el Sector Público”, que establecen que “Las instancias correspondientes deben ser informadas, verbalmente y por escrito, sobre los principales resultados, las conclusiones y las disposiciones o recomendaciones producto de la auditoría que se lleve a cabo...” y que “El auditor debe efectuar una conferencia final con la Administración de la entidad u órgano auditado, antes de emitir la respectiva comunicación por escrito”, el día 22 del mes de mayo de 2023, se realizó en la sala de sesiones de Junta Directiva del INAMU, dicha conferencia final de forma presencial excepto por la participación de la Jefatura de la URPC que participo de forma virtual, en la cual se consideraron las observaciones expuestas por parte de los presentes.

En la sesión convocada se contó con la participación de:

- ✓ Sra. Adilia Caravaca Zúñiga, presidenta ejecutiva, Presidencia Ejecutiva
- ✓ Sr. Jerry Hernández Hernández, asesor del Despacho de Presidencia.
- ✓ Sra. Ana Lorena Flores, directora a.i., Dirección Estratégica
- ✓ Sra. Zaida Barboza, directora a.i. de la Dirección Administrativa Financiera.
- ✓ Sra. María Ester Vargas Vega, coordinadora del Departamento de Desarrollo Regional.
- ✓ Sra. Monserrat Montero Matamoros, jefatura, Unidad Regional Pacífico Central

- ✓ Sr. Randall Umaña Villalobos, auditor interno, Auditoría Interna.
- ✓ Sra. Beverly González Mora, profesional especialista, Auditoría Interna.

---

## 2.6 IMPLANTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA

---

La Ley N.º 8292 de Control Interno, en su Artículo 37. — Informes dirigidos al jerarca. establece lo siguiente:

*“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”*

En la misma Ley el Artículo 38. —Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República establece:

*“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.”

En relación con lo anterior, la normativa promulgada por la Contraloría General de la República señala que el esquema de implementación de recomendaciones debe contener los planes y proyectos para las acciones correctivas que debe de incorporar, además, la definición de un plazo de referencia para el cumplimiento de la recomendación. En este sentido, el artículo 12 de la citada Ley N.º 8292 establece, respecto a los deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno, lo siguiente:

**“Artículo 12.** —*Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno. En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:*

- a) *Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.*
- b) ***Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades.***
- c) ***Analizar e implantar, de inmediato, las observaciones, recomendaciones***
- d) ***y disposiciones formuladas por la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y las demás instituciones de control y fiscalización que correspondan.***
- e) *Asegurarse de que los sistemas de control interno cumplan al menos con las características definidas en el artículo 7 de esta Ley.*
- f) *Presentar un informe de fin de gestión y realizar la entrega formal del ente o el órgano a su sucesor, de acuerdo con las directrices emitidas por la Contraloría General de la República y por los entes y órganos competentes de la administración activa.”*

(El destacado no forma parte del texto original).

Por su parte, las “Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público” señalan en la norma 2.11 lo siguiente:

*“El auditor interno debe establecer, mantener y velar porque se aplique un proceso de seguimiento de las recomendaciones, observaciones y demás resultados derivados de los servicios de la auditoría interna, para asegurarse de que las acciones establecidas por las instancias competentes se hayan implementado eficazmente y dentro de los plazos definidos por la administración. Ese proceso también debe contemplar los resultados conocidos por la auditoría interna, de estudios de auditores externos, la Contraloría General de la República y demás instituciones de control y fiscalización que correspondan”. (...)*

---

## 2.7 RIESGOS DE AUDITORÍA

---

La Auditoría Interna debido a la naturaleza de la labor que realiza se ve expuesta a los siguientes riesgos:

### **Riesgo Inherente.**

Es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados.

### **Riesgo de Control.**

El riesgo de control es el riesgo de que una representación errónea, que pudiera ser de importancia relativa individualmente o en conjunto con otras, no sea prevenida o detectada y corregida oportunamente por los sistemas de contabilidad y de control interno.

### **Riesgo de Detección.**

Este tipo de riesgo está directamente relacionado con los procedimientos de auditoría por lo que se trata de la posibilidad que existe en todo tipo de estudio, de no detectar la existencia de errores en el proceso realizado.

## **2.8 EQUIPO DE TRABAJO A CARGO DEL ESTUDIO**

---

El trabajo de campo, la aplicación de los procedimientos de auditoría y la redacción del informe final de estudio estuvo a cargo de las Profesionales Especialistas de Auditoría Interna, Sra. Beverly González Mora y Dilana Villalobos Guzmán y el informe fue revisado por el Sr. Randall Umaña Villalobos, Auditor Interno del INAMU.

---

## **2.9 GENERALIDADES DEL ESTUDIO**

---

La Ley 7801 Ley del Instituto Nacional de las Mujeres en adelante el INAMU., la define como una institución autónoma de derecho público con personalidad jurídica y patrimonio propio, estableciendo dentro de sus fines y atribuciones una serie de acciones en procura de alcanzar la igualdad y equidad de género a nivel nacional, derivado de lo anterior, la administración activa de la institución dentro de su planificación estratégica crea dos políticas que conforman la base sobre la cual el Instituto desempeña sus diferentes actividades, las cuales citamos a continuación:

- ✓ La Política Nacional para la Atención y Prevención de la Violencia contra las Mujeres (PLANOVI 2017-2032).
- ✓ La Política Nacional para la Igualdad y Equidad de Género entre Mujeres y Hombres (PIEG 2018-2030).

El fin de cada una de estas políticas es poder avanzar hacia la construcción de un país donde ninguna mujer se quede atrás y todas puedan disfrutar del acceso pleno a sus derechos en igualdad de condiciones.

Así mismo el legislador mediante la Ley 7801, definió en el Artículo 4º - Atribuciones que, para el cumplimiento de sus fines, el Instituto tendrá las siguientes atribuciones:

(...)

- e) Promover la creación de oficinas ministeriales, sectoriales y municipales de la mujer, además, garantizar y coordinar su funcionamiento.

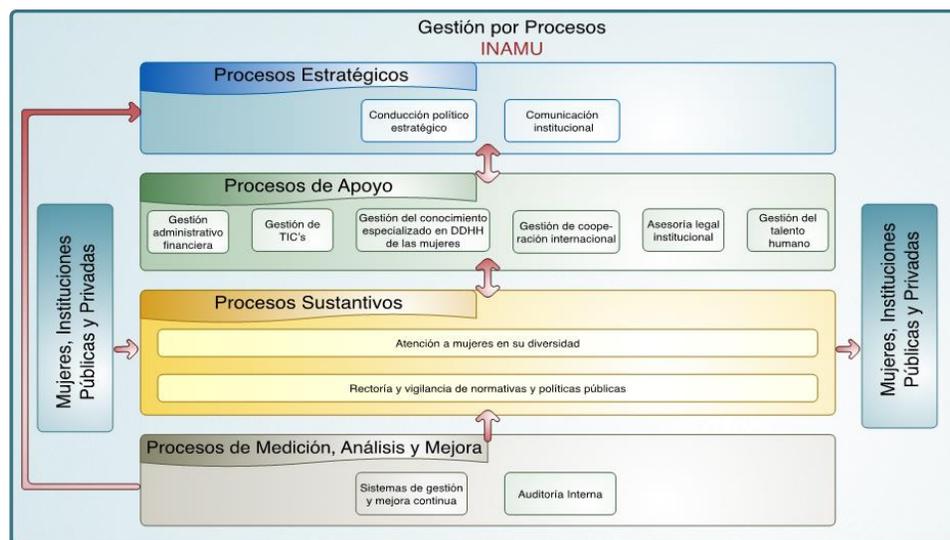
En línea con el mandato anterior se creó el Área de Desarrollo Regional con el objetivo de avanzar hacia la promoción y protección de los derechos humanos de las mujeres y el ejercicio de la rectoría institucional en el ámbito regional y local, contemplando el fortalecer al Instituto en su gestión operativa y programática y en su proyección local, regional, nacional e internacional, con énfasis en el diseño y ejecución de una estrategia de regionalización de mediano plazo y su respectivo plan de transición.

En la actualidad existen 6 Unidades Regionales: Pacífico Central, Chorotega, Huetar Atlántica, Brunca, Huetar Norte y Central, con dos sedes la Oriente y la Occidente.

Como parte del proceso de modernización institucional la Junta Directiva en enero del 2020, aprobó el rediseño del mapa de procesos en el INAMU, como se muestra a continuación:

Imagen No.1

Mapa de procesos aprobado para el INAMU



Fuente: Planeación Estratégica Institucional.

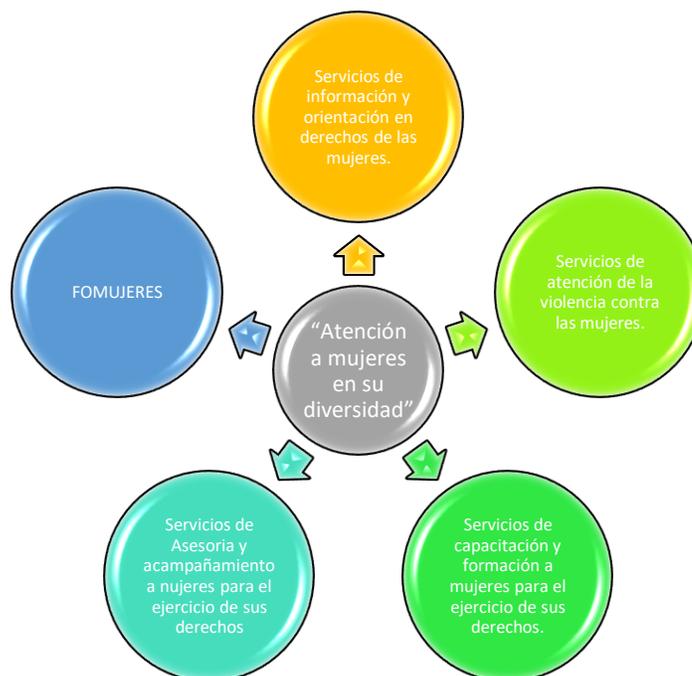
En la imagen anterior, muestran los cuatro (4) tipos de procesos aprobados para el INAMU a saber, estratégicos, de apoyo, sustantivos y de medición, análisis y mejora, las Unidades Regionales forman parte crítica de los procesos sustantivos y específicamente se ubican en el denominado “Atención a mujeres en su diversidad”

### 2.9.1. Planificación estratégica institucional

Durante la revisión efectuada al proceso de “Atención a mujeres en su diversidad” el cual brinda los siguientes servicios desde la regionalización:

Imagen No.2

Servicios de las Unidades Regionales.



Fuente: Elaborado por la Auditoría Interna.

Como se muestra en la imagen arriba el Departamento de Desarrollo Regional (DDR) tiene la responsabilidad de planificar y desarrollar la mayoría de los servicios públicos de atención directa junto con los CEEAM., no obstante el INAMU, carece de un Plan Estratégico Institucional (PEI), actualizado como instrumento articulador para todas estas iniciativas, proyectos y estrategias para la generación de valor público, y así determinar razonablemente la capacidad operativa y contar con el apoyo político necesario, para alcanzar los objetivos estratégicos establecidos a mediano y largo plazo.

### 2.9.2. Plan Operativo Institucional 2022.

El INAMU, de acuerdo con sus funciones sustantivas y en función de la planificación institucional a establecido tres programas presupuestarios, que le han permitido determinar claramente, en que actividades se han invertido los recursos disponibles, para una mejor comprensión, se detalla a continuación la estructura de programas presupuestarios institucionales:

Imagen No.3

Programas Presupuestarios Institucionales



Fuente: Elaborado por la Auditoría Interna, con insumos de la Planeación Estratégica Institucional.

Asociado a la cartera de los programas presupuestarios, se identifican una serie de servicios institucionales que están a disposición de la ciudadanía en general, siendo

gran parte de ellos brindados por las seis (6) Unidades Regionales con las que cuenta el INAMU, dichos servicios se detallan a continuación:

Imagen No.4

Cartera de Servicios Institucionales del INAMU



Fuente: Elaborado por la Auditoría Interna, con los insumos de la Dirección Estratégica Circular DE-0027-2021 del 24/09/2021.

Para lo correspondiente al Plan Operativo Institucional, relacionado con la Unidad Regional Pacífico Central, se contemplaron para este estudio de control interno los indicadores detallados para el Programa 2- Atención a mujeres en su diversidad, correspondientes a los subprogramas:

- Atención directa a mujeres en su diversidad.
- Capacitación, formación y asistencia técnica.

El análisis realizado nos ha permitido trabajar sobre el siguiente esquema de interrelación (Objetivos, programas, subprogramas e indicadores de gestión), los cuales han sido evaluados a través de los resultados expuestos en los informes de gestión que se han presentado ante la Unidad de Planificación Institucional, como

parte de las actividades de control y seguimiento de metas y objetivos que se han aplicado al cierre del periodo 2022.

Tabla No.1

Matriz de análisis entre objetivos e indicadores (PNDIP-PEI-POI)

PNDIP 2018-2030		PEI 2017-2032		POI-DDR-UR-2022		
OBJETIVO	INDICADOR	OBJETIVO	INDICADOR	PROGRAMA	SUB-PROGRAMA	INDICADOR
Desarrollar Programas y proyectos dirigidos hacia las mujeres para el ejercicio efectivo de sus derechos en igualdad con los hombres en un ambiente libre de violencia y con respeto a los derechos humanos	Porcentaje de acciones del Plan de Acción de la PIEG 2019-2022	<b>Objetivo No.1.</b> Promover el cambio cultural para la igualdad de derechos entre mujeres y hombres, mediante la generación de estrategias publicas y privadas de comunicación, información, educación y movilización.	<b>Indicador 1.3</b> Numero de mujeres atendidas por el Programa Avanzamos Mujeres de acuerdo con el registro del SINIRUBE	<b>Atención a mujeres en su diversidad</b>	<b>Atención y Desarrollo: Capacitación a mujeres</b>	<b>2.1.1 Capacitación y formación a Mujeres.</b> Número de mujeres capacitadas y formadas para el ejercicio de los derechos humanos, la igualdad de género, erradicación de la violencia y la cultura machista según edad, condición de discapacidad, etnia, región y zona urbano-rural anualmente.
						<b>2.1.2 Formación a Mujeres en condición de pobreza.</b> Número de mujeres atendidas por el Programa Avanzamos Mujeres según el registro de SINIRUBE.
						<b>2.1.3 Apoyo a la empleabilidad y empresariedad de las Mujeres.</b> Número anual de mujeres capacitadas y en formación para el trabajo, para emprendimientos y empresariedad o asesoradas según edad, condición de discapacidad, región y zona urbano-rural (producto).
						<b>2.1.4 Financiamiento para la empresariedad de las Mujeres.</b> Número de mujeres que reciben capital semilla y seguimiento mediante el fondo concursable FOMUJERES, según región.
						<b>2.1.5 Organizaciones de la Economía Social Solidaria.</b> Número de organizaciones de la ESS (Economía Social Solidaria) con proyectos productivos que reciben capacitación, asistencia técnica o financiamiento (indicador asociado al PND).
					<b>Atención y Desarrollo: Atención Directa</b>	<b>2.2.1 Atención Directa a Mujeres</b> Número de mujeres que reciben servicios institucionales por primera vez, para la protección de sus derechos y frente a la violencia desde las distintas modalidades de atención, según edad, condición de discapacidad, región y zona urbano-rural.

Fuente: Elaborado por la Auditoría Interna, con los insumos de la Dirección Estratégica y el Departamento de Desarrollo Regional (Informes de gestión 2022).

### 2.9.3. Unidad Regional Pacífico Central.

La Unidad Regional Pacífico Central se encuentra ubicada 100m norte de la Musmanni, El Roble de Puntarenas, el inmueble que actualmente alberga las instalaciones de la Unidad Regional es alquilado, el mismo cuenta con una capacidad limitada de espacio y su infraestructura no es del todo apta para el tipo de actividades que se desarrollan, aunado al hecho de que no existe espacio suficiente para ubicar cómodamente a las personas funcionarias que deben laborar en la sede y a las personas usuarias que se solicitan la atención y los servicios de la institución.

Es importante destacar que a nivel institucional se realizó la Licitación Pública 2020LN-000002-0015800001: “Contratación de Construcción y Mantenimiento de las Unidades Regionales Huetar Caribe y Pacífico Central”, adjudicado a la empresa SAGA INGENIERÍA, S. A., cédula jurídica 3101571807, por un monto total de ₡1.808.000.000,00 (Mil ochocientos ocho millones de colones exactos). En un principio el plazo final de la entrega de la obra consideraba 345 días una vez celebrado el contrato el cual notificado en la plataforma de SICOP el 17 de diciembre del 2021, sin embargo, se solicitó una extensión al plazo la cual vencía el 13 de febrero del 2023, el cual fue aprobado. Actualmente se no se presentaron más solicitudes de ampliación por lo que aplica son las multas relacionadas al atraso, lo cual ya es de conocimiento del proveedor.

Esta Unidad Regional cubre una superficie territorial de 3.911 km<sup>2</sup>, la cual está conformada por los cantones de Puntarenas, Esparza, Montes de Oro, Quepos, Parrita, Garabito, Monteverde, San Mateo y Orotina, pertenecientes a las provincias de Puntarenas y Alajuela respectivamente. Esta Unidad Regional procura tener presencia en todos los cantones de la Región Pacífico Central, por ejemplo, en los casos de isla de Chira, Venado las mujeres que solicitan los servicios del INAMU o son referidas para atención en la Institución, se les da cita en la cabecera del cantón y cuando lo solicitan se les apoya con los gastos de transporte y alimentación.

La estructura interna de la Unidad Regional Pacífico Central cuenta con veinte (20) personas funcionarias, de las cuales doce (12) cuentan con plaza en propiedad y ocho (8) con plaza en condición de interinato.

La distribución operativa en términos de clases y cargos de esta Unidad Regional es la siguiente: 1 Jefatura, 1 Técnica Administrativa, 1 Profesional Especialista, 5 Profesionales Ejecutivas y 12 Profesionales Operativos. Estos recursos a su vez se distribuyen por proceso de la siguiente forma:

Imagen No.5

Estructura Jerárquica de la URPC

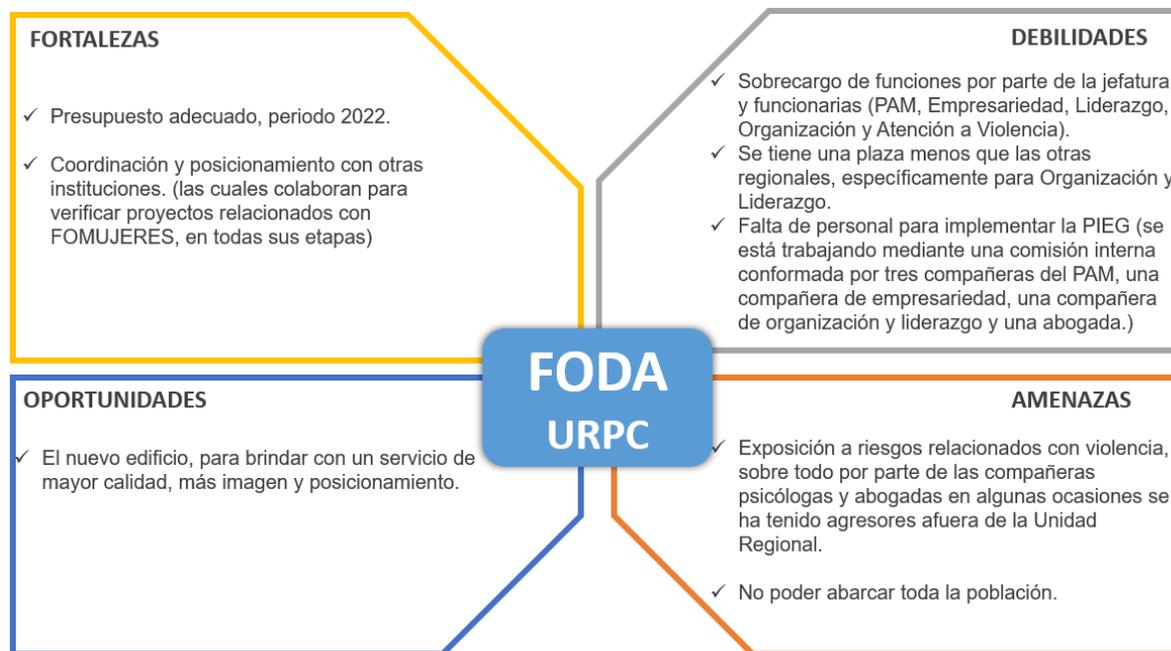


Fuente: Elaborado por la Auditoría Interna, con insumos del proceso de evaluación.

Como parte del análisis realizado al modelo estratégico y operativo que utiliza la Unidad Regional Pacífico Central, se determinó mediante un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), los siguientes aspectos relacionados con la operativa propia de la sede regional, dichos aspectos se detallan a continuación:

Imagen No.6

Análisis FODA-Unidad Regional Pacífico Central



Fuente: Elaborado por la Auditoría Interna, con los insumos suministrados por la jefatura de la URPC.

La mayor parte de la cartera de servicios institucionales se brinda a través de la implementación de varias estrategias de trabajo que se desarrollan propiamente en las diferentes sedes del INAMU, siendo las Unidades Regionales una parte sumamente esencial en el desarrollo e implementación de dichas estrategias.

A continuación, citamos algunas de las estrategias de trabajo que se desarrollan en las Unidades Regionales, para tratar de cumplir con los objetivos estratégicos que están inmersos en el Plan Estratégico Institucional:

- ✓ Estrategia de trabajo en Empresariedad
- ✓ Estrategia de trabajo con Mecanismos Locales
- ✓ Estrategia de trabajo para el Fortalecimiento de las mujeres lideresas

Imagen No.7

Ejemplo de Estrategias de Trabajo implementadas en URPC



Fuente: Elaborado por la Auditoría Interna, con los insumos de la Dirección Estratégica, el Departamento de Desarrollo Regional y la URPC (Informes de gestión 2022).

Durante la evaluación a los Fondos de Caja Chica y el Fondo de Personas Usuarias se evidenciaron las siguientes situaciones:

- La Administración Activa se llevó a cabo un arqueo a los Fondos de Caja Chica y Personas Usuarias el 24/05/2022.
- En lo que respecta a las personas funcionarias encargadas del Fondo de Caja Chica se indica que la Técnica Administrativa Olga Castillo, estuvo laborando hasta agosto 2022, durante su ausencia la cubrieron la Profesional Ejecutiva y la Jefatura, en el mes noviembre se le asigna a la nueva técnica María Auxiliadora Castañeda, durante enero 2022, Olga Castillo se hizo cargo del Fondo de Personas Usuarias, en lugar de la Profesional Ejecutiva, debido a que está se encontraba enferma de COVID-19.

- El monto aprobado para el uso del Fondo de Caja Chica no ha sufrido modificaciones, siendo este por un monto de 400,000.00 (cuatrocientos mil colones, 00/100).
- El Fondo de personas usuarias para la Unidad Regional se realiza según indica el Reglamento para el pago directo de alimentación, hospedaje y transporte a personas usuarias del INAMU, es decir de forma trimestral.
- Se validó el uso de los formularios asignados por la Dirección Administrativa Financiera, comunicados mediante correo electrónico el día 07 de marzo del 2023, observando que para lo que respecta a los adelantos y liquidaciones del Fondo de Personas Usuarias no se tiene un apartado donde indicar la fecha que se tramita el documento, lo cual permite validar el cumplimiento de plazos, para esta evaluación se ha considerado la fecha de firma de la Jefatura.
- En el Fondo de Caja Chica se observó incumplimientos en cuanto a lo indicado en el Artículo 36. Elaboración del Reintegro, en un 57% de los 7 reintegros del periodo 2022.
- Se presentaron inconsistencias en la revisión de una muestra de los reintegros del Fondo de Caja Chica, en cuanto a los plazos para liquidar los adelantos de viáticos.

Estas observaciones se realizaron con el objetivo de verificar la composición y la aplicación de lo que indica la normativa relacionada a los fondos de caja y los arqueos a los fondos de la Unidad Regional Pacífico Central. *(Ver Conclusión 02)*,

En lo que respecta al cumplimiento de lo indicado en el Reglamento sobre rendición de garantías o de cauciones a favor del INAMU, se determinan diferencias entre los documentos originales de las pólizas de fidelidad de las personas funcionarias responsables de los fondos y lo detallado en el auxiliar de control manejado por el Departamento de Recursos Humanos.

En cuanto al cálculo de la caución detallado en el artículo 10, del Reglamento se generó la siguiente información:

Tabla No.2

Cálculo de Caucción.

NIVEL	NIVEL JERARQUICO	NOMBRE DE PUESTO	Calculo de Caucción		
				Criterio	Monto
A	Superior	Directores (as) de Junta Directiva	5	Salarios Base	₡ 2,311,000.00
B	Dirección de área	Directora Administrativa Financiera	4	Salarios Base	₡ 1,848,800.00
B	Dirección de área	Directora Estratégica	4	Salarios Base	₡ 1,386,600.00
C	Coordinaciones y Jefaturas	Coordinador de Departamento	3	Salarios Base	₡ 1,386,600.00
C	Jefaturas	Jefatura de Unidad	3	Salarios Base	₡ 924,400.00
D	Profesional Especialista	Profesional Especialista	2	Salarios Base	₡ 924,400.00
D	Profesional Ejecutivo	Profesional Ejecutivo	2	Salarios Base	₡ 924,400.00
D	Profesional Operativo	Profesional Operativo	2	Salarios Base	₡ 924,400.00
D	Profesional Especialista	Profesional Especialista	2	Salarios Base	₡ 924,400.00
E	Técnicas Administrativas	Técnicas Administrativas	1	Salarios Base	₡ 462,200.00

Fuente: Elaborado por la Auditoría Interna, con base en el artículo 10 Reglamento sobre rendición de garantías o de cauciones a favor del INAMU.

Al validar la información anterior con las pólizas de fidelidad suscritas por las personas funcionarias de los fondos se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla No.3

Comparación de las pólizas de fidelidad adquiridas y el cálculo de caucción.

NIVEL JERARQUICO	NOMBRE DE PUESTO	NOMBRE PERSONA FUNCIONARIA	Cálculo de Póliza de Caucción		Detalle de Póliza de Caucción contratada			
			Criterio	Monto	Monto Prima de Póliza	Monto Asegurado	Vigencia	
Jefaturas	Jefatura	Montserrat Montero Matamoros	3	Salarios Base	₡ 1,386,600.00	₡ 33,363.00	₡ 1,400,000.00	05/04/2022
Profesional Ejecutivo	Profesional Ejecutivo	Melissa Campos Aviles	2	Salarios Base	₡ 924,400.00	₡ 22,166.00	₡ 900,000.00	24/08/2022
Técnicas Administrativas	Técnica Administrativa	María Auxiliadora Castañeda Casco	1	Salarios Base	₡ 462,200.00	₡ 11,249.00	₡ 450,000.00	14/05/2021

Fuente: Elaborado por la Auditoría Interna.

Como se puede observar los montos establecidos de caucción para la Profesional Ejecutiva y la Técnica administrativa, no cumplen con lo indicado en la normativa.

Las situaciones anteriores ya fueron consideradas en la recomendación No.5 expuesta en el informe INAMU-JD-AI-In-009-2021 presentado mediante oficio INAMU-JD-AI-191-2021, y la recomendación No.3 del informe INAMU-JD-AI-In-004-2022,

presentado mediante oficio INAMU-JD-AI-086-2022, en donde la Auditoría Interna expuso al departamento de Recursos Humanos la necesidad de que se realice un análisis y conciliaciones periódicas que permitan a dicha dependencia, asesorar o recomendar en forma preventiva a las instancias correspondientes, sobre el monto de la garantía de caución que se requiere cubrir, para amparar las posibles pérdidas económicas que sufra el INAMU, derivadas del riesgo inherente de las actividades ordinarias. *(Ver Conclusión 03),*

Para la validación de la asignación, registro y control de activos de la Unidad Regional Pacífico Central se generó el auxiliar de activos del sistema BosHT, se filtró solamente para la Unidad Regional obteniendo un total de 140 activos, de los cuales se elaboró una muestra del 25% aproximadamente, obteniendo resultados satisfactorios durante la revisión. *(Ver Conclusión 04),*

Actualmente el INAMU, mide sus servicios de atención en cuanto en capacitación y formación, a las organizaciones de la economía solidaria y los mecanismos de apoyo de empresariedad y empleabilidad mediante indicadores de gestión, estos expuestos mediante el Informe Anual de la Evaluación Presupuestaria de la Gestión Física y Financiera, para el periodo 2022, emitido por la Unidad de Planificación Institucional.

La auditoría realizó un análisis de la información contenida en los informes anuales de gestión de la Unidad Regional Pacífico Central y el Quickscore (sistema que consolida la información de los indicadores de gestión de la Dirección Estratégica), determinado diferencias y/o inconsistencias entre los datos como se muestra a continuación:

Tabla No.4

Comparación de la información respaldo de indicadores.

Indicador POI	Datos del Quickscore	Datos informes de la URPC	Datos de la Informe Anual
2.1.1 Cantidad anual de mujeres capacitadas en derechos humanos para la igualdad de género erradicación de la violencia, la cultura machista, según edad, condición de discapacidad, etnia, región y zona urbano-rural.	250	63	38
2.1.2 Número de mujeres atendidas por el Programa Avanzamos Mujeres según el registro de SINIRUBE.	1657	1711	1687
2.2.1 Cantidad de mujeres que reciben servicios institucionales directos por primera vez, para la protección de sus derechos frente a la violencia desde las distintas modalidades de atención según edad, condición de discapacidad, región y zona urbano- rural.	459	336	476
2.2.2 Cantidad de organizaciones de la ESS (Economía Social Solidaria) con proyectos productivos que reciben capacitación y asistencia técnica o financiamiento.	0	0	2
2.2.3 Cantidad anual de mujeres capacitadas, asesoradas o financiadas en emprendimientos y empresarialidad, según edad, condición de discapacidad, región y zona urbano rural.	278	207	73

Fuente: Elaborado por la Auditoría Interna.

Es importante mencionar que la utilización de indicadores de gestión limita la interpretación de los datos, ya que estos expresan de forma cuantitativa el comportamiento y desempeño del proceso, no obstante es necesario que la Institución genere información sobre las consecuencias inmediatas de la formación y desarrollo de competencias sobre las personas, las empresas o la sociedad mediante indicadores de efecto, y cuando se alcance un nivel de maduración mayor, la implementación de indicadores de impacto.

Lo anterior se debe mayoritariamente a la ausencia de un sistema único de registro integrado que le permita obtener, procesar, generar y comunicar en forma eficaz, eficiente y económica la gestión, además de asegurar que la información sensible cumpla con los principios de confiabilidad, oportunidad y utilidad. (Ver Conclusión 05),

Durante la revisión y en revisiones anteriores en otras Unidades Regionales, se determinó que las actividades relacionadas con la elaboración y conformación de

expedientes administrativos para los casos de atención a personas usuarias víctimas de violencia, que han accedido a los servicios del INAMU en materia de asesoría legal y acompañamiento psicológico, carecen del cumplimiento de requisitos básicos que garanticen su validez y trazabilidad en el tiempo, dado que los mismos, no cumplen con las disposiciones emitidas por el Archivo Central Institucional y a su vez se denota una falta de estandarización en la aplicación de normas de control interno que permita a la jefatura de la Unidad Regional Pacífico Central, aplicar una supervisión periódica, eficiente y eficaz sobre la conformación y el debido resguardo de la información que se custodia en dichos expedientes.

La recomendación No.2 expuesta en el informe INAMU-JD-AI-In-013-2022 presentado mediante oficio INAMU-JD-AI-021-2023, la Auditoría Interna expuso al Dirección Estratégica la necesidad de implementar las acciones de control necesarias para que todas y cada una de las dependencias a su cargo, apliquen lo normado en la Circular No.003-2019 emitida en fecha 19 de marzo del 2019 por el Archivo Central Institucional en relación con los Lineamientos para la gestión de expedientes administrativos en el INAMU, y recordar a los titulares subordinados la responsabilidad sobre el cumplimiento de la normativa tanto interna como externa atinente al manejo y resguardo de expedientes administrativos. *(Ver Conclusión 08)*,

Las observaciones y oportunidades de mejora detallados buscan fortalecer y el sistema de control interno institucional con la finalidad proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal; exigir confiabilidad y oportunidad de la información; garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones, así como cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.

---

### 3 RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.

---

El presente estudio de auditoría se realizó en cumplimiento del Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el periodo 2023, el objetivo consistió en validar las acciones de control interno aplicadas en la gestión operativa de la Unidad Regional Pacífico Central, para el periodo 2022.

### 3.1 HALLAZGO 01: Identificación de riesgos relacionados con la gestión operativa de la Unidad Regional Pacífico Central.

#### Condición:

Como parte integral del análisis a las actividades relacionadas la gestión operativa de la Unidad Regional Pacífico Central se determinó que se tienen identificados los riesgos vinculados a esta dependencia, detallados de la siguiente manera:

Tabla No.5  
Riesgos identificados en la Matriz de SEVRI del INAMU.

Macro Proceso	Proceso	Sub-proceso	Ficha universo auditable	Factor de Riesgo	Detalle	Impacto	Probabilidad	Nivel de Riesgo
Apoyo	Gestión Administrativa Financiera	Tesorería	AI-03-01-02	Financiero	2_Falta de liquidez de los recursos custodiados por la Tesorería Nacional producto de disposiciones del gobierno, lo cual podría ocasionar no hacerle frente de forma oportuna a las obligaciones contraídas por la Institución (Riesgo externo).	2	5	10
				Financiero	3_Debilidades en la gestión y organización interna de la Unidad de tesorería, que podría ocasionar que no disponga de los recursos financieros para hacerle frente a todos los requerimientos de las diferentes dependencias del INAMU.	1	5	5
Sustantivo	Información y Referencia	Plan Estratégico Institucional (PEI)	AI-01-01-02	Estratégico	1_Posibilidad de que se registre o se refiera a una persona usuaria de forma incorrecta.	2	3	6
Sustantivo	Atención y Desarrollo	Capacitación y Formación a mujeres.	AI-02-01-02	Estratégico	1_Oferta de formación y capacitación dispersa y no estandarizada que limita el cumplimiento de los objetivos institucionales vinculados con la formación y capacitación de las mujeres.	3	4	12
		Consulta sobre derechos humanos de las mujeres.	AI-02-01-01	Calidad	2_No se desarrollen servicios institucionales de capacitación y formación con base en criterios de interseccionalidad.	2	4	8
		Atención directa a mujeres	AI-02-01-07					
		Apoyo para la empresarialidad y empleabilidad.	AI-02-01-04	Estratégico	3_Limitados recursos humanos y financieros para la atención de la demanda recursos no reembolsables para la autonomía económica de las mujeres.	3	4	12
		Financiamiento para la empresarialidad de las mujeres.	AI-02-01-05					
		Organizaciones de la Economía Social Solidaria.	AI-02-01-06					
		Formación a mujeres en condición de pobreza.	AI-02-01-03	Estratégico	4_Limitación de recursos materiales para la realización de procesos de formación y capacitación.	2	5	10
		Intervenciones en atención y desarrollo evaluadas.	AI-02-01-09	Estratégico	5_Afectación de la calidad en la atención en violencia y vulnerabilidad debido a la demanda, desgaste del personal y a condiciones no aptas de infraestructura tomando en cuenta el pico de alta demanda	3	5	15
Mujeres en seguimiento una vez egresadas de servicios.	AI-02-01-08	Estratégico	6_Afectación de la calidad del servicio de atención por limitaciones en la calidad de recursos tecnológicos disponibles	3	5	15		

Fuente: Elaborado por la Auditoría Interna, con los insumos de la Unidad de Planificación Institucional.

Sin embargo, al ser un proceso de análisis y mejora constante se deben tomar en cuenta aspectos a nivel de tareas y actividades relacionadas con la gestión operativa de la Unidad Regional Pacífico Central.

### **Criterio**

A partir de la entrada en vigor de la Ley General de Control Interno 8292 del 31 de julio del 2002, se establece que la Contraloría General de la República y los órganos sujetos a su fiscalización deberán contar con sistemas de control interno adecuados para proporcionar seguridad en el cumplimiento de atribuciones y competencias institucionales.

Como parte de la normativa relacionada en la Ley 8292, Ley General de Control Interno detalla lo siguiente:

*“Artículo 14 Valoración de Riesgo: En relación con la valoración del riesgo, serán deberes del Jerarca y los Titulares Subordinados, entre otros, los siguientes:*

- *Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales.*
- *Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y probabilidad de que ocurran y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos.*
- *Adoptar las medidas necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo y para ubicarse en un nivel de riesgo organizacional aceptable.*
- *Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar.”*

*“Artículo 18. —Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional. Todo ente u órgano deberá contar con un sistema específico de valoración del riesgo institucional por áreas, sectores, actividades o tarea que, de conformidad con sus particularidades, permita identificar el nivel de riesgo institucional y adoptar los métodos de uso continuo y sistemático, a fin de analizar y administrar el nivel de dicho riesgo...”*

*“Artículo 19. —Responsabilidad por el funcionamiento del sistema. El jerarca y los respectivos titulares subordinados de los entes y órganos sujetos a esta Ley, en los que la Contraloría General de la República disponga que debe implantarse el*

*Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional, adoptarán las medidas necesarias para el adecuado funcionamiento del Sistema y para ubicarse al menos en un nivel de riesgo institucional aceptable.*

*“Artículo 39. —Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios.*

*El jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos incurrirán en responsabilidad administrativa, cuando debiliten con sus acciones el sistema de control interno u omitan las actuaciones necesarias para establecerlo, mantenerlo, perfeccionarlo y evaluarlo, según la normativa técnica aplicable. Igualmente, cabrá responsabilidad administrativa contra los funcionarios públicos que injustificadamente incumplan los deberes y las funciones que en materia de control interno les asigne el jerarca o el titular subordinado, incluso las acciones para instaurar las recomendaciones emitidas por la auditoría interna, sin perjuicio de las responsabilidades que les puedan ser imputadas civil y penalmente...”*

Además, en las Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la Contraloría General de la Republica en el Capítulo III: Normas sobre la valoración del Riesgo, detalla:

*“3.1 Valoración del riesgo El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben definir, implantar, verificar y perfeccionar un proceso permanente y participativo de valoración del riesgo institucional, como componente funcional del SCI. Las autoridades indicadas deben constituirse en parte activa del proceso que al efecto se instaure.*

*3.2 Norma Sistema Específico de valoración de riesgo institucional (SEVRI). El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer y poner en funcionamiento un sistema específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI). El SEVRI debe presentar las características e incluir los componentes y las actividades que define la normativa específica aplicable. Asimismo, debe someterse a las verificaciones y revisiones que correspondan a fin de corroborar su efectividad continua y promover su perfeccionamiento.*

*3.3 Vinculación con la planificación institucional. La valoración del riesgo debe sustentarse en un proceso de planificación que considere la misión y la visión institucionales, así como objetivos, metas, políticas*

*e indicadores de desempeño claros, medibles, realistas y aplicables, establecidos con base en un conocimiento adecuado del ambiente interno y externo en que la institución desarrolla sus operaciones, y, en consecuencia, de los riesgos correspondientes. Asimismo, los resultados de la valoración del riesgo deben ser insumos para retroalimentar ese proceso de planificación, aportando elementos para que el jerarca y los titulares subordinados estén en capacidad de revisar, evaluar y ajustar periódicamente los enunciados y supuestos que sustentan los procesos de planificación estratégica y operativa institucional, para determinar su validez ante la dinámica del entorno y de los riesgos internos y externos.”*

Por otra parte, las directrices generales para el establecimiento y funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (D-3-2005-CO-DFOE), ofrecen el despliegue detallado de los elementos y fundamentos que apoyarán el establecimiento, ejecución y mejora del SEVRI. En esas se define el SEVRI como el “conjunto organizado de elementos que interaccionan para la identificación, análisis, evaluación, administración, revisión, documentación y comunicación de los riesgos institucionales”. Señalan que, las organizaciones deberán establecer entre otros elementos un Marco Orientador que comprenda:

- *Una política de valoración del riesgo institucional en la cual, se expresen los objetivos de la valoración del riesgo, el compromiso del Superior Jerárquico para su cumplimiento, los lineamientos institucionales para el establecimiento de niveles de riesgo aceptables y la definición de prioridades en la institución en relación con la valoración de riesgos.*
- *La estrategia del SEVRI, que especifique las acciones necesarias para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el SEVRI, y los responsables de su ejecución. Deberá incluir, además, los indicadores que permitan la evaluación del Sistema, en su funcionamiento y también en cuanto a sus resultados.*
- *La normativa que regulará el SEVRI en el ámbito interno de la institución, constituyendo al menos los procedimientos del Sistema, los criterios que se requieran para su funcionamiento, la estructura de riesgos institucional y los parámetros de aceptabilidad del riesgo.*

### **Causa**

En línea con lo anterior, se debe indicar que la Junta Directiva del INAMU mediante Acuerdo Número Cuatro de la Sesión Ordinaria 40-2013, de 30 de octubre 2013, aprueba el “Marco Orientador del Sistema Específico de valoración del Riesgo Institucional SEVRI” en el mismo se establece como priorización para la primera etapa

dar prioridad a la definición de riesgos generales a nivel de objetivos estratégicos, a partir del planeamiento vigente hasta el 2014, esta situación se ha mantenido hasta el 2022, lo que limita identificar, controlar y administrar los riesgos por áreas, sectores, actividades o tareas, de acuerdo, con lo establecido en estas directrices generales que serán de acatamiento obligatorio.

### **Efecto**

La no actualización del SEVRI - Institucional por áreas, sectores, actividades o tarea de conformidad con sus particularidades, imposibilita identificar el nivel de riesgo institucional y adoptar los métodos de uso continuo y sistemático, a fin de analizar y administrar el nivel de riesgo en las actividades relacionadas con la gestión operativa de la Unidad Regional Pacífico Central. (Ver *Conclusión 01*), tales como:

Tabla No.6

Riesgos identificados por la Auditoría Interna.

Macro Proceso	Proceso	Sub-proceso	Ficha universo auditable		Factor de Riesgo	Detalle
Apoyo	Gestión Administrativa Financiera	Tesorería	AI-03-01-02	→	Financiero	Asignación presupuestaria limitada.
						Políticas y procedimientos desactualizados según la operatividad de la institución en relación con los Fondos de Caja Chica y Personas Usuarias.
						Los montos de los fondos de Caja Chica y Personas Usuarias superiores a lo respaldado por las garantías de cauciones.
						Personas funcionarias capacitadas y enteradas de las responsabilidades y manejo de los Fondos de Caja Chica y Personas Usuarias.
Sustantivo	Atención y Desarrollo	Capacitación y Formación a mujeres.	AI-02-01-02	⌋	Calidad	Contenido de los programas brindados desactualizados.
		Consulta sobre derechos humanos de las mujeres.	AI-02-01-01		Político	Cambio de gobierno.
		Atención directa a mujeres	AI-02-01-07		Estratégico	Zonas de la región carentes de la presencia institucional.
		Apoyo para la empresariedad y empleabilidad.	AI-02-01-04			Población alcanzada no corresponda a la población meta institucional.
		Financiamiento para la empresariedad de las mujeres.	AI-02-01-05		Fraude	Ambiente laboral y remuneraciones acordes a las labores de las personas funcionarias.
		Organizaciones de la Economía Social Solidaria.	AI-02-01-06			Controles internos implementados no se utilicen de forma correcta o no existan.
		Formación a mujeres en condición de pobreza.	AI-02-01-03		Operativo	Recursos disponibles ante la demanda de los servicios institucionales.
		Intervenciones en atención y desarrollo evaluadas.	AI-02-01-09			Capacidad de operación ante un evento natural o de otra índole.
		Mujeres en seguimiento una vez egresadas de servicios.	AI-02-01-08		Tecnológico	Sistema automatizado institucional inexistente.

Fuente: Elaborado por la Auditoría Interna.

### **3.2 HALLAZGO 02: Sobrantes en los arqueos de los Fondos de Caja Chica y en el Fondo de Personas Usuarias de la Unidad Regional Pacífico Central.**

#### **Condición:**

Durante la visita realizada a la Unidad Regional Pacífico Central, el 21 de marzo del 2023, se llevaron a cabo arqueos al Fondo de Caja Chica y al Fondo de Personas Usuarias, de estos arqueos se obtuvo un sobrante de ₡277.30 (doscientos setenta y siete colones con 30/100) para el Fondo de Caja Chica y ₡932.70 (novecientos treinta y dos con 70/100) para el Fondo de Personas Usuarias. (*Anexo 1 y Anexo 2*).

En lo que respecta al Reglamento para el pago directo de alimentación, hospedaje y transporte a personas usuarias de los servicios de INAMU, no se indica cual es la forma correcta de proceder en caso de presentarse sobrantes o faltantes de caja.

#### **Criterio**

En cuanto a lo normado para el Fondo de Caja Chica, se indica lo siguiente:

***“Reglamento para el funcionamiento del Fondo de Caja Chica del Instituto Nacional de las Mujeres***

***Capítulo VI De los mecanismos de control.***

***Artículo 41. Diferencias en arqueo***

*Si realizado el arqueo, resulta una diferencia, ésta debe ser justificada en el formulario diseñado para tal efecto por la persona responsable de la caja chica o de las cajas auxiliares, quien, además, deberá en forma inmediata depositar el sobrante en la cuenta corriente del INAMU o reintegrar el faltante al fondo de caja chica.”*

#### **Causa**

Estos saldos sobrantes se han reflejado de manera variable durante el periodo 2022, mediante los arqueos realizados por la Unidad Regional, reflejando la ausencia de la aplicación de la normativa institucional relacionada al Fondo de Personas Usuarias y Fondo de Caja chica, en lo que respecta a sobrantes y faltantes de caja.

### **Efecto**

El mantener sobrantes y faltantes en los fondos de efectivo que se custodian, en contra de lo que indica la normativa puede generar responsabilidades administrativas, además que se presta para confusión en cuanto al manejo de los fondos asignados, por lo que cualquier sobrante o faltante identificado debe ser comunicado y reportado para devolución, para mantener los saldos correctos en los Fondos de Caja Chica y Fondo de Personas Usuarias (*Ver Conclusión 02 y Recomendación 1*).

---

### **3.3 HALLAZGO 03: Ausencia de las tablas de plazo de conservación de documental para las Unidades Regionales.**

#### **Condición**

Mediante el oficio INAMU-JD-AI-059-2023, emitido del 28 de marzo del 2023, se consultó a el Archivo Central Institucional, sobre las tablas de plazo de conservación de documentos de las Unidades Regionales y CEAAM. El 30 de marzo del 2023, se obtuvo respuesta en el oficio INAMU-DAF-ACI-007-2023 con las siguientes observaciones:

- 1. “Las unidades regionales de la Institución actualmente carecen de tablas de plazos de conservación de documentos. Y durante todos sus años de existencia nunca han contado con una. No obstante, en el año 2017, el CISED aprobó una solicitud de valoración parcial de documentos, aplicada para todas estas unidades.*
- 2. Las unidades centros de atención y albergues temporales a mujeres agredidas, sus hijos e hijas, carecen de tablas de plazos de conservación de documentos. Y durante todos sus años de existencia nunca han contado con una. No obstante, en el año 2020, el CISED aprobó la solicitud de valoración parcial de documentos N.º001-2020, para todas estas unidades; y en año 2022 la solicitud de valoración parcial de documentos N° 001-2022 sólo para la Unidad Centro de Atención y Albergue Temporal a Mujeres Agredidas, sus Hijos e Hijas, Occidente.*
- 3. Cabe indicar que estos instrumentos de valoración se han efectuado para descongestionar archivos de gestión y el Archivo Central Institucional, de documentos dañados, que agoraron su vigencia legal y administrativa, y a su vez no han sido declarados con valor científico cultural. Por tanto, fueron eliminados. Se le remiten copias de dichos instrumentos, para el caso en que los requieran consultar.*

4. *Dado que el INAMU presenta las tablas de plazo de conservación de documentos ante la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos, se debe apegar a su “Instructivo para la presentación de trámites de valoración documental ante la comisión nacional de selección y eliminación de documentos”, el cual plantea como requisito que estas sean presentadas en estricto orden jerárquico, iniciando con las dependencias de mayor rango. Por tanto, el Archivo Central Institucional, conforme su capacidad humana, convoca, asesora y coordina estos instrumentos de manera jerárquica, siendo que las unidades en mención se encuentran en una posición orgánica a la cual aún no se llega.”*

Tomando en consideración lo anterior y el análisis de la Auditoría Interna sobre la información manejada por las Unidades Regionales y CEAAM, se determinó que pese a que el “Instructivo para la presentación de trámites de valoración documental ante la comisión nacional de selección y eliminación de documentos”, indica que como requisito que estas sean presentadas en estricto orden jerárquico, iniciando con las dependencias de mayor rango, se debe tomar en cuenta la importancia y la necesidad de orden de la información debido a que esta es utilizada para respaldar los indicadores de gestión institucionales, además de que por su condición esta documentación tiene un nivel de responsabilidad administrativo y legal, respaldando la gestión sustantiva de la institución, pese al orden jerárquico institucional. (*Anexo 3, Anexo 4 y Anexo 5*).

### **Criterio**

Considerando la situación presentada en la gestión documental de las Unidades Regionales y CEAAM, se hace referencia a las responsabilidades del Archivo Central Institucional del INAMU, según la se detalla en la Ley 7202 Ley del Sistema Nacional del Archivo del 24 de octubre de 1990, en los siguientes artículos:

*Artículo 41 -Todas las instituciones deberán contar con un archivo central y con los archivos de gestión necesarios para la debida conservación y organización de sus documentos, lo que deberá hacer, salvo normativa especial, de acuerdo con las disposiciones de esta ley, su reglamento y las normas de la Junta Administrativa del Archivo Nacional, de la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos y de la Dirección General del Archivo Nacional.*

*Artículo 42 -Los archivos centrales tendrán, entre otras, las siguientes funciones:*

- a) *Centralizar todo el acervo documental de las dependencias y oficinas de la institución, de acuerdo con los plazos de remisión de documentos.*
- b) *Coordinar con la Dirección General del Archivo Nacional la ejecución de las políticas archivísticas de la institución respectiva.*
- c) *Reunir, conservar, clasificar, ordenar, describir, seleccionar, administrar y facilitar el acervo documental de la institución. Asimismo, transferir a la Dirección General del Archivo Nacional los documentos que hayan cumplido el período de vigencia administrativa.*
- ch) *Elaborar los instrumentos y auxiliares descriptivos necesarios para aumentar la eficiencia y eficacia en el servicio público.*
- d) *Velar por la aplicación de políticas archivísticas y asesorar técnicamente al personal de la institución que labore en los archivos de gestión.***
- e) *Colaborar en la búsqueda de soluciones para el buen funcionamiento del archivo central y de los archivos de gestión de la entidad.***
- f) *Los archivistas que laboren en el archivo central deberán asistir a la asamblea general de archivistas, cada año.*
- g) *Solicitar asesoramiento técnico a la Dirección General del Archivo Nacional, cuando sea necesario*
- h) *Integrar el comité a que se refiere el artículo 33 de la presente ley.*
- i) *Solicitar a la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos autorización para eliminar documentos. El jefe formará parte de la Comisión de acuerdo con el artículo 32 de la presente ley.*
- j) *Rendir un informe anual a la Dirección General del Archivo Nacional sobre el desarrollo archivístico de la institución. Esta Dirección dará a conocer los resultados a la Junta Administrativa del Archivo Nacional.*
- k) *Entregar a la Dirección General del Archivo Nacional, según lo establezca el reglamento, una copia de los instrumentos de descripción, en los que esté registrada toda la documentación.*
- l) *Cualquier otra por disposición de la Junta Administrativa del Archivo Nacional.”*

También cabe rescatar lo establecido en las Normas de Control Interno para el Sector Público, en cuanto a la documentación de la gestión institucional, en su apartado “4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información” indicando lo siguiente:

**“4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional.**

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda.”*

### **Causa**

Dentro de las principales causas que se logran identificar para que las Unidades Regionales y los CEAAM, a la fecha no cuenten instrumentos y auxiliares descriptivos para la gestión documental ya sea en formato físico o digital, está la política del CISED, que indica que como requisito para las solicitudes (tablas de plazo) sean presentadas en estricto orden jerárquico, iniciando con las dependencias de mayor rango, además la ausencia de una política de clasificación de la información imposibilita que la categorización se realice bajo principios de importancia relativa y sensibilidad de los datos e información que se gestiona en cada dependencia.

### **Efecto**

El no contar con tablas de plazo de conservación documental para las Unidades Regionales y CEAAM, aumenta la materialización de riesgos relacionados con la gestión de datos personales de acceso restringido, y/o datos sensibles, que se administran en estas dependencias, además una mayor congestión en los archivos de gestión institucional y la pérdida de documento con vigencia legal y administrativa, entre otros declarados de valor científico cultural. *(Ver Conclusión 06 y Recomendación 2).*

### **3.4 HALLAZGO 04: Recargo de funciones relacionadas con la “Atención Directa” a las Técnicas Administrativas.**

#### **Condición**

Durante la visita a la Unidad Regional Pacífico Central, se identificaron labores no consideradas en Manual de Cargos Institucional, para las Técnicas Administrativas. y vinculadas con servicios de “Atención Directa” como por ejemplo “Valoración y Referencia” cabe indicar que esta situación no es exclusiva de esta Unidad Regional, si no que ha sido una constante en las diferentes visitas realizadas.

Dentro de las principales labores adicionales que se realizan de forma constante se detallan:

- Llamadas de reprogramación en casos de solicitud o eventualidad (actualmente con la implementación de los puntos violeta).

- Control de las citas de Abogadas y psicólogas.
- Recepción y atención de usuarias de forma presencial y telefónica, en cuanto a citas, violencia doméstica, cursos, ayudas, entre otros.
- Control de referencias por correo para asignación de los profesionales.

También se mencionan labores temporales o que solo se realizan a solicitud de la jefatura para este caso en particular el “Seguimiento y recuperación de los Kits de emergencia”.

### **Criterio**

Tomando en consideración lo anterior se detalla lo que indicado en las Normas de Control Interno para el Sector Público:

#### **2.4 Idoneidad del personal**

*El personal debe reunir las competencias y valores requeridos, de conformidad con los manuales de puestos institucionales, para el desempeño de los puestos y la operación de las actividades de control respectivas. Con ese propósito, las políticas y actividades de planificación, reclutamiento, selección, motivación, promoción, evaluación del desempeño, capacitación y otras relacionadas con la gestión de recursos humanos, deben dirigirse técnica y profesionalmente con miras a la contratación, la retención y la actualización de personal idóneo en la cantidad que se estime suficiente para el logro de los objetivos institucionales.*

#### **2.5 Estructura organizativa**

(...)

##### **2.5.1 Delegación de funciones**

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurarse de que la delegación de funciones se realice de conformidad con el bloque de legalidad, y de que conlleve la exigencia de la responsabilidad correspondiente y la asignación de la autoridad necesaria para que los funcionarios respectivos puedan tomar las decisiones y emprender las acciones pertinentes.*

El Manual de Cargos institucional, detalla en la página 339, las labores asignadas a las personas funcionarias que laboran como Técnica Administrativa en las Unidades Regionales, las cuales se detallan a continuación:

## **TÉCNICA ADMINISTRATIVA OFICINA DESARROLLO REGIONAL**

### **NATURALEZA DEL TRABAJO**

*Ejecutar labores administrativas asistenciales vinculadas con el funcionamiento general de las Oficinas Regionales.*

### **FUNCIONES PRINCIPALES**

- *Ejecutar labores de organización, inventario, registro y control de materiales en las Oficinas Regionales.*
- *Apoyar las acciones generales de las Oficinas Regionales a solicitud de la Jefatura inmediata.*
- *Velar por el cumplimiento de las directrices y los procedimientos administrativos adecuados para facilitar al máximo el cumplimiento eficaz y eficiente de los servicios que se ofrecen.*
- *Confeccionar y monitorear solicitudes de bienes y servicios, adelantos de caja chica, solicitudes de alimento, viáticos, solicitudes de vehículos requisiciones, liquidaciones y otros.*
- *Coordinar y solicitar con las correspondientes instancias de la Administración los requerimientos para adquisición, revisión, mantenimiento y reparación de equipo de cómputo y otros activos, así como de las instalaciones en que se ubican las Oficinas Regionales.*
- *Administrar la caja chica de las Oficinas Regionales.*
- *Mantener controles sobre los diferentes trabajos bajo su responsabilidad y velar porque éstos se cumplan de acuerdo con los lineamientos establecidos.*
- *Participar en las sesiones de coordinación del equipo realizadas por las Oficinas Regionales.*
- *Apoyar en la logística para el desarrollo de los servicios que realiza la oficina regional.*
- *Realizar otras actividades propias del cargo y aquellas requeridas por las necesidades institucionales, relativas a su competencia.*

## **Causa**

Una Política de regionalización de los servicios institucionales con el propósito de alcanzar una mayor cobertura de estos, sin los análisis respectivos de capacidad instalada en materia de recurso humano ha generado un posible aumento en las cargas de trabajo del personal de apoyo en la Región del Pacífico Central; indicando que se han presentado meses donde la atención supera a las trescientas usuarias, haciendo que las funciones operativas de registro, control y atención directa sean ejecutadas por la Técnica Administrativa.

### **Efecto**

El recargo de funciones relacionadas con atención directa por parte de las colaboradoras técnicas administrativas en las Unidades Regionales y CEAAM, esto debido a la mayor demanda de servicios en estas zonas, aumenta el riesgo de que se estén consolidando derechos laborales al margen de los manuales de puestos y cargos institucionales. (Ver Conclusión 07 y Recomendación 3).

---

### **3.5 HALLAZGO 05: Ausencia de un correo oficial para notificaciones de procesos judiciales.**

#### **Condición**

Dentro de los servicios que brinda el INAMU, se encuentra la asesoría y acompañamiento a mujeres para el ejercicio de sus derechos, sin perjuicio de lo anterior a la fecha el INAMU., no ha definido una dirección única de correo electrónico para recibir los emplazamientos y cualquier otra resolución judicial en la cual deba intervenir en línea con el alcance del servicio brindado , se identificó que se han presentado situaciones donde las personas funcionarias encargadas del acompañamiento en temas legales a las personas usuarias, brindan sus correos personales para notificaciones.

#### **Criterio**

La Ley de Notificaciones Judiciales, Ley 8687, en el Capítulo I.- Disposiciones Generales, Artículo 3.- Fijación de domicilio electrónico permanente - señala:

*Las personas físicas y jurídicas interesadas podrán señalar al Poder Judicial, una dirección única de correo electrónico para recibir el emplazamiento y cualquier otra resolución, en cualquier asunto judicial en que deban intervenir. Esta fijación podrá ser modificada o revocada en cualquier tiempo, por la persona interesada.*

En relación con la situación identificada y la ausencia de normativa interna relacionada con el proceso se hace referencia a las Normas de Control Interno para el Sector Público en su Capítulo II: Normas sobre ambiente de control, retomando las responsabilidades de la Administración Activa en la implementación de mecanismos

que aseguren la operación y fortalezcan el Sistema de Control Interno de la institución, en el siguiente apartado:

#### **4.1 Actividades de control**

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad.”*

#### **Causa**

La ausencia de políticas, procedimientos, protocolos y/o normativa de índole similar que regule institucionalmente los servicios que brinda el INAMU, y en específico la asesoría y acompañamiento a mujeres para el ejercicio de sus derechos, a originado que las notificaciones relacionadas con procesos judiciales sean recibidas por medio de los correos institucionales y hasta personales de las personas trabajadoras que están dando el acompañamiento.

#### **Efecto**

---

La ausencia de una dirección única de correo electrónico para recibir el emplazamiento y cualquier otra resolución, de los casos a los cuales el INAMU, brinda acompañamiento, imposibilita una adecuada planificación, gestión y asignación de cada uno de los casos atendidos por el Instituto, aumentando el riesgo de resultados negativos, prescripción y/o sobre seguimiento de estos. (Ver Conclusión 09 y Recomendación 4).

---

### **3.6 HALLAZGO 06: Débil fiscalización del contrato de alquiler del Edificio de la Unidad Regional Pacífico Central.**

#### **Condición**

Durante el estudio se comunicaron situaciones relacionadas con afectaciones al inmueble alquilado, donde se encuentra ubicada la Unidad Regional Pacífico Central.

Estas afectaciones indicadas por las personas funcionarias de la Unidad Regional Pacífico Central son las siguientes:

*“Se tienen goteras en el salón donde están la mayor cantidad de personas funcionarias, la canoa interna no funciona, se le ha indicado a la dueña del inmueble la situación, pero ha hecho caso omiso de la situación y no ha querido invertir debido a que sabe que las instalaciones del INAMU se van a trasladar. Se han hecho mejoras por parte del área de mantenimiento institucional.*

*El portón del garaje eléctrico se dañó, el motor tiene más de 10 años tampoco la dueña del Inmueble atendió la solicitud, por lo que se hizo un trabajo para que se abra de forma manual, por parte del área de mantenimiento institucional.”*

Cabe resaltar que en los dos casos se indica que se le comunicó a la dueña del Inmueble la Sra. María Cecilia Sancho Villalta, según se detalla en el Contrato: 2013-000032, y que en el caso de las goteras si se realizaron trabajos por parte de la dueña del inmueble, pero con resultados deficientes, ya que la situación después de la última reparación se seguía presentando, mientras que en cuanto al portón este se está utilizando de manera manual y la reparación se llevó a cabo por parte del Departamento de Servicios Generales y Transportes. (Anexo 6).

### Criterio

La Ley de Contratación Administrativa Ley 7494, en el artículo 13.-Fiscalización:

*La Administración fiscalizará todo el proceso de ejecución, para eso el contratista deberá ofrecer las facilidades necesarias. A fin de establecer la verdad real, podrá prescindir de las formas jurídicas que adopten los agentes económicos, cuando no correspondan a la realidad de los hechos. En virtud de este derecho de fiscalización, **la Administración tiene la potestad de aplicar los términos contractuales para que el contratista corrija cualquier desajuste respecto del cumplimiento exacto de las obligaciones pactadas.** Si la Administración no fiscaliza los procesos, eso no exime al contratista de cumplir con sus deberes ni de la responsabilidad que le pueda corresponder.*  
(Lo resaltado no forma parte del original)

En la misma línea el Reglamento a la Ley 7494 en el artículo 8.- Decisión Inicial, señala:

(...)

g) *La designación de un encargado general del contrato cuando, por la magnitud del negocio o porque así sea conveniente al interés público o institucional, tal designación resulte conveniente para la adecuada ejecución del contrato.*

*El funcionario competente valorará el cumplimiento de los anteriores requisitos, dispondrá la confección de un cronograma con tareas y responsables de su ejecución y **velará por el debido cumplimiento del contrato que llegue a realizarse; e informará a la brevedad posible al adjudicatario, cualquier ajuste en los tiempos del cronograma o incumplimiento trascendente de éste, a fin de que se adopten las medidas pertinentes, de lo cual deberá mantener informado en todo momento a la Proveduría Institucional.***

*(Lo resaltado no forma parte del original)*

Por otra parte, la “Ley 7527 General de arrendamientos urbanos y suburbanos”, hace referencia su artículo “35- Reparaciones urgentes y excusión de pagar”:

***“Cuando el arrendador, notificado por el arrendatario de la urgencia de efectuar las reparaciones que le corresponden, no inicia la obra dentro del plazo de diez días hábiles, salvo que el retraso sea motivado por caso fortuito o fuerza mayor, el arrendatario está autorizado para efectuarlas por cuenta del arrendador. Además, puede retener la parte del alquiler correspondiente al costo de las reparaciones, más el cargo por intereses, de acuerdo con la tasa básica pasiva establecida por el Banco Central de Costa Rica, vigente en ese momento, o bien, invocar la resolución del contrato y pedir indemnización por daños y perjuicios.***

*Lo anterior procede siempre y cuando el arrendatario no haya conocido la urgencia de las reparaciones al celebrar el contrato, excepto si en este las ha acordado. Cuando el arrendatario ha iniciado las reparaciones, el arrendador podrá asumirlas en el estado en que se encuentren. En este caso, pagará al arrendatario los costos en los que haya incurrido, de conformidad con lo establecido en este artículo.*

#### **ARTICULO 55.- Devolución del bien.**

*Al concluir el arriendo, el arrendatario debe devolver la cosa en buen estado, salvo lo que haya perecido o se haya menoscabado por el tiempo, por caso fortuito o por fuerza mayor.*

***El arrendatario no es responsable de los deterioros originados en la propia calidad, el vicio o el defecto de la cosa.”***

Como parte del análisis realizado por la Auditoría Interna durante la evaluación se verificaron las cláusulas contenidas en el contrato de alquiler para la oficina regional de Puntarenas indicando lo siguiente:

**“Contratación de alquiler para la oficina regional de Puntarenas.**

**Contrato N.º: 2013-000032.**

**NOVENA: Resolución, Rescisión Contractual:** De conformidad con lo establecido en el artículo 11 de la Ley de Contratación Administrativa, el INAMU **se reserva el derecho de resolver o rescindir, según corresponda, en forma unilateral el presente contrato, por motivo de incumplimiento por parte de la persona CONTRATISTA, por causa de fuerza mayor, caso fortuito o cuando así convenga el interés público, previa realización de los procedimientos de Ley. Para tal efecto, el INAMU llevará a cabo, cuando lo considere necesario, la inspección y revisión de las obligaciones de la persona CONTRATISTA.**

**SEXTA: Obligaciones del INAMU:** Corresponde al arrendatario 1) Devolver al término del contrato del inmueble en las mismas condiciones en que le fue entregado, salvo el deterioro normal por el transcurso del tiempo, por caso fortuito o por fuerza mayor, de conformidad con lo establecido en **el artículo 55 de la Ley General de Arrendamientos Urbanos y Suburbanos (...)**

**DECIMA: Persona Encargada del contrato:** La persona encargada de esta contrato por parte del INAMU es el Coordinador del Área de Servicios Generales, a quien le corresponde: Recibir el inmueble mediante acta administrativa; Verificar que la ejecución del contrato se lleve a cabo de conformidad con los términos y plazos cartelarios y contractuales; Informar a la brevedad posible la persona contratista, cualquier problema que se presente con el inmueble, a fin de que se adopten las medidas pertinentes; Informar por escrito a la Proveeduría, de todas sus actuaciones, con indicación del número de expediente.

**DECIMA SEGUNDA: Normativa Supletoria:** **En todo lo no previsto en este contrato, se regirá por lo establecido en el Pliego de condiciones de la Contratación N° 2013CD-000212-01, la Oferta, la Orden de Compra, la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento y la Ley General de Arrendamientos Urbanos y Suburbanos, los cuales forman parte integrante del mismo.”**

Al considerar lo indicado por las personas funcionarias de la Unidad Regional Pacífico Central se resalta lo indicado en la cláusula novena la cual considera que el INAMU está en su derecho de resolver de forma unilateral cualquier inconformidad o incumplimiento por parte del Arrendante; mientras que su clausula sexta hace que referencia a que las mejoras serán asumidas por el INAMU, con la excepción de las situaciones de menoscabado por el tiempo, en caso fortuito o por fuerza mayor de conformidad con la Ley 7527 Ley General de arrendamientos urbanos y suburbanos; la cláusula decima persona de velar por el cumplimiento del contrato es la “Coordinación Administrativa” y en su clausula decima segunda indica que en todo lo no previsto en este contrato, se regirá por lo establecido en la Ley General de Arrendamientos Urbanos y Suburbanos.

### **Causa**

Dentro de las principales causas de que las inconsistencias detectadas en la infraestructura del inmueble arrendado bajo el Contrato: 2013-000032, no se subsanaran en su totalidad derivan de un débil o nulo de seguimiento y control en encargado general del contrato. lo anterior evidenciado mediante el seguimiento por parte del Departamento de Servicios Generales y Transportes, en donde se indica que desde agosto 2021 a mayo 2022, la situación de las goteras no fue subsanado en su totalidad y el arreglo del portón se asumió por parte del mantenimiento institucional, pese a que hechos indicados fueron atendidos, queda un vacío en cuanto mejorar los procesos institucionales relacionado con la asignación de responsabilidad del contrato con la finalidad de que estas situaciones se puedan solventar de forma eficaz y eficiente.

### **Efecto**

La situación anterior puede estar ocasionado que la institución asigne recursos financieros a gastos que deberían ser cubiertos por el contratista, además de un deterioro de calidad de los servicios brindados, y las condiciones laborales de las personas funcionarias de la Institución. *(Ver Conclusión 10 y Recomendación 5).*

---

### **3.7 HALLAZGO 07: ausencia de medidas de seguridad física para las personas funcionarias que atienden a las usuarias.**

#### **Condición**

Durante la visita realizada a la Unidad Regional Pacífico Central se identificaron situaciones de riesgo relacionadas con la seguridad de las personas funcionarias que dan atención directa, haciendo énfasis en las labores que realizan las psicólogas y abogadas.

Indicando que dentro de las situaciones que han amenazado su seguridad física y emocional están: al de salir de las instancias judiciales, durante la atención a las personas usuarias, las han seguido las parejas de estas; en algunas ocasiones se estacionan vehículos a las afueras de la Unidad Regional esperando y amenazando a una usuaria y al personal; durante las sesiones de atención, las emociones, de las personas usuarias se salgan de control y se comporten de forma violenta contra la persona funcionaria que la está atendiendo.

Por otra parte, se hace referencia a la ausencia de cámaras de seguridad, de la revisión de las personas que ingresan a la Unidad Regional para verificar que no ingresen con armas de fuego o punzo cortantes, botones de pánico o dispositivos que ellas puedan activar en caso de sentir que se encuentran en riesgo o una situación de emergencia.

#### **Criterio**

Al contemplar las situaciones expuestas por las personas funcionarias de las Unidades Regionales, es importante retomar las obligaciones del patrono en cuanto a seguridad y los objetivos a nivel de salud ocupacional, establecidos en la Ley 2 Código de Trabajo de Costa Rica, en su “Capítulo Octavo”:

***ARTÍCULO 282.- Corre a cargo de todo patrono la obligación de adoptar, en los lugares de trabajo, las medidas para garantizar la salud ocupacional de los trabajadores, conforme a los términos de este Código, su reglamento, los reglamentos de salud ocupacional que se promulguen, y las recomendaciones que, en esta materia, formulen tanto el Consejo de Salud Ocupacional, como las autoridades de inspección del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Ministerio***

de Salud e Instituto Nacional de Seguros. (Así modificado por el artículo 1, de la Ley No. 6727 del 9 de marzo de 1982.)

ARTÍCULO 283.- El Poder Ejecutivo, en un plazo no superior a un año, contado a partir de la vigencia de la presente modificación, promulgará los reglamentos de salud ocupacional que sean necesarios y que tengan por objetivo directo:

**a) La protección de la salud y la preservación de la integridad física, moral y social de los trabajadores; y**

b) La prevención y control de los riesgos del trabajo. La reglamentación deberá contemplar los siguientes aspectos:

1.- Planificación, edificación, acondicionamiento, ampliación, mantenimiento y traslado de los centros de trabajo e instalaciones accesorias.

2.- Método, operación y procesos de trabajo.

3.- Condiciones ambientales y sanitarias que garanticen:

**a) La prevención y el control de las causas químicas, físicas, biológicas y sicosociales capaces de provocar riesgos en el trabajo; (...)"**

Los puntos anteriores son considerados por el Reglamento de Comisiones y Oficinas o Departamentos de Salud Ocupacional, en la Sección II, Funciones lo siguiente:

Artículo 38. —Son funciones de las personas encargadas de las oficinas o departamentos de salud ocupacional, las siguientes:

a) **Gestionar la salud ocupacional de las personas en los centros de trabajo, a partir de un *abordaje de prevención y promoción de la salud ocupacional, con gestión integral de los riesgos higiénicos, de seguridad y los riesgos psicosociales* y los emergentes y reemergentes, según la naturaleza propia de la empresa.**"

## **Causa**

La ausencia de un proceso constante identificación y gestión de riesgos relacionados con el trabajo de atención al público, como por ejemplo los físicos y psicosociales (fatiga y estrés), sumado a la falta de espacio en el puesto de trabajo y condiciones ambientales poco favorables, ausencia de una barrera física que interponga un límite entre la persona funcionaria y la usuaria, insuficiencia de las medidas de seguridad en trabajos con riesgo de agresión física, están dentro de las principales causas para que a la fecha las personas encargadas de los servicios institucionales perciban ambientes poco seguros, para desempeñar sus funciones.

### Efecto

Una mayor exposición a situaciones adversas aumenta la posibilidad de daños a la salud de las personas funcionarias, la productividad y la continuidad de los servicios públicos que brinda la institución. (Ver Conclusión 11 y Recomendación 6).

### **3.8 HALLAZGO 08: Subutilización del Inmueble 0299-0004 ubicado en Playitas, Puntarenas.**

#### Condición

En la gira realizada a la Región Pacífico Central, también se visitó la propiedad donde se ubicaba el Centro Especializado de Atención y de Albergue Temporal para Mujeres Afectadas por Violencia (CEAAM), ubicado en barrio playitas provincia de Puntarenas, hasta el 2007, durante los años de funcionamiento se presentaron problemas por inundaciones, por lo que en el 2007, la Junta Directiva toma el acuerdo de destinar recursos para solucionar el problema por lo que el 2 de julio del 2007 se acuerda trasladar el CEAAM a San Ramón de Alajuela, por lo anterior actualmente este inmueble se encuentra en desuso.

Se solicitó a la Dirección Administrativa Financiera mediante el oficio INAMU-JD-AI-060-2022 del 28 de marzo del 2023, los costos de mantenimiento del Inmueble de los últimos tres periodos, obteniendo la siguiente información:

Imagen No.8

#### Costos 2020, 2021 y 2022 CEAAM Playitas

CEAAM PUNTARENAS - LAS PLAYITAS (ANTIGUO MATADERO)  
COSTOS OPERATIVOS ANUALES - 2020, 2021, 2022

SERVICIOS	AÑO			TOTAL
	2020	2021	2022	
Seguridad y Vigilancia	₡ 32,192,419.56	₡ 32,192,419.56	₡ 32,192,419.56	₡ 96,577,258.68
Aseo y Limpieza	₡ 3,383,880.72	₡ 3,383,880.72	₡ 3,383,880.72	₡ 10,151,642.16
Mantenimiento Zonas Verdes	₡ 813,600.00	₡ 813,600.00	₡ 813,600.00	₡ 2,440,800.00
Gasto de Mantenimiento	₡ -	₡ -	₡ 350,000.00	₡ 350,000.00
Impuestos Municipales	₡ 180,969.12	₡ 180,969.12	₡ 180,969.12	₡ 542,907.36
Electricidad	₡ 344,755.00	₡ 383,815.00	₡ 419,211.00	₡ 1,147,781.00
Agua	₡ 321,584.00	₡ 156,992.00	₡ 170,377.00	₡ 648,953.00
<b>TOTAL</b>	<b>₡ 37,237,208.40</b>	<b>₡ 37,111,676.40</b>	<b>₡ 37,510,457.40</b>	<b>₡ 111,859,342.20</b>

Observaciones: Elaboración del Departamento de Servicios Generales

Fuente: Información suministrada por la Dirección Administrativa Financiera.

Como se puede ver estos costos representan un 55.66% promedio por año, del valor del valor en libros del edificio al cierre del 2022, el cual asciende a ₡66,981,946.88 (sesenta y seis millones novecientos ochenta y un mil novecientos cuarenta y seis colones con 88/100). Para el cálculo realizado por la Dirección Administrativa no se consideraron el valor de la póliza de incendios que para el periodo 2022 fue una prima de ₡302,524.00 (trescientos dos mil quinientos veinte y cuatro colones con 00/100).

Al analizar la condición actual del activo productivo en desuso se determinó que este se ha sido reportado al Ministerio de Hacienda como disponible para donación, no obstante, se indica que varias instituciones interesadas que han visitado el lugar, pero no se ha recibido una oferta que manifieste interés de formalizar un acto de donación o compra de dicho activo, hasta el 12 de abril del año en curso en donde se recibió por parte del INCOOPESCA, una carta con un interés en el inmueble. *(Anexo 7)*.

La ausencia de conocimiento de la naturaleza del bien inmueble adquirido por parte del INAMU y su estado actual, de conservación, declarado patrimonio histórico-cultural, podría representar para el INAMU, incumplimientos y multas en la Ley 7555 Ley de Patrimonio Histórico Arquitectónico de Costa Rica. *(Anexo 9)*.

### **Criterio**

Al validar la condición del inmueble se determinó, mediante la página Centro de Investigación y Conservación del Patrimonio Cultural, que este tiene una naturaleza de patrimonio histórico-cultural, en entra a regir la Ley 7555 Ley de Patrimonio Histórico Arquitectónico de Costa Rica, en donde en su artículo 59 se indica que este ha estado exento del impuesto sobre bienes inmuebles y del impuesto sobre construcciones suntuarias, sin embargo esta exención nunca se consideró para disminuir los costos:

*Artículo 59.-Exenciones. De acuerdo con el artículo 14 de la Ley, los inmuebles declarados patrimonio histórico-arquitectónico, se encuentran exentos del impuesto sobre bienes inmuebles y del impuesto sobre construcciones suntuarias.*

*Para efectos de invocar este beneficio ante la municipalidad respectiva, el interesado deberá solicitar al Centro constancia sobre la condición patrimonial del bien, conforme las disposiciones del artículo 49 de este Reglamento.*

*Igual trámite se cumplirá, para los efectos de la exención de timbres en los permisos de construcción.*

También cabe resaltar las obligaciones y derechos de los propietarios de los bienes declarados detallados en el Artículo 9; así como las multas en su artículo 21, a las que se expone por omisión de esta condición:

*Artículo 9º.- Obligaciones y derechos*

*La declaratoria de bienes inmuebles como monumento, edificación o sitio histórico, conlleva la obligación por parte de los propietarios, poseedores o titulares de derechos reales sobre los bienes así declarados:*

- a) Conservar, preservar y mantener adecuadamente los bienes.*
- b) Informar sobre su estado y utilización al Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes, cuando este lo requiera.*
- c) Permitir el examen y el estudio del bien por parte de investigadores, previa solicitud razonada y avalada por el Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes.*
- d) Permitir la colocación de elementos señaladores de la declaratoria del bien.*
- e) Permitir las visitas de inspección que periódicamente habrán de realizar funcionarios acreditados del Ministerio, y colaborar con ellos, en la medida de sus posibilidades, para determinar el estado del inmueble y la forma en que se están atendiendo su protección y preservación.*
- f) Incluir, en el presupuesto ordinario anual, las partidas necesarias para cumplir con las obligaciones prescritas en esta ley, cuando el titular del derecho sea un ente público.*
- g) Cumplir con la prohibición de colocar placas y rótulos publicitarios de cualquier índole que, por su dimensión, colocación, contenido o mensaje, dificulten o perturben su contemplación.*
- h) Recabar la autorización del Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes antes de reparar, construir, restaurar, rehabilitar o ejecutar cualquier otra clase de obras que afecten las edificaciones o su aspecto.*
- i) Suspender el trámite de los permisos de parcelación, edificación o derribo. Si la realización de las obras solicitadas no perjudica el valor histórico ni arquitectónico del bien y si el Ministro de Cultura, previo informe de la Comisión, así lo comunica a la autoridad que tramita los permisos, estos podrán ser concedidos.*

*j) Para el Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes realizar de oficio la inscripción de los bienes en el registro de bienes de interés histórico-arquitectónico que deberá llevar y gestionar su anotación en el Registro de la Propiedad.*

*El Estado y la municipalidad respectiva tendrán el derecho de expropiar los bienes; podrán ejercerlo en beneficio de otras entidades públicas. Este derecho abarca los bienes que atenten contra la armonía ambiental o comporten un riesgo para conservar los que han sido declarados de interés histórico-arquitectónico.*

*El Poder Ejecutivo y la municipalidad respectiva estarán obligados a impedir el derribo total o parcial de una edificación protegida.*

*Garantizar que el uso de los bienes protegidos no alterará su conservación y además será congruente con las características propias del inmueble. En todo caso, ese uso no deberá reñir con la moral, las buenas costumbres ni el orden público.*

#### *Artículo 21º.- Multas*

*Será sancionado con multa de diez a veinte veces el salario base:*

*a) Quien, prevenido al efecto, coloque, ordene colocar o no retire placas o rótulos publicitarios de cualquier índole que, por su dimensión, colocación, contenido o mensaje, dificulten o perturben la contemplación de un inmueble declarado de interés histórico-arquitectónico.*

*b) Quien, prevenido al efecto, no suministre información sobre el estado o la utilización de inmuebles de interés histórico-arquitectónico, al Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes o a la Comisión Nacional de Patrimonio Histórico Arquitectónico.*

*c) Quien, prevenido al efecto, no permita el examen, el estudio o la inspección de inmuebles de interés histórico-arquitectónico, según lo dispuesto en los incisos c) y e) del artículo 9.*

*d) Quien, prevenido al efecto, no permita la colocación de elementos señaladores de la declaratoria de interés histórico-arquitectónico, en el bien sobre el que esta recae.*

*La Comisión Nacional de Patrimonio Histórico-Arquitectónico deberá realizar la prevención indicada en los incisos anteriores de este artículo, con las formalidades establecidas por ley y con expresa advertencia sobre las consecuencias penales del incumplimiento de lo prevenido.*

*También, será sancionado con multa de veinte a veinticinco veces el salario base, quien efectúe construcciones, reparaciones y cualquier otra clase de obras, en un bien declarado de interés histórico-arquitectónico, sin la autorización indicada en el inciso h) del artículo 9, siempre que no se configure el delito tipificado en el artículo 20.*

*El término “salario base” utilizado en la presente ley, debe interpretarse de conformidad con lo establecido en el artículo 2 de la Ley N° 7337, del 5 de mayo de 1993.*

Otro aspecto importante para tomar en cuenta es que en la resolución de la Sala Constitucional N°7158, del 08 de junio del año 2005, se faculta al Poder Ejecutivo, por iniciativa del Ministerio de Cultura, la desafectación del Patrimonio Histórico, que ha sido incorporado al demanio público, mediante decreto ejecutivo, para que, en caso de no concretarse la situación con el INCOOPESCA, se debe valorar tramitar por parte del INAMU:

*Artículo 7º.- Procedimiento de incorporación La incorporación de un bien al patrimonio histórico-arquitectónico se efectuará mediante Decreto Ejecutivo, previa tramitación de un expediente que abrirá el Ministerio a instancia de la Comisión asesora prevista en el artículo 5 anterior, la cual procederá de oficio o por solicitud de un particular o un ente público. El propietario y los titulares de derechos reales sobre el inmueble serán notificados de la apertura del expediente para que se apersonen, expongan lo que les interese y ofrezcan la prueba del caso, dentro del plazo que se les fije. Igual notificación se hará a la municipalidad en cuya jurisdicción esté localizado el inmueble. La apertura del expediente implica la prohibición de demoler o cambiar la estructura del inmueble y la aplicación, inmediata y provisional, del régimen previsto para los bienes incorporados al patrimonio histórico-arquitectónico, excepto lo dispuesto en los incisos b), d) y g), del artículo 9. La declaración no procederá si no consta en el expediente la opinión favorable de la Comisión, creada en el artículo 5, la cual se le solicitará una vez concluida la instrucción en que se declare abierto el expediente; salvo que este obedezca a una iniciativa de la Comisión. En todo caso, rendirá su informe en un plazo de quince días. El silencio de la Comisión se entenderá como asentimiento. El expediente deberá concluirse en un plazo máximo de dos meses que podrán prorrogarse hasta por dos meses más en casos calificados y previa resolución motivada suscrita por el Ministro. Transcurrido el plazo, si no hay resolución se producirá la caducidad del expediente y sólo se podrá iniciar otro sobre el mismo inmueble cuando hayan transcurrido tres años*

*desde la caducidad, salvo que medie gestión escrita del propietario o titular del derecho sobre el inmueble. Si se trata de un centro, conjunto o sitio, una vez cumplidos los trámites anteriores, el Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes hará la declaratoria si lo considera oportuno y cuando proceda remitirá el expediente a la Asamblea Legislativa para su ratificación. La declaratoria a que se refiere la presente ley, excepto la regulada en el párrafo anterior, podrá dejarse sin efecto vía Decreto Ejecutivo por iniciativa del Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes, previa reapertura del expediente e informe favorable de la Comisión. **No se podrán invocar, como causas determinantes para dejar sin efecto la declaración, las que se deriven del incumplimiento de las obligaciones que a los propietarios o al Ministerio les impone la presente ley. Derogado: Por resolución de la Sala Constitucional N°7158 de las 08:42 hrs del 08 de junio del año 2005.***

**Resolución de la Sala Constitucional N°7158 de las 08:42 hrs del 08 de junio del año 2005.**

**7158-05. DESAFECTACIÓN DE BIENES PATRIMONIO HISTORICO.** *Acción de Inconstitucionalidad contra del artículo 7 de la Ley de Patrimonio Histórico Arquitectónico de Costa Rica. Se faculta al Poder Ejecutivo, por iniciativa del Ministro de Cultura, la desafectación del Patrimonio Histórico, que ha sido incorporado al demanio público, mediante decreto ejecutivo, los cuales se considera que sólo pueden ser desafectados, mediante ley de la república. Se declara con lugar la acción. En consecuencia, se anula el párrafo 7 del artículo 7 de la Ley No. 7555 (Ley de Patrimonio Histórico Arquitectónico de Costa Rica). Esta sentencia tiene efectos declarativos y retroactivos a la fecha de vigencia de la disposición anulada, sin perjuicio de derechos adquiridos de buena fe.*

**Causa**

La ausencia de información clara y concisa de la naturaleza del bien inmueble adquirido por parte del INAMU, el cual anteriormente ha sido declarado patrimonio histórico- cultural, indicado así según Decreto Ejecutivo N° 24559-C publicado en la gaceta N° 166 del 1 de setiembre de 1995, de carácter estatal, en ese momento propiedad del Instituto Nacional del Aprendizaje (INA) y validado mediante la aplicación de consulta en la página web de Centro de Investigación y Conservación del Patrimonio Cultural, por otra parte el desconocimiento de la exposición a multas en cuanto a la conservación del bien por su condición y el desmejoro de este por

causas propias de su ubicación junto al Estero de Puntarenas han generado el consumo de recursos institucionales de manera infectiva e ineficiente.

### **Efecto**

La no utilización del bien inmueble citado esto derivado de su deterioro y ubicación poco atractiva para los servicios del INAMU, significa para el Instituto la erogación de recursos financieros los cuales son finitos, limitan la inversión las actividades más estratégicas a nivel de infraestructura, recursos humanos entre otros.

---

## **4. CONCLUSIONES.**

---

La Auditoría Interna, realizó el presente estudio con el objetivo de verificar la eficiencia de las gestiones realizadas por parte de Unidad Regional Pacífico Central en la custodia de los fondos y actividades sustantivas institucionales de cara al servicio y diseñadas para garantizar una seguridad razonable del uso de los recursos de forma eficiente y eficaz en sus operaciones, durante el periodo 2022, para lo cual presentamos las siguientes conclusiones:

### **CONCLUSIÓN N ° 01.**

El INAMU., actualmente cuenta con una Matriz Institucional de Riesgos SEVRI 2019-2030 y en su objetivo estratégico 8.1 describe la necesidad de que el INAMU trabaje en un enfoque por procesos, la implementación de la matriz actual bajo un enfoque basado en riesgos a nivel de procesos y subprocesos le permitirá al INAMU., gestionar no solo sus riesgos estratégicos, sino también los riesgos operativos, y emergentes derivados de un entorno cambiante e inestable como el actual.

Una correcta identificación de riesgos a nivel de actividades y tareas permite modelar y evaluar los riesgos originados por errores u omisiones en durante la gestión operativa de la Unidad Regional Pacífico Central, estos riesgos pueden ser

gestionados mediante actividades de control, una adecuada segregación de funciones, entre otras medidas de mitigación.

Un ejercicio preventivo enfocado en la identificación oportuna de riesgos, permite a la Administración Activa, mapear, analizar y administrar los riesgos e impactos de corto, mediano y largo plazo que pueden afectar las actividades inherentes a una determinada unidad, por ello resulta muy importante el hecho de que la Unidad Regional Pacífico Central, al igual que todas las demás unidades regionales, deba incorporar como parte orgánica de su ciclo de planificación, el periódico y constante análisis de riesgos, con el objetivo de identificar cuáles son factores potenciales que puedan llegar a afectar el logro efectivo de los objetivos propuestos nivel del POI y el PEI.

---

## CONCLUSIÓN N ° 02.

Como parte del estudio se evidenció que la Administración Activa realizó un arqueo a los Fondos de Caja Chica y Personas Usuarias el 24/05/2022, en lo que respecta a las personas funcionarias encargadas del Fondo de Caja Chica se indica que la Técnica Administrativa Olga Castillo, estuvo laborando hasta agosto 2022, durante su ausencia la cubrieron la Profesional Ejecutiva y la Jefatura, en el mes noviembre se le asigna a la nueva técnica María Auxiliadora Castañeda, por otra parte durante enero 2022, Olga Castillo se hizo cargo del Fondo de Personas Usuarias, en lugar de la Profesional Ejecutiva, debido a que está se encontraba enferma de COVID-19. También se corroboró que se tengan programadas visitas a las Unidades Regionales y CEAAM, por parte de la Unidad de Tesorería para realizar arqueos periódicos como parte de sus responsabilidades.

Se llevaron a cabo arqueos al Fondo de Caja Chica y al Fondo de Personas Usuarias, de estos arqueos se obtuvo un sobrante de ₡277.30 (doscientos setenta y siete colones con 30/100) para el Fondo de Caja Chica y ₡932.70 (novecientos treinta y dos con 70/100) para el Fondo de Personas Usuarias. En lo que respecta al Reglamento para el pago directo de alimentación, hospedaje y transporte a personas usuarias de los servicios de INAMU, no se indica cual es la forma correcta de proceder en caso de presentarse sobrantes o faltantes de caja.

Se determinó que el monto aprobado para el uso del Fondo de Caja Chica no ha sufrido modificaciones y el Fondo de personas usuarias para la Unidad Regional se realiza según indica el Reglamento, es decir de forma trimestral.

Se validó el uso de los formularios asignados por la Dirección Administrativa Financiera, comunicados mediante correo electrónico el día 07 de marzo del 2023, observando que para lo que respecta a los adelantos y liquidaciones del Fondo de personas usuarias no se tiene un apartado donde indicar la fecha que se tramita el documento, lo cual permite validar el cumplimiento de plazos.

En lo que respecta al Fondo de Caja Chica se observó incumplimientos en cuanto a lo indicado en el Artículo 36. Elaboración del Reintegro, en un 57% de los 7 reintegros del periodo 2022; por otra parte, se presentaron inconsistencias en la revisión de una muestra de los reintegros del Fondo de Caja Chica, en cuanto a los plazos para liquidar los adelantos de viáticos.

Para el Fondo de Personas Usuarias en cuanto a los adelantos esto se tramitan en el plazo correcto para el 100% de los 4 casos, mientras que las liquidaciones si incumplieron el plazo en un 75%. (Ver Recomendación 01).

---

### **CONCLUSIÓN N ° 03.**

Tras la evaluación realizada por la Auditoría Interna en relación con las pólizas de fidelidad, se evidenciaron diferencias entre los documentos originales y los registros del auxiliar, responsabilidad del Departamento de Recursos Humanos. Además, los montos asegurados por las Profesional Ejecutiva y la Técnica Administrativa no cumplen con lo indicado en el Reglamento sobre la Rendición de Garantías o Cauciones a favor del INAMU, en su artículo 10.

A través del seguimiento a la recomendación No.5 expuesta en el informe INAMU-JD-AI-In-009-2021 presentado mediante oficio INAMU-JD-AI-191-2021, y la recomendación No.3 del informe INAMU-JD-AI-In-004-2022, presentado mediante oficio INAMU-JD-AI-086-2022, la Auditoría Interna expuso al departamento de Recursos Humanos la necesidad de que se realice un análisis y conciliaciones periódicas que permitan a dicha dependencia, asesorar o recomendar en forma

preventiva a las instancias correspondientes, sobre el monto de la garantía de caución que se requiere cubrir, para amparar las posibles pérdidas económicas que sufra el INAMU, derivadas del riesgo inherente de las actividades ordinarias, por lo anterior sobre esta conclusión no se emite una recomendación en el presente informe.

---

#### **CONCLUSIÓN N ° 04.**

A la fecha del estudio la Unidad Regional Pacífico Central tiene asignado un total de 140 activos, mediante una muestra del 25% se validó su estado y correspondiente asignación obteniendo resultados satisfactorios

---

#### **CONCLUSIÓN N ° 05.**

La auditoría realizó un análisis de la información contenida en los informes anuales de gestión de la Unidad Regional Pacífico Central y el Quickscore (sistema que consolida la información de los indicadores de gestión de la Dirección Estratégica), determinado diferencias y/o inconsistencias entre los datos.

Es importante mencionar que la utilización de indicadores de gestión limita la interpretación de los datos, ya que estos expresan de forma cuantitativa el comportamiento y desempeño del proceso, no obstante es necesario que la Institución genere información sobre las consecuencias inmediatas de la formación y desarrollo de competencias sobre las personas, las empresas o la sociedad mediante indicadores de efecto, y cuando se alcance un nivel de maduración mayor, la implementación de indicadores de impacto.

---

#### **CONCLUSIÓN N ° 06.**

Considerando que la información y datos que se gestionan en las Unidades Regionales, además de poseer características de valor científico-cultural son sensibles y poseen un carácter restrictivo, es imperativo que estas dependencias

cuenten con tablas de plazos debidamente formalizadas y aprobadas. (*Ver Recomendación 02*).

---

### **CONCLUSIÓN N ° 07.**

Debido a la limitante de recurso humano en las Unidades Regionales tanto para los procesos sustantivos como de apoyo para cubrir todas las actividades y tareas que desempeñan estas dependencias, en la actualidad la persona destacada en el puesto del Técnico Administrativa ejecuta las funciones descritas en los manuales de cargos y puestos institucionales más tareas de registro y referencia, esta situación podría estar consolidando derechos laborales al margen de la normativa legal vinculante, por lo que se considera relevante emitir los lineamientos e instrumentos necesarios que permitan delimitar de forma específica el alcance de la atención que puedan brindar las técnicas administrativas a las usuarias que acceden los servicios sin que esta, roce con la atención directa que brinda el personal técnico.

---

### **CONCLUSIÓN N ° 08.**

Durante la revisión efectuada y en anteriores vistas realizadas a las Unidades Regionales, se determinó que las actividades relacionadas con la elaboración y conformación de expedientes administrativos para los casos de atención a personas usuarias víctimas de violencia, que han accedido a los servicios del INAMU en materia de asesoría legal y acompañamiento psicológico, carecen del cumplimiento de requisitos básicos que garanticen su validez y trazabilidad en el tiempo, dado que los mismos, no cumplen con las disposiciones emitidas por el Archivo Central Institucional y a su vez se denota una falta de estandarización en la aplicación de normas de control interno que permita a la jefatura de la Unidad Regional Pacífico Central, aplicar una supervisión periódica, eficiente y eficaz sobre la conformación y el debido resguardo de la información que se custodia en dichos expedientes.

A través de la recomendación No.2 expuesta en el informe INAMU-JD-AI-In-013-2022 presentado mediante oficio INAMU-JD-AI-021-2023, la Auditoría Interna expuso al Dirección Estratégica la necesidad de implementar las acciones de control necesarias para que todas y cada una de las dependencias a su cargo, apliquen lo normado en

la Circular No.003-2019 emitida en fecha 19 de marzo del 2019 por el Archivo Central Institucional en relación con los Lineamientos para la gestión de expedientes administrativos en el INAMU, y recordar a los titulares subordinados la responsabilidad sobre el cumplimiento de la normativa tanto interna como externa atinente al manejo y resguardo de expedientes administrativos. *(Anexo 08)*.

---

### **CONCLUSIÓN N ° 09.**

Se determinó que el INAMU., no ha definido una dirección única de correo electrónico para recibir los emplazamientos y cualquier otra resolución judicial en la cual deba intervenir en línea con el alcance del servicio brindado, esto con el objetivo de asegurar con los casos recibidos sean atendidos en tiempo y forma y así mitigar el riesgo de que los casos prescriban o no terminen de manera satisfactoria. *(Ver Recomendación 04)*.

---

### **CONCLUSIÓN N ° 10.**

Derivado de la revisión realizada al inmueble donde actualmente se ubica la Regional Pacifico Central, el cual es arrendado mediante contrato comercial 2013-000032, y el mismo busca la transferencia de algunos riesgos a terceros, como son el mantenimiento y mejora del inmueble, no obstante, algunas obras menores se han realizado con recurso humano del INAMU., no se logran determinar acciones oportunas por parte del encargado general del contrato la recuperación o negociación de la inversión realizada al inmueble.

Por otra parte, pese a que hechos indicados fueron atendidos, queda un vacío en cuanto mejorar los procesos institucionales relacionado con la asignación de responsabilidad del contrato con la finalidad de que estas situaciones se puedan solventar de forma eficaz y eficiente. *(Ver Recomendación 05)*.

---

## **CONCLUSIÓN N ° 11.**

Dentro del proceso de entrevistas realizadas a las personas colaboradoras en la URPC, se identificaron situaciones que posiblemente lleguen a exponer la seguridad física y psicosociales de las personas funcionarias que atienden usuarias.

Lo anterior revela la necesidad de una constante identificación y determinación de los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo al que se ven expuestas las personas funcionarias que atienden usuarias y la elaboración de planes para abordar las distintas situaciones que se presentan en la naturaleza propia del servicio que se brinda, con el fin de disminuir la posibilidad de que se materialicen este tipo de riesgos.

*(Ver Recomendación 06).*

---

## **CONCLUSIÓN N ° 12.**

Se realizó una visita al CEAAM Playitas y analizó la situación actual del inmueble determinando que mediante Decreto Ejecutivo 24559-C publicado en la gaceta 166 del 1 de setiembre de 1995 este había sido declarado patrimonio histórico-cultural, al tener esta condición cuenta con deberes, derechos y exenciones; como son la exoneración del pago de bienes inmuebles; indicados en la Ley 7555 Ley de Patrimonio Histórico Arquitectónico de Costa Rica; así como la exposición a multas a las que se ve expuesta el INAMU, los cuales debido a la ausencia de fiscalización por parte del Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes, no se han materializado. Por otra parte, cabe indicar que este inmueble se encuentra registrado para donación ante el Ministerio de Hacienda y a través del cual el día 12 de abril del 2023, se recibió una nota de interés por parte del INCOOPESCA, por lo que, de acuerdo con las necesidades y requerimientos de este, se debe considerar solicitar la desafectación de su condición como parte del patrimonio histórico-cultural, ya que la estructura debido a condiciones naturales se encuentra deteriorado y puede ser un riesgo.

Además, cabe indicar que donación del inmueble representa una disminución en el gasto institucional anual de aproximadamente ₡37,286,447.40 (treinta y siete millones doscientos ochenta y seis mil cuatrocientos cuarenta y siete con 40/100), con base en los últimos 3 periodos anteriores.

## 5. RECOMENDACIONES

---

De conformidad con las competencias asignadas en los artículos 21 y 22 de la Ley 8292, Ley General de Control Interno, se emiten las siguientes recomendaciones, las cuales, una vez aceptadas por la Administración Activa, deberán ser cumplidas dentro del plazo meta establecido.

En adición a lo anterior, deberá observarse lo establecido en el punto 2.6, de este informe sobre la implantación de las recomendaciones de la auditoría interna en apego a lo señalado en la Ley 8292, Ley General de Control Interno.

---

### A LA JEFATURA DE LA UNIDAD REGIONAL PACÍFICO CENTRAL.

#### RECOMENDACIÓN N° 01.

De forma inmediata, tomar las medidas pertinentes con el fin de que se cumpla lo indicado en el Reglamento para el funcionamiento del Fondo de Caja Chica del Instituto Nacional de las Mujeres, en su artículo 41, en lo que respecta al Reglamento para el pago directo de alimentación, hospedaje y transporte a personas usuarias de los servicios de INAMU y se depositen los sobrantes identificados el día 21 de marzo por parte de la Auditoría Interna en los arqueos de los Fondos de Caja Chica y el Fondo de Personas Usuarias, a las cuentas correspondientes.

La presente recomendación, se basa en la identificación de diferencias en los arqueos realizados a la Unidad Regional Pacífico Central, el 21 de marzo del 2023, los arqueos correspondían al Fondo de Caja Chica y al Fondo de Personas Usuarias, de estos se obtuvo un sobrante de ₡277.30 (doscientos setenta y siete colones con 30/100) para el Fondo de Caja Chica y ₡932.70 (novecientos treinta y dos con 70/100) para el Fondo de Personas Usuarias.

La recomendación anterior busca el cumplimiento de lo indicado en el Reglamento para el funcionamiento del Fondo de Caja Chica del Instituto Nacional de las Mujeres, en su artículo 41, en lo que respecta al Reglamento para el pago directo de

alimentación, hospedaje y transporte a personas usuarias de los servicios de INAMU, no se indica cual es la forma correcta de proceder en caso de presentarse sobrantes o faltantes de caja.

---

## **A LA DIRECTORA DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA.**

### **RECOMENDACIÓN N° 02.**

En un máximo de noventa (90) días naturales en colaboración con el responsable del proceso relacionado con la gestión y archivo Institucional, elaborar y presentar para aprobación por parte de la Presidencia Ejecutiva las recomendaciones de tablas de plazo para las Unidades Regionales y CEAAM, además elaborar un plan de implementación para las tablas de plazo de conservación de documentos de las U.R. y CEAAM en línea con la información que se gestionan en estas dependencias.

La presente recomendación se sustenta en el hecho de que, producto de las pruebas de campo realizadas por la Auditoría Interna, se identificaron varias inconsistencias y la ausencia de seguimiento a la implementación de la actividad archivística, que están afectando la conformación propia de los expedientes administrativos y la trazabilidad de la información que cada uno debe resguardar, ya sea para posibles seguimientos futuros y como respaldo de cara a la institución y a las profesionales que están brindando dicho servicio de atención; así como el resguardo documental de las actividades de capacitación y formación, de las organizaciones de la economía solidaria y en los proyectos de empresariedad y empleabilidad.

La importancia de implementar la recomendación anterior radica en el cumplimiento de la Ley 7202 Ley del Sistema Nacional de Archivos, donde dentro de las principales funciones del Archivo Central institucional de velar por la aplicación de políticas archivísticas y asesorar técnicamente al personal de la institución que labore en los archivos de gestión y colaborar en la búsqueda de soluciones para el buen funcionamiento del archivo central y de los archivos de gestión de la entidad y apoyado por las Normas de Control Interno en su apartado 4.41. Documentación y Registro de la gestión institucional. *(Viene de Conclusión 06).*

---

## A LA DIRECTORA DEL DIRECCIÓN ESTRATEGICA.

### RECOMENDACIÓN N° 03.

En un máximo de noventa (90) días con el acompañamiento del Departamento de Recursos Humanos para que a la luz de los Manuales de puestos y cargos Institucionales y las actividades - tareas ordinarias que ejecutan las técnicas administrativas de las Unidades Regionales y CEAAM, emitir los lineamientos e instrumentos necesarios que permitan delimitar de forma específica el alcance de la atención que puedan brindar las técnicas administrativas a las usuarias que acceden los servicios sin que esta, roce con la atención directa que brinda el personal técnico.

La recomendación se plantea considerado la descentralización y la implementación de servicio de atención en violencia en las Unidades Regionales mediante la apertura de plazas para abogadas y psicólogas, lo cual para este caso en particular ha generado un aumento en la demanda de atención para la Región del Pacífico Central; indicando que se han presentado meses donde la atención supera a las trescientas usuarias, haciendo que las funciones operativas de registro y control de citas para este servicio sea ejecutado por la Técnica Administrativa, así como la recepción de personas usuarias a la Unidad Regional.

La importancia en la implementación de dicha recomendación busca emitir los lineamientos e instrumentos necesarios que permitan delimitar de forma específica el alcance de la atención que puedan brindar las técnicas administrativas a las usuarias que acceden los servicios sin que esta, roce con la atención directa que brinda el personal técnico. *(Viene de Conclusión 07)*

---

## A LA DIRECTORA DE LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA.

### RECOMENDACIÓN N° 04.

En un máximo de sesenta (60) días, realizar y documentar las gestiones pertinentes para que el INAMU, cuente con una dirección única de correo electrónico para recibir

los emplazamientos y cualquier otra resolución judicial en la cual deba intervenir en línea con el alcance del servicio brindado, además de documentar el proceso de asignación, control y seguimiento de casos ingresados mediante dicha dirección de correo electrónico.

La recomendación anterior, nace de la necesidad de centralizar, planificar y programar la recepción de notificaciones judiciales, ya que se han presentado situaciones donde las personas funcionarias brindan su correo personal para estos trámites y que, en caso de renuncia, incapacidad, vacaciones, ausencia temporal o permanente de las personas funcionarias, dejan de atenderse de manera oportuna, desmejorando la calidad del servicio brindado a las personas usuarias del INAMU.

La programación de la atención de los procesos judiciales tiene como fin mejorar las actividades de control, mediante políticas, procedimiento los mecanismos para asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del Sistema de Control Interno y el logro de objetivos institucionales. *(Viene de Conclusión 09).*

---

## **A LA PRESIDENTA EJECUTIVA.**

### **RECOMENDACIÓN N° 05.**

En un máximo de treinta (30) días, y derivado de las inconsistencias detectadas en la gestión del contrato comercial 2013-000032, relacionadas con posibles inversiones y/o gastos competentes al contratista, pero que fueron ejecutadas con recursos institucionales, implementar y formalizar las acciones de control necesarias para asegurar que situaciones similares no se vuelvan a presentar y que todos los servicios tercerizados se ejecuten de acuerdo con las condiciones pactadas (multas y sanciones por incumplimiento) y bajo los principios de eficiencia, eficacia y economía.

Durante la entrevista se hicieron consultas en relación con el estado y mantenimiento del inmueble donde está ubicada la Unidad Regional Pacífico Central, indicado que se tienen goteras en el salón donde están la mayor cantidad de personas funcionarias, la canoa interna no funciona, se le comunico a la dueña del inmueble la situación,

pero hizo caso omiso de la situación y no quiso invertir debido a que sabe que las instalaciones del INAMU se van a trasladar, cabe indicar que esta situación se tiene documentada mediante fotos y correos desde agosto 2021 y que durante mayo 2022 se continuaba presentando la misma situación en un nivel menor, pero aun así poniendo en riesgo los activos institucionales. También se indica que el portón del garaje eléctrico se dañó, el motor tiene más de 10 años la dueña del Inmueble tampoco atendió la solicitud, por lo que se hizo un trabajo para que se abra de forma manual, por parte del área de mantenimiento institucional al analizar la normativa relacionada con dicho tema, así como el contrato del Edificio, se considera que la ausencia de seguimiento y control en cuanto a las responsabilidades contractuales del arrendador, considerando los costos y el tiempo invertidos en solventar esta situación.

La importancia en la implementación de la recomendación anterior reside en la necesidad institucional de documentar en forma adecuada y oportuna, todos aquellos procedimientos o prácticas administrativas que impliquen la ejecución de actividades que tienden en algunos casos, a contener elementos que pueden ser sujetos de interpretación, como, los contratos de alquiler de edificios para este caso en particular de las cláusulas sexta y décima segunda de la Contratación de alquiler para la oficina regional de Puntarenas, contrato 2013-000032, así como los detallado en Ley 7527 Ley General de arrendamientos urbanos y suburbanos en sus artículos 35 y 55 considerando los daños de inmueble por el tiempo o de forma fortuita y los límites monetarios que está dispuesto asumir el INAMU en cuanto a reparaciones; así como la búsqueda de la eficiencia y eficacia en las optimización de los recursos institucionales. (*Viene de Conclusión 10*).

---

## **AL COORDINADOR DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.**

### **RECOMENDACIÓN N° 06.**

En un máximo de noventa (90) días girar las instrucciones para que el proceso Salud Ocupacional, realice un análisis de los riesgos en seguridad física a los que se ven expuestas las personas funcionarias que brindan los servicios de atención directa y de acuerdo con los resultados, establecer una hoja de ruta para que las inconsistencias detectadas se subsanen.

La recomendación anterior considera riesgos relacionados el trabajo psicosocial que realizan las abogadas y psicólogas de las Unidades Regionales, a través de las entrevistas realizadas durante las visitas, se indicaron situaciones de riesgo para las personas funcionarias por el servicio brindado a la personas usuarias, ataques en su lugar de trabajo, ingreso a las instalaciones bajo el efecto de sustancias no autorizadas, no se hace una revisión a las personas para evitar el ingreso con armas, por lo que se considera importante realizar un análisis para la implementación de planes de acción que resguarden la integridad física y mental de las psicólogas y abogadas en las Unidades Regionales.

La importancia en la implementación de la recomendación anterior reside en la obligación del patrono de adoptar, en los lugares de trabajo, las medidas para garantizar la salud ocupacional de los trabajadores, mediante los encargados de gestionar la salud ocupacional de las personas en los centros de trabajo, a partir de un abordaje de prevención y promoción de la salud ocupacional, con gestión integral de los riesgos higiénicos, de seguridad y los riesgos psicosociales y los emergentes y reemergentes, según la naturaleza propia de la empresa. *(Viene de Conclusión 11).*

---

## 6. ANEXOS

---



Anexo 1. Arqueo de  
Caja Chica.pdf



Anexo 2. Arqueo  
Fondo Personas Usua001-2022



Anexo 3 SVPD



Anexo 4 SVPD



Anexo 5 SVPD



Anexo 6 Alquiler de  
Oficinas Puntarenas.p



Anexo 7



Anexo 8 CIRCULAR  
PE-003.pdf



Anexo 9 Vista de  
Inmuebles.pdf

---

Cc. Sra. Ana Lorena Flores Salazar, directora a.i., Dirección Estratégica.  
Sra. Zaida Barboza Hernández, directora a.i., Dirección Administrativa Financiera.  
Sra. María Ester Vargas Vega, coordinadora, Departamento de Desarrollo Regional.  
Sra. Monserrat Montero Matamoros, jefatura, Unidad Regional Pacífico Central.  
Sr. Nelson Sánchez Valverde, coordinador, Departamento de Recursos Humanos.  
Sr. Abdenago López Chacón, coordinador, Departamento de Servicios Generales y Transporte.  
Sr. Jonathan Aguilar Arias, profesional operativo 2, Archivo Central Institucional.