

# MUNICIPALIDAD DE CURRIDABAT



Un servicio profesional comprometido con la objetividad y el servicio al cliente.

## INFORME AIM-004-2017

### Sub- proceso Oficina de la Mujer

*Realizado por:*  
Licda. Natalia Méndez Badilla

*Supervisado por:*  
Lic. Gonzalo Chacón Chacón

*Noviembre 2017*

---

**INFORME DE AUDITORÍA  
SUB PROCESO OFICINA DE LA MUJER**

**Contenido**

	<u><b>Página Nro.</b></u>
<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>5</b>
1.1. Origen .....	5
1.2. Objetivo (s) .....	5
1.3. Alcance .....	5
1.4. Responsabilidad de la Administración y la Auditoría .....	5
1.5. Regulaciones de Control Interno .....	6
1.6. Limitaciones al alcance.....	6
1.7. Comunicación de Resultados.....	6
<b>2. RESULTADOS .....</b>	<b>6</b>
<b>3. CONCLUSIÓN GENERAL.....</b>	<b>9</b>
<b>4. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>9</b>
4.1. A la Dirección de Responsabilidad Social:.....	10
4.2. A la Dirección Financiera: .....	11

**RESUMEN EJECUTIVO**

**Sub- Proceso Oficina de la Mujer**

***¿Qué se examinó?***

La auditoría operativa se llevó a cabo en la Oficina de la Mujer (OFIM) que pertenece a la Dirección de Responsabilidad Social (DRS) de la Municipalidad de Curridabat, con el objetivo de determinar y promover aspectos de mejora en la gestión de esta Oficina, con el fin de que le permita lograr de forma eficaz y eficiente el cumplimiento de los objetivos institucionales.

***¿Por qué es importante?***

La Oficina de la Mujer como parte de esta Municipalidad se encuentra sujeta a la Ley General de Control Interno debe disponer de una serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de objetivos vinculados con el fortalecimiento e impulso de políticas, programas, proyectos y acciones estratégicas para avanzar en el ejercicio de los derechos de las mujeres, la igualdad y equidad de género en el ámbito local municipal y la atención y prevención en forma especializada la violencia intrafamiliar (VIF).

***¿Qué se encontró?***

Una vez concluida la presente auditoría, se encontraron aspectos de mejora de control interno vinculadas con PAO y el presupuesto 2016 de la OFIM dado que no fue posible determinar su eficiencia y eficacia debido a que existe una incongruencia entre lo planificado y lo ejecutado; así como un ajuste de las metas del presupuesto que permita verificar su cumplimiento respecto a los informes de gestión. Además, esta Oficina no dispone de sistemas de registro que permitan de forma oportuna valorar el avance y cumplimiento de metas.

También se solicitaron las estrategias y protocolos orientados a salvaguardar la integridad mental, física y laboral de la profesional a cargo de la Oficina; sin embargo, no fue posible determinar su existencia debido a que según el criterio de la DRS esto es un asunto propio de la Oficina de Salud Ocupacional.

Sobre la actualización profesional esta auditoria no pudo determinar que se desarrolle como una práctica constante para la funcionaria, puesto que para el 2016 participó únicamente en un Congreso sobre Alzheimer.

Por último, a nivel de presentación de informes de gestión la Oficina de la Mujer se pudo constatar que estos carecen de una serie de elementos que enriquezcan este informe, así como de la gestión realizada y permita tomar decisiones.

---

En conclusión, es criterio de esta Auditoría Interna, que la subsanación de los aspectos señalados y vinculados con la revisión del PAO y presupuesto de la OFIM, los planes de autocuidado, la actualización profesional y la presentación de informes de gestión, contribuirán a fortalecer los mecanismos de control interno vinculados con esta temática.

### *¿Qué sigue?*

Para atender los hallazgos indicados, se emiten recomendaciones a las Direcciones de Responsabilidad Social y Financiera, a fin de que estas situaciones sean subsanadas.

**INFORME DE LA AUDITORIA OPERATIVA  
REALIZADA EN LA OFICINA DE LA MUJER**

## **1. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Origen**

Este estudio es de carácter operativo y obedece al cumplimiento de parte del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2017, el cuál es de conocimiento por el Concejo Municipal y fue comunicado a la Contraloría General de la República.

### **1.2. Objetivo (s)**

El objetivo general del estudio consistió en determinar y promover aspectos de mejora en la gestión de la OFIM, con el fin de que le permita lograr de forma eficaz y eficiente el cumplimiento de los objetivos institucionales vinculados con el fortalecimiento de los derechos de las mujeres e igualdad de género, así como de atender y prevenir de forma especializada la VIF.

### **1.3. Alcance**

El alcance del estudio comprendió la verificación de la gestión de la OFIM para el período comprendido entre el 01 de enero y 31 de diciembre de 2016.

El estudio de Auditoría se ejecutó de conformidad con las “Normas para el Ejercicio de Auditoría Interna en el Sector Público” dictadas por la Contraloría General de la República (Resolución R-DC-119-2009) y las “Normas Generales de Auditoría para el Sector Público” (M-R-DC-64-2014).

### **1.4. Responsabilidad de la Administración y la Auditoría**

La veracidad y exactitud de la información en la que se basó esta auditoría para llegar a los resultados obtenidos en el presente informe, es responsabilidad de la administración activa.

---

La responsabilidad de esta Auditoría consiste en emitir una opinión sobre la efectividad con la que la OFIM, gestiona el Sistema de Control Interno de sus procesos y que estén alineados con lo establecido en la normativa legal, técnica y administrativa aplicable.

### **1.5. Regulaciones de Control Interno**

Regulaciones de la Ley General de Control Interno (Artículos 10, 12, 36, 38 y 39).

### **1.6. Limitaciones al alcance**

Durante el desarrollo del estudio no se presentaron limitaciones significativas que debieran informarse.

### **1.7. Comunicación de Resultados**

El pasado 15 de noviembre de 2017, la Auditoría Interna, mediante una reunión denominada “conferencia final” dio a conocer al Director de Responsabilidad Social y a la encargada de la Oficina de la Mujer, los resultados a los cuales se llegó en el desarrollo del estudio, así como las conclusiones y las recomendaciones que a criterio de esta Auditoría deberían girarse.

Tomando en consideración que los funcionarios antes mencionados avalaron lo expuesto, se sometió a consenso los plazos de cumplimiento de las referidas recomendaciones.

Se confeccionó además un documento denominado “Acta de Validación” en el cual se detallan los principales aspectos del estudio y los plazos de cumplimiento de las recomendaciones acordados.

Por parte de la Auditoría expusieron el presente informe la Licda. Natalia Méndez Badilla, Profesional Analista y el Lic. Gonzalo Chacón Chacón, Auditor Interno.

## **2. RESULTADOS**

A continuación, se presentan los resultados del estudio de auditoría. Asimismo, con fundamento en los resultados obtenidos, así como en las potestades conferidas en la Ley General de Control Interno artículos 12 inciso c) y 36, se emiten recomendaciones a la entidad auditada, en virtud de las circunstancias encontradas, para mejorar los controles internos, la eficiencia operativa y los resultados institucionales en cada uno de los resultados en que aplique.

### **2.1. PAO y Presupuesto de la OFIM para el período 2016**

En la revisión del PAO y el presupuesto correspondiente para la Oficina de la Mujer para el año 2016 se identificaron algunas situaciones:

1. Del PAO fijado para la OFIM durante el periodo 2016 no fue posible determinar su eficiencia y eficacia debido a que existe una incongruencia entre lo planificado y ejecutado presupuestariamente, tampoco se pudo observar el ajuste de las metas del presupuesto autorizado que permita determinar su cumplimiento respecto a los informes de gestión.
2. La Oficina de la Mujer no dispone de sistemas de registro presupuestario que permitan de forma oportuna valorar el avance y cumplimiento de sus metas.

La responsabilidad de elaborar el PAO es compartida por el DRS y la encargada de la OFIM, operativamente y lo remite a las Direcciones Financiera y de Planificación para ser incluidos en el PAO institucional y es en la etapa de discusión del presupuesto, la cual se realiza entre la Alcaldía y las áreas financiera y de planificación donde se determina qué proyectos se aprueban (líneas del PAO) y qué recurso se les asigna, en el entendido que la propuesta inicial del PAO puede modificarse en la marcha por recortes de presupuesto.

La labor de la funcionaria de la OFIM es junto con su director preparar y planificar las actividades a desarrollar durante un año determinado y de ahí estimar el presupuesto correspondiente y el tipo de actividades por medio de las cuáles se van a desarrollar, posterior a esto la funcionaria no tiene más participación. De las actividades que son planificadas y posteriormente autorizadas no hay de manera oficial una comunicación efectiva donde se informe de esto.

Esta situación implica la inobservancia de las sub normas 4.5.1, 4.5.2, 5.1, 5.7.2, 5.7.3 y 5.7.4 de las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), así como el artículo 5 inciso b) de la Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos.

## ***2.2. Plan de Autocuidado y contingencias para la gestión realizada por la OFIM***

No fue posible determinar que en la Oficina de la Mujer se disponga de estrategias y protocolos que resguarden la integridad mental y física del profesional, ante la materialización de posibles riesgos y consecuencias derivadas del apoyo profesional brindado a mujeres víctimas de distintas manifestaciones de violencia intrafamiliar y el ingreso a barrios catalogados como peligrosos, conflictivos y de alta incidencia delictiva.

Según criterio de la Dirección de Responsabilidad Social esta gestión no les corresponde sino más bien a la Oficina de Recursos Humanos, concretamente a la Oficina de Salud Ocupacional. Al parecer existe solamente una coordinación, entre la Jefatura y la funcionaria de la OFIM, cuyo fin es evaluar las condiciones y situaciones que se puedan presentar y afecten a la funcionaria, sin que se aplique alguna medida concreta.

De acuerdo a lo anterior, existe una posible inobservancia del artículo 49 inciso m) del Reglamento Autónomo de Servicios de la Municipalidad de Curridabat.

Además, los riesgos asociados a que los funcionarios que laboran en esta función puedan ser víctimas de agresión y amenazas por los victimarios, presentar a nivel personal desgaste emocional, cansancio, cefaleas

repetidas, contracturas musculares, estados depresivos y problemas de concentración; a nivel laboral conflictos interpersonales al interior de los equipos de trabajo, disminución del compromiso, ausentismos laborales, afectación de la calidad del servicio brindado, síndrome "burnout" (o profesional quemado).

### ***2.3. Programa de Actualización Profesional para la funcionaria de la OFIM***

No fue posible determinar que se desarrolle como practica la actualización profesional a los funcionarios de la OFIM, puesto que al parecer durante el 2016 esa Oficina participó únicamente en un Congreso sobre Alzheimer.

A pesar que en las evaluaciones de desempeño se hacen las solicitudes de capacitación estas no se han llegado a poner en práctica.

Lo anterior supone una inobservancia de la norma 2.4 de las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), el artículo 49 inciso a) del Reglamento Autónomo de Servicios de la Municipalidad de Curridabat.

El personal de OFIM puede exponerse a la desactualización profesional limitándolo al conocimiento de nuevas herramientas tecnológicas, conceptuales, metodologías clínicas y de establecer espacios que permitan intercambios profesionales con expertos y responder a los planes de desarrollo institucional.

### ***2.4. Informes de la gestión realizada por la OFIM***

Se pudo constatar que los informes de gestión de la Oficina carecen de:

1. La referencia a las metas y objetivos estratégicos en materia de equidad de género y violencia intrafamiliar vinculados a la planificación institucional.
2. Los datos recopilados e incluidos gráficamente en el informe, corresponden únicamente a la atención psicológica de las usuarias que se acercan a la OFIM por primera vez y estos gráficos carecen de elementos esenciales que permitan su interpretación.
3. Indicadores estratégicos asociados a la Política Nacional para la Igualdad y Equidad de Género (PIEG).
4. Una medición y evaluación del servicio brindado.
5. Un análisis FODA para la labor realizada por la Oficina.
6. Elementos básicos de presentación como introducción, definición de logros obtenidos en la gestión, problemas identificados, definición de responsabilidades, conclusiones y recomendaciones.



---

Según criterio de la Dirección de Responsabilidad Social y la Oficina de la Mujer su actividad prioritaria es dar la atención a las distintas necesidades del contexto social al que se enfrentan y no a labores administrativas.

Esto conlleva una posible inobservancia de las normas 1.9 y 3.3 de las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE).

También, la ausencia de una garantía razonable que la Administración disponga de herramientas que transmitan la información técnica y científica derivada de su gestión que permita reconocer las necesidades y problemáticas a nivel cantonal y que resulta de utilidad para la toma de decisiones, identificación de los distintos actores locales, definición de prioridades, diseño de acciones y evaluación de los proyectos.

### **3. CONCLUSIÓN GENERAL**

Este Despacho considera que las debilidades de control interno y las observaciones encontradas durante este estudio sobre la gestión de la OFIM no permite tener una seguridad razonable que el cumplimiento de los objetivos de la unidad se pueda llevar a cabo satisfactoriamente. Por lo tanto, la opinión general es insatisfactoria.

### **4. RECOMENDACIONES**

De conformidad con las competencias asignadas en el artículo 12 de la “Ley General de Control Interno, N° 8292, que señala entre los deberes del jerarca y los titulares subordinados, analizar e implementar, de inmediato, las observaciones, recomendaciones 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, se emiten las siguientes recomendaciones, las cuales deberán estar debidamente cumplidas en los plazos conferidos para tales efectos y que cuentan a partir de la fecha de recibo de este informe.

Para el cumplimiento de las recomendaciones, deberán dictarse lineamientos claros y específicos y designar puntualmente los responsables de ponerlos en práctica, por lo que estas instrucciones deberán emitirse por escrito y comunicarse formalmente, así como definir los plazos razonables para su implementación, de manera que la administración activa pueda establecer las responsabilidades respectivas en caso del no cumplimiento de éstas.

Además, el órgano o funcionario a quién se gira la recomendación es el responsable de su cumplimiento, por lo cual deberá realizar las acciones pertinentes para verificar que los funcionarios subordinados a quienes se designen su instauración, cumplan con lo ordenado dentro del plazo que se les otorgó.

---

Esta Auditoría se reserva la posibilidad de verificar, mediante los medios que considere pertinentes, la efectiva implementación de las recomendaciones emitidas, así como de valorar, recomendar la aplicación de los procedimientos administrativos que correspondan, en caso de incumplimiento injustificado de tales recomendaciones.

#### **4.1. A la Dirección de Responsabilidad Social:**

- 4.1.1. Instruir a la encargada de la Oficina de la Mujer para que de forma inmediata implemente los mecanismos de control que permitan evaluar el cumplimiento de la eficiencia y eficacia presupuestaria de sus proyectos. Remitir a esta auditoría en el plazo de diez días copia del oficio donde se gire esta instrucción.
- 4.1.2. Coordinar con el área de Salud Ocupacional, para que en el plazo de cuatro meses se disponga de un plan de contingencia dirigido al establecimiento de medidas de protección en respuesta a los diferentes niveles de riesgos a los que se encuentra expuesta la OFIM en el ejercicio de sus funciones; así como la protección de la vida, integridad física y seguridad de estos funcionarios. Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación se deberá aportar a esta auditoría una certificación que indique que se dispone de este plan.
- 4.1.3. Gestionar, en un plazo de diez días con el Departamento de Recursos Humanos, para que se consideren las solicitudes de capacitación profesional dentro del plan institucional y dar seguimiento para que estas capacitaciones se lleguen a materializar. Remitir copia a esta auditoría de la gestión realizada para dar por cumplida esta recomendación.
- 4.1.4. Girar instrucciones a la encargada de la Oficina de la Mujer para que, en un plazo de tres meses, se disponga de indicadores que permitan evaluar los objetivos de la oficina y dar seguimiento a la gestión realizada. Una vez cumplido el plazo, suministrar copia a esta auditoría de los indicadores.
- 4.1.5. Instruir a la encargada de la Oficina de la Mujer para que en el plazo de tres meses se dispongan de herramientas de evaluación del servicio que brinda la Oficina de la Mujer en los diferentes campos de acción con miras al mejoramiento continuo del mismo. Remitir a esta auditoría en el plazo establecido copia de las acciones y herramientas diseñadas para la evaluación del servicio que brinda la Oficina.
- 4.1.6. Instruir a la encargada de la oficina de la mujer para que en un plazo de tres meses se cuente con un análisis FODA de las áreas de acción de la Oficina de la Mujer con el fin de identificar las realidades que impactan su gestión, considerando los principales factores internos y externos. Remitir a esta auditoría copia del análisis FODA que se realice.

#### 4.2. A la Dirección Financiera:


- 4.2.1. En futuros proyectos de presupuesto ordinario, en caso que se tenga que recortar la propuesta de la Oficina de la Mujer se considere su criterio para que determine los proyectos que podrán ser atendidos con los recursos asignados. Suministrar a esta auditoria en el plazo máximo de diez días copia del oficio donde se remite esta instrucción.



X

Natalia Méndez Badilla

Profesional Analista

 Firma recuperable

X Firmado digitalmente

Firmado por: GONZALO ANTONIO CHACON CHACON (AUTENTICACION)

Gonzalo Chacón Chacón

Auditor Interno