



AUDITORIA INTERNA

|San José, 03 de noviembre de 2021

PANI-AI-OF-0126-2021

Señora
Gladys Jiménez Arias
Ministra de la Niñez y Adolescencia
**Patronato Nacional de la Infancia
S.O.**

Estimada señora:

En cumplimiento al Plan Anual de Trabajo del 2021, se procedió a realizar el estudio denominado **“Auditoría operativa al Proceso de Protección en Albergues Institucionales.”**, cuyos resultados se exponen en el informe adjunto.

De conformidad con la Ley General de Control Interno se advierte la responsabilidad de cumplir con lo consignado en el Artículo 37 relacionado con el trámite de las recomendaciones, así como el Artículo 39 sobre la responsabilidad administrativa en el no cumplimiento de lo estipulado en ellos, que en los aspectos más relevantes se indica:

“Artículo 37.- Informes dirigidos al jerarca.

Cuando el informe de auditoría este 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.”

“Artículo 39.- Responsabilidades y sanciones.



AUDITORIA INTERNA

.../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”.

El presente estudio estuvo a cargo de Luis Carlos López Sánchez, con la colaboración de Carlos Ramírez Naranjo, Alejandro Obando Morales y la supervisión de Juan Carlos Fallas Segura, funcionarios de esta Auditoría.

Como parte del procedimiento de Auditoría, se realizó una devolución de resultados a su persona el día **06 de octubre de 2021**; en la cual participaron los señores Eduardo Montero González, Gerente Técnico, la señora Carmen Bolaños Morales, Coordinadora del Departamento de Protección, los señores Omar Herrera Rodríguez, Víctor Soto Trejos y la señora Fabiola Elizondo Alfaro, funcionarios de la Unidad de Albergues de la Gerencia Técnica.

En dichas discusiones se realizó una amplia exposición del origen, objetivo, alcance, resultados, conclusiones y recomendaciones y se firmaron las actas de discusión.

Agradeciendo la atención a la presente se despide,

Atentamente,



María Auxiliadora Chaves Campos
Auditora Interna
Teléfono: 2523-0717
E-mail: achaves@pani.go.cr
Dirección: Barrio Luján San José.

C.c. Junta Directiva
Gerencia Técnica
Departamento de Protección
Control Interno
Legajo estudio.
Consecutivo

☞ MCC/jefs/lcls



AUDITORIA INTERNA

PATRONATO NACIONAL DE LA INFANCIA

Auditoria Interna

INFORME AII-08-2021 “AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE PROTECCIÓN EN ALBERGUES INSTITUCIONALES”.

Noviembre 2021



AUDITORIA INTERNA

Contenido	
RESUMEN EJECUTIVO	6
INTRODUCCIÓN	9
Origen de la Auditoria.....	9
Objetivo del estudio	10
Objetivos específicos.....	10
Alcance	10
Metodología Aplicada	14
Limitaciones en la ejecución de la Auditoria.....	15
Generalidades acerca del objeto auditado.....	15
Comunicación preliminar de los resultados de la auditoria	18
Siglas.....	19
2. RESULTADOS	19
A. DEBILIDADES ASOCIADAS A LA DEFINICIÓN, PLANIFICACIÓN Y ARTÍCULACIÓN DEL PROCESO DE PROTECCIÓN EN ALBERGUES INSTITUCIONALES	19
El Proceso de Protección en Albergues Institucional no cuenta con una estructura que articule de forma integral la totalidad de instancias, los responsables, su participación y las actividades referentes al seguimiento y supervisión de las actividades asociadas al Proceso de Protección de PME en albergues Institucionales. 19	
Debilidades en la vinculación entre las metas establecidas y los recursos presupuestarios estimados para el cumplimiento de metas del Proceso de Protección en Albergues Institucionales”	23
B. CUMPLIMIENTO DE FACTORES PROTECTORES EN ALBERGUES INSTITUCIONALES	24
Ausencia de un estudio de cargas y especialidades que permita determinar las necesidades reales de recursos Profesionales de los Equipos de Albergues de las Direcciones Regionales para la ejecución de las actividades asociadas a los procesos de garantía de derechos en los Albergues del PANI.....	24
Necesidad de homologar los lineamientos respecto a la forma en que deben registrarse y respaldarse las acciones y tareas desarrolladas por los equipos de las Direcciones Regionales en los procesos de intervención y garantía de factores protectores en los albergues institucionales	28
Derecho a la alimentación de las PME en los albergues del PANI: oportunidades de mejora en la definición de actividades y responsables	30
Derecho a la salud de las PME en los albergues del PANI: requerimiento de acompañamiento de los profesionales en salud a los equipos de albergues.	33



AUDITORIA INTERNA

Derecho a la Educación; Oportunidades de mejora en el acceso a la educación modalidad virtual en los albergues del PANI:	35
C. ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA Y CONDICIONES EN QUE PERMANECEN LAS PME EN ALBERGUES INSTITUCIONALES	43
Albergues Institucionales funcionan sin Permisos Sanitarios de Funcionamiento	43
Condiciones de los albergues en que permanecen protegidas las PME	49
D. DIRECCIONAMIENTO, SUPERVISIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO DE LAS INSTANCIAS DE LA GERENCIA TÉCNICA QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DE PROTECCIÓN EN ALBERGUES.	57
Debilidades en la formulación de las recomendaciones efectuadas por la Unidad de Albergues de la Gerencia Técnica y tardanza en su cumplimiento.....	57
Percepción de los equipos técnicos de albergues en Direcciones Regionales sobre la asesoría y acompañamiento recibido.....	60
Ausencia de un plan para mitigar los riesgos identificados en el Proceso de Protección en Albergues Institucionales:	62
3. CONCLUSIONES.....	66
4. RECOMENDACIONES	67
ANEXO 01.....	73

RESUMEN EJECUTIVO.

¿Qué examinamos?

Se evaluó el Proceso de Protección en albergues institucionales del Patronato Nacional de la Infancia en lo referente a la capacidad de gestión, el nivel de articulación de las instancias que participan en el proceso de protección y el estado de las condiciones físicas (infraestructura) en que permanecen las PME protegidas en los albergues institucionales, a fin de verificar que la gestión desarrollada por la institución, satisfaga de manera eficiente el fin público de acuerdo con el mandato legal designado y los objetivos del proceso.

¿Por qué es importante?

El Patronato Nacional de la Infancia es por mandato legal el ente estatal responsable de la protección integral de las PME, dentro de este proceso de protección, la institución ha establecido como opción de protección y ubicación de las PME que requieren la separación temporal de la familia, las alternativas denominadas “Albergues Institucionales”.

Dichas alternativas deben garantizar protección y atención integral de las PME mientras permanecen ubicadas en las mismas, garantizando el cumplimiento de sus derechos en concordancia con los derechos establecidos en el Código de Niñez y Adolescencia, La Convención sobre los Derechos de los Niños y las responsabilidades asignadas en su Ley Orgánica. De ahí la importancia de verificar que la institución cumpla de manera eficiente el encargo legal y satisfaga el fin público de acuerdo con los objetivos del proceso de protección.

¿Qué encontramos?

Una vez concluido el estudio se determinó que el Proceso de Protección en Albergues institucionales del Patronato Nacional de la Infancia presenta debilidades que afectan la eficiencia en las actividades de atención y protección integral a las PME ubicadas en los albergues institucionales.



AUDITORIA INTERNA

El Proceso de Protección en Albergues Institucionales requiere la definición de una estructura que consolide, articule la totalidad de instancias y componentes del Proceso de Protección en albergues institucionales de manera integral, así como una definición de las actividades referentes al seguimiento y supervisión, en procura del cumplimiento de los derechos de las PME protegidas en dichas alternativas. Asimismo, se evidenciaron debilidades en la vinculación entre las metas establecidas y los recursos presupuestarios estimados para el cumplimiento de metas del Proceso de Protección en Albergues Institucionales

En relación a los procesos asociados a la gestión para el cumplimiento de derechos de las PME en albergues institucionales se determinó la necesidad de un estudio de cargas y especialidades, que permita determinar las necesidades reales de recursos profesionales de los Equipos de Albergues de las Direcciones Regionales para la ejecución de las actividades asociadas a los procesos de cumplimiento de derechos en los Albergues del PANI.

Además, se determinó la necesidad de definir e implementar lineamientos para el registro, respaldo y custodia de las actividades desarrolladas por los equipos de albergues de las Direcciones Regionales en los procesos de intervención y cumplimiento de derechos en los albergues institucionales.

Adicionalmente se hace importante el fortalecimiento de las actividades relacionadas con la garantía de derechos tales como alimentación y salud, de manera que sean desarrollados por profesionales con el conocimiento técnico que permita acompañar y supervisar la gestión desarrollada en los albergues institucionales para el cumplimiento de derechos.

Respecto al derecho a la Educación y su acceso mediante la modalidad virtual se determinaron aspectos susceptibles de mejora relacionados con la cantidad de equipo disponible, la capacidad de conexión en los albergues y la necesidad de capacitación del personal que acompaña a las PME en los procesos educativos.

Sobre las condiciones de la infraestructura se determinó que un 39% de los albergues institucionales no cumplen con los permisos de habilitación y funcionamiento necesarios para garantizar la protección de las PME en dichas alternativas. Determinándose, además, la necesidad de mejoras en la infraestructura física, en la



AUDITORIA INTERNA

dotación de mobiliario y en la gestión para el manteniendo preventivo de los equipos de seguridad (extintores).

Asimismo, se evidenciaron oportunidades de mejora para seguimiento a las recomendaciones incorporadas en los informes de visitas efectuados por la Unidad de Albergues de la Gerencia Técnica, así como en el acompañamiento y asesoría hacia los equipos profesionales de albergues de las Direcciones Regionales.

Con respecto a la administración de los riesgos se determinó la ausencia de un plan para mitigar los riesgos identificados en el Proceso de Protección en Albergues Institucionales como herramienta para la gestión y la administración de los riesgos que podría afectar el cumplimiento de los objetivos relacionados con la garantía de los derechos de las PME en los albergues del PANI.

¿Qué sigue?

El cumplimiento de las recomendaciones del presente informe por parte de la Administración Activa del PANI de modo que se proceda a subsanar las debilidades señaladas y se implementen las recomendaciones que permitan la mejora a los procesos evaluados de manera que se fortalezca la eficiencia de la gestión institucional relacionada con el Proceso de Protección en Albergues Institucionales.



AUDITORIA INTERNA

INFORME AII-010-2021 “Auditoría Operativa al Proceso de Protección en Albergues Institucionales”

INTRODUCCIÓN.

Origen de la Auditoria

- 1.1. La Convención sobre los Derechos de los Niños, establece que cuando la familia biológica por diferentes razones no está en capacidad de garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas menores de edad, el estado a través del Patronato Nacional de la Infancia asume tal responsabilidad mediante el dictado de medidas de protección de cuidado y/o abrigo provisional, teniendo en cuenta que para la ubicación temporal de una persona menor de edad se debe considerar en primer término a la familia extensa u otras personas con quienes el niño, niña o adolescente mantenga lazos afectivos, antes de considerar una alternativa institucional.
- 1.2. Es así como el Patronato Nacional de la Infancia dentro del proceso de Protección, ha establecido como opción de protección y ubicación de niños, niñas y adolescentes, a la alternativa denominada “Albergue Institucional”, que deben regirse por principios de dignidad del ser humano, libertad, justicia y solidaridad, pues se considera un lugar que brinda un servicios de calidad a la población menor de edad que se encuentre en protección, en donde se garantiza el factor protector para que se cumplan todos sus derechos, especialmente la pronta restitución del derecho a la familia.
- 1.3. Actualmente la institución dispone de 46 albergues institucionales para los procesos de protección relacionados con las PME a las cuales se le ha efectuado a nivel institucional un proceso de protección y que por sus condiciones deben permanecer bajo la protección institucional. En dichas alternativas deberán efectuarse las acciones necesarias a fin de brindar protección integral y brindar cumplimiento de los derechos de las PME en procura del interés superior de los niños, niñas y adolescentes que permanecen en dichas alternativas desde el momento del ingreso hasta su egreso.
- 1.4. En la valoración de riesgos del universo auditable realizado por esta Auditoría, el proceso de protección en albergues institucionales tuvo una calificación de riesgo medio, por lo cual en el Plan Estratégico de la Auditoría Interna se programó para el

AUDITORIA INTERNA

periodo 2021 la ejecución de una auditoría operativa para evaluar dicho proceso de Albergues Institucionales.

Objetivo del estudio

- 1.5.** Evaluar la eficiencia del proceso de protección en albergues institucionales en cuanto a la capacidad de gestión de las instancias ejecutores, para garantizar que la atención integral y la garantía de factores protectores y restitución de derechos a las PME protegidas en estas alternativas, satisfagan el fin público de acuerdo con los objetivos del proceso.

Objetivos específicos

- 1.6.** Verificar el nivel de cumplimiento en los procesos de gestión institucionales para la garantía de factores protectores de las PME protegidas en los albergues institucionales.
- 1.7.** Determinar el estado de las condiciones físicas (infraestructura) en que permanecen las PME protegidas en los albergues institucionales para garantizar su protección en los albergues institucionales.
- 1.8.** Evaluar el nivel de articulación del proceso de protección en albergues institucionales en lo referente a la articulación, comunicación y supervisión de las instancias que participan en el proceso de protección en albergues del PANI.

Alcance

- 1.9.** La auditoría operativa comprendió la evaluación de las gestiones efectuadas por la Administración a fin de garantizar que el Proceso de Protección en Albergues Institucionales se apegue a los lineamientos establecidos y a la normativa aplicable y contribuya a garantizar la protección integral de las PME protegidas en albergues institucionales, para el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2020.

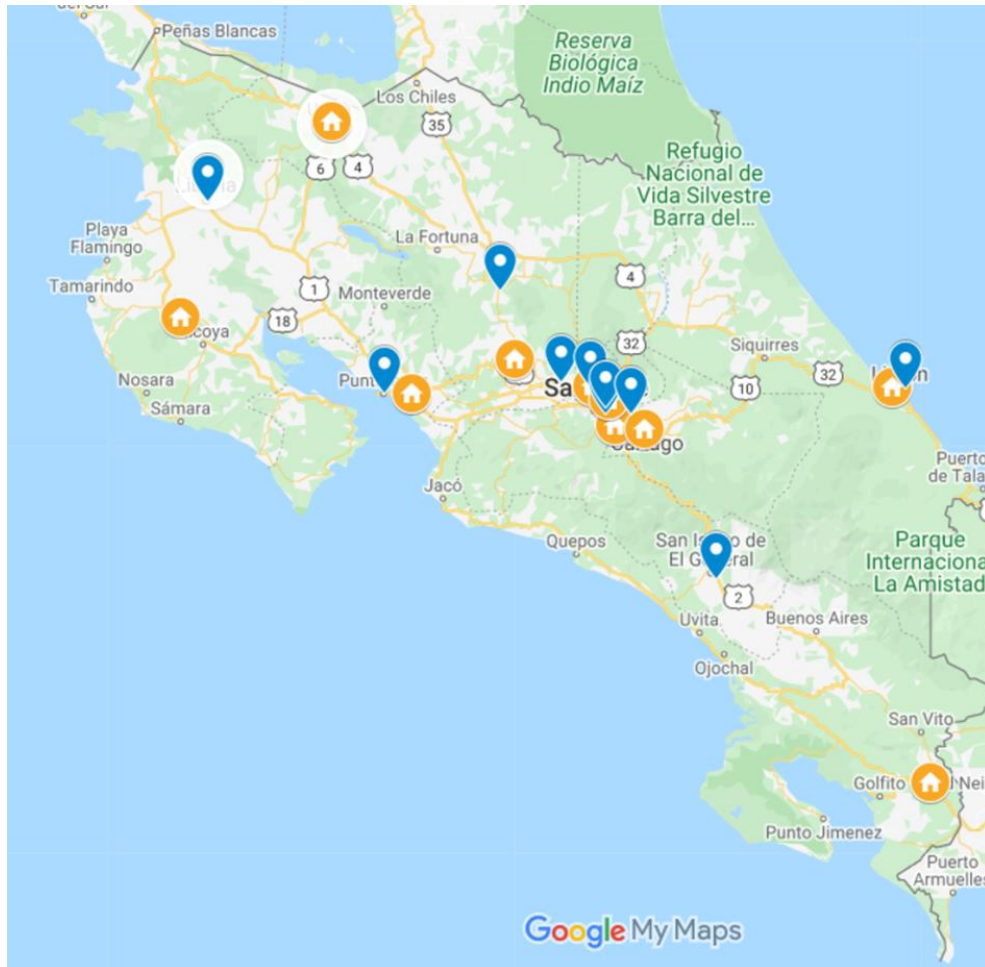


AUDITORIA INTERNA

- 1.10.** En los casos que se consideró necesario las pruebas se extendieron al período 2021, referenciándose en el presente informe, para cada caso concreto las fechas en que se realizó la evaluación.
- 1.11.** Para tales efectos se consideró una muestra representativa de un albergue en cada una de las 10 Direcciones Regionales. A continuación, se muestra un detalle de las Direcciones Regionales, así como los albergues considerados en la muestra.

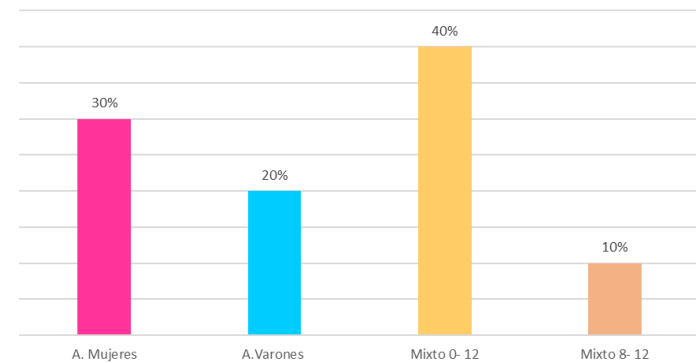
Informe Final

AUDITORIA INTERNA



Detalle de la muestra seleccionada:

Dirección Regional	Albergue	Perfil
Dirección Regional San José Sur	Las Gaviotas	Adolescentes mujeres
Dirección Regional San José Central	Moravia 1	Mixto 8 a 12 años
Dirección Regional Cartago	Cartago	Mixta 0 a 12 años
Dirección Regional Alajuela	Naranjo	Adolescentes mujeres
Dirección Regional Heredia	El Bosque	Adolescentes varones
Dirección Regional Brunca	Hogarcito Infantil Corredores	Mixto 0 a 12 años
Dirección Regional Chorotega	Osito Pequitas	Mixto 0 a 12 años
Dirección Regional Pacífico Central	Albergue Sueños de Esperanza	Adolescentes mujeres
Dirección Regional Huetar Caribe	Aldea infantil Moín	Mixto 0 a 12 años
Dirección Regional Huetar Norte	Senderos de Amor	Adolescentes varones



AUDITORIA INTERNA

- 1.12.** Para el desarrollo de esta auditoría se utilizaron técnicas y procedimientos estipulados en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, tales como entrevistas, cuestionarios, solicitudes de información, análisis documental y validación de información.
- 1.13.** Siguiendo los procedimientos establecidos, el proyecto de Auditoría fue asignado al equipo de Auditoría el día 09 de febrero 2021, dando así inicio formal al estudio. En el caso de las comunicaciones y reuniones efectuadas con la Presidencia Ejecutiva, a continuación, se muestra un detalle de las mismas:

Fecha	Comunicaciones efectuadas
19 de febrero de 2021	Solicitud de espacio a secretaria de Presidencia Ejecutiva para reunión de comunicación del inicio de la Auditoria Operativa del Proceso de Protección en Albergues Institucionales (solicitud mediante correo electrónico)
22 de febrero de 2021	Remisión a Presidencia Ejecutiva del Oficio PANI-AI-OF-0032-2021 Comunicación de inicio de la etapa de examen y la lista de verificación de criterios Auditoria Operativa al Proceso de Protección en Albergues Institucionales Recibido físico: "Marianela" 22/feb/21
02 de marzo de 2021	Fecha inicial asignada por el Despacho de la Presidencia Ejecutiva para reunión de comunicación del inicio de la Auditoria Operativa del Proceso de Protección en Albergues Institucionales. Esta fecha fue cambiada por dicho Despacho, concretándose le reunión el 25 de marzo.
25 de marzo de 2021	Se efectúa Reunión comunicación del inicio de la Auditoria Operativa del Proceso de Protección en Albergues Institucionales con la Presidenta Ejecutiva.
14 de mayo de 2021	Solicitud de espacio a secretaria de Presidencia Ejecutiva para reunión de comunicación del inicio de la fase de examen de la Auditoria Operativa del Proceso de Protección en Albergues Institucionales (solicitud mediante correo electrónico)
18 de mayo de 2021	Remisión a Presidencia Ejecutiva Oficio PANI-AI-OF-0067-2021. Comunicación de inicio de la etapa de examen y la lista de verificación de criterios Auditoria Operativa al Proceso de Protección en Albergues Institucionales

AUDITORIA INTERNA

27 de mayo de 2021	Fecha asignada. Se realiza reunión para comunicación a la Presidenta Ejecutiva del inicio de la fase de examen de la Auditoria Operativa al Proceso de Protección en Albergues Institucionales.
27 de setiembre de 2021	Solicitud de espacio a secretaria de Presidencia Ejecutiva para la presentación de resultados y recomendaciones del informe de Auditoria Operativa al Proceso de Protección en Albergues. (solicitud mediante correo electrónico).
06 de octubre de 2021	Fecha asignada, se realiza reunión para la presentación de resultados y recomendaciones del informe de Auditoria Operativa al Proceso de Protección en Albergues Institucionales a la Presidenta Ejecutiva.
08 de octubre de 2021	Remisión del borrador preliminar del informe a la Presidenta Ejecutiva, Gerente Técnico y Coordinadora del Departamento de Protección del Patronato Nacional de la Infancia. Se otorgó un plazo de 10 días para plantear observaciones, el cual tuvo que ser ampliado a petición del Gerente Técnico.
28 de octubre de 2021	Se reciben los oficios PANI-PE-OF-3253-2021 y PANI-GT-OF-01460-2021, con las observaciones al informe.
02 de noviembre 2021	Mediante el Oficio PANI-AI-OF-125-2021 se comunicó a la Presidencia Ejecutiva y Gerencia Técnica lo resuelto por la Auditoría en relación a las observaciones planteadas.

Metodología Aplicada

- 1.14.** Para el desarrollo de esta auditoría se utilizaron técnicas y procedimientos estipulados en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, tales como entrevistas, cuestionarios, solicitudes de información, análisis documental y validación de información.
- 1.15.** Se observó el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y demás normativa aplicable. Asimismo, en la auditoría referida se aplicó en lo pertinente, las herramientas y procedimientos establecidos en el Manual de referencia para auditorías internas (MARPAI).

AUDITORIA INTERNA

Limitaciones en la ejecución de la Auditoria

- 1.16.** Se identificaron limitaciones para el desarrollo del presente estudio relacionadas a la emergencia sanitaria declarada en el país por la pandemia COVID-19, sin embargo, las actividades asociadas a los procesos evaluados se ajustaron maximizando los recursos tecnológicos y los procesos de virtualidad. En este sentido se implementaron acciones tales como:
- Remisión, seguimiento y recepción de cuestionarios virtuales a instancias relacionadas al proceso evaluado.
 - Reuniones, entrevistas y visitas virtuales.
 - Solicitudes y consultas mediante correo electrónico a instancias relacionadas.
- 1.17.** En salvaguarda de la salud de las PME protegidas en albergues, funcionarios de los equipos de albergues, personal de cuidado y funcionarios de la Auditoria Interna, las actividades relacionadas con las visitas a los albergues se efectuaron de manera virtual, la metodología utilizada fue:
- Coordinación con funcionarios del equipo de albergues de cada una de las Direcciones Regionales a fin de que al menos un funcionario efectuara el acompañamiento durante la visita virtual.
 - Las visitas fueron efectuadas mediante computadoras portátiles institucionales con recorridos a través de las instalaciones del albergue a fin de constatar las condiciones sujetas a evaluación.
 - Se grabaron y respaldaron las visitas virtuales efectuadas en archivos digitales.

Generalidades acerca del objeto auditado

- 1.18.** El Patronato Nacional de la Infancia es la institución rectora en materia de niñez y adolescencia y posee por mandato legal y constitucional la responsabilidad de proteger de manera integral a las personas menores de edad.
- 1.19.** Dicha responsabilidad se encuentra establecida en la Ley Orgánica del Patronato Nacional de la Infancia No. 7648; que define al respecto:

“ARTICULO 1.- Naturaleza

AUDITORIA INTERNA

El Patronato Nacional de la Infancia es una institución autónoma con administración descentralizada y presupuesto propio. Su fin primordial es proteger especialmente y en forma integral a las personas menores de edad y sus familias, como elemento natural y pilar de la sociedad.

ARTÍCULO 2.- Principios

El Patronato Nacional de la Infancia... se regirá por los siguientes principios:

a) La obligación prioritaria del Estado costarricense de reconocer, defender y garantizar los derechos de la infancia, la adolescencia y la familia.

(...)

d) La protección integral de la infancia y la adolescencia, así como el reconocimiento de sus derechos y garantías establecidos en la Constitución Política, las normas de derecho internacional y las leyes atinentes a la materia.”

ARTÍCULO 3.- Fines

(...)

a) Fortalecer y proteger a la niñez, la adolescencia y la familia dentro de los mejores valores tradicionales del ser costarricense.

(...)

e) Brindar asistencia técnica y protección a la niñez, la adolescencia y la familia, en situación de riesgo.

ARTÍCULO 4.- Atribuciones

(...)

k) Intervenir como parte en los procesos judiciales y administrativos en que esté vinculada cualquier persona menor de edad que requiera esa intervención, para que se garantice el disfrute pleno de sus derechos.

(...)

m) Disponer en forma provisional de la guarda y crianza de los menores de edad, en aras de proteger su interés superior.”

- 1.20.** Para cumplir con dichas responsabilidades, se establece en el Código de la Niñez y la Adolescencia el Proceso Especial de Protección en vía Administrativa, en defensa del interés superior de la PME y que se aplicara cuando sus derechos se vean amenazados o violados por acciones u omisiones de la sociedad o el estado, omisión o abuso de

los padres o responsables, acciones u omisiones contra sí mismos.¹ Asimismo, el Código establece que en sede administrativa el proceso de protección corresponde a las Oficinas Locales del Patronato Nacional de la Infancia.

***“Artículo 129°- Proceso especial de protección.
En sede administrativa, el proceso especial de protección corresponde a las oficinas locales del Patronato Nacional de la Infancia.”***

1.21. Además, cuando se deba aplicar una medida de protección que implique la separación de la PME de su familia, el Código de Niñez y Adolescencia señala:

***“Artículo 34°-Separación del menor:
La medida de protección tendiente a remover temporalmente del seno familiar a la persona menor de edad sólo se aplicará, cuando la conducta que la originó sea atribuible a alguien que conviva con ella y no exista otra alternativa.”***

1.22. Define además las medidas que puede dictar la Oficina Local en caso de separación de la PME, a saber:

***“Artículo 135°- Medidas de protección.
(...)
f) Cuido provisional en familias sustitutas.
g) Abrigo temporal en entidades públicas o privadas.”***

1.23. De conformidad con el artículo 138 del Código de Niñez y Adolescencia, estas medidas de protección son temporales, lo que implica que la medida no podrá exceder de seis meses en vía administrativa, pudiéndose prorrogar por un período igual² en vía judicial.

1.24. Cuando las PME son protegidas en albergues del PANI la institución deberá implementar un proceso de protección y atención integral que garanticen el cumplimiento de los derechos de las PME, mientras permanecen en estas alternativas.

¹ Código de la Niñez y Adolescencia Artículo 130°- Causas para medidas de protección.

² Artículo 146 Código de la Niñez y a la Adolescencia.

AUDITORIA INTERNA

- 1.25.** En lo referente a la rendición de cuentas, la protección de PME en albergues institucionales se incorpora como uno de los compromisos institucionales dentro del Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública 2019-2022, y su ejecución se detalla como uno de los indicadores y metas en los Planes Operativos Institucionales. A continuación, se detalla su cumplimiento para los años 2018-2019 y 2020:

Cuadro No. 1
Cantidad de personas menores de edad protegidas en la alternativa de protección especial de Albergues PANI.

Período	META		Cumplimiento de la meta (sobre base 100%)	Porcentaje ejecución Presupuestaria (cierre anual)
	Programada	Alcanzada		
2020	1220	1373	112,5%	86%
2019	1220	1606	131,6%	94%
2018	579	1332	230%	90,8%

Fuente: Elaboración Auditoria Interna a partir de Informes de Evaluación Anual Metas Planes Operativos Institucionales años 2018, 2019, y 2020.

Comunicación preliminar de los resultados de la auditoria

- 1.26.** La remisión del borrador preliminar del informe con los resultados, conclusiones y recomendaciones producto de la auditoria a la que alude el presente informe, se realizó mediante correo electrónico remitido por la Auditora Interna y dirigido a la Presidenta Ejecutiva, Gerente Técnico y Coordinadora del Departamento de Protección del Patronato Nacional de la Infancia, el día 08 de octubre de 2021, en el cual se otorgó un plazo de 10 días para plantear observaciones, el cual tuvo que ser ampliado a petición



AUDITORIA INTERNA

del Gerente Técnico. Las observaciones al borrador fueron remitidas por la Administración del PANI mediante oficios PANI-PE-OF-3253-2021 y PANI-GT-OF-01460-2021 ambos del 28 de octubre de 2021. Lo resuelto se comunicó a Presidencia Ejecutiva y a Gerencia Técnica, mediante el Oficio PANI-AI-OF-125-2021, del día 02 de noviembre de 2021.

Siglas

PME: Persona Menor de Edad
PANI: Patronato Nacional de la Infancia
ONGs: Organizaciones No gubernamentales

2. RESULTADOS

Los resultados a continuación expuestos son producto de la evaluación y análisis de los datos consignados dentro de esta auditoría, considerando para su desarrollo la importancia con que contribuyen de manera sustancial a generar valor público en los procesos auditados del Proceso de Protección en Albergues Institucionales y el impacto de dichas gestiones en la protección integral de las PME.

A. DEBILIDADES ASOCIADAS A LA DEFINICIÓN, PLANIFICACIÓN Y ARTÍCULACIÓN DEL PROCESO DE PROTECCIÓN EN ALBERGUES INSTITUCIONALES

El Proceso de Protección en Albergues Institucional no cuenta con una estructura que articule de forma integral la totalidad de instancias, los responsables, su participación y las actividades referentes al seguimiento y supervisión de las actividades asociadas al Proceso de Protección de PME en albergues Institucionales.

- 2.1. Se determinó que el Proceso de Protección en Albergues Institucionales no dispone de la definición de su estructura, actores, forma de articulación y actividades de seguimiento y supervisión de las instancias institucionales que participan en las actividades asociadas al Proceso de Protección en Albergues Institucionales. Dicha carencia se evidencia en situaciones tales como:

AUDITORIA INTERNA

- Débil articulación de las diferentes instancias que participan en el proceso de Protección en Albergues Institucionales
- Ausencia de seguimiento a las recomendaciones incorporadas en informes de supervisión del equipo de albergues de la Gerencia técnica.
- Debilidades en la verificación y garantía de factores protectores en las alternativas de protección
- Débil vinculación entre el cumplimiento de metas y las actividades de planificación y ejecución presupuestaria de recursos.

2.2. En este sentido se evidenció que la institución cuenta actualmente con un Modelo de Atención en Albergues Institucionales (año 2015), mismo que se encuentra actualmente en un proceso de revisión y actualización, no obstante, co existen otros instrumentos técnicos referentes a la gestión del proceso de Protección en los albergues y aldeas institucionales vigentes, entre los que podemos mencionar:

- Directriz PANI-PE-DIR-004-2019 Asunto: Se deroga Directriz PE-DIR-002-2019 del 18 de enero de 2019 y se dictan nuevos lineamientos para el ingreso atención integral y egreso de personas menores de edad a las alternativas de protección institucional (Albergues y Aldeas)
- Directriz PANI-PE-DIR 006-2019 Asunto: Actualización a la Directriz PANI-PE-DIR-004-2019 y otros
- Modelo de Procesos Atencionales.

2.3. Es importante indicar que en dichos documentos se efectúan ajustes y modificaciones a las actividades y responsabilidades de instancias que participan en dicho proceso de protección, sin que se evidencien criterios técnicos que justifiquen las decisiones respecto a los ajustes indicados, así por ejemplo la Directriz PANI-PE-DIR-006-2019, deroga las responsabilidades y competencias del Departamento de Protección correspondientes a los albergues institucionales, mismas que se contemplaban en la Directriz PANI-PE-DIR-004-2019; adicionalmente se asignan responsabilidades a la “Unidad de Albergues Institucionales de la Gerencia Técnica”, equipo que según dicha directriz tiene como fin: ***“...dar acompañamiento y seguimiento al proceso de ingreso y egreso de PME, que realizan los equipos regionales en albergues”***

2.4. En el siguiente cuadro se muestra un detalle de la conformación del equipo de supervisión y asesoría previo a los ajustes y modificaciones efectuados en la Directriz

AUDITORIA INTERNA

PANI-PE-DIR-006-2019 y la actual conformación de la Unidad de Albergues Institucionales de la Gerencia Técnica.

Cuadro No. 2

Cuadro comparativo de Equipos destinados a la supervisión y seguimiento de los Albergues Institucionales del PANI

Equipo Interdisciplinario de Albergues del Departamento de Protección (Directriz PANI-PE-DIR-004-2019)	Equipo de Albergues de la Gerencia Técnica
Un profesional en psicología	Dos profesionales en psicología
Dos profesionales en trabajo social	Un profesional en trabajo social
Un profesional en educación especial	
Un profesional en enfermería	
Un profesional en medicina (médico)	
Un profesional en nutrición.	
Un profesional en nutrición.	
Total Profesionales: 7	Total Profesionales: 3

Fuente: Elaboración Auditoria Interna a partir de contenido Directriz PANI-PE-DIR-004-2019 y equipo de albergues de Gerencia Técnica al 30 de julio 2021

- 2.5.** Como se observa en el cuadro anterior previo a la conformación del nuevo equipo de supervisión y seguimiento de la Gerencia Técnica que está conformado por dos profesionales en psicología y un profesional en Trabajo Social (3), los procesos de supervisión estaban asignados a siete profesionales de distintas especialidades

relacionadas con las diferentes áreas relacionadas con la protección integral de las PME en albergues institucionales.

- 2.6. Es importante indicar que en el caso de las alternativas de protección de las Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), la supervisión y seguimiento la continua brindando el Departamento de Protección de la Institución, mientras que como se observa, en el caso de los albergues institucionales dicha función se reasignó a la Unidad de Albergues Institucionales, sin que se evidencien los criterios técnicos y valoraciones que motivaron tal decisión y cómo estas modificaciones iban a impactar en la mejora de las actividades de supervisión y seguimiento de los servicios prestados para la protección de las PME en dichas alternativas.
- 2.7. La Ley de Control Interno No. 8292, señala como responsabilidades del jerarca y de los titulares subordinados, en relación con el sistema de control interno.

“1.4 Responsabilidad del Jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI:

La responsabilidad por el establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del SCI es inherente al jerarca y a los titulares subordinados, en el ámbito de sus competencias.

En el cumplimiento de esa responsabilidad las autoridades citadas deben dar especial énfasis a áreas consideradas relevantes con base en criterios tales como su materialidad, el riesgo asociado y su impacto en la consecución de los fines institucionales, incluyendo lo relativo a la desconcentración de competencias y la contratación de servicios de apoyo.”

- 2.8. Es importante indicar que si bien la Ley Orgánica del PANI le otorga a la Administración y en el caso particular de la Gerencia Técnica las facultades necesarias para realizar los ajustes que considere necesario para el funcionamiento técnico de la entidad, dichos ajuste o modificaciones deben estar respaldados y evidenciados por los criterios técnicos que los motivaron.
- 2.9. Por otra parte, dichos lineamientos y directrices institucionales no establecen los mecanismos para la articulación, coordinación, canales de comunicación, supervisión

AUDITORIA INTERNA

y seguimiento que deben existir entre las instancias que participan en las diferentes etapas del proceso de Protección en albergues institucionales.

Debilidades en la vinculación entre las metas establecidas y los recursos presupuestarios estimados para el cumplimiento de metas del Proceso de Protección en Albergues Institucionales”

- 2.10.** Según la Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos N° 8131 y la normativa presupuestaria de la Contraloría General de la República³, las instituciones públicas deben contar con un Subsistema de Presupuesto orientado a presupuestar los recursos, de modo que se reflejen las prioridades y actividades estratégicas así como así recursos para el cumplimiento los objetivos y metas consideradas en los planes institucionales y en el Plan Nacional de Desarrollo, según corresponda y de acuerdo con el ordenamiento jurídico aplicable
- 2.11.** Además, es relevante indicar que, a partir de la promulgación de dicha Ley se enfocan los presupuestos públicos como el reflejo del Plan Operativo Institucional vinculándolos directamente, y cuya finalidad es la coordinación de los recursos para alcanzar un objetivo o meta; constituyéndose el presupuesto en un medio para lograr los objetivos, prioridades y metas previamente establecidos por la institución.
- 2.12.** En el presente estudio se pudo determinar debilidades asociadas a la vinculación entre lo programado y los recursos estimados para el cumplimiento de las metas establecidas en el proceso de protección en albergues institucionales, lo que tiene como efecto que se tenga un nivel de cumplimiento de metas mayores a las programadas con ejecuciones de recursos inferiores a los presupuestados, no habiendo concordancia entre lo programado y lo ejecutado.
- 2.13.** En el siguiente cuadro se muestra un detalle entre las metas programadas, los recursos presupuestados y el porcentaje de cumplimiento alcanzado.

Cuadro No. 3 Ejecución de Metas y Recursos Ejecutados Proceso de Protección en Albergues años 2018-2019-2020

³ Artículo 31 de la Ley de Administración Financiera de la República (Ley 8131) y Norma 2.1.2, Normas Técnicas sobre Presupuesto Público de la CGR, sobre los objetivos del Subsistema de Presupuesto.

AUDITORIA INTERNA

Período		META		Porcentaje alcanzado	Recursos		
		Programada	Alcanzada		Programados	Ejecutados	% ejecución
2020	Cantidad de personas menores de edad protegidas en la alternativa de protección especial de Albergues PANI.	1220	1373	112,5%	5583,7	4806,9	86%
2019	Protección en alternativas albergues PANI	1220	1606	131,6%	4 467	4 197	94%
2018	Niños niñas y adolescentes protegidos en albergues PANI a los que se les restituye el derecho a permanecer en familia	579	1332	230%	7 240	6 572	90,8%

Fuente: Elaboración Auditoría Interna a partir de Informes Evaluación del POI años 2018, 2019 y 2020.

- 2.14.** Como se observa en el cuadro anterior las metas alcanzadas sobrepasan las metas programadas con variaciones que van entre el 112% y el 230%, mientras que las ejecuciones de recursos estuvieron entre el 86% y 94% de lo presupuestado.
- 2.15.** Dicha desvinculación se da también con respecto a los resultados de años anteriores, por ejemplo, para el año 2019 se estableció una meta de 1220 PME en protección en albergues PANI y los recursos programados fueron por ¢ 4.467 millones de colones y para el año 2020 se mantuvo la misma meta programada en 1220, aun cuando la meta el año anterior había sido sobrepasada en 386 PME (31% más) y que la ejecución presupuestaria había sido del 94%. Sin embargo, los recursos presupuestados para el año 2020 fueron incrementados en un 25% más a los presupuestados el año anterior (¢ 5.583.7 millones de colones).
- 2.16.** Las debilidades señaladas afectan la rendición de cuentas institucional en los referentes a los recursos presupuestados y su ejecución de acuerdo al cumplimiento de las metas propuestas, adicionalmente dichas debilidades limitan la disponibilidad de recursos que podría ser re programados o asignados de manera técnica a otros programas institucionales.

B. CUMPLIMIENTO DE FACTORES PROTECTORES EN ALBERGUES INSTITUCIONALES

Ausencia de un estudio de cargas y especialidades que permita determinar las necesidades reales de recursos Profesionales de los Equipos de Albergues de las Direcciones Regionales para la ejecución de las actividades asociadas a los procesos de garantía de derechos en los Albergues del PANI



AUDITORIA INTERNA

- 2.17.** Se determinó que la institución no cuenta con un análisis que permita determinar las necesidades reales de recurso humano relacionado con las diferentes disciplinas profesionales que permitan garantizar el cumplimiento de las responsabilidades asignadas mediante el Modelo de Albergues vigente, el Modelo de Atención de Procesos de Atencionales, las directrices y lineamientos institucionales para el aseguramiento y verificación del cumplimiento de factores protectores que permitan garantizar los derechos de las PME protegidas en los albergues institucionales del PANI.
- 2.18.** En el siguiente cuadro se muestra un detalle pormenorizado por Dirección Regional de las diferentes disciplinas, cantidad de profesionales que conforman los diversos equipos de albergues en las Direcciones Regionales, así como de la capacidad instalada de las alternativas para la protección de PME. En dicho cuadro se evidencia las disciplinas, conformación de equipos y la cantidad de profesionales asignados a los equipos de albergues que deben efectuar los procesos de garantía y seguimiento de derechos de las PME en dichas alternativas.

Informe

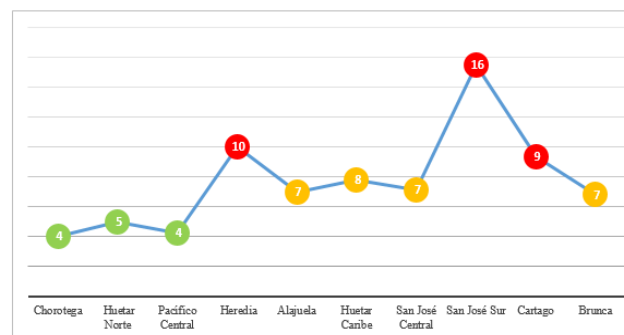
AUDITORIA INTERNA

Cuadro No. 4
Cuadro comparativo de Equipos destinados a la supervisión y seguimiento de los Albergues Institucionales del PANI

Profesional con especialidad:	DIRECCIÓN REGIONAL:										totales...
	Chorotega	Huetar Norte	Pacífico Central	Heredia	Alajuela	Huetar Caribe	San José Central	San José Sur	Cartago	Brunca	
Psicología	3	1	2	1	2	5	2	3	2	2	23
Trabajador Social		1	1	1	2	1	1	1	1	1	10
Entrenador Físico	1									1	2
Profesional en Artes	1										1
Psicopedagogía			1	1							2
Educación						1		2			3
Recreacionista						2					2
Terapeutas Ocupacionales						1	1			1	3
Recreación, cultura y deporte							2				2
Educador Especial							1				1
Totales....	5	2	4	3	4	10	7	6	3	5	49
Alternativas de Protección por Dirección Regional											
Cantidad Albergues	2	1	2	3	3	1	5	4	3	4	28
Cantidad Aldeas						2(*2)		1(*1)			3
Capacidad Protección PME											
Albergues	20 PME	10 PME	17 PME	30PME	28 PME	8 PME	50 PME	36PME	28 PME	34 PME	227
Aldeas						70PME		55 PME			135
Total PME	20	10	17	30	28	78	50	93	28	34	388
Promedio PME por Profesional	4	5	4	10	7	8	7	16	9	7	

*1 La aldea se compone de 10 casas

*2 Aldea Moín se compone de 4 casas y Aldea Punta Riel 3 casas



Fuente: Elaboración Auditoría Interna a partir de información sobre funcionarios que conforman los equipos profesionales de albergues de las Direcciones Regionales. Informe Estudio Preliminar capacidad instalada en Albergues de la Gerencia Técnica. Cuadro control PME 2020, remitido por Unidad de Albergues de la Gerencia Técnica.

AUDITORIA INTERNA

- 2.19.** El cuadro anterior muestra que la cantidad de funcionarios para la atención de las PME protegidas en los albergues institucionales, así como la especialidad de los mismos no es uniforme ni proporcional, lo cual hace presumir que no responde a un análisis que permita evidenciar las necesidades reales de recurso humano para los equipos profesionales de Albergues de las Direcciones Regionales.
- 2.20.** Del análisis presentado se observa que en algunas Direcciones Regionales el promedio de funcionarios para gestión de garantía de derechos en las alternativas es 4 PME por profesional mientras en otros casos de hasta 16 PME por profesional.
- 2.21.** Asimismo, se pudo determinar que dicha asignación de personal no fue resultado de un proceso de petición de plazas, sino que es producto de ajustes efectuados en la Dirección Regional a fin de mover desde otras unidades o instancias de la Dirección profesionales para fortalecer los procesos desarrollados por los equipos de Albergues, siendo muy limitado este accionar para poder conformar equipos completos en cuanto a cantidad y especialidades requeridas.
- 2.22.** La insuficiente cantidad y la carencia de profesionales de diferentes áreas relacionados con la garantía de derechos, también fue señalada por los equipos profesionales de Albergues de las Direcciones Regionales como una de las causas que afectan su gestión y por ende, no les permiten brindar una mejor respuesta institucional a los procesos de protección en Albergues.
- 2.23.** En relación a la importancia de contar con análisis sobre la suficiencia del personal, en este caso en procura de fortalecer la garantía de derechos de las PME en los albergues institucionales, las Normas de Control Interno establecen que se debe contar con el personal idóneo y suficiente para el logro de los objetivos institucionales.

“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. (El subrayado es nuestro).

2.24. Las situaciones señaladas constituyen riesgos que podrían afectar la gestión de los equipos de albergues de las Direcciones Regionales y consecuentemente, la calidad y oportunidad en la gestión de dichas instancias para la verificación y garantía de los derechos de las PME protegidas en albergues del PANI.

Necesidad de homologar los lineamientos respecto a la forma en que deben registrarse y respaldarse las acciones y tareas desarrolladas por los equipos de las Direcciones Regionales en los procesos de intervención y garantía de factores protectores en los albergues institucionales

2.25. Los mecanismos de control utilizados para el respaldo y custodia de las gestiones de intervención, cumplimiento y garantía de los factores protectores en los albergues institucionales carecen de instrucciones precisas y homologas respecto a la forma en que deben registrarse, respaldarse y custodiarse por parte de los profesionales que intervienen en los procesos de garantía de derechos en los albergues institucionales.

2.26. Se determinó que no existen dentro de la normativa institucional para la gestión del proceso de protección de las PME en los albergues institucionales lineamientos específicos sobre las actividades relacionadas al registro, respaldo y custodia de las intervenciones efectuadas por parte de los profesionales de los equipos técnicos en los albergues institucionales. Así las cosas, la diversidad de formas utilizadas para el respaldo de las acciones efectuadas se asocia más a criterios de los funcionarios encargados de los procesos de gestión que a un direccionamiento emitido en dicho sentido.

2.27. La variedad de formas que abarcan dichas acciones incluyen:

- Expedientes de gestión e intervención físicos rotulados y foliados para cada una de las PME protegidas en el albergue.
- Expedientes digitales a partir de las actividades de intervención guardada en carpetas individuales custodiada por el profesional del Equipo Técnico de albergues a cargo del proceso en el albergue.

AUDITORIA INTERNA

- Ampos en los cuales se archivan las intervenciones, anotaciones y acciones efectuadas en el proceso.
- Carpetas con registros tanto manuales como digitales de las acciones de intervención y garantía.
- Respaldo fotográfico de las actividades, talleres, paseos u otras actividades desarrolladas dentro de los procesos de garantía de derechos de manera general.

2.28. En concordancia con lo anterior la Norma 4.4.1 sobre Documentación y registro de la gestión institucional señala:

“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.”

2.29. Con respecto a la organización de los documentos depende del criterio del profesional a cargo si la información se conforma en un expediente o se archiva en un ampo, dicha información en muchos casos puede custodiarse en el albergue o en las Direcciones Regionales. En las pruebas de campo realizadas se determinó que una vez finalizado el proceso de intervención de la PME en el albergue, dos de las Direcciones Regionales evaluadas remitieron los expedientes a las Oficinas Locales para su custodia y en las 8 Direcciones Regionales restantes los expedientes quedaron en custodia de la Dirección Regional.

2.30. En concordancia con lo anterior la Norma 4.4.2 y referente a la custodia de la información generada señala:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer lo pertinente para la emisión, la administración, el uso y la custodia, por los medios atinentes, de formularios uniformes para la documentación, el procesamiento y el registro de las transacciones que se efectúen en la institución. Asimismo, deben prever las seguridades para garantizar razonablemente el uso correcto de tales formularios.”

- 2.31. Las debilidades expuestas son generadores de riesgos que limitan el acceso a la información para la verificación de las gestiones efectuadas en las Direcciones Regionales en cumplimiento de la garantía de derechos de las PME mientras permanecen en los albergues institucionales.

Estado de situación del cumplimiento de Derechos de las PME en albergues Institucionales

Derecho a la alimentación de las PME en los albergues del PANI: oportunidades de mejora en la definición de actividades y responsables

- 2.32. El derecho a una alimentación y nutrición adecuadas son fundamentales para el desarrollo integral y una mejor condición de vida de las PME, el derecho a percibir alimentos se encuentra establecido dentro del Código de Niñez y Adolescencia, en su Capítulo III:

“Artículo 37° “Derecho a la prestación alimentaria. El derecho a percibir alimentos se garantiza en los términos previstos en el Código de Familia⁴ y las leyes conexas.”

- 2.33. Dicha condición es concordante con lo establecido en las Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los Niños en el Marco de las Naciones Unidas y que en su numeral 83 señala:

“Los acogedores deberían velar por que los niños que tienen a su cargo reciban una alimentación sana y nutritiva en cantidad suficiente según los hábitos alimentarios locales y las normas alimentarias correspondientes y de acuerdo con las creencias religiosas del niño. Cuando sea necesario se aportarán también los suplementos nutricionales apropiados.”

- 2.34. Con el objetivo de cumplir con dicho derecho, la institución dispone de un documento denominado ciclo de menús para programas residenciales (versión 2019), instrumento elaborado por profesionales del Departamento de Protección y que se constituye como

⁴ Ley N° 5.476. Código de Familia Artículo 164: Se entiende por alimentos lo que provea sustento, habitación, vestido, asistencia médica, educación, diversión, transporte y otros, conforme a las posibilidades económicas y el capital que le pertenezca o posea quien ha de darlos. Se tomarán en cuenta las necesidades y el nivel de vida acostumbrado por el beneficiario, para su normal desarrollo físico y síquico, así como sus bienes.

AUDITORIA INTERNA

referente técnico para los procesos nutricionales y de alimentación de las PME parte protegidas en los albergues institucionales.

2.35. Con respecto a las acciones para la verificación del cumplimiento de los menús dentro de los procesos alimenticios y nutricionales de las PME protegidas en los albergues, se identificaron una diversidad de acciones desarrolladas los equipos de albergues de las Direcciones regionales tales como:

- ✓ Verificación de los menús y alimentos durante las visitas de supervisión de los profesionales de los Equipos de Albergues de las Direcciones Regionales
- ✓ Verificaciones por parte de los Directores Regionales durante las visitas de supervisión a las alternativas de protección.
- ✓ Consulta a las Pme durante las visitas de supervisión efectuadas por parte de los Profesionales de Equipos de Albergues.
- ✓ Verificación del menú a partir de quejas manifestadas por las PME durante las visitas

2.36. Adicionalmente, cuatro de las Direcciones Regionales evidenció la contratación de servicios externos de Nutricionistas para la elaboración y revisión de Menús en las alternativas de protección. Entre las acciones contratadas están:

Dirección Regional	Documento	Acciones desarrollada	Costo
Pacífico Central	Dra. Daniela Matarrita Fallas, Factura No. 2	Elaboración de menú nuevo para niños y niñas de 0 a 12 años (se trabaja con las porciones para los niños de 0 a 1 año) y otro para los niños de 1 a 12 años (hacerlo nuevo) Modificación de menú, adjuntando porciones, y ampliando el menú propuesto 2 semanas más	¢ 95.000,00
Alajuela	Anexo a la solicitud de compra N°6987	Diagnóstico de hábitos alimenticios en los albergues de la Dirección Regional y propuesta de Menús alimenticios, lista de alimentos.	¢ 1.000.000,00

AUDITORIA INTERNA

San José Central	Orden de compra 00044355	Servicios Profesionales para la elaboración de un diagnóstico de la situación alimentaria, corrección de áreas, equipos y procesos nutricionales y confección de plan nutricional para pme del albergues DR San José Central, según cartel y oferta	¢ 3.323.000,00
San José Sur	Cartel Contratación de servicios profesionales para brindar Servicios de Nutrición a personas menores de edad (PME) ubicadas en los cinco Albergues adscritos a la Dirección Regional San José Sur: Estrellas de Luz, Pétalos de Rosa, Gaviotas, Puriscal, Monteclaro.	Se requiere contratar Servicios Profesionales en Nutrición, de un o una profesional para brindar apoyo a las necesidades en materia de nutrición, de las personas menores de edad ubicadas en los albergues: Estrellas de Luz, Pétalos de Rosa, Gaviotas, Puriscal y Monte claro, adscritos a la Dirección Regional San José Sur, en la que se beneficiarán mínimo 25 PME y hasta un máximo de 50 PME, durante el plazo de 6 meses. (<i>Contratación año 2016</i>)	No se indica en el documento.

Fuente: Cuadro elaborado por Auditoria Interna a partir documentos remitidos por Equipos Técnicos de Albergues de las Direcciones Regionales.

- 2.37.** Por otra parte 2 (20%) de los equipos técnicos de albergues entrevistados indican han recibido visitas de supervisión sobre la alimentación de las PME en albergues institucionales por parte del profesional en Nutrición del Departamento de Protección, así como colaboración y orientación en situaciones particulares o dudas de orden

AUDITORIA INTERNA

técnico respecto a la alimentación de las PME. Entre las acciones realizadas se indican charlas y orientación en material de alimentación y nutrición.

- 2.38.** Si bien se comprobaron acciones para velar por el cumplimiento del derecho a la alimentación y asegurar la calidad de la misma a las PME protegidas en albergues institucionales, la forma en que se cumplen dichas actividades son diferentes entre Direcciones Regionales, lo cual puede estar afectando la calidad y oportunidad de los procesos de supervisión y acompañamiento y por ende el asegurarse el cumplimiento efectivo del derecho a la alimentación.
- 2.39.** Entre las causas asociadas a dicha debilidad podría señalarse la derogación de las responsabilidades asignadas al profesional en nutrición en el Departamento de Protección, mismas que se encontraban establecidas en la Directriz PANI-PE-004-2019, sin que se estableciera y comunicara formalmente quién o qué instancia con el conocimiento y formación técnica necesaria iba a asumir dichos procesos.
- 2.40.** La debilidad en los procesos de supervisión para el aseguramiento de la calidad de la alimentación de las alternativas de protección albergues, generan un riesgo para verificar que la alimentación brindada a las PME cumple con los requerimientos establecidos en los menús institucionales para un adecuado proceso nutricional. Adicionalmente limita contar con la información necesaria para el desarrollo de estrategias en procura de mejora en los procesos alimenticios y nutricionales brindados.

Derecho a la salud de las PME en los albergues del PANI: requerimiento de acompañamiento de los profesionales en salud a los equipos de albergues.

- 2.41.** El derecho a servicios de salud es parte integral de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, encontrándose así establecido dentro del Código de Niñez y Adolescencia, de manera que es responsabilidad institucional garantizar y verificar el cumplimiento de dicho derecho a las PME protegidas en los albergues del PANI. En este sentido dicha normativa señala en su Capítulo IV Derecho a la Salud:

“Artículo 41º- Derecho a la atención médica. Las personas menores de edad gozarán de atención médica directa y gratuita por parte del Estado. Los centros o servicios públicos de prevención y atención de la salud quedarán

AUDITORIA INTERNA

obligados a prestar, en forma inmediata, el servicio que esa población requiera sin discriminación de raza, género, condición social ni nacionalidad. No podrá aducirse ausencia de sus representantes legales, carencia de documentos de identidad, falta de cupo ni otra circunstancia.”

2.42. Adicionalmente y con respecto al derecho a la seguridad social se indica:

“Artículo 42º- Derecho a la seguridad social. Las personas menores de edad tendrán derecho a la seguridad social. Cuando no las cobijen otros regímenes, disfrutarán de este derecho por cuenta del Estado. Para ello, la Caja Costarricense de Seguro Social adoptará las medidas respectivas.”

2.43. Estos derechos son además concordantes con lo establecido en las Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los Niños en el Marco de las Naciones Unidas:

“84 Los acogedores deberían promover la salud de los niños que tengan a su cargo y tomar disposiciones para proporcionarles atención médica, orientación y apoyo cuando sea necesario.”

2.44. En cumplimiento de dicho derecho y como parte de las acciones desarrolladas por los Equipos de Albergues de las Direcciones Regionales están:

- Supervisión de expedientes de salud por parte de la profesional de Dinámica (psicología).
- Supervisión de los expedientes por parte de los Directores Regionales durante las visitas a los albergues.
- Control semanal de los expedientes por parte de la Psicóloga. Se lleva control de exámenes, citas, medicamentos.
- Apertura de expedientes, llenado, medicación, citas cuando se requiera asistencia, psiquiatría, acompañamiento en telemedicina.
- Durante la pandemia se coordinó con áreas de salud para que se hiciera vacunación dentro de los albergues, citas virtuales.
- Articulación con las áreas de salud

2.45. Dichas acciones son concordantes con las responsabilidades delegadas a los Equipos Regionales de Albergues mediante Directriz PANI-PE-DIR-0004-2019 que establece:

AUDITORIA INTERNA

(...)

1) **“Responsabilidades del Equipo Regional de Albergues**

Esta fase está a cargo principalmente del Equipo Regional de Albergues, en Coadyuvancia con los equipos locales y bajo la supervisión del Departamento de Protección. Por lo que dicho equipo tendrá la responsabilidad de lo siguiente:

(...)

Área de salud: Gestión y seguimiento a: citas con especialistas, carné de vacunas, tratamientos farmacológicos y supervisión de los expedientes de salud (en este expediente debe estar reflejada toda la historia clínica de la PME y no en bitácora de las alternativas de Protección según circular PANI-GT-CIR-0019-2018). Se realiza salvedad, según normativa de salud institucional, que las citas de psiquiatría deberán ser acompañados por el o la profesional de Psicología del Equipo de Albergues.”

(...)

- 2.46. Adicionalmente y con respecto a la supervisión del equipo de Salud del Departamento de Protección se manifiesta por parte de los Equipos Técnicos de Albergues de las Direcciones Regionales, la necesidad de un mayor acompañamiento en los procesos relacionados con salud a fin de fortalecer y supervisar la gestión desarrollada por los Equipos Técnicos en los procesos relacionados con el cumplimiento del derecho a la salud de las PME protegidas en Albergues.

Derecho a la Educación; Oportunidades de mejora en el acceso a la educación modalidad virtual en los albergues del PANI:

- 2.47. El acceso a la enseñanza, es parte del derecho fundamental a la educación de las PME y como tal deberán promoverse y efectuarse las acciones para facilitarlos y garantizarlos, según lo establece el Código de Niñez y Adolescencia:

Artículo 59°- Derecho a la enseñanza gratuita y obligatoria. La educación preescolar, la educación general básica y la educación diversificada serán gratuitas, obligatorias y costeadas por el Estado. El acceso a la enseñanza obligatoria y gratuita será un derecho fundamental. La falta de acciones gubernamentales para facilitarlos y garantizarlos constituirá una violación del Derecho e importará responsabilidad de la autoridad competente.

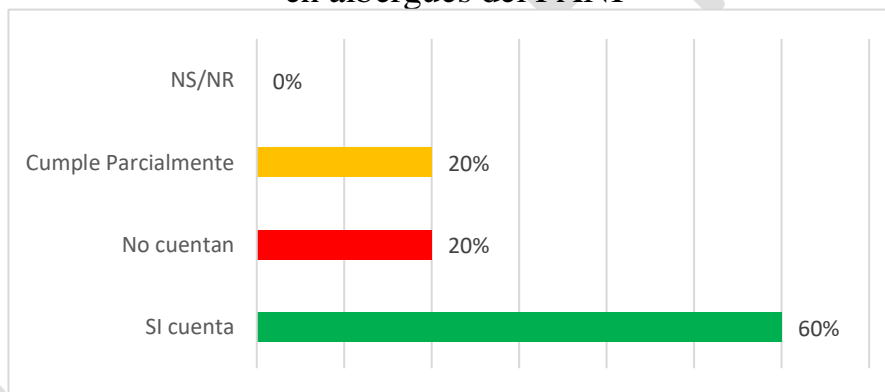
AUDITORIA INTERNA

2.48. Dadas los ajustes efectuados en las Modalidades educativas por parte del Ministerio de Educación debido a la emergencia nacional por COVID-19 y con el objetivo de verificar la garantía del acceso a la educación modalidad clases virtuales de las PME en los albergues del PANI, se efectuaron una serie de verificaciones a una muestra de 10 albergues institucionales, determinándose oportunidades de mejora relacionadas a:

Ubicación física del equipo de cómputo:

2.49. Sobre el espacio y mobiliario adecuado para el uso del equipo de cómputo disponible por parte de las PME en el siguiente cuadro se muestran los resultados de la verificación efectuada.

Gráfico No. 3
Espacio y mobiliario para el uso del equipo de cómputo por parte de las PME
en albergues del PANI



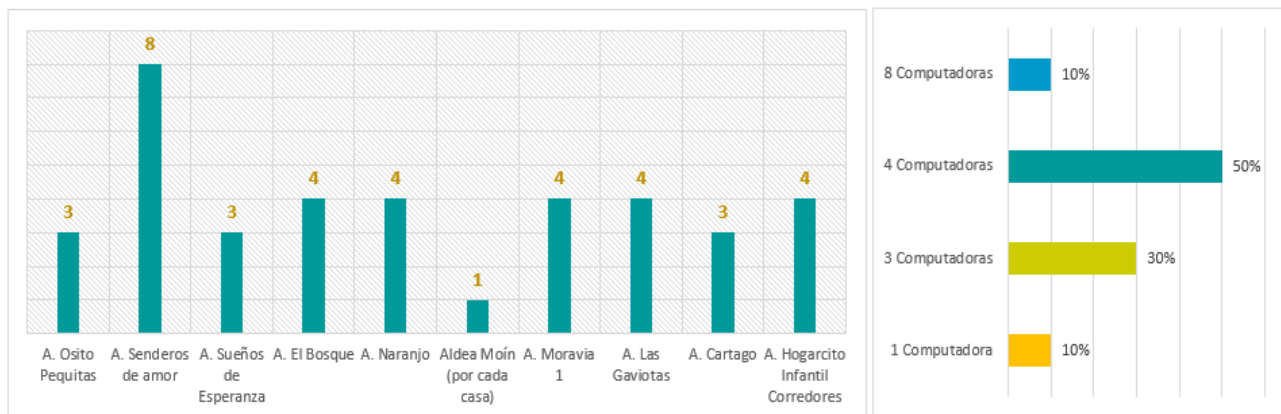
Fuente: Elaboración Auditoría Interna a partir resultados visitas virtuales a 10 Albergues de las Direcciones Regionales del PANI.

2.50. Como se observa en el grafico anterior en el 60% de los albergues se cuenta con espacio y mobiliario adecuado para el uso del equipo de cómputo, en un 20% se cumple de manera parcial indicándose condiciones tales como espacios estrechos donde se encuentra ubicado el equipo para su uso, adicionalmente en un 20% se indica que no se cuenta con el espacio y mobiliario adecuado, indicándose situaciones tales como que dicho equipo está ubicado en la oficina de profesionales que limitan su acceso por parte de las PME para su uso.

Equipo de cómputo disponible para acceso a educación virtual:

2.51. Con respecto al equipo disponible para el acceso a la educación se determinó;

Gráfico No. 4
Cantidad de computadoras en funcionamiento disponibles para clases virtuales en albergues del PANI



Fuente: Elaboración Auditoria Interna a partir resultados visitas virtuales a Albergues Direcciones Regionales del PANI.

2.52. Como se observa en el gráfico anterior el 50% (5) de los albergues cuentan con un promedio de 4 computadoras para ser utilizadas por las PME, adicionalmente un 30% (3) cuentan con al menos 3 computadoras para uso de PME, además un 10% (1) dispone de más de 5 computadoras, caso particular del Albergue Sueños de Esperanza quien contaba con 8 computadoras producto de una donación recibida.

2.53. En el caso de la Aldea Infantil de Moín se evidenció que dispone de una computadora por cada una de las casas en las que son protegidas PME, dicha situación se evidencia como una debilidad al considerarse que la capacidad instalada de cada casa albergue es de entre 8 y 10 PME incluyendo PME que se encuentran en edades que requieren su inserción en los sistemas educativos y que requieren de la institución su garantía al derecho de la educación virtual dadas las condiciones sanitarias actuales.

2.54. Adicionalmente entre las situaciones manifestadas por los profesionales de Equipos de Albergues de Direcciones Regionales se indicaron con respecto a la cantidad de equipos disponibles para el uso de las PME en clases virtuales *“se tiene mucha*

población y pocas computadoras, se ha tenido que trabajar con teléfonos hasta personales”

Estado del equipo de cómputo disponible para acceso a educación virtual:

- 2.55.** Respecto al estado del equipo de cómputo y la gestión para dotar a los albergues del equipo de cómputo necesario para uso de las PME en los procesos educativos, se evidenciaron tanto en las visitas efectuadas, como en las entrevistas con los equipos técnicos de albergues de las Direcciones Regionales, oportunidades de mejora relacionadas a dicha gestión.
- 2.56.** En este sentido, según lo consignado en minuta de reunión del 11 de marzo de 2021, entre funcionarios de la Unidad de Albergues y el Departamento de Tecnologías de la Información, los equipos de cómputo que se instalan en los albergues institucionales se encuentran en obsolescencia para una Oficina Local pero que, para los fines de los albergues son equipos que todavía pueden ser utilizados porque son funcionales. Ahora, con el fin de un mejor rendimiento, se les asigna más memoria.
- 2.57.** Sin embargo, deriva de las visitas efectuadas, así como de lo manifestado por los profesionales de los equipos técnicos de albergues que dichos equipos presentan limitaciones para su uso por parte de las PME y para fines educativos. Entre las situaciones manifestadas están;
- *“Equipos de cómputo viejos y reciclados”.*
 - *“Equipos lentos”*
- 2.58.** Adicionalmente según lo manifestado por funcionarios de la Unidad de Albergues de la Gerencia Técnica no han sido efectuadas acciones a fin de considerar las necesidades de equipo de cómputo en los albergues institucionales dentro de los procesos de planificación de recursos de dichas instancias dadas las permanentes condiciones de pandemia.

Oportunidad de mejora en la conectividad para garantizar el acceso a la educación modalidad virtual en los albergues PANI

AUDITORIA INTERNA

2.59. En las entrevistas y visitas virtuales realizadas una de las inconformidades manifestadas por los Equipos Técnicos de Albergues de las Direcciones Regionales fue la capacidad del internet con que cuentan los albergues del PANI, el cual a su criterio no es que suficiente para tener una adecuada de conexión de las PME a clases virtuales.

2.60. Entre las situaciones indicadas se menciona:

- “La velocidad es insuficiente, dado que, si las adolescentes tienen que conectarse a clases virtuales simultáneamente desde diferentes computadoras, el acceso se vuelve lento y el internet se "cae", derivando esto en que la mayoría de ocasiones las jóvenes no pueden participar de las lecciones”.
- “Las computadoras que están en red el internet es muy lento y si entra una llamada telefónica el internet se cae. La computadora que está con conexión inalámbrica nunca funciona, el internet se queda pegado”.
- “No es suficiente, porque es muy baja la velocidad y la cantidad de PME siempre es escolar”
- “No hay conectividad a internet. Se tiene contratado un servicio, pero la cobertura en el albergue es nula”
- “Los docentes hacen el reproche si las PME están en albergues porque no se pueden conectar, se conectaba uno y se hacía justificación de los otros que no se podían conectar”

2.61. Deriva de la información evaluada que actualmente un 30% de los albergues del PANI cuentan con una velocidad contratada de internet de entre 0 y 2 megas, mientras que un 24% cuentan con velocidades que van de entre los 3 a 6 megas, adicionalmente un 46% disponen de velocidades entre los 10 y 20 megas.

2.62. En línea con lo anterior, esta Auditoria tuvo conocimiento del documento denominado “Factibilidad PANI”, desarrollado por el Departamento de Tecnologías de la Información, con información referente a posibilidades de mejora en la velocidad de los servicios de internet contratos para los albergues institucionales.



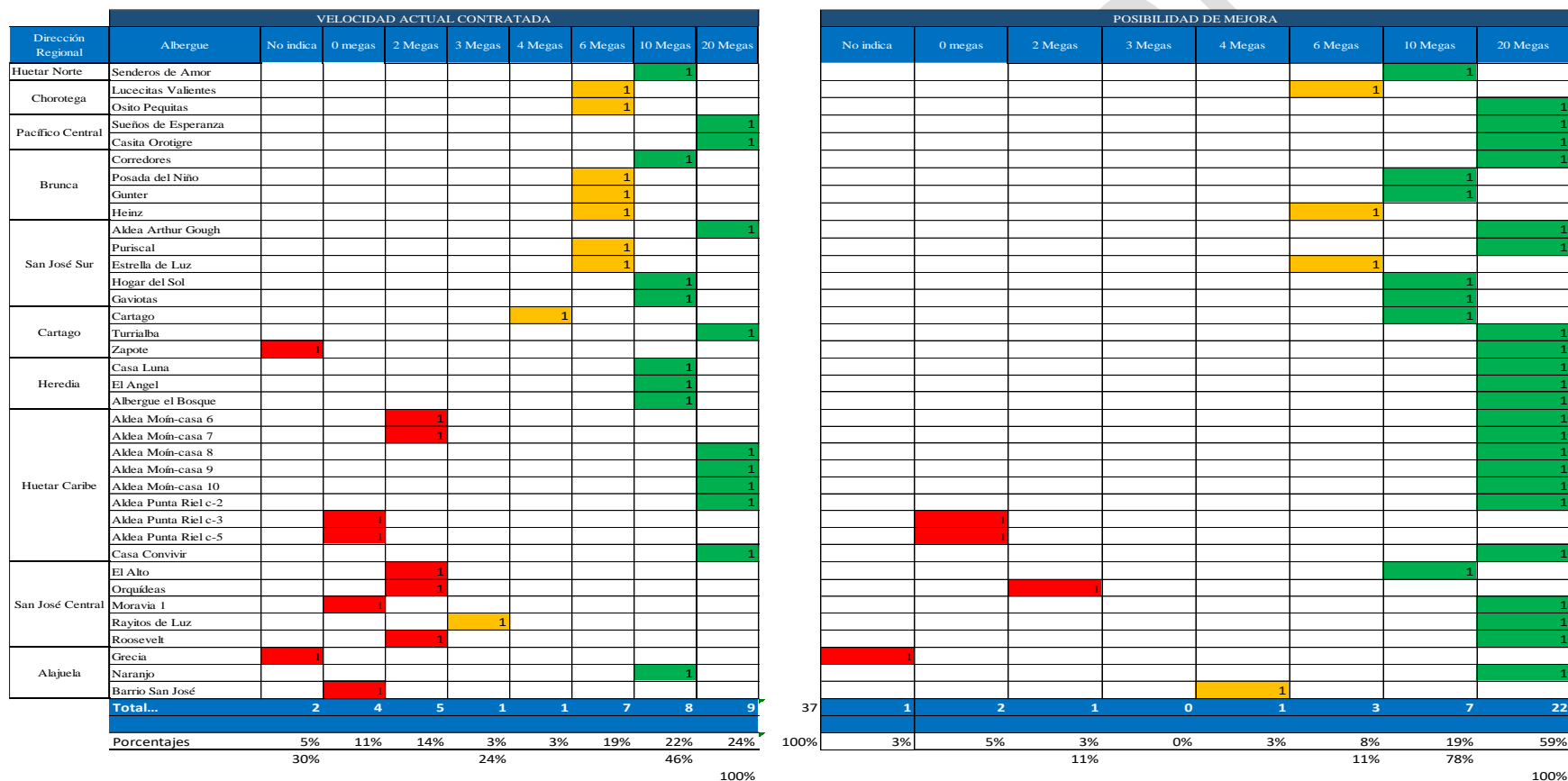
AUDITORIA INTERNA

- 2.63.** Deriva del análisis de la información contenida en dicho documento que la implementación de los ajustes en las variaciones de velocidades de internet generaría una mejora significativa en la capacidad de conexión de los albergues del PANI, siendo que los albergues con conexiones de entre 10 y 20 megas pasarían de un 46% a un 78%.
- 2.64.** En el siguiente cuadro se muestra un detalle de la velocidad actual⁵ contratada en los albergues y aldeas del PANI y el posible impacto que tendría la implementación de la variación en los niveles de conectividad señalados en el documento “Factibilidad PANI”

⁵ Análisis a partir información documento “Factibilidad PANI 10-08-21” del Departamento de Tecnologías de la Información recibido el 10 de agosto de 2021.

AUDITORIA INTERNA

Gráfico No.5
Velocidad Internet actual contratada e impacto en la mejora de la capacidad de conexión



Fuente: Elaboración Auditoría Interna a partir de documento "Factibilidad PANI 10-08-21" del Departamento de Tecnologías de la Información.

Alfabetización digital de los funcionarios encargados de cuidado para acompañamiento en educación virtual:

2.65. Mediante Oficio PANI-GT-OF-00771-2020, “asunto: Creación de correos institucionales del Ministerio de Educación Pública para personas menores de edad en las alternativas de protección institucional inscritos en centros educativos públicos” de fecha 30 de abril del 2020, fueron establecidas una serie de responsabilidades a los funcionarios relacionados con los procesos educativos de las PME en albergues, asignado a los funcionarios Auxiliares de servicios infantiles las siguientes responsabilidades:

(...)

- *Acompañamiento a las personas menores de edad en la elaboración de los quehaceres educativos asignados.*
- *Acompañamiento y supervisión de las personas menores de edad cuando se encuentren utilizando los equipos de cómputo y correos electrónicos, con el fin de prevenir y evitar situaciones de riesgo.*

(...)

2.66. Con respecto al acompañamiento en los procesos de educación virtual en los albergues institucionales deriva de lo manifestado por los profesionales de Equipos Técnicos de Albergues de las Direcciones Regionales la necesidad de fortalecer los procesos de alfabetización digital de los funcionarios encargados de cuidado directo a fin puedan acompañar, colaborar y orientar a las PME en las actividades relacionadas con el acceso a la educación modalidad virtual de las PME.

2.67. Dicha necesidad de fortalecer la brecha respecto al conocimiento digital es evidenciada como una recomendación del Departamento de Tecnologías de la Información en la minuta del 11 de marzo de 2021 y en reunión con funcionarios de la Unidad de Albergues donde se indica:

“(...)

El Departamento de Tecnologías de la Información hace una serie de recomendaciones:

Desarrollar un proceso de capacitación con el personal auxiliar de servicios infantiles sobre el uso de equipos de cómputo, de forma que se

AUDITORIA INTERNA

*disminuya la brecha tecnológica y este personal tenga herramientas para apoyar a las personas menores de edad.
(...)”*

- 2.68.** Cabe mencionar que la participación de dichos funcionarios en los procesos de capacitación de herramientas virtuales ha sido mínima, según lo indicado por la funcionaria encargada de Capacitación del Departamento de Recursos Humanos, de un total de 1000 personas capacitadas en diferentes cursos relacionados a herramientas virtuales, solo 6 espacios, fueron ocupados por auxiliares infantiles.
- 2.69.** Las situaciones expuestas respecto a la cantidad, al estado y gestión para la dotación del equipo de cómputo en albergues, así como la capacidad de conexión, y capacitación del personal auxiliar de cuidado, se asocian a la carencia a nivel institucional de una estrategia que permita identificar, planificar, adquirir, dar mantenimiento al equipo de cómputo en los albergues del PANI e identifique y gestione las mejoras en la capacidad de conectividad necesaria para garantizar que las PME puedan incorporarse en los procesos educativos mediante la modalidad virtual y les facilite el acceso de herramientas tecnológicas en los procesos educativos.
- 2.70.** Las situaciones expuestas relacionadas con el desarrollo del proceso educativo virtual (clases virtuales) desde los albergues del PANI generan condiciones que podrían limitar el que las PME puedan contar con las condiciones de conectividad y recursos suficientes de calidad a fin de garantizar su participación en las modalidades virtuales de educación del sistema educativo.

C. ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA Y CONDICIONES EN QUE PERMANECEN LAS PME EN ALBERGUES INSTITUCIONALES

Albergues Institucionales funcionan sin Permisos Sanitarios de Funcionamiento

- 2.71.** Según lo dispuesto en Ley General de Salud y el Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento⁶ otorgados por el Ministerio

⁶ Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento otorgados por el Ministerio de Salud No. 39472-S, Artículo 2º-**Definiciones y abreviaturas; Permiso Sanitario de Funcionamiento (PSF):** Documento que emite el Ministerio de Salud como requisito previo

AUDITORIA INTERNA

de Salud todos los establecimientos industriales comerciales y de servicio deben contar con la autorización o permiso sanitario de funcionamiento para operar en el territorio nacional, según sea la actividad que ejecuten.

2.72. En el presente estudio se determinó al 19 de febrero de 2021⁷ un total de 12 de los 31 albergues institucionales presentan incumplimientos relacionados con los Permisos Sanitarios necesarios para su funcionamiento. A continuación, se muestra un cuadro detallado de los albergues que presentan dichos incumplimientos

Dirección Regional	Albergue	Permiso Funcionamiento	Estado
Huetar Norte	Senderos de Amor	Vigente	
Chorotega	Lucecitas Valientes	Vigente	
	Osito Pequitas	Vigente	
Pacífico Central	Sueños de Esperanza	No cuenta con permiso	permanece
	Casita Orotigre	Vencido desde el 28/04/2017	permanece
Brunca	Corredores	Vigente	Cumple
	Posada del Niño	En trámite (nuevo permiso)	permanece
	Gunter	En trámite (nuevo permiso)	permanece
	Heinz	En trámite (nuevo permiso)	permanece
San José Sur	Arthur Gough	Vigente	
	Puriscal	Vigente	
	Estrella de Luz	Vigente	
	Hogar del Sol	Vigente	
	Gaviotas	En trámite (renovación)	permanece
Cartago	Cartago	En trámite (renovación)	permanece
	Turrialba	En trámite (nuevo permiso)	permanece
	Zapote	Vigente	
Heredia	Flores	Vigente	

para que un establecimiento en una ubicación determinada pueda operar, en cumplimiento de la legislación vigente que previene el impacto que los establecimientos puedan generar sobre el ambiente y la salud pública durante su funcionamiento.

⁷ Análisis desarrollado a partir de información contenida en Oficio PANI-GT-OF-00281-2021 de fecha 19 de febrero 2021

AUDITORIA INTERNA

	El Angel	Vigente	Cumple
	Escalante	Vigente	Cumple
Huetar Caribe	Aldea Moín	Vigente	
	Aldea Punta Riel	Vigente	Cumple
	Casa Convivir	Vigente	Cumple
San José Central	El Alto	Vigente	
	Orquídeas	Vigente	
	Moravia 1	Vigente	
	Rayitos de Luz	Vigente	
	Roosevelt	En trámite (de traslado)	
Alajuela	Grecia	En trámite (nuevo permiso)	permanece
	Naranjo	En trámite (nuevo permiso)	
	Barrio San José	En trámite (nuevo permiso)	permanece

Fuente: Elaboración Auditoría Interna a partir información remitida en oficio PANI-GT-OF-000281-2021.

- 2.73.** Como se observa en el cuadro anterior, 19 de las alternativas de protección institucionales disponen de permisos vigentes, mientras que 12 presentan incumplimiento que les imposibilitan contar con dicho permiso sanitario y por ende no cuentan con la totalidad de condiciones adecuadas para albergar a PME.
- 2.74.** El estado de situación de las albergues institucionales en relación con los permisos de funcionamiento ya se había evidenciado en el informe denominado “Estudio preliminar sobre capacidad instalada de albergues” elaborado por funcionarios de la Unidad de Albergues de la Gerencia Técnica entre los meses de diciembre 2019 y enero 2020, el cual señaló a 8 de los 10 albergues que se encuentran tramitando permisos sanitarios de funcionamiento y los dos albergues que no cuentan con permiso sanitario de funcionamiento.
- 2.75.** Con respecto al estado de los permisos de habilitación de los albergues/aldeas institucionales emitidos por el Ministerio de Salud, dicho informe indica:

“13. Conclusiones

(...)

3. Se detectó que apenas el 51% de los albergues cuentan con el permiso de funcionamiento o certificado de habilitación por el Ministerio de Salud, el 29,03% se mantiene pendiente o en trámite y el 19.35% correspondiente a los albergues que lo mantienen vencido”

2.76. Esta Auditoría determinó que, 7 de las 10 gestiones de trámite (de renovación o permiso nuevo) fueron iniciados en el año 2021, casi un año después de la emisión del Estudio preliminar sobre capacidad instalada de albergues” mencionado. En este sentido es relevante recordar que la renovación de los Permisos Sanitarios de Funcionamiento debe tramitarse antes de su vencimiento, según lo indica el Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento otorgados por el Ministerio de Salud No. 39472-S, Artículo 12° Obligatoriedad de renovación:

“Todos los permisionarios, independientemente del grupo de riesgo al que su actividad pertenezca tendrán la obligación de tramitar la renovación de su PSF antes de su vencimiento, debiendo presentar su solicitud de renovación ante el Ministerio un mes antes de su vencimiento”

2.77. Adicionalmente, dos albergues institucionales cuentan con una Orden sanitaria⁸, a saber, albergues Alajuela – Barrio San José mismo que se encuentra como una de las alternativas que está en trámite de nuevo permiso sanitario de funcionamiento y Albergue El Ángel de la Dirección Regional Heredia (el cual cuenta con permiso vigente).

2.78. La instancia institucional responsable de dar seguimiento a los plazos de vencimiento de los permisos sanitarios de funcionamiento según la Directriz PANI-PE-DIR-006-2019 era la Unidad de Albergues Institucional de la Gerencia Técnica según se indica en dicha directriz:

(...)

2.1.3 Brindar seguimiento a los plazos de vencimiento de los permisos sanitarios de funcionamiento, brindados por el Ministerio de Salud a los albergues institucionales, con el fin de que las instancias correspondientes gestionen en los tiempos debidos su actualización.”

⁸ Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento otorgados por el Ministerio de Salud No. 39472-S, Artículo 2°-**Definiciones y abreviaturas:** **Orden sanitaria:** Acto administrativo mediante el cual el Ministerio de Salud hace del conocimiento de la persona interesada, de una resolución o disposición particular o especial en resguardo de la salud y el ambiente, la cual es de acatamiento obligatorio y debe ser ejecutada en el plazo que se indique. Con la emisión de una orden sanitaria el Ministerio de Salud da inicio al debido proceso a que tiene derecho la persona interesada.

2.79. Sin embargo, está Auditoría puede determinar que a pesar de encontrarse vigente la directriz PANI-PE-DIR-006-2019, la Gerencia de Administración le asignó también esta responsabilidad al Departamento de Servicios Generales según consta en el oficio PANI-GA-OF-0341-2021 del 08 de abril de 2021, que indica **“Asunto: Inventario de permisos de funcionamiento y ordenes sanitarias de inmuebles donde se ubican dependencias institucionales”**, En el mismo se instruye.

(...)

De la manera más atenta, se le solicita brindar informes dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes, sobre el grado de avance de la actualización de los permisos de funcionamiento y ordenes sanitarias.

Agradezco se incluya en la matriz del inventario que levantaron para los efectos, una columna que refleje el estado actual, misma que deberá indicar todas las acciones realizadas, para ello, deberá coordinar con la Gerencia Técnica para que le remitan las directrices, circulares, oficios que sobre el particular se generen, para que vierta esa información en esa columna, además le sugiero solicite a cada Dirección Regional, le envíe de forma digital los documentos de los permisos de funcionamiento y ordenes sanitarias, para que su Departamento mantenga un archivo con esa información y alerte de vencimientos.

Es fundamental dar seguimiento a las dependencias que están operando sin permisos de funcionamiento para que se pongan al día, favor enviar oficio a cada Dirección Regional, recordando que deben actualizarlos y otorgar un plazo para que los remitan debidamente actualizados.

Para el caso de las ordenes sanitarias, llevar en la misma matriz de control, el registro de las acciones que se están coordinando para lograr atenderlas de forma pronta y oportuna, esto para evitar cláusulas de inmuebles.”

2.80. Asimismo, mediante oficios PANI-GT-OF-00546-2021/00550-2021/00551-2021/00552-2021/00553-2021/00554-2021/00555-2021/00556-2021/ 00557-2020 y 00558-2021 fue informado por parte del Gerente Técnico a las Direcciones Regionales que:

AUDITORIA INTERNA

“Corresponderá al Departamento de Servicios Generales, llevar el seguimiento y control general de todos los inmuebles sobre ambos procesos: Permisos Sanitarios de Funcionamiento (PSF) y ordenes sanitarias que sean notificadas.”

2.81. Además, se instruye a las Direcciones Regionales respecto al trámite para la solicitud de permiso de funcionamiento o renovación de los mismos de las alternativas que no dispongan de estos y sobre las ordenes sanitarias los siguiente:

(...)

“6. Las ordenes sanitarias deben ser informadas a la brevedad al Departamento de Servicios Generales, quien llevara el seguimiento y control. Además, se debe efectuar copia a la Gerencia Técnica para conocimiento, en caso de Albergues y Aldeas se debe copiar a la Unidad de Albergues.

7. Soporte digital y documental debidamente foliado de las acciones realizadas para la atención de la notificación de la Orden Sanitaria y llevar un control a nivel regional de las notificaciones que ingresen por instancia institucional en la cual se consigne al menos en una matriz.

(...)

2.82. Las situaciones expuestas respecto al estado de los Permisos Sanitarios de Funcionamiento exponen a la institución a cierres temporales o clausuras de las alternativas de protección según se indica:

“Artículo 50.-Establecimientos sin PSF o actividades sin autorización: Ningún establecimiento o actividad a los que se refiere el presente reglamento, podrá funcionar sin el PSF o autorización, respectivamente, que otorga el MS, teniendo potestad la autoridad de salud de ejecutar la clausura inmediata del establecimiento o la suspensión de la actividad de conformidad con el artículo 363 de la Ley N° 5395 del 30 de octubre de 1973 "Ley General de Salud".

2.83. Adicionalmente es importante recordar que el Patronato Nacional de la Infancia es responsable de proteger los derechos del niño y de garantizar en caso de separación de la familia, las condiciones de protección en alternativas debidamente habilitadas

AUDITORIA INTERNA

para dicho fin, esto en concordancia los principios establecidos en las Directrices de las Naciones Unidas sobre Modalidades Alternativas de Cuidados de los Niños⁹ y que en este sentido señala:

“(…)

1. Agencias y centros encargados del acogimiento formal

104. Debería establecerse en la legislación que todas las agencias y centros de acogida deben ser inscritos en el registro y habilitados para desempeñar sus actividades por los servicios de asistencia social u otra autoridad competente, y que el incumplimiento de esas disposiciones legales constituye un delito castigado por la ley. La habilitación debería ser otorgada por las autoridades competentes y revisada periódicamente por estas con arreglo a criterios estándar que comprendan, como mínimo, los objetivos de la agencia o el centro, su funcionamiento, la contratación y aptitudes del personal, las condiciones de acogida, la gestión y los recursos financieros.

(…)”

Condiciones de los albergues en que permanecen protegidas las PME

2.84. Con el objetivo de efectuar una verificación respecto a las condiciones de los albergues institucionales en que permanecen protegidas las PME, se efectuaron visitas virtuales a un total de 10 albergues y Aldeas de las 10 Direcciones Regionales del PANI, el detalle de los albergues incluidos en la evaluación, así como la fecha de las visitas, se muestra a continuación:

Dirección Regional	Albergue	Fecha visita virtual:
Chorotega	Osito Pequitas	29/06/2021
Huetar Norte	Senderos de Amor	30/06/2021
Pacífico Central	Sueños de Esperanza	29/06/2021
Heredia	El bosque	01/07/2021
Alajuela	Naranja	02/07/2021
Huetar Caribe	Aldea Infantil de Moín	30/06/2021

⁹ Directrices aprobadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas, Estas directrices establecen una serie de pautas de orden político y programático, dirigidas a los Estados, con el propósito de promover la aplicación de los principios y preceptos de la Convención de los Derechos del Niño y otros instrumentos internacionales relativos a la protección de las personas menores de edad.

AUDITORIA INTERNA

San José Central	Moravia 1	30/06/2021
San José Sur	Las Gaviotas	05/07/2021
Cartago	Cartago	02/07/2021
Brunca	Albergue Hogarcito	07/07/2021

2.85. Dichas visitas de verificación, incluyeron la evaluación de condiciones asociadas a: cantidad de PME protegida en la alternativa, condiciones de hacinamiento, protocolos de prevención COVID, condiciones de las instalaciones respecto a mobiliario, equipo y accesibilidad, custodia de productos alimenticios, educación virtual, custodia de medicamentos y expedientes de salud, acceso a espacios para deporte y recreación, equipos de seguridad y protección.

2.86. Los resultados de dicha verificación se muestran a continuación:

a. Cantidad de PME protegidas en las alternativas al momento de las visitas:

Cuadro No. 6
Personas Menores de Edad protegidas en albergues institucionales

Dirección Regional / Albergue	Capacidad Instalada indicada	Cantidad de PME al momento de la visita	Sobrepoblación
DR-Chorotega - Albergue Osito Pequitas	10	5	
DR-Huetar Norte - Albergue Senderos de Amor	10	9	
DR-Pacífico Central - Albergue Sueños de Esperanza	10	4	
DR-Heredia- Albergue El Bosque	10	10	
DR-Alajuela -Albergue Naranja	10	7	
DR- Huetar Caribe -Aldea Infantil de Moín	50	28	
DR- San José Central -Albergue Moravia 1	10	7	
DR- San José Sur -Albergue Las Gaviotas	6	8	2
DR- Cartago-Albergue Cartago	10	8	
DR- Brunca -Albergue Hogarcito Infantil Corredores	14	6	

Fuente: Elaboración Auditoría Interna a partir resultados verificación visitas virtuales equipo a albergues seleccionados en la muestra.

2.87. Al momento de las visitas, 9 de los 10 albergues institucionales contaban con cupos disponibles para el ingreso de PME, solamente el albergue Las Gaviotas, sobre pasaba la capacidad indicada en 2 pme, en donde una de ellas se encontraba durmiendo en la Sala del Albergue.

AUDITORIA INTERNA

b. Protocolos para la prevención COVID-19:

Cuadro No. 7

Existencia de lavamanos y productos de aseo para ingreso al albergue

Dirección Regional / Albergue	1.1 Existencia de lavamanos y productos de aseo al ingreso de la alternativa			
	SI cumple	No cuentan	Cumple Parcialmente	NS/NR
DR-Chorotega -Albergue Osito Pequitas	1			
DR-Huetar Norte -Albergue Senderos de Amor	1			
DR-Pacífico Central - Albergue Sueños de Esperanza	1			
DR-Heredia- Albergue El Bosque	1			
DR-Alajuela -Albergue Naranjo	1			
DR- Huetar Caribe -Aldea Infantil de Moín	1			
DR- San José Central -Albergue Moravia 1	1			
DR- San José Sur -Albergue Las Gaviotas	1			
DR- Cartago-Albergue Cartago	1			
DR- Brunca -Albergue Hogarcito Infantil Corredores	1			
Totales....	10	-	-	-
	100%	0%	0%	0%

Fuente: Elaboración Auditoria Interna a partir resultados verificación visitas virtuales equipo a albergues seleccionados en la muestra.

2.88. Con respecto a la verificación de la existencia de lavamanos y productos de aseo para el ingreso a los albergues el 100% (10) disponían de productos destinados a este fin.

Cuadro No. 8

Rotulación en la entrada de los albergues sobre protocolos de prevención del COVID

Dirección Regional / Albergue	1.2 Rotulación en la entrada del albergue sobre protocolos de prevención del COVID-19			
	SI cumple	No cuentan	Cumple Parcialmente	NS/NR
DR-Chorotega -Albergue Osito Pequitas	1			
DR-Huetar Norte -Albergue Senderos de Amor	1			
DR-Pacífico Central - Albergue Sueños de Esperanza	1			
DR-Heredia- Albergue El Bosque	1			
DR-Alajuela -Albergue Naranjo	1			
DR- Huetar Caribe -Aldea Infantil de Moín		1		
DR- San José Central -Albergue Moravia 1	1			
DR- San José Sur -Albergue Las Gaviotas	1			
DR- Cartago-Albergue Cartago	1			
DR- Brunca -Albergue Hogarcito Infantil Corredores	1			
Totales....	9	1	-	-
	90%	10%	0%	0%

Fuente: Elaboración Auditoria Interna a partir resultados verificación visitas virtuales equipo a albergues seleccionados en la muestra.

AUDITORIA INTERNA

2.89. En este sentido el 90% (9) disponían de rotulación preventiva sobre protocolos COVID, una alternativa no contaba con dicha información (10%)

c. Condiciones de los albergues respecto a mobiliario, equipo y accesibilidad.

Cuadro No. 9

Mobiliario básico para garantizar una atención de calidad hacia las PME.

Dirección Regional / Albergue	2.1. El albergue cuenta con mobiliario básico y fundamental para garantizar una atención de calidad hacia las menores de edad.				2.2. Estado general del mobiliario del albergue			
	Si cumple	No cuentan	Cumple Parcialmente	NS/NR	Bueno	malo	regular	NS/NR
DR-Chorotega -Albergue Osito Pequitas	1				1			
DR-Huetar Norte -Albergue Senderos de Amor	1				1			
DR-Pacífico Central - Albergue Sueños de Esperanza	1				1			
DR-Heredia- Albergue El Bosque	1				1			
DR-Alajuela -Albergue Naranjo	1				1			
DR- Huetar Caribe -Aldea Infantil de Moín			1				1	
DR- San José Central -Albergue Moravía 1	1				1			
DR- San José Sur -Albergue Las Gaviotas		1				1		
DR- Cartago-Albergue Cartago	1				1			
DR- Brunca -Albergue Hogarcito Infantil Corredores	1				1			
Totales....	8	1	1	-	8	1	1	-
	80%	10%	10%	0%	80%	10%	10%	0%

Fuente: Elaboración Auditoria Interna a partir resultados verificación visitas virtuales equipo a albergues seleccionados en la muestra.

2.90. El 80% de los albergues visitados cuentan con mobiliario básico para la atención de las PME protegidas en estas alternativas, mientras que un 10% (Aldea de Moín) cumple de manera parcial visualizándose condiciones tales como:

- Sillones deteriorados
- infraestructura en mal estado.
- Se visualiza que el albergue cuenta con malla hasta cierto punto, existen muchos huecos en la malla por donde las PME hacer egresos no autorizados constantemente. Hay casas abandonadas dentro de las instalaciones y se indica que las PME acostumbran ir a hacer cosas indebidas dentro de estas casas abandonadas.
- Pisos de las casas levantados

2.91. Un 10% (Albergue Las Gaviotas) no dispone de mobiliario básico para la protección, el acceso a la cocina es restringido, el lugar es muy pequeño, electrodomésticos y mobiliario en muy mal estado. Las sillas están demasiado deterioradas, existe faltante de electrodomésticos, gradas muy peligrosas que podrían poner en riesgo la integridad

AUDITORIA INTERNA

física de las PME. Además, se indica que en el patio cuando llueve se hacen muchos charcos.

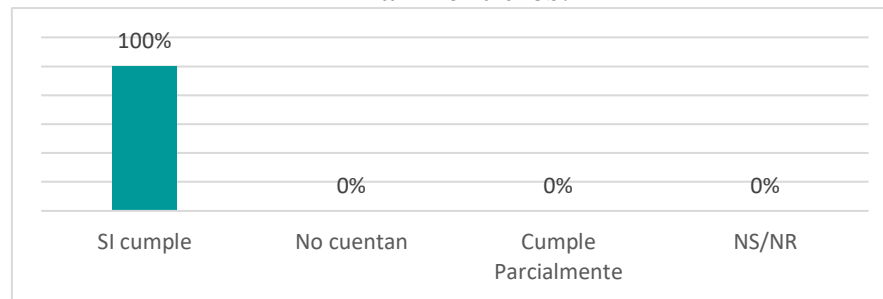
2.92. Con respecto a las condiciones de accesibilidad y hacinamiento de las alternativas se evidenciaron situaciones tales como:

Albergue	Situaciones evidenciadas
Sueños de Esperanza	En cada habitación hay abanicos, en los cuartos se evidencia que duermen 2 o 4 PME un espacio muy reducido. Solo se tiene un baño para las 10 PME.
El Bosque	En el momento en que el albergue se encuentra en la capacidad máxima es complicado el tema de los baños. Una de las PME se resbaló en una de las gradas del albergue y se luxó el brazo
Moravia 1	El espacio es grande, pero incómodo. Se tiene rampa para discapacitados, pero no se encuentra en funcionamiento. 2 baños disponibles para las PME, se indica que cuando están en la capacidad máxima del albergue tienen problemas con el horario del baño, no dan abasto. Existen problemas de aguas negras en los baños. No se cumplen con las especificaciones de la ley 7600 en los cuartos, se han buscado casas y se envían informes a la administración. La bodega en la que se encuentran el equipo recreativo es de difícil acceso. Las gradas son muy incómodas. A la entrada del albergue se visualizan gradas muy peligrosas sin barandas.
Cartago	La distribución de las camas no es la idónea, al ser un albergue mixto en ocasiones hay más niños que necesitan cunas y viceversa por lo que se dificulta mucho este tema. Cuando se encuentra el albergue en su capacidad máxima el uso de los baños se dificulta sobre todo por el tema de la población.

d. Custodia de Productos alimenticios para PME.

AUDITORIA INTERNA

Cuadro No. 10
Cuenta el albergue con una bodega para el resguardo de los productos alimenticios.



Fuente: Elaboración Auditoria Interna a partir resultados verificación visitas virtuales equipo a albergues seleccionados en la muestra.

2.93. En este sentido se pudo evidenciar que el 100% de los albergues evaluados disponen de una bodega para el resguardo de los productos alimenticios, y que además al mismo no tienen accesos personas ajenas a los funcionarios responsables de la preparación de alimentos.

e. Almacenamiento de medicamentos y custodia de expedientes de salud de las PME.

Cuadro No. 11
Custodia de los expedientes de salud de las PME

Dirección Regional / Albergue	Se encuentran los expedientes de salud de las PME ubicados y custodiados en un lugar seguro y que garantice su protección.			
	Si cumple	No cuentan	Cumple Parcialmente	NS/NR
DR-Chorotega -Albergue Osito Pequitas	1			
DR-Huetar Norte -Albergue Senderos de Amor	1			
DR-Pacífico Central - Albergue Sueños de Esperanza		1		
DR-Heredia- Albergue El Bosque	1			
DR-Alajuela -Albergue Naranja	1			
DR- Huetar Caribe -Aldea Infantil de Moín	1			
DR- San José Central -Albergue Moravia 1	1			
DR- San José Sur -Albergue Las Gaviotas			1	
DR- Cartago-Albergue Cartago	1			
DR- Brunca -Albergue Hogarcito Infantil Corredores	1			
Totales....	8	1	1	-
	80%	10%	10%	0%

Fuente: Elaboración Auditoria Interna a partir resultados verificación visitas virtuales equipo a albergues seleccionados en la muestra.

AUDITORIA INTERNA

2.94. En este sentido se pudo evidenciar que el 80% de los albergues los expedientes de salud se encuentran ubicados de un lugar seguro que garantiza su protección, mientras que en un 10% (Albergue Las Gaviotas) dichas condiciones se cumplen de manera parcial dado que los mismos se encuentran ubicados en el cuarto de las “tías” y en un 10% (1) no se cuenta con dichas condiciones para la protección de los expedientes de salud, evidenciándose al momento de la visita que los mismos se encuentran “un poco desordenados”

Cuadro No. 12
Almacenamiento y custodia de los medicamentos de las PME

Dirección Regional / Albergue	Dispone el albergue de un lugar adecuado para el almacenamiento y custodia de los medicamentos de las PME			
	SI existe	No cuenta	Cumple Parcialmente	NS/NR
DR-Chorotega -Albergue Osito Pequitas	1			
DR-Huetar Norte -Albergue Senderos de Amor	1			
DR-Pacífico Central - Albergue Sueños de Esperanza	1			
DR-Heredia- Albergue El Bosque	1			
DR-Alajuela -Albergue Naranja	1			
DR- Huetar Caribe -Aldea Infantil de Moín	1			
DR- San José Central -Albergue Moravia 1	1			
DR- San José Sur -Albergue Las Gaviotas		1		
DR- Cartago-Albergue Cartago	1			
DR- Brunca -Albergue Hogarcito Infantil Corredores	1			
Totales....	9	1	-	-

Fuente: Elaboración Auditoria Interna a partir resultados verificación visitas virtuales equipo a albergues seleccionados en la muestra.

2.95. Como se observa en el gráfico anterior el 90% de los albergues evaluados disponen de un lugar adecuado para el almacenamiento y custodia de los medicamentos de las PME, mientras que un 10% (Albergue las Gaviotas) no dispone de dichas condiciones siendo que los medicamentos se tienen en el cuarto de las “tías” sin ningún resguardo.

f. Espacio y Materiales para el deporte y la recreación.

AUDITORIA INTERNA

Cuadro No. 13
Material para cultura y recreación de PME

Dirección Regional / Albergue	¿Dispone el albergue de Materiales para ludotecas, material recreativo para niños, niñas y adolescentes?			
	SI cumple	No cuentan	Cumple Parcialmente	NS/NR
DR-Chorotega -Albergue Osito Pequitas	1			
DR-Huetar Norte -Albergue Senderos de Amor	1			
DR-Pacífico Central - Albergue Sueños de Esperanza	1			
DR-Heredia- Albergue El Bosque	1			
DR-Alajuela -Albergue Naranja	1			
DR- Huetar Caribe -Aldea Infantil de Moín	1			
DR- San José Central -Albergue Moravia 1	1			
DR- San José Sur -Albergue Las Gaviotas		1		
DR- Cartago-Albergue Cartago	1			
DR- Brunca -Albergue Hogarcito Infantil Corredores	1			
Totales....	9	1	-	-
	90%	10%	0%	0%

Fuente: Elaboración Auditoria Interna a partir resultados verificación visitas virtuales equipo a albergues seleccionados en la muestra.

2.96. Según la verificación efectuada, el 90% de los albergues evaluados disponen de material recreativo, ludotecas y material de cultura para las PME, mientras que un 10% no disponen de dichos materiales. En relación a los materiales para la práctica de deportes el 70% de los albergues si dispone de dichos equipos y material, mientras que un 20% señalan debilidades asociadas con espacios limitados dentro de las instalaciones de las alternativas para la realización de actividades físicas, adicionalmente un 10% cumple de manera parcial con dicho material.

g. Equipo para la seguridad e integridad física de las PME

2.97. Según la verificación efectuada el 100% de los albergues evaluados disponen de extintores y luces de emergencia para la seguridad y protección de las PME, sin embargo, al efectuar una verificación del mantenimiento a dichos extintores (fecha de

AUDITORIA INTERNA

recarga) se evidenció que en apenas el 60% de los albergues los extintores se encuentran vigentes, mientras que en el 40% (4 albergues); las fechas de recarga se encontraban vencidas. A continuación, se muestran tales resultados:

Cuadro No. 14
Estado de los extintores en albergues PANI

Dirección Regional / Albergue	Los extintores se encuentran con el debido mantenimiento (fecha recarga)			
	Vigentes	Vencidos	NS/NR	Fecha vencimiento
DR-Chorotega -Albergue Osito Pequitas		1		
DR-Huetar Norte -Albergue Senderos de Amor	1			
DR-Pacífico Central - Albergue Sueños de Esperanza	1			
DR-Heredia- Albergue El Bosque		1		
DR-Alajuela -Albergue Naranja	1			
DR- Huetar Caribe -Aldea Infantil de Moín		1		
DR- San José Central -Albergue Moravia 1		1		
DR- San José Sur -Albergue Las Gaviotas	1			
DR- Cartago-Albergue Cartago	1			
DR- Brunca -Albergue Hogarcito Infantil Corredores	1			
Totales....	6	4	-	-
	60,00%	40,00%	0,00%	0%

Fuente: Elaboración Auditoria Interna a partir resultados verificación visitas virtuales equipo a albergues seleccionados en la muestra.

- 2.98.** Con respecto a la existencia de botiquines de emergencia con productos médicos se evidenció que el 100% de los albergues disponían de los mismos.

D. DIRECCIONAMIENTO, SUPERVISIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO DE LAS INSTANCIAS DE LA GERENCIA TÉCNICA QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DE PROTECCIÓN EN ALBERGUES.

Debilidades en la formulación de las recomendaciones efectuadas por la Unidad de Albergues de la Gerencia Técnica y tardanza en su cumplimiento.

- 2.99.** Mediante oficio PANI-PE-DIR-006-2019, se informa la creación de la Unidad de Albergues de la Gerencia Técnica, dicho equipo de trabajo (tres funcionarios) se conforma con el objetivo de brindar acompañamiento y seguimiento al proceso de ingreso y egreso de las PME en los albergues institucionales.

AUDITORIA INTERNA

2.100. Adicionalmente en dicha directriz se establecen las responsabilidades de la Unidad de Albergues Institucionales de la Gerencia Técnica entre las cuales se indica:

“2.1.2 Monitorear el estado de ocupación de los albergues, alertando a los Equipos Técnicos Profesionales de los Albergues de las Direcciones Regionales de aquellos casos en los que se identifique sobre-población y hacinamiento de forma prolongada, construyendo estrategias conjuntas para reducir y/o eliminar estos problemas”

(...)

2.101. En el año 2020 dicha unidad emitió nueve informes denominados **“Valoración de campo”** relacionados con estado de la implementación y seguimiento de los lineamientos emitidos por Presidencia Ejecutiva y Gerencia Técnica del Patronato Nacional de la Infancia, así como los indicados por el Ministerio de Salud Pública ante la Emergencia Nacional por la Pandemia COVID-19.

2.102. Una vez detallados los resultados de las valoraciones efectuadas, se consigna adicionalmente, un apartado sobre recomendaciones. A continuación, se muestra un detalle de los informes y la cantidad de recomendaciones incorporadas en los mismos.

No. Informe	Detalle	Albergue	No. de recomendaciones
01-2020	Valoración de campo	Senderos de Amor	3
02-2020	Valoración de campo	Lucécitas Valientes	4
03-2020	Valoración de campo	Osito pequitas	3
04-2020	Valoración de campo	Sueños de esperanza	1
05-2020	Valoración de campo	Casa Orotigre	3
06-2020	Valoración de campo	Barrio San José	2
07-2020	Valoración de campo	El Ángel	10
08-2020	Valoración de campo	El Bosque	7
08-2020	Valoración de campo	La Casa de la Luna	7
Total...			40

Fuente: Elaboración Auditoría Interna a partir de Informes suministrados por Unidad de albergues de la Gerencia Técnica.

2.103. Adicional a las valoraciones de campo efectuadas, esta auditoría tuvo conocimiento del documento denominado **“Estudio Preliminar de la Capacidad Instalada de los Albergues Institucionales”**, elaborado por la Unidad de Albergues con la

AUDITORIA INTERNA

participación de funcionarios de la Unidad de Salud Ocupacional, en dicho informe se incorporan una serie de observaciones respecto a situaciones evidenciadas durante las visitas efectuadas a los albergues y se emiten una serie de observaciones para para la mejora de las situaciones encontradas que se consignan como recomendaciones.

2.104. Deriva de la evaluación efectuada a ambos tipos de informes que los mismos presentan debilidades respecto a la forma y contenido con que se formulan sus recomendaciones, siendo que las mismas son incorporadas en muchos casos como percepciones u observaciones a los procesos y carecen de elementos básicos tales como plazos, responsables para su ejecución y productos o servicios esperados, debilidades que dificultan su implementación y seguimiento.

2.105. A efecto de conocer el grado de cumplimiento se seleccionó una muestra de 22 recomendaciones incorporadas en diferentes informes, obteniéndose los siguientes resultados:

Dirección Regional / Albergue	Estado de las recomendaciones incorporadas en Informes de Supervisión		
	Recomendaciones	Cumplidas	Persiste
DR-Chorotega -Albergue Osito Pequitas	3	2	1
DR-Huetar Norte -Albergue Senderos de Amor	4	4	
DR-Pacífico Central - Albergue Sueños de Esperanza	2		2
DR-Heredia- Albergue El Bosque	1		1
DR-Alajuela -Albergue Naranja			
DR- Huetar Caribe -Aldea Infantil de Moín	5		5
DR- San José Central -Albergue Moravia 1	3		3
DR- San José Sur -Albergue Las Gaviotas	1		1
DR- Cartago-Albergue Cartago	3	1	2
DR- Brunca -Albergue Hogarcito Infantil Corredores			
Totales....	22	7	15
Porcentajes		32%	68%

2.106. Como se puede observar de las 22 recomendaciones, solo 7 (32%) de las situaciones evidenciadas habían sido solucionadas, mientras que 15 (68%) de las recomendaciones aún no se encontraban sin cumplir.



AUDITORIA INTERNA

2.107. Las situaciones expuestas, se asocian a la carencia de procedimientos que incorporen los mecanismos de control pertinentes a fin de verificar mediante un plan de seguimiento, la ejecución y cumplimiento de las recomendaciones, así como la mejora de las situaciones evidenciadas en los informes de visitas. Asimismo, evidencian que las labores de seguimiento ejercidas por dicha unidad son susceptibles a mejoras a fin de verificar la implementación de las recomendaciones propuestas en los informes de visitas y supervisión.

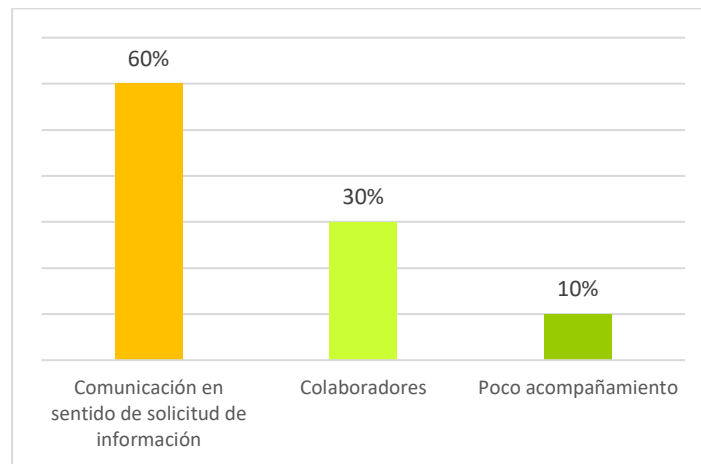
Percepción de los equipos técnicos de albergues en Direcciones Regionales sobre la asesoría y acompañamiento recibido.

2.108. La Directriz PANI-PE-DIR-006-2019 establece como responsabilidad de la Unidad de Albergues;

2.1.6 Desarrollar visitas y reuniones de campo a los albergues, Oficinas Locales y Direcciones Regionales, facilitando puentes de comunicación entre las partes y contrastando in situ, la realidad de las PME ingresadas en las alternativas de protección institucional y de los distintos equipos de trabajo a nivel local y regional”

2.109. Al ser consultados los Equipos Técnicos de Albergues de las Direcciones Regionales el acompañamiento brindado por la Unidad de albergues se obtuvo siguientes los resultados:

Gráfico No. 6
Percepción del acompañamiento ejercido desde la Unidad de Albergues de la Gerencia Técnica.



Fuente: Elaboración Auditoría Interna a partir resultados entrevistas visitas virtuales equipos de albergues de las Direcciones Regionales

2.110. De acuerdo con la percepción de los Equipos Técnicos de Albergues de las Direcciones Regionales el acompañamiento recibido de la Unidad de albergues es bajo, manifestando el 60% que los entrevistados que dichas acciones se limitan básicamente a la solicitud de información en matrices elaboradas, otro 10% considera que existe poco acompañamiento, mientras que un 30% los percibe como colaboradores desde un ámbito administrativo en los procesos.

2.111. El desarrollo de otras actividades designadas a la Unidad de Albergues limita la disponibilidad de recursos para ejecutar las acciones de supervisión, acompañamiento y asesoría, entre la cantidad diversa de actividades asignadas a la Unidad de Albergues se consignan:

- Atención de denuncias sobre situaciones particulares en albergues institucionales
- Atención de solicitudes de información de instancias externas a la Institución
- Gestiones administrativas respecto a la elaboración de Estados de Ocupación de albergues (elaboración de tablas, elaboración de estadísticas)
- Gestiones de índole administrativas (elaboración de inventario nacional de artículos de higiene, inventarios de lavatorios)

AUDITORIA INTERNA

- Coordinación para la distribución de donaciones múltiples
- Sistema Alternativo de Compras Navideñas y Escolares.

2.112. Cabe señalar que el desarrollo de dichas actividades se efectúa mediante el diseño y aplicación de tablas en su mayoría en formatos Excel, generando una inversión considerable de tiempo en dichas actividades sin que la Unidad disponga de un sistema de gestión para el desarrollo, consolidación y custodia de la información relacionada al Proceso de Protección en Albergues Institucionales.

2.113. Las debilidades respecto al acompañamiento por parte de la Unidad de Albergues de la Gerencia Técnica limitan la gestión asesora y de acompañamiento de dicha Unidad para la mejora de los procesos desarrollados por los Equipos Técnicos de Albergues de las Direcciones Regionales

Ausencia de un plan para mitigar los riesgos identificados en el Proceso de Protección en Albergues Institucionales:

2.114. La Unidad de Albergues de la Gerencia Técnica con la colaboración de funcionarios de la Unidad de Salud Ocupacional Institucional emitieron un informe con los resultados del “**Estudio Preliminar de la Capacidad Instalada de los Albergues Institucionales**”¹⁰, en el cual identificaron un total de 176 riesgos asociados a situaciones identificadas durante las visitas efectuadas a los albergues institucionales

2.115. En el siguiente cuadro se observa un detalle de los riesgos identificados:

Cuadro No. 15

Eventos de riesgos evidenciados durante visitas efectuadas a alternativas de protección albergues institucionales.

¹⁰ Documento elaborado por la Unidad de Albergues de la Gerencia Técnica con la colaboración de funcionarios de la Unidad de Salud Ocupacional Institucional.

AUDITORIA INTERNA

Tipo de Riesgo identificado:	Cantidad riesgo	%
Riesgo de hacinamiento	17	10%
Riesgo de acoso y abuso Sexual.	1	1%
Riesgo de Higiene	9	5%
Riesgo de estrés térmico	10	6%
Riesgo Biológico.	8	5%
Riesgo psicosocial.	3	2%
Riesgo seguridad	82	47%
Riesgo incendio	17	10%
Riesgo eléctrico	5	3%
Riesgo seguridad humana	19	11%
Riesgo de Caídas	5	3%
	176	100%

Elaboración Auditoria Interna a partir de información documento ESTUDIO PRELIMINAR DE LA CAPACIDAD INSTALADA DE LOS ALBERGUES INSTITUCIONALES DEL PANI Elaborado por funcionarios de la Unidad de Albergues institucionales

2.116. Como puede observarse la cantidad y variedad de riesgos incluidos en el informe es significativa, se identificaron un total de 82 situaciones asociadas a riesgos de seguridad, 19 riesgos de seguridad humana, 17 riesgos asociados a hacinamiento, 17 asociados a riesgo de incendio, 10 riesgos asociados a estrés térmico, 9 riesgos de higiene, 8 riesgos biológicos, 5 riesgos eléctricos, 5 riesgos de caídas, 3 riesgos psicosociales, y un riesgo de acoso y abuso sexual.

2.117. Con respecto a las acciones relacionadas para el abordaje y tratamiento de las situaciones mencionadas, se consultó a las instancias que participaron en dichos procesos de identificación, sobre el giro de instrucciones para el abordaje y administración de los eventos de riesgo y las respuestas fueron las siguientes;

Unidad de Albergues de la Gerencia Técnica:

“El estudio preliminar nace de una solicitud verbal por parte de la Presidenta Ejecutiva Patricia Vega, para ser atendida por la Unidad de Albergues Institucionales entre diciembre del 2019 y con fecha de entrega al 15 de enero del 2020.

Los resultados que ahí se indica son preliminares, por cuanto los autores del estudio no son peritos en temas de infraestructura y fueron entregados a la Presidencia Ejecutiva con el fin de que se tomaran las decisiones correspondientes desde la esfera solicitante.

Por otro lado, en torno a las situaciones de riesgo, estos son tópicos a abordar en los distintos planes a desarrollar por parte del Área de Salud Ocupacional con las Direcciones Regionales desde su ámbito de competencia.”

Área de Salud Ocupacional:

“Esta área de Salud Ocupacional no cuenta con un documento mediante el cual se girarán instrucciones para el abordaje y administración de los riesgos identificados.”

2.118. Asimismo, esta Auditoría determinó en el presente estudio la materialización de situaciones asociadas a eventos de riesgos identificados durante la etapa de planificación del estudio, entre los que se encuentran:

- ✓ Ausencia y/o desactualización de lineamientos o procedimientos asociados a las actividades y procedimientos para la garantía de factores Protectores en albergues institucionales
- ✓ Ausencia de disposiciones internas de acompañamiento, seguimiento, supervisión y control para verificar para garantizar el cumplimiento de factores protectores en albergues institucionales
- ✓ Sistemas y tecnología que no satisfacen las necesidades Institucionales para garantizar el cumplimiento de los factores protectores
- ✓ Ausencia de gestión de riesgos sobre las actividades asociadas a la garantía de cumplimiento de factores protectores en albergues institucionales
- ✓ Carencia de recurso humanos especializado para el abordaje eficiente de los procesos asociados a la garantía de factores protectores en albergues institucionales
- ✓ Poca articulación entre las Direcciones Regionales y otras instancias del proceso de protección para lograr una sinergia eficiente del uso de los recursos que garanticen el cumplimiento de factores protectores a las PME en albergues institucionales
- ✓ Poca articulación entre la gestión, el presupuesto y los planes de corto, mediano y largo plazo

2.119. La carencia de acciones para la administración de riesgos en el proceso de Protección en Albergues Institucionales, se asocia con los retrasos en la implementación del

AUDITORIA INTERNA

Sistema de Valoración de Riesgos en la institución, en donde no se tiene un proceso sistemático la identificación, valoración, gestión y administración de los riesgos, en este caso asociados a los componentes del Proceso de Protección en Albergues, lo cual limita las acciones institucionales a fin de poder mitigar la materialización y efecto de los eventos de riesgos.

2.120. Según las Directrices para el establecimiento y funcionamiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgos Institucional (SEVRI) la Administración de riesgos consiste en *“la identificación, evaluación, selección y ejecución de medidas para la Administración de riesgos. (En normativas técnicas esta actividad también se denomina “tratamiento de riesgos”)*.

2.121. Las Directrices para el establecimiento y funcionamiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgos Institucional (SEVRI) indican:

4.5 Administración de riesgos. A partir de la priorización de riesgos establecida, se debe evaluar y seleccionar la o las medidas para la administración de cada riesgo, de acuerdo con criterios institucionales que deberán contener al menos los siguientes:

- a) la relación costo-beneficio de llevar a cabo cada opción;*
- b) la capacidad e idoneidad de los entes participantes internos y externos a la institución en cada opción;*
- c) el cumplimiento del interés público y el resguardo de la hacienda pública;*
- y*
- d) la viabilidad jurídica, técnica y operacional de las opciones.*

Se deberá valorar medidas dirigidas a la atención, modificación, transferencia y prevención de riesgos. En los casos en que sea imposible utilizar este tipo de medidas o las disponibles impliquen un costo mayor a su beneficio, la administración podrá retener dichos riesgos.

Las medidas para la administración de riesgos seleccionadas deberán:

- a) Servir de base para el establecimiento de las actividades de control del sistema de control interno institucional.*
- b) Integrarse a los planes institucionales operativos y planes de mediano y largo plazos, según corresponda.*
- c) Ejecutarse y evaluarse de forma continua en toda la institución.*

2.122. Adicionalmente y con respecto a la comunicación y seguimiento de los riesgos agrega:

4.8 Comunicación de riesgos. Se deberá brindar información a los sujetos interesados, internos y externos, y a la institución en relación con los riesgos institucionales.

La comunicación deberá darse en ambas direcciones, mediante informes de seguimiento y de resultados del SEVRI que se elaboran periódicamente y mediante la operación de mecanismos de consulta a disposición de los sujetos interesados.

La información que se comuniqué deberá ajustarse a los requerimientos de los grupos a los cuales va dirigida y servir de base para el proceso de rendición de cuentas institucional.

3. CONCLUSIONES

- 3.1.** Con base en los resultados obtenidos se concluye que el Proceso de Protección en Albergues institucionales del Patronato Nacional de la Infancia presenta debilidades que afectan la eficiencia en las actividades de atención y protección integral a las PME ubicadas en los albergues institucionales.
- 3.2.** Los procesos de gestión institucional para el cumplimiento de los derechos a salud y alimentación en los albergues institucionales presentan niveles de cumplimiento altos, sin embargo, son necesarias actividades de acompañamiento y seguimiento por parte de las instancias técnicas institucionales hacia los equipos regionales de albergues a fin de garantizar un eficaz cumplimiento de estos derechos.
- 3.3.** Sobre el cumplimiento del derecho a la educación, y su acceso mediante la modalidad virtual, factores como la cantidad de equipo disponible, la capacidad de conexión de los albergues y la necesidad de capacitación del personal que acompaña a las PME en los procesos educativos limitan el disfrute pleno de este derecho.
- 3.4.** Con respecto a las condiciones de la infraestructura se determinó que un 39% de los albergues institucionales no cumplen con los permisos de habilitación y

AUDITORIA INTERNA

funcionamiento necesarios para garantizar la protección de las PME en dichas alternativas. Determinándose, además, la necesidad de mejoras en la infraestructura física, en la dotación de mobiliario y el manteniendo preventivo de los equipos de seguridad.

- 3.5. Los niveles de articulación de las instancias técnicas de la Gerencia Técnica hacia los equipos de Albergues de las Direcciones Regionales son débiles, determinándose oportunidades de mejora encaminadas a fortalecer los canales de comunicación, definir la forma y periodicidad de los procesos de acompañamiento, así como las actividades y objetivos de supervisión para asegurar el la calidad y oportunidad en el cumplimiento de derechos de las PME ubicadas en los albergues del PANI.

4. RECOMENDACIONES

- 4.1. Con fundamento en lo expuesto y de conformidad con las competencias asignadas en el artículo 22 de la Ley General de Control Interno No. 8292, se giran las siguientes recomendaciones, las cuales deberán ser cumplidas dentro del plazo y en los términos conferidos para ello, por lo que su incumplimiento no justificado constituye causal de responsabilidad.
- 4.2. Esta Auditoria Interna se reserva la posibilidad de verificar por los medios que considere pertinentes, la efectiva implementación de las recomendaciones emitidas, así como de valorar la aplicación de los procedimientos administrativos que correspondan, en caso de su incumplimiento injustificado.

A LA SEÑORA GLADYS JIMENEZ ARIAS, EN SU CALIDAD DE MINISTRA DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA Y PRESIDENTA EJECUTIVA O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

- 4.3. Girar las instrucciones que correspondan a fin de que se realice una valoración de riesgos del Proceso de Protección de PME en albergues institucionales, considerando las acciones de identificación, análisis, valoración y administración de riesgos tanto para gestión ordinaria como para las situaciones y eventos de riesgos que son identificados durante los procesos ordinarios y extraordinarios de supervisión.

Ver resultados párrafos 2.114 al 2.122



AUDITORIA INTERNA

El cumplimiento de esta recomendación se acreditará mediante la remisión a más tardar: El **30 de noviembre de 2021**, de una certificación donde se indica que se giraron las instrucciones a las instancias pertinentes, en los términos y condiciones indicados en la recomendación 4. 3

El **30 de abril de 2021**, de una certificación donde se indica que el proceso de valoración de riesgos fue efectuado en los términos y condiciones indicados en la recomendación 4. 3.

4.4. Analizar el contenido Directriz Presidencial PANI-PE-DIR-006-2019 y Oficio PANI-GA-OF-0341-2021 a fin de que esa Presidencia Ejecutiva ajuste, reformule o derogue la mencionada Directriz en lo relacionado la asignación de las responsabilidades del control y seguimiento de los permisos de funcionamiento de los albergues institucionales.

Girar instrucciones para que se elabore un plan de acción con su respectivo cronograma a fin de que la totalidad de albergues institucionales cuenten con los permisos sanitarios de habilitan su funcionamiento.

Que la Gerencia de Administración elabore un estado de situación de mobiliario y equipo de los albergues institucionales y elabore un plan para el de control de sus condiciones, sustitución o suministro oportuno a fin de que todos los albergues cuenten con el mobiliario y equipo necesario y en buenas condiciones. **Ver resultados párrafos 2.71 al 2.98**

El cumplimiento de esta recomendación se acreditará mediante la remisión a más tardar: El **15 de diciembre de 2021** de una certificación donde se indica que se realizó el análisis respecto al traslado de responsabilidades considerando los términos señalados en la recomendación, acompañada del documento con los resultados de dicho análisis.

El **15 de diciembre de 2021**, de una certificación donde se indica que elaboro el plan de acción considerando los términos de la recomendación, acompañado de un cronograma con los responsables, gestiones, plazos y productos a entregar

El **28 de febrero de 2022**, una certificación donde se indique el estado de cumplimiento de los permisos de funcionamiento de todos los albergues institucionales

AUDITORIA INTERNA

- 4.5.** Gire las instrucciones pertinentes al señor Eduardo Montero González, en su calidad de Gerente Técnico o quien en su lugar ocupe el cargo para el cumplimiento de las recomendaciones 4. 6.,4. 7.,4. 8,4. 9,4. 10,4. 11

El cumplimiento de esta recomendación se acreditará mediante la remisión a más tardar: El **15 de noviembre de 2021**, de una certificación donde se indica que se giraron las instrucciones

AL SEÑOR EDUARDO MONTERO GONZÁLEZ, EN SU CALIDAD DE GERENTE TÉCNICO DEL PANI O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

- 4.6.** Elaborar e implementar una propuesta de articulación de la totalidad de instancias que participan en el proceso de protección en albergues institucionales, considerando al menos:
- ✓ Un diagrama de la estructura del proceso que considere la totalidad de instancias que participan en el proceso.
 - ✓ Definir las funciones y responsabilidades de cada una de dichas instancias.
 - ✓ Procedimiento para el acompañamiento y evaluación de las actividades del proceso de Protección de PME en albergues institucionales y sus respectivos instrumentos.
 - ✓ Definir el procedimiento para la vinculación entre el establecimiento de las metas y la presupuestación de los recursos para su ejecución y su evaluación.
 - ✓ Un cronograma para su ejecución y cumplimiento. **Ver resultados párrafos 2.01 al 2.16**

El cumplimiento de esta recomendación se acreditará mediante la remisión a más tardar: El **03 de enero de 2022** un plan de trabajo con los responsables, acciones, plazos y productos a entregar

El **03 de enero de 2023**, de una certificación donde se indica que elaboro la propuesta de articulación del proceso de protección considerando los términos de la recomendación.

El **30 de marzo de 2023**, de una certificación donde se indica que se está implementando la propuesta definida para el proceso de protección en albergues institucionales en los términos de la recomendación 4. 6

- 4.7.** Efectuar un estudio técnico de cargas y especialidades respecto al personal que deben conformar los equipos de profesionales de albergues de las Direcciones Regionales,



AUDITORIA INTERNA

para la ejecución de las actividades asociadas a los procesos de garantía y cumplimiento de derechos de las PME en los albergues del PANI. **Ver resultados párrafos 2.17 al 2.24**

El cumplimiento de esta recomendación se acreditará mediante la remisión a más tardar: **El 30 de marzo de 2023**, de una certificación donde se indica que se realizó el estudio considerando los términos señalados en la recomendación, acompañado del documento con los resultados del proceso.

4.8. Definir e implementar lineamientos y sus mecanismos de control relacionados con el registro, respaldo y custodia de las intervenciones desarrolladas por los profesionales de los equipos de albergues en los procesos de garantía de derechos que se ejecutan en los Albergues del PANI. **Ver resultados párrafos 2.25 al 2.31**

El cumplimiento de esta recomendación se acreditará mediante la remisión a más tardar: **El 03 de enero de 2023**, de una certificación donde se indica que se definieron e implementaron los lineamientos y mecanismos de control indicados considerando los términos señalados en la recomendación.

4.9. Realizar una revisión y actualización de las responsabilidades del Departamento de Protección referentes al acompañamiento, asesoría y supervisión técnica en los procesos relacionados con la garantía de derechos de las PME protegidas en albergues institucionales relacionados con:

- La supervisión y asesoría para el aseguramiento y mejora de la calidad de la alimentación en los albergues institucionales. **Ver resultados párrafos 2.32 al 2.40**
- El acompañamiento y asesoría relacionados con los procesos asociados a la garantía del derecho a la salud en los albergues institucionales. **Ver resultados párrafos 2.41 al 2.46**

El cumplimiento de esta recomendación se acreditará mediante la remisión a más tardar: **El 30 de marzo de 2022**, de una certificación donde se indica que se realizó la revisión y actualización indicada considerando los términos señalados en la recomendación, acompañada del documento con los resultados de la revisión.

AUDITORIA INTERNA

4.10. Establecer e implementar en coordinación con los Departamentos de Tecnologías de la Información y Recursos Humanos según sus competencias un plan de acción integral que considere al menos:

- ✓ La dotación de recurso tecnológico actualizado tanto hardware y software (equipo de cómputo y paquetes operativos- licencias) para los albergues institucionales.
- ✓ Mejora en la capacidad de conectividad en los albergues institucionales de acuerdo a las necesidades de cada una de las alternativas
- ✓ Capacitación sobre herramientas virtuales a los funcionarios auxiliares de servicios infantiles, a fin de que los mismos dispongan del conocimiento necesario para el acompañamiento y apoyo de las PME cuando se encuentra recibiendo clases mediante modalidad virtual.
- ✓ Un cronograma para su ejecución y cumplimiento. **Ver resultados párrafos 2.47 al 2.70**

El cumplimiento de esta recomendación se acreditará mediante la remisión a más tardar:

El 30 de enero de 2022, una certificación que se giraron las instrucciones y coordinaciones para la elaboración de un plan de acción con los responsables, acciones, plazos y productos a entregar

El 30 de junio de 2022, de una certificación donde se indica que elaboro el plan de acción considerando los términos de la recomendación.

El 31 de julio de 2022, de una certificación donde se indica que se está implementando plan de acción en los términos de la recomendación 4. 10

4.11. Efectuar una revisión y actualización de los objetivos y responsabilidades de la Unidad de Albergues de la Gerencia Técnica, considerando al menos:

- a. Su ubicación estratégica dentro de la estructura organizacional del PANI
- b. Un análisis de la cantidad de personal requerida para la Unidad respecto responsabilidades y funciones desarrolladas o en su defecto en replanteamiento de las responsabilidades y funciones asignadas con respecto al personal actual.
- c. Identificación de las actividades de acompañamiento, de articulación y supervisión que debe realizar con respecto a las demás instancias que participan en el proceso de Protección en albergues.



AUDITORIA INTERNA

- d. Procedimiento para el seguimiento en la implementación de las recomendaciones contenidas en los informes de visitas a los albergues institucionales emitidos por dicha Unidad. **Ver resultados párrafos 2.99 al 2.113**

El cumplimiento de esta recomendación se acreditará mediante la remisión a más tardar: **El 30 de junio de 2022**, de una certificación donde se indica que se realizó la revisión y actualización indicada considerando los términos señalados en la recomendación, acompañada del documento con los resultados de la revisión.

La implementación de las recomendaciones se deberá realizar conforme al artículo 37 de la Ley General de Control Interno. La información que se solicita en este informe para acreditar el cumplimiento de las recomendaciones anteriores, deberá remitirse, en los plazos y términos antes fijados, a la Auditoría Interna.

Atentamente,



Maria Auxiliadora Chaves Campos
Auditora Interna
Teléfono: 2523-0717
E-mail: achaves@pani.go.cr
Dirección: Barrio Luján San José.

C.c. Junta Directiva
Gerencia Técnica
Departamento de Protección
Control Interno
Legajo estudio.
Consecutivo

📁 MCC/jcfs/lcls

ANEXO 01

Observaciones y aportes de algunos de los profesionales participantes en el estudio que pueden servir de insumo para la mejora del proceso de protección en albergues Institucionales.

(Recopilación realizada por la Auditoría Interna)

Como parte del Proceso participativo efectuado con las diferentes instancias que formaron parte de la evaluación efectuada, les fue solicitado su colaboración con criterios y consideraciones que podían conformarse en oportunidades de mejora al Proceso de Protección en Albergues Institucionales, en el siguiente detalle se realiza una consignación de dichos aportes:

- Los Equipos de albergues deben ser homologados de modo que en todas las Direcciones Regionales cuenten con equipos similares, deberían incorporarse profesionales en salud.
- Los albergues deberían ser una unidad en las Direcciones Regionales, directamente relacionada con una instancia superior.
- La institución debe copiar a lo interno las buenas prácticas.
- Reformar los equipos para la intervención profesional desde todas las áreas muy importante la atención física y recreativa.
- Homologación de los procesos
- Homologar procesos, eso es urgente, todas las Direcciones Regionales trabajan diferente
- Un modelo de gestión de albergues actualizado, homologado
- Programa de capacitación para los equipos por bloques, incluyendo a las auxiliares de servicios infantiles
- Mejorar la tecnología en las alternativas, se requieren Tablet, que permitan garantizar acceso.
- Se requieren alternativas de protección especializadas cuando no hay recurso solidario, recurso familiar, ONGS.
- Movilización a las ONGS, tienen que tener cupo específico para los albergues dado que los mismos son transitorios, es parte del trabajo del Departamento de Protección

AUDITORIA INTERNA

- Revisar los protocolos existentes, ya que las direcciones regionales trabajan muy distintas, la garantía de derechos debería ser igual en todas las alternativas, con la salvedad de las particularidades, procurar más alternativas a nivel privado que respondan a estas necesidades.
- Tener claro como institución que solo tenemos alternativas transitorias, que en esas alternativas no se puede asegurar lo necesario para permanencia de larga data.
- Salas de lactancia para albergues de niños de 0 a 6 años.
- Procesos de contratación más expeditos
- Actualización Modelo de Albergues: Esta desactualizada versión 2015. Necesidad real y latente del modelo.
- Posicionar las Directrices de Naciones Unidas. Debe trabajarse en un modelo de prevención de institucionalización. Toda la propuesta de derechos tiene que ver con una propuesta de desinstitucionalización y con el tema de reconversión de la institución.
- Urgencia de llamar a la institución a un proceso de reconversión interna a nivel institucional con enfoque de desinstitucionalización y que todas las políticas hacia afuera, ONG o acogimiento familiar vayan en esa dirección.
- Paradigma de la desinstitucionalización, reconversión para que Presidencia Ejecutiva, Gerencias y Direcciones Regionales, definan acciones muy puntuales y actividades muy concretas para transitar del modelo de institucionalización al modelo de desinstitucionalización de manera progresiva para garantizar derechos de los niños en protección.
- Diagnóstico de la población que tiene larga data y poder escanear todas las acciones que se han desarrollado para poder egresar a esa población a alternativas que le den el abordaje de permanencia prolongada que ellos requieren. La máxima violación de derechos en el albergue es estar trabajando desde un modelo de transitoriedad a población que tiene años de permanecer en esas alternativas y a la que se le ha negado todos los servicios que requieren para estimularlos y sacarlos adelante. Que la administración proponga respuesta.
- El liderazgo, se crean dependencias con responsabilidad, pero no con la delegación de poder para poder tomar decisiones.
- Mejorar el equipo de cómputo para acceso a la educación.
- Homogenización de equipos técnicos de albergues de las Direcciones Regionales



AUDITORIA INTERNA

Los aportes consignados fueron efectuados en los procesos de evaluación y contienen información generada por instancias entre las que se indican Unidad de Albergues de la Gerencia Técnica, Departamento de Protección, Equipos de Albergues de las 10 Direcciones Regionales, Directores Regionales.

Informe Final