

CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS

**INFORME DE AUDITORÍA
DE DESEMPEÑO
SECRETARIA DE OBRAS SOCIALES DE LA ESPOSA DEL
PRESIDENTE DE LA REPUBLICA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**



GUATEMALA, MAYO DE 2021

Guatemala, 20 de mayo de 2021

Señora

Thelma Elizabet Portillo Perez de Quintana

Secretaria de Obras Sociales

SECRETARIA DE OBRAS SOCIALES DE LA ESPOSA DEL PRESIDENTE DE LA
REPUBLICA.

Su despacho

Señor (a) Secretaria de Obras Sociales:

En mi calidad de Subcontralor de Calidad de Gasto Público y en cumplimiento de lo regulado en la literal "k" del artículo 13 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, conforme la delegación que oportunamente me fuera otorgada, hago de su conocimiento de manera oficial el informe de auditoría realizado por el equipo de auditores designados mediante nombramiento (s) número (s) DAS-19-0020-2020 y DAS-19-0021-2020, quienes de conformidad con el artículo 29 de la precitada Ley Orgánica son responsables del contenido y efectos legales del mismo.

Sin otro particular, atentamente.

SECRETARIA DE OBRAS SOCIALES
DE LA ESPOSA DEL PRESIDENTE
DE LA REPUBLICA

RECEBIDO
27 MAY 2021
DESPACHO SECRETARIA

Hora: *17:40* Firma: *[Firma]*

Fredy de León
Asistente De Despacho

[Firma]
Dr. José Alberto Ramírez Crespin
Subcontralor de Calidad de Gasto Público
Contraloría General de Cuentas

CONTRALORIA GENERAL DE CUENTAS
Subcontraloría
de Calidad de
Gasto Público
GUATEMALA, C.A.



CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS

**INFORME DE AUDITORÍA
DE DESEMPEÑO
SECRETARIA DE OBRAS SOCIALES DE LA ESPOSA DEL
PRESIDENTE DE LA REPUBLICA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**



GUATEMALA, MAYO DE 2021

ÍNDICE

Página

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD AUDITADA	1
Función y Base Legal	1
2. FUNDAMENTO LEGAL PARA LA PRÁCTICA DE AUDITORÍA	1
3. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA	1
General	1
Específicos	2
4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA	2
Área de desempeño	2
5. INFORMACIÓN FINANCIERA, PRESUPUESTARIA, DEL ESPECIALISTA Y OTROS ASPECTOS EVALUADOS	2
Información financiera y presupuestaria	2
6. FUENTE DE CRITERIOS UTILIZADOS EN EL PROCESO DE AUDITORÍA	3
Descripción de criterios	3
7. TÉCNICAS, PROCEDIMIENTOS Y/O METODOLOGÍA	4
8. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	5
Hechos relacionados con el desempeño	5
Hallazgos con recomendación al desempeño	6
Conclusiones al desempeño	28
Buenas prácticas	29
9. SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA ANTERIOR	30
10. AUTORIDADES DE LA ENTIDAD, DURANTE EL PERÍODO AUDITADO	30
11. EQUIPO DE AUDITORÍA	31
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	32
Infografía	
Visión de la entidad auditada	
Misión de la entidad auditada	



Estructura orgánica de la entidad auditada
Nombramiento y declaraciones de independencia
Forma única estadística
Formulario SR1
Carta de compromiso a recomendaciones de mejora



Guatemala, 07 de mayo de 2021

Señora
Thelma Elizabet Portillo Perez de Quintana
Secretaria de Obras Sociales
SECRETARIA DE OBRAS SOCIALES DE LA ESPOSA DEL PRESIDENTE DE LA
REPUBLICA.
Su despacho

Señor (a) Secretaria de Obras Sociales:

El equipo de auditoría, designado de conformidad con el (los) nombramiento (s) No. (Nos.) DAS-19-0020-2020 de fecha 02 de septiembre de 2020 y DAS-19-0021-2020 de fecha 26 de octubre de 2020, ha practicado auditoría de desempeño, en (el) (la) SECRETARIA DE OBRAS SOCIALES DE LA ESPOSA DEL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA., con el objetivo de evaluar la eficacia de los resultados obtenidos en el Programa Nacional Mis Años Dorados, durante el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre 2020.

Se realizó una pregunta general y dos subpreguntas de auditoría.

Nuestro examen se basó en la evaluación del Programa Nacional Mis Años Dorados, en los Centros de Atención Diurna y Centros de Atención Permanente, según muestra de auditoria establecida, durante el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020, del trabajo realizado se detectaron aspectos importantes.

Hallazgos con recomendación al desempeño

Pregunta General de Auditoría: ¿Ha sido eficaz la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República, para alcanzar los resultados establecidos en el Programa Nacional Mis Años Dorados, durante el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020?

Subpregunta No. 1: ¿Han sido eficaces los resultados obtenidos, en la atención integral, brindada a los adultos mayores a 60 años, en condición de pobreza y pobreza extrema, beneficiarios del Programa Nacional Mis Años Dorados, en los Centros de Atención Diurna?

Hallazgo No. 1

Metas y objetivos sin indicador cualitativo y falta de eficacia en los resultados

Hallazgo No. 2

Deficiente eficacia en la atención integral de los centros de atención diurnos

Hallazgo No. 3

Deficiencia en asignación presupuestaria a beneficiarios de los centros de atención diurna

Hallazgo No. 4

Recurso humano sin perfil de puestos y capacitación

Hallazgo No. 5

Infraestructura inadecuada para la atención a beneficiarios

Subpregunta No. 2 : ¿Han sido eficaces los resultados obtenidos, en la atención integral, brindada a los adultos mayores a 60 años, en condición de pobreza y pobreza extrema, beneficiarios del Programa Nacional Mis Años Dorados, en los Centros de Atención Permanente?

Hallazgo No. 6

Falta de contratación de especialistas para la atención integral de los beneficiarios

Los comentarios, conclusiones y recomendaciones que se determinaron se encuentran en detalle en el informe de auditoría adjunto.

La auditoría fue practicada por los auditores: Lic. Yefry Evanibaldo Escobar Salazar, Lic. Jose Martin de Jesus Quiroa De Leon (Coordinador) y Lic. Angel Ulin Chanax (Supervisor).

Atentamente,

EQUIPO DE AUDITORÍA

Área de desempeño


Lic. YEFRY EVANIBALDO ESCOBAR SALAZAR
Auditor Independiente

Lic. Yefry Evanibaldo Escobar Salazar
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR
COLEGIADO No. 9150


Lic. ÁNGEL ULIN CHANAX
Supervisor Gubernamental

CONTRALORIA GENERAL DE CUENTAS
SUPERVISOR
GUBERNAMENTAL
GUATEMALA, C.A.


Lic. JOSE MARTIN DE JESUS QUIROA DE LEON
Coordinador Gubernamental

CONTRALORIA GENERAL DE CUENTAS
AUDITOR
GUBERNAMENTAL
GUATEMALA, C.A.

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD AUDITADA

Función y Base Legal

De conformidad con el Acuerdo Gubernativo Número 109-2019, de fecha 05 de julio de 2019, del Vicepresidente de la República en Funciones del Presidente, Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República, ésta Secretaría es una dependencia de apoyo a las funciones del Presidente de la República, que tiene como objetivo impulsar e implementar programas de carácter social de la niñez, mujeres, adultos mayores y población en general, priorizando aquellos grupos poblaciones que se encuentran en situación de pobreza o extrema pobreza.

2. FUNDAMENTO LEGAL PARA LA PRÁCTICA DE AUDITORÍA

La auditoría se realizó con base en:

La Constitución Política de la República de Guatemala, según lo establecido en sus artículos 232 y 241.

El Decreto Número 31-2002, del Congreso de la República, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, artículos 2 el Ámbito de Competencia y 4 Atribuciones.

El Acuerdo Gubernativo Número 96-2019, Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas.

Acuerdo Número A-075-2017, del Contralor General de Cuentas, aprobación de las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores adaptadas a Guatemala -ISSAI.GT-.

Nombramientos de Auditoría de Desempeño Números DAS-19-0020-2020 de fecha 02 de septiembre de 2020 y DAS-19-0021-2020 de fecha 26 de octubre de 2020.

3. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

General

Evaluar la eficacia de los resultados obtenidos en el Programa Nacional Mis Años Dorados, de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República; durante el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de



2020.

Específicos

Determinar la eficacia de los resultados, obtenidos a través de la atención integral, brindada a los adultos mayores a 60 años, en condición de pobreza y pobreza extrema, beneficiarios del Programa Mis Años Dorados, en los Centros de Atención Diurna.

Determinar la eficacia de los resultados, obtenidos a través de la atención integral, brindada a los a los adultos mayores a 60 años, en condición de pobreza y pobreza extrema, beneficiarios del Programa Mis Años Dorados, en los Centros de Atención Permanente.

4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Área de desempeño

Evaluación del Programa Nacional Mis Años Dorados, por el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020, en los Centros de Atención Diurna y Centros de Atención Permanente, de los departamentos de Guatemala y Sacatepéquez, según muestra de auditoría establecida.

5. INFORMACIÓN FINANCIERA, PRESUPUESTARIA, DEL ESPECIALISTA Y OTROS ASPECTOS EVALUADOS

Información financiera y presupuestaria

El Presupuesto de egresos asignado para el ejercicio fiscal 2020 de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente, asciende a la cantidad de Q200,353,000.00, el cual tuvo una disminución de Q25,000,000.00, para un presupuesto vigente de Q175,353,000.00.

La asignación presupuestaria de egresos, para la actividad 015 Programa Nacional Mis Años Dorados, asciende a Q32,200,000.00 el cual tuvo un aumento de Q2,275,153.00, para un presupuesto vigente de Q34,475,153.00, del cual se devengó Q27,753,998.16, para una ejecución del 80.50%.



6. FUENTE DE CRITERIOS UTILIZADOS EN EL PROCESO DE AUDITORÍA

Descripción de criterios

Se identificaron las leyes, normas y planes específicos que fueron objeto de evaluación en relación al desarrollo del Programa Nacional Mis Años Dorados, siendo los siguientes:

Constitución Política de la República de Guatemala.

Decreto Número 101-97, del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Presupuesto.

Acuerdo Gubernativo Número 540-2013, Reglamento de la Ley Orgánica de Presupuesto.

Decreto Número 89-2002, del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos.

Acuerdo Gubernativo Número 613-2005, del Presidente de la República, Reglamento de la Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos.

Decreto Número 25-2018, del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado.

Acuerdo Gubernativo Número 321-2019, del Ministerio de Finanzas Públicas, distribución analítica del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el ejercicio fiscal 2020.

Decreto Número 80-96, del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad.

Acuerdo Gubernativo Número 135-2002, del Presidente de la República, Reglamento de la Ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad.

Acuerdo Gubernativo Número 109-2019, del Vicepresidente de la República en funciones del Presidente, Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República.

Acuerdo Interno Número 22-2017, de la Secretaría Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República, Creación del Programa Mis Años Dorados.



Acuerdo Interno DAJ-Número 22-2016, de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República, que aprueba el Manual de Procedimientos de la Dirección del Programa Nacional Mis Años Dorados.

Plan Estratégico Institucional –PEI– 2020-2024, de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República –SOSEP–.

Plan Operativo Anual –POA– 2020, de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República –SOSEP–.

Otras leyes que apliquen en el desarrollo de la auditoría.

7. TÉCNICAS, PROCEDIMIENTOS Y/O METODOLOGÍA

Dentro de los procedimientos que se desarrollaron en la evaluación del Programa Nacional Mis Años Dorados, está la elaboración de programas de auditoría, que permitieron la obtención de pruebas sustantivas (de acuerdo al alcance del equipo de auditoría), apoyando al auditor a completar la información en los papeles de trabajo diseñados en la etapa de planificación, y otros que se diseñaron en la etapa de ejecución.

Para la recopilación de la información se utilizaron los siguientes procedimientos y metodología:

Examen de la documentación del Programa Nacional Mis Años Dorados.

Muestreo estadístico y aleatorio, combinado con el juicio profesional con el equipo de auditoría.

Reuniones de carácter informativo con la Directora del Programa y la Jefa Unidad Planificación Financiera.

Análisis de la documentación proporcionada a través de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República -SOSEP-, por los responsables Programa Nacional Mis Años Dorados.

Encuestas y/o Cuestionarios a beneficiarios del Programa Nacional Mis Años Dorados.

Entrevistas a los responsables del Programa Nacional Mis Años Dorados.

Fichas de verificación de personal, a los responsables del Programa Nacional Mis Años Dorados.



Análisis e Interpretación de reportes de SICOINWEB.

Observación directa a nivel de campo, verificando los Centros de Atención Diurna y Permanente de los departamentos de Guatemala y Sacatepéquez.

8. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Hechos relacionados con el desempeño

Tema de auditoría: Programa Nacional Mis Años Dorados, evaluado bajo el principio: Eficacia y enfoque: Resultado.

Pregunta General de Auditoría: ¿Ha sido eficaz la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República, para alcanzar los resultados establecidos en el Programa Nacional Mis Años Dorados, durante el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020?

Subpregunta No. 1: ¿Han sido eficaces los resultados obtenidos, en la atención integral, brindada a los adultos mayores a 60 años, en condición de pobreza y pobreza extrema, beneficiarios del Programa Nacional Mis Años Dorados, en los Centros de Atención Diurna?

En la evaluación realizada a la subpregunta número uno, por medio de procedimientos y técnicas de auditoría, se determinaron los siguientes hallazgos: Metas y objetivos sin indicador cualitativo y falta de eficacia en los resultados; Deficiente eficacia en la atención integral de los centros de atención diurnos; Deficiencia en asignación presupuestaria a beneficiarios de los centros de atención diurna; Recurso humano sin perfil de puestos y capacitación; Infraestructura inadecuada para la atención a beneficiarios.

Subpregunta No. 2: ¿Han sido eficaces los resultados obtenidos, en la atención integral, brindada a los adultos mayores a 60 años, en condición de pobreza y pobreza extrema, beneficiarios del Programa Nacional Mis Años Dorados, en los Centros de Atención Permanente?

En la evaluación realizada a la subpregunta número dos, por medio de procedimientos y técnicas de auditoría, se determinó el siguiente hallazgo: Falta de contratación de especialistas para la atención integral de los beneficiarios.



Hallazgos con recomendación al desempeño

Pregunta General de Auditoría: ¿Ha sido eficaz la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República, para alcanzar los resultados establecidos en el Programa Nacional Mis Años Dorados, durante el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020?

Subpregunta No. 1: ¿Han sido eficaces los resultados obtenidos, en la atención integral, brindada a los adultos mayores a 60 años, en condición de pobreza y pobreza extrema, beneficiarios del Programa Nacional Mis Años Dorados, en los Centros de Atención Diurna?

Hallazgo No. 1

Metas y objetivos sin indicador cualitativo y falta de eficacia en los resultados.

Condición

En la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República, actividad 015 Programa Nacional Mis Años Dorados, se determinó que las metas y objetivos del programa no tienen un indicador cualitativo que demuestre la eficacia en la mejora de la calidad de vida de los adultos mayores, después de recibir los servicios de atención integral del programa y la medición del indicador cuantitativo, en los centros de atención diurna se da por cumplido por parte del programa únicamente con presentarse e inscribirse la persona, reflejándose para el programa como una meta cumplida.

Las metas físicas que reporta el Sistema de Contabilidad Integrado –SICOINWEB– durante el ejercicio fiscal 2020, es de 4810 personas y el Plan Operativo Anual –POA– refleja 5440 personas como metas físicas, el cual evidencia que el Programa Nacional Mis Años Dorados, de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República, no actualizó la información en el Plan Operativo Anual –POA– relacionada a las metas físicas a cumplir.

Criterio

Constitución Política de la República de Guatemala. “Artículo 51. El Estado protegerá la salud física, mental y moral de los menores de edad y de los ancianos. Les garantizará su derecho a la alimentación, salud, educación y seguridad y previsión social.”

Acuerdo Interno No. 22-2017. La Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República, Acuerda: Crear el Programa Nacional del Adulto



Mayor "Mis Años Dorados", de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República –SOSEP–. "Artículo 2, Objetivos del Programa Mis Años Dorados, Inciso a) Brindar una atención integral para mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores que viven en situación vulnerable de pobreza o extrema pobreza."

Plan Operativo Anual, (POA) 2020. Numeral 16. Planificación Operativa Multianual página 53 y 55, indica que para el año 2020 la meta física será de 5,440 adultos mayores beneficiados con servicios varios en centros de atención diurna.

Plan Estratégico Institucional. (PEI) 2020-2024, 8.10.4. Programa Nacional del Adulto Mayor "Mis Años Dorados". Página 66. El Programa Nacional del Adulto Mayor "Mis Años Dorados" tiene como objetivo principal, la atención de las personas mayores, priorizando aquellas que viven en condición de pobreza o pobreza extrema; con la finalidad de respetar y promover sus derechos humanos, facilitando los servicios de atención integral para mejorar su calidad de vida y reducir la brecha generacional.

Plan Estratégico Institucional (PEI) 2020-2024. 8.12.1. Seguimiento multianual a nivel de productos. Página 76, Porcentaje de personas mayores en condición de pobreza y pobreza extrema atendidos integralmente. (Sumatoria de personas atendidas / Meta de personas planificada, año 2020).

Reportes generados en Sistema de Contabilidad Integrada –SICOINWEB–.

Causa

La Directora de la Dirección de Mis Años Dorados, no ha implementado un parámetro de medición del indicador cualitativo, en el cual se puede determinar la mejora de la calidad de vida de los beneficiarios. Asimismo, no cuenta con una metodología para cuantificar las metas físicas alcanzadas.

El Jefe Unidad Planificación Financiera, incumplió con el seguimiento a la actualización del Plan Operativo Anual –POA–, del Programa Nacional Mis Años Dorados.

Efecto

No se puede determinar la mejora en la calidad de vida de los beneficiarios.

Las metas físicas alcanzadas durante el ejercicio fiscal 2020, no reflejan el resultado eficaz del programa.

La desactualización del Plan Operativo Anual, no permite la operativización de la planificación estratégica institucional, en la toma de decisiones para la proyección



de las metas y objetivos de los siguientes ejercicios fiscales.

Recomendaciones

La Secretaria de Obras Sociales, gire instrucciones a la Directora de la Dirección de Mis Años Dorados, para que elabore una guía de forma mensual y un reporte anual, en donde se establezcan los resultados de la mejora de la calidad de vida de los beneficiarios desde su ingreso, en base a los siete ejes que comprenden la razón de ser del programa; y que se pueda establecer cómo inició y cuál fue el resultado final de la prestación de los servicios de la atención integral, recibida por los beneficiarios.

Definir e implementar la cuantificación y cualificación de metas, de una manera específica, medible, alcanzable, relevante y delimitada en el tiempo. Para el indicador cualitativo que se implemente el nivel de satisfacción de los usuarios o calidad del servicio.

Segmentar las metas por cada eje de atención integral, con base a su cumplimiento para cada beneficiario.

Asimismo, al Jefe Unidad Planificación Financiera, para que actualice oportunamente el Plan Operativo Anual –POA–.

Beneficios esperados

De acuerdo a la naturaleza del programa, se hace necesario contar con la utilización de indicadores cualitativos, los cuales son indispensables en la elaboración de políticas y toma de decisiones en beneficio del adulto mayor, que se encuentran en condición de vulnerabilidad, dentro de la sociedad guatemalteca. El objetivo de la creación de los indicadores cualitativos, es brindar evidencia que permita determinar donde se está y hacia dónde se va en el cumplimiento de objetivos, y que permitan evaluar el programa y en especial su impacto social.

El contar con el Plan Operativo Anual –POA–, actualizado y estructurado de actividades sobre la ejecución de la estrategia del programa, en el período de un año o más, permitirá actuar cuando surjan problemas o desviaciones de las metas trazadas, y de esta manera ayudar al programa a alcanzar sus objetivos relacionados con la atención al adulto mayor.

Comentario de los Responsables

En oficio número OF-MAD-0362-OB-lo, de fecha 27 de abril de 2021, la señora Odraha Mercedes Berduo Cabrera, Directora de la Dirección de Mis Años Dorados, manifiesta: “Se realiza una proyección según el presupuesto que se asigna al Programa, se realiza la ejecución y con ello la modificación de las metas mensualmente. Acción: La Dirección estará implementando un parámetro de



medición en el cual se pueda determinar la mejora de calidad de vida de los beneficiarios trabajando en conjunto con las unidades de apoyo, para dar un mejor servicio y atención.”

En oficio número OF-MAD-0363-OB-lo, de fecha 27 de abril de 2021, la señorita Evelin Kárina Colindres González, Jefe Unidad Planificación Financiera, manifiesta: “Se realiza una proyección debido al presupuesto que se asigna al Programa, se realiza la ejecución y con ello se realiza la modificación de las metas. Acción: La Dirección estará implementando un parámetro de medición, en el cual se pueda determinar la mejora de calidad de vida de los beneficiarios trabajando en conjunto con las unidades de apoyo.”

Comentario de Auditoría

Se confirma el hallazgo para la señora Odraha Mercedes Berduo Cabrera, Directora de la Dirección de Mis Años Dorados, derivado que en su comentario menciona que se estará implementando un parámetro de medición, en donde se evidencie la mejora de la calidad de vida de los beneficiarios, corroborando la inexistencia del indicador cualitativo.

Se confirma el hallazgo para la señorita Evelin Karina Colindres González, Jefe Unidad Planificación Financiera, derivado que en su comentario solo hace referencia a la proyección, ejecución y modificación de las metas físicas de acuerdo al presupuesto asignado, pero no hace mención del procedimiento ni del seguimiento que debía de dársele a la modificación de las metas físicas que se reportan en el Plan Operativo Anual –POA–.

Responsables de Implementar la Recomendación

De conformidad a lo estipulado en el Acuerdo Gubernativo 96-2019 Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, artículo 66, son responsables de observar y dar cumplimiento a las recomendaciones, de acuerdo a las instrucciones emitidas por la máxima autoridad de la Entidad, las personas o quien en su lugar ocupe el cargo, siguientes:

No.	Nombre	Cargo	Periodo
1	Thelma Elizabet Portillo de Quintana	Secretaria de Obras Sociales	2020
2	Odraha Mercedes Berduo Cabrera	Directora de la Dirección de Mis Años Dorados	2020
3	Evelin Karina Colindres González	Jefe Unidad Planificación Financiera	2020

La máxima autoridad de la entidad se compromete, a través de Carta de Compromiso a Recomendaciones de Mejora, de fecha 29 de abril de 2021, a entregar un plan de acción y cronograma de actividades a la Dirección de



Auditoría a Recursos Públicos Destinados a Pueblos Indígenas y Grupos Vulnerables, previo a ejecutar las recomendaciones.

Subpregunta No. 1: ¿Han sido eficaces los resultados obtenidos, en la atención integral, brindada a los adultos mayores a 60 años, en condición de pobreza y pobreza extrema, beneficiarios del Programa Nacional Mis Años Dorados, en los Centros de Atención Diurna?

Hallazgo No. 2

Deficiente eficacia en la atención integral de los centros de atención diurnos.

Condición

En la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República, actividad 015 Programa Nacional Mis Años Dorados, la nueva modalidad de atención en los centros de atención diurnos derivados de la pandemia COVID-19, se estableció que la atención integral que requiere el programa para cumplir con sus objetivos, únicamente está enfocada en dos ejes como lo es la alimentación y la terapia ocupacional, evidenciado una deficiente eficacia, debido que no incluye la totalidad de siete ejes con los que cuenta el programa.

Asimismo, se determinó en el eje de alimentación una deficiente eficacia, debido a que en la entrega de la bolsa de alimentos a los adultos mayores en condición de pobreza y pobreza extrema, que se implementó como parte de la nueva modalidad, fue elaborada de manera general, sin tomar en cuenta las necesidades y condiciones de salud y nutricional de cada adulto mayor.

Criterio

Constitución Política de la República de Guatemala. "Artículo 51. El Estado protegerá la salud física, mental y moral de los menores de edad y de los ancianos. Les garantizará su derecho a la alimentación, salud, educación y seguridad y previsión social."

Acuerdo Interno No. 22-2017. La Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República, Acuerda: Crear el Programa Nacional del Adulto Mayor "Mis Años Dorados", de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República –SOSEP–. "Artículo 2, Objetivos del Programa Mis Años Dorados, Inciso a) Brindar una atención integral para mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores que viven en situación vulnerable de pobreza o extrema pobreza."



Causa

La Directora de la Dirección de Mis Años Dorados, no realizó una planificación que incluyera los siete ejes del programa, para cumplir con los objetivos del programa, a partir de la crisis sanitaria.

Asimismo, no se consideran las necesidades y condiciones de salud y nutricional de cada adulto mayor en la elaboración de las bolsas de alimentos.

Efecto

El programa no cumple fielmente con sus objetivos y fines para los que fue creado.

No se toma en cuenta las condiciones de salud y necesidades en la repartición de las bolsas de alimento.

No se actúa de acuerdo a un plan o programa diseñado ante cualquier tipo de eventualidades.

El programa desvió su objetivo, derivado a que la Dirección emitió directrices que no abarcan los siete ejes del programa, convirtiéndolo de esta forma, en uno de tipo asistencial, duplicando funciones de otras entidades del Estado.

Recomendaciones

La Secretaria de Obras Sociales, gire instrucciones a la Directora de la Dirección de Mis Años Dorados, para que la bolsa de alimentos sea elaborada acorde a las condiciones de salud de cada beneficiario, de una manera preferencial.

Que se realice un plan o programación de atención integral, en donde se pueda atender los siete ejes de los que cuenta el programa, para que se adecue a las condiciones de la nueva normalidad, derivada de la pandemia y cualquier otra emergencia que pueda suscitarse.

Beneficios esperados

Dar cumplimiento a los objetivos por los cuales fue creado el Programa Nacional Mis Años Dorados, adecuándose a las circunstancias que pueden darse.

Contar con un plan de acción ante futuras contingencias, que abarque todos los ejes de atención integral a los adultos mayores, en condición de pobreza y pobreza extrema.

Comentario de los Responsables

En oficio número OF-MAD-0362-OB-lo, de fecha 27 de abril de 2021, la señora Odraha Mercedes Berduo Cabrera, Directora de la Dirección de Mis Años



Dorados, manifiesta: "En relación al hallazgo No. 2, el programa si cumple con sus objetivos y fines para los que fue creado ya que según el Acuerdo Interno 22-2017 "Se crea el Programa Nacional del Adulto Mayor "Mis Años Dorados", de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República –SOSEP-, el cual tiene como finalidad cumplir con las políticas y acciones relativas al bienestar y atención de los adultos mayores, entendiéndose estos las personas mayores de sesenta años de edad, que viven en situación vulnerable de pobreza o extrema pobreza, brindando alimentación, atención integral, psicológica, ocupacional, física, recreativa y cultural en los Centros de Atención del Programa Nacional del Adulto Mayor "Mis Años Dorados". Acción Por lo anterior, es importante mencionar que la atención que brinda el Programa debido a la actual pandemia de COVID-19 se ha adecuado según las disposiciones Presidenciales, tomando en cuenta que a través de las visitas domiciliarias se cumple con la finalidad de atender a los adultos mayores que viven en situación vulnerable de pobreza o extrema pobreza, brindando alimentación, atención primaria en salud y atención en terapia ocupacional esto con el fin de velar por la integridad tanto física y psicológica de los beneficiarios. Así mismo, se brinda atención recreativa y cultural ya que el personal de los Centros MAD organiza la celebración de cumpleaños y días conmemorativos importantes, aprovechando las visitas domiciliarias que realizan para la entrega de alimentos, brindan un espacio para celebrar individualmente con cada adulto los cumpleaños o cualquier celebración mensual. Con las eventualidades se han trabajado protocolos con la Unidad de Gestión de Riesgos para así estar preparados para emergencias y poder cumplir con las necesidades según fue creado el Programa. La duplicidad de funciones fue un tema que se comunicó a Despacho Superior, y se socializó con las Direcciones responsables de verificar dualidad indicando que por la Pandemia de COVID-19, se realizó una entrega de alimentos a personas adultas mayores no inscritas al Programa. Acción: Es importante mencionar que debido a que no ha realizado la modificación del ROI para implementar la nueva modalidad, ya no se realizaron las entregas de alimentos hasta no contar con una base legal. Respecto a que la atención que se está brindando es tipo domiciliar, se debe al cambio de atención que se ha implementado a causa de la Pandemia COVID-19, retomando la atención presencial hasta nuevas disposiciones presidenciales."

Comentario de Auditoría

Se confirma el hallazgo para la señora Odraha Mercedes Berduo Cabrera, Directora de la Dirección de Mis Años Dorados, derivado del análisis y evaluación de los argumentos expuestos y la documentación de soporte presentada, la nueva modalidad utilizada para la prestación de la atención integral cubre solo dos ejes, alimentación y terapia ocupacional; así mismo, se confirma que la alimentación proporcionada, no llena las condiciones de salud y nutrición de los adultos mayores. Aunado a ello se evidencia que no se cuenta con un plan estratégico para atender todos los ejes de atención que establece la creación del programa.



Responsables de Implementar la Recomendación

De conformidad a lo estipulado en el Acuerdo Gubernativo 96-2019 Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, artículo 66, son responsables de observar y dar cumplimiento a las recomendaciones, de acuerdo a las instrucciones emitidas por la máxima autoridad de la Entidad, las personas o quien en su lugar ocupe el cargo, siguientes:

No.	Nombre	Cargo	Periodo
1	Thelma Elizabet Portillo de Quintana	Secretaría de Obras Sociales	2020
2	Odraha Mercedes Berduo Cabrera	Directora de la Dirección de Mis Años Dorados	2020

La máxima autoridad de la entidad se compromete, a través de Carta de Compromiso a Recomendaciones de Mejora, de fecha 29 de abril de 2021, a entregar un plan de acción y cronograma de actividades a la Dirección de Auditoría a Recursos Públicos Destinados a Pueblos Indígenas y Grupos Vulnerables, previo a ejecutar las recomendaciones.

Subpregunta No. 1: ¿Han sido eficaces los resultados obtenidos, en la atención integral, brindada a los adultos mayores a 60 años, en condición de pobreza y pobreza extrema, beneficiarios del Programa Nacional Mis Años Dorados, en los Centros de Atención Diurna?

Hallazgo No. 3

Deficiencia en asignación presupuestaria a beneficiarios de los centros de atención diurna.

Condición

En la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República, actividad 015 Programa Nacional Mis Años Dorados, al evaluar el presupuesto asignado a la Dirección del Programa Nacional, se estableció que la asignación presupuestaria mensual para cada adulto mayor relacionado a la atención integral, no es eficaz debido que no está distribuida conforme al estado físico y condiciones de salud de cada beneficiario, como se detalla a continuación: a) Q135.03 mensuales durante los meses de enero a marzo de 2020 y b) Q238.00 mensuales durante los meses de abril a diciembre de 2020. Asimismo, no ejecutó la asignación presupuestaria de gastos de inversión, para garantizar el funcionamiento de los centros que prestan los servicios de atención integral al adulto mayor en condición de pobreza y pobreza extrema.



Criterio

Constitución Política de la República de Guatemala. "Artículo 51. El Estado protegerá la salud física, mental y moral de los menores de edad y de los ancianos. Les garantizará su derecho a la alimentación, salud, educación y seguridad y previsión social."

Decreto No. 25-2018 del Congreso de la República, Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado, vigente para el ejercicio fiscal 2020.

Acuerdo Interno No. 22-2017. La Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República. Acuerda: Crear el Programa Nacional del Adulto Mayor "Mis Años Dorados", de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República –SOSEP–. "Artículo 8 Recursos Financieros. Dentro del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado, asignados a la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República, se asignarán los recursos necesarios para cubrir los gastos de funcionamiento e inversión del Programa Nacional del Adulto Mayor "Mis Años Dorados". En consecuencia, se faculta a la Dirección Financiera de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República, a realizar los procedimientos administrativos y transferencias presupuestarias ante el Ministerio de Finanzas Públicas, para garantizar el funcionamiento del Programa Nacional del Adulto Mayor Mis Años Dorados."

Reportes generados en Sistema de Contabilidad Integrada –SICOINWEB–.

Causa

La Directora de la Dirección de Mis Años Dorados, no ha implementado un instrumento, previo al análisis individualizado de cada beneficiario, que determine cuáles son las condiciones de cada adulto mayor, para que el Jefe Unidad Planificación Financiera asigne la cuota presupuestaria a cada uno.

El Jefe Unidad Planificación Financiera, no ejecutó el grupo de gasto asignado para inversión.

Efecto

No se cumple con el objetivo de atención integral individualizada para cada adulto mayor acorde a sus necesidades y condiciones de vida.

Centros de Atención sin las instalaciones adecuadas, que garanticen el funcionamiento óptimo de la atención integral de los beneficiarios.

Recomendaciones

La Secretaria de Obras Sociales, gire instrucciones a la Directora de la Dirección



de Mis Años Dorados, para que elaboré una guía de forma mensual y un reporte anual, en donde se establezcan de forma individualizada el estado y las necesidades de cada adulto mayor, para establecer un presupuesto equitativo acorde a sus condiciones de vida, y con base en ello crear dietas y planes de alimentación.

Asimismo, al Jefe Unidad Planificación Financiera, para que ejecute el presupuesto asignado de inversión, para contar con centros de atención que cumplan con todas las especificaciones técnicas normadas a nivel internacional de atención integral al adulto mayor.

Beneficios esperados

Que se garantice el correcto funcionamiento del Programa Nacional Mis Años Dorados con estándares de calidad, y que los recursos de los que dispone el programa ayuden a cumplir las metas y objetivos eficazmente, relacionados con la atención integral al adulto mayor en condición de pobreza y pobreza extrema.

Comentario de los Responsables

En oficio número OF-MAD-0362-OB-lo, de fecha 27 de abril de 2021, la señora Odraha Mercedes Berduo Cabrera, Directora de la Dirección de Mis Años Dorados, manifiesta: "No se ha implementado un instrumento previo al análisis individualizado de cada beneficiario debido al cambio de atención por causa de la Pandemia COVID-19, motivo por el cual durante esta pandemia no se ha cumplido en su totalidad con el objetivo de atención integral a los beneficiarios ya que se ha priorizado cubrir su alimentación. Acción: Se estará implementando un instrumento previo al análisis individualizado de cada uno de los beneficiarios que determine cuáles son las condiciones de cada adulto mayor para cumplir con el objetivo de la atención integral."

En oficio número OF-MAD-0363-OB-lo, de fecha 27 de abril de 2021, la señorita Evelin Karina Colindres González, Jefe Unidad Planificación Financiera, manifiesta: "No se ha implementado un instrumento previo al análisis individualizado de cada beneficiario debido al cambio de atención por causa de la Pandemia COVID-19, motivo por el cual durante esta pandemia no se ha cumplido en su totalidad con el objetivo de atención integral a los beneficiarios ya que se ha priorizado cubrir su alimentación. Acción: Se estará implementando un instrumento previo al análisis individualizado de cada uno de los beneficiarios que determine cuáles son las condiciones de cada adulto mayor para cumplir con el objetivo de la atención integral."

Comentario de Auditoría

Se confirma el hallazgo para la señora Odraha Mercedes Berduo Cabrera, Directora de la Dirección de Mis Años Dorados, derivado que en su comentario



indica que se estará implementando un instrumento, previo al análisis individualizado de cada uno de los beneficiarios, que determine cuáles son las condiciones de cada adulto mayor para cumplir con el objetivo de la atención integral, y así realizar una asignación presupuestaria acorde.

Se confirma el hallazgo para la señorita Evelin Karina Colindres González, Jefe Unidad Planificación Financiera, derivado que en su comentario indica que la Dirección estará implementando un instrumento previo, al análisis individualizado de cada uno de los beneficiarios que determine cuáles son las condiciones de cada adulto mayor para cumplir con el objetivo de la atención integral, y con base en dicho instrumento realizar una asignación presupuestaria eficaz y acorde a las necesidades de cada beneficiario del programa.

Responsables de Implementar la Recomendación

De conformidad a lo estipulado en el Acuerdo Gubernativo 96-2019 Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, artículo 66, son responsables de observar y dar cumplimiento a las recomendaciones, de acuerdo a las instrucciones emitidas por la máxima autoridad de la Entidad, las personas o quien en su lugar ocupe el cargo, siguientes:

No.	Nombre	Cargo	Periodo
1	Thelma Elizabet Portillo de Quintana	Secretaria de Obras Sociales	2020
2	Odraha Mercedes Berduo Cabrera	Directora de la Dirección de Mis Años Dorados	2020
3	Evelin Karina Colindres González	Jefe Unidad Planificación Financiera	2020

La máxima autoridad de la entidad se compromete, a través de Carta de Compromiso a Recomendaciones de Mejora, de fecha 29 de abril de 2021, a entregar un plan de acción y cronograma de actividades a la Dirección de Auditoría a Recursos Públicos Destinados a Pueblos Indígenas y Grupos Vulnerables, previo a ejecutar las recomendaciones.

Subpregunta No. 1: ¿Han sido eficaces los resultados obtenidos, en la atención integral, brindada a los adultos mayores a 60 años, en condición de pobreza y pobreza extrema, beneficiarios del Programa Nacional Mis Años Dorados, en los Centros de Atención Diurna?

Hallazgo No. 4

Recurso humano sin perfil de puestos y capacitación.

Condición

En la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República,



actividad 015 Programa Nacional Mis Años Dorados, el perfil del personal siguiente: Directora de la Dirección de Mis Años Dorados, Jefe Unidad Planificación Financiera y Administrador de Centro Permanente, no cumplen con los requisitos descritos en el Manual de Funciones, lo que repercute que no se brinde una atención eficaz al adulto mayor en condición de pobreza y pobreza extrema que forman parte del programa.

De conformidad a su estructura organizacional, no se encuentran implementados los siguientes departamentos: Departamento de Evaluación Socioeconómica; Departamento de Monitoreo Integral de Salud; y Departamento de Supervisión de Centros de Atención; contenidos en el Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República, que garanticen el funcionamiento eficaz de los centro de atención.

No se realizaron capacitaciones al personal del programa, que contribuyan a la atención y cuidado eficaz del adulto mayor en condición de pobreza y pobreza extrema que forman parte del programa. Asimismo, no se evidenció ningún tipo de inducción al personal de nuevo ingreso, relacionado a las funciones a desarrollar.

Criterio

Acuerdo Interno No. 22-2017. La Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República. Acuerda: Crear el Programa Nacional del Adulto Mayor "Mis Años Dorados", de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República –SOSEP–. "Artículo 5. Del Personal. Lo concerniente al personal y relaciones laborales del Programa Nacional Mis Años Dorados se regirán por la Ley del Servicio Civil, acuerdo interno de creación del Programa, y Reglamento Orgánico Interno de la SOSEP", y; "Artículo 7. Capacitaciones. Los administradores de cada centro de atención del Programa Nacional Mis Años Dorados velarán por la constante capacitación del personal a su cargo."

Acuerdo Gubernativo Número 109-2019, El Vicepresidente de la República en Funciones del Presidente, Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República, "Artículo 4. Estructura..."

Manual de Funciones del Programa Nacional Mis Años Dorados de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente.

Causa

La Directora de Recursos Humanos, realizó contrataciones que no cumplen con el perfil que requiere el Manual de Funciones.

Excesiva rotación de personal.



La Directora de la Dirección de Mis Años Dorados, no solicitó la contratación del personal necesario para el buen funcionamiento del programa de acuerdo al número de beneficiarios y centro de atención con los que cuenta el programa. De la misma forma, no ha implementado un Programa Anual de Capacitaciones, enfocado al cuidado especializado del adulto mayor.

Efecto

Inadecuada atención a los beneficiarios.

Personal no calificado para cada puesto, de acuerdo al perfil requerido.

Desconocimiento por parte del personal de nuevo ingreso de las funciones del puesto para el cual fue contratado, ya que, reciben órdenes de sus jefes inmediatos para realizar otras actividades ajenas a su puesto.

Falta de recurso humano en cada centro de atención, de acuerdo al número de beneficiarios.

El personal de nuevo ingreso no asume las responsabilidades del cargo y/o puesto por el que está siendo contratado.

Recomendaciones

La Secretaria de Obras Sociales, gire instrucciones a la Directora de Recursos Humanos, para implementar la estructura organizacional establecida en el Reglamento Orgánico Interno de la Secretaria de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República, Acuerdo Gubernativo No. 109-2019, así como crear los perfiles de puestos necesarios para dicha implementación, y por consiguiente la contratación del personal adecuado.

Asimismo, que el personal cumpla con las funciones y atribuciones para las cuales fueron contratados, teniendo en cuenta la relación entre el puesto nominal y funcional.

Contratación de personal que cumpla el perfil requerido en cada puesto.

La Directora de la Dirección de Mis Años Dorados, gestione la contratación del recurso humano bajo un renglón permanente, para evitar los despidos masivos y la alta rotación, para que el personal contratado pueda crear carrera administrativa dentro del programa.

Beneficios esperados

Contar con Recurso Humano capacitado, motivado y especializado en la atención integral del adulto mayor, en condición de pobreza y pobreza extrema.



Contar con personal competente para ofrecer una atención integrada y centrada que respondan a las necesidades de las personas mayores en condición de pobreza y pobreza extrema.

Contar con una planificación de capacitación, formación permanente y supervisión para el personal dedicado a la atención, basada en las necesidades para optimizar al recurso humano actual y futuro.

Contar con un equipo de trabajo fijo y sostenible, adecuadamente formado, distribuido y gestionado, con competencias en atención a los adultos mayores en condición de pobreza y pobreza extrema, disminuyendo despidos y rotación masiva del personal.

Comentario de los Responsables

En oficio número OF-MAD-0362-OB-lo, de fecha 27 de abril de 2021, la señora Odraha Mercedes Berduo Cabrera, Directora de la Dirección de Mis Años Dorados, manifiesta: "En referencia a la inadecuada atención a los beneficiarios, debido a la Pandemia COVID-19 no es posible cumplir en la totalidad con los siete ejes de la atención integral a los beneficiarios. La Dirección de Mis Años Dorados en repetidas ocasiones ha solicitado la contratación del personal correspondiente para cubrir todas las plazas de cada uno de los Centros de Atención, sin embargo, debido a los procesos de contratación de la Dirección de Recursos Humanos no se ha logrado cubrir todas las plazas vacantes. Es importante tomar en cuenta que la Dirección de Mis Años Dorados no es quien califica los perfiles para los puestos y tampoco remite las propuestas a Recursos Humanos para optar a los diferentes cargos. Respecto al personal de nuevo ingreso, el día en que firman contrato en la Dirección de Recursos Humanos son trasladados al Programa para que se les proporcione una breve inducción respecto al cumplimiento de sus funciones. Así mismo, al momento de presentarse a laborar directamente al Centro de Atención el (la) administrador (a) del centro MAD les brinda inducción. Así mismo, durante el año 2020 se implementó un programa de Capacitaciones virtuales por las Técnico Administrativo Regionales con el fin de orientar al personal que labora en los Centros de Atención MAD acerca de la atención que deben brindar a los adultos mayores. También se desarrolló el curso de Entrenamiento para Cuidadoras y Cuidadores de Personas Mayores impartido al personal de los Centros de Atención MAD virtualmente. Con relación a la falta de recurso humano en cada centro de atención, de acuerdo al número de beneficiarios, como Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente, se encuentra en el proceso de selección del personal que cumpla con el perfil para su contratación, es por ello y dado que en algunos de los municipios donde se encuentra un Centro de Atención, puede carecer de profesionales para su contratación ha dificultado la misma. Acción: Con la implementación del Reglamento Orgánico Interno se estarán modificando los manuales de perfiles en donde se tomará en cuenta tanto



el nivel académico como la carrera administrativa en el Sector Público valorando la experiencia o expertis.”

En oficio número DRH-610-2021/jc de fecha 22 de abril de 2021, la Licenciada Melannie Rocío Perdomo Guzmán, Directora de Recursos Humanos, manifiesta: “Plan de trabajo: Actualmente están en proceso la actualización del manual de Procedimientos de la Dirección de Recursos Humanos, el cual se encuentra pendiente de aprobación y en el que se realizó el cambio al proceso de Reclutamiento y Selección de personal, para evitar la contratación del personal sin que este cumpla con el perfil requerido, y mejorar el proceso de Reclutamiento y Selección de Personal.

Plan de Trabajo: Actualmente estamos en el proceso de implementación total del Reglamento Orgánico Interno de esta Secretaría.

Plan de trabajo: Al personal de nuevo ingreso, se le imparte la inducción para conocimiento general de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente.

Plan de Trabajo: A partir del 12 de febrero de 2021, fecha de toma de posesión al cargo de Directora de Recursos Humanos de SOSEP, se está tomando en cuenta el proceso de Reclutamiento y Selección de Personal, para que se cumpla con el perfil requerido por el Manual de Funciones.

Plan de Trabajo: El personal de nuevo ingreso, recibe copia del contrato de trabajo, en el cual se especifican las actividades concernientes al puesto en el que fueron contratados.

Plan de Trabajo: Dichas contrataciones no se han realizado debido al desfinanciamiento de los puestos, motivo por el cual esta Dirección, inició las gestiones de autorización interna para iniciar con el proceso para financiar los mismos, y así dotar de personal a los centros, gestión que se encuentra en el Ministerio de Finanzas Públicas.”

Comentario de Auditoría

Se confirma el hallazgo para la señora Odraha Mercedes Berduo Cabrera, Directora de la Dirección de Mis Años Dorados, derivado del análisis y evaluación de los argumentos expuestos y la documentación de soporte presentada, no se evidencia que se hallan realizado gestiones para la contratación de recurso humano necesario para cubrir todos los puestos para el correcto funcionamiento de los centros de atención.

Dentro de la documentación de soporte presentada se encuentra un plan denominado, Plan de Capacitación Virtual, en donde se describe los objetivos,



metodologías, recursos y cronograma de capacitaciones virtuales para el ejercicio fiscal 2020, pero no presenta evidencia que demuestre que las capacitaciones se efectuaron de acuerdo a lo descrito en dicho plan, ni evidencia de que se le proporcione inducción al personal de nuevo ingreso al programa.

Se confirma el hallazgo para la Licenciada Melannie Rocío Perdomo Guzmán, Directora de Recursos Humanos, derivado que en su comentario y el análisis y evaluación de la documentación de soporte presentada, indica que actualmente están en proceso la actualización del manual de Procedimientos de la Dirección de Recursos Humanos, para evitar la contratación del personal sin que este cumpla con el perfil requerido, así como la implementación total del Reglamento Orgánico Interno de la Secretaria de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República y el inicio de las gestiones de autorización interna de contrataciones y del proceso de financiamiento, los mismos que no se realizaron en el período fiscal auditado.

Responsables de Implementar la Recomendación

De conformidad a lo estipulado en el Acuerdo Gubernativo 96-2019 Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, artículo 66, son responsables de observar y dar cumplimiento a las recomendaciones, de acuerdo a las instrucciones emitidas por la máxima autoridad de la Entidad, las personas o quien en su lugar ocupe el cargo, siguientes:

No.	Nombre	Cargo	Periodo
1	Thelma Elizabet Portillo de Quintana	Secretaría de Obras Sociales	2020
2	Odraha Mercedes Berduo Cabrera	Directora de la Dirección de Mis Años Dorados	2020
3	Melannie Rocío Perdomo Guzmán	Directora de Recursos Humanos	2020

La máxima autoridad de la entidad se compromete, a través de Carta de Compromiso a Recomendaciones de Mejora, de fecha 29 de abril de 2021, a entregar un plan de acción y cronograma de actividades a la Dirección de Auditoría a Recursos Públicos Destinados a Pueblos Indígenas y Grupos Vulnerables, previo a ejecutar las recomendaciones.

Subpregunta No. 1: ¿Han sido eficaces los resultados obtenidos, en la atención integral, brindada a los adultos mayores a 60 años, en condición de pobreza y pobreza extrema, beneficiarios del Programa Nacional Mis Años Dorados, en los Centros de Atención Diurna?



Hallazgo No. 5

Infraestructura inadecuada para la atención a beneficiarios.

Condición

En la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República, actividad 015 Programa Nacional Mis Años Dorados, se realizaron visitas de campo a los siguientes Centros de Atención Diurna y Permanente (CAP), de los departamentos de Guatemala y Sacatepéquez:

Centro Histórico, Zona 1
San José Pinula
Santa Catarina Pinula
Ciudad Peronia, Villa Nueva
Mixco, Zona 1
Mixco, Zona 5
Mixco, Zona 10
Mixco, Zona 11
San Miguel Petapa
Santiago Sacatepéquez (CAP)

Se verificó que la infraestructura de los mismos, no está diseñada para la atención integral de los adultos mayores, debido a que se utilizan inmuebles que fueron diseñados para viviendas unifamiliares, por lo que no están adecuados para las diferentes necesidades de los adultos mayores y no cumplen con los requisitos mínimos para la prestación eficaz de la atención integral a los adultos mayores, como por ejemplo, las encontradas en el Centro de Atención Permanente de Sacatepéquez:

- La falta de agua para el funcionamiento de los servicios básicos (sanitarios y duchas), ocasiona la utilización de toneles y baldes llenos de agua.
- El diseño de la ducha no está acorde al acceso y movilidad que requieren los adultos mayores.
- No existe una conexión accesible entre los tres módulos o ambientes que conforman el centro de atención.
- El centro de atención no cuenta con espacios suficientes para la cantidad de beneficiarios que se encuentran hospedados; el espacio entre camas no es el adecuado, las pertenencias de los beneficiarios se encuentran en el piso, por no contar con muebles donde resguardarlos.



Criterio

Acuerdo Interno No. 22-2017. La Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República. Acuerda: Crear el Programa Nacional del Adulto Mayor "Mis Años Dorados", de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República –SOSEP–. Título II Capítulo 1. "Artículo 14 Creación de los Centros de Atención Diurna inciso b) Infraestructura mínima del Programa Nacional Mis Años Dorados (Oficinas Administrativas, Cocina, Comedor, enfermería, Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Bodegas de Alimentos, Limpieza e Insumos de Oficina , Baños con Duchas y Dormitorios."

Guía de Infraestructura de Centros Mis Años Dorados –MAD–, Cumplimiento de Alianza Interinstitucional.

Causa

La Directora de la Dirección de Mis Años Dorados, procedió a aperturar centros de atención, que no están diseñados para la atención integral de los adultos mayores, sin velar que se cumpla con la Guía de Infraestructura de Centros –MAD–, que contiene los Requisitos Mínimos para Aperturar Centros de Atención, realizada por el Departamento de Infraestructura y Remozamiento, debido a la dependencia externa de los espacios, donados por municipalidades y ONG's.

No existen espacios que sean propiedad del programa, para poder diseñarlos acorde a la atención que deben prestar los centros de atención.

No ha gestionado la asignación presupuestaria necesaria en el rubro de inversión, para el área de infraestructura.

Efecto

No se dispone de instalaciones adecuadas que reúnan los requisitos de habitabilidad, movilidad y funcionamiento, para atender a los beneficiarios del programa.

Recomendaciones

La Secretaria de Obras Sociales, gire instrucciones a la Directora de la Dirección de Mis Años Dorados, para que se apruebe y envíe a las instituciones que donan los espacios, la Guía de Infraestructura para Apertura de Centros MAD; que se evalúe y tome en cuenta a través de un informe por parte del Supervisor de Infraestructura y Remozamiento, en donde indique que el lugar propuesto está diseñado para la atención de adultos mayores.

La Directora de la Dirección de Mis Años Dorados solicite aumentar el presupuesto para el rubro de inversión, y hacer un uso adecuado del mismo, específicamente en la infraestructura de los centros de atención, para no crear



mucha dependencia de instituciones externas al programa.

Beneficios esperados

Contar con centros que cumplan los requisitos básicos para funcionar como centros de atención del adulto mayor, y que cumplan con los lineamientos y normas nacionales e internacionales, para un funcionamiento óptimo.

Comentario de los Responsables

En oficio número OF-MAD-0362-OB-10, de fecha 27 de abril de 2021, la señora Odraha Mercedes Berduo Cabrera, Directora de la Dirección de Mis Años Dorados, manifiesta: "Los inmuebles son propuestos por las Alianzas a quienes se les envía una guía de los requerimientos con los ambientes necesarios para el funcionamiento del Centro de Atención. Así mismo, se cuenta con la aprobación de DRACES, quien es el ente rector de emitir las Licencias Sanitarias y los Certificados de Habitabilidad de cada uno de los inmuebles. Acción: Se estará enviando la Guía de Infraestructura de los Centros de Mis Años Dorados a cada una de las alianzas interinstitucionales para dar el cumplimiento a la infraestructura adecuada para la atención de los beneficiarios."

Comentario de Auditoría

Se confirma el hallazgo para la señora Odraha Mercedes Berduo Cabrera, Directora de la Dirección de Mis Años Dorados, derivado que sus comentarios y pruebas de descargo no son suficientes para el desvanecimiento del presente hallazgo, indica que se estará enviando la Guía de Infraestructura de los Centros de Mis Años Dorados, para que sea tomada en cuenta por las alianzas institucionales que proporcionan los inmuebles en donde funcionan los centros de atención, para que los mismos cuenten con la infraestructura adecuada para la atención de los beneficiarios, evidenciando que dicha Guía no se ha considerado en la apertura de los centros de atención en cuanto a habitabilidad, movilidad y comodidad de los beneficiarios inscritos al programa.

Responsables de Implementar la Recomendación

De conformidad a lo estipulado en el Acuerdo Gubernativo 96-2019 Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, artículo 66, son responsables de observar y dar cumplimiento a las recomendaciones, de acuerdo a las instrucciones emitidas por la máxima autoridad de la Entidad, las personas o quien en su lugar ocupe el cargo, siguientes:

No.	Nombre	Cargo	Periodo
1	Thelma Elizabet Portillo de Quintana	Secretaría de Obras Sociales	2020
2	Odraha Mercedes Berduo Cabrera	Directora de la Dirección de Mis Años Dorados	2020



La máxima autoridad de la entidad se compromete, a través de Carta de Compromiso a Recomendaciones de Mejora, de fecha 29 de abril de 2021, a entregar un plan de acción y cronograma de actividades a la Dirección de Auditoría a Recursos Públicos Destinados a Pueblos Indígenas y Grupos Vulnerables, previo a ejecutar las recomendaciones.

Subpregunta No. 2: ¿Han sido eficaces los resultados obtenidos, en la atención integral, brindada a los adultos mayores a 60 años, en condición de pobreza y pobreza extrema, beneficiarios del Programa Nacional Mis Años Dorados, en los Centros de Atención Permanente?

Hallazgo No. 6

Falta de contratación de especialistas para la atención integral de los beneficiarios.

Condición

En la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República, actividad 015 Programa Nacional Mis Años Dorados, no ha alcanzado un grado óptimo de eficacia en la atención integral brindada a los adultos mayores en condición de pobreza y pobreza extrema, derivado de las siguientes consideraciones:

- **Alimentación:** No se cuenta con un especialista en Nutrición contratado para la elaboración de los menús y dietas para los adultos mayores en condición de pobreza y pobreza extrema, de acuerdo a su estado de salud.
- **Salud:** No se cuenta con doctores con especialización gerontológica y geriátrica, ni con fisioterapeutas.

Criterio

Decreto Número 80-96 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección para Personas de la Tercera Edad. "Artículo 7. Se declara de interés nacional el apoyo y protección a la población de la tercera edad"; "Artículo 8. El Estado y sus instituciones deberán contribuir a la realización del bienestar social satisfactorio de las personas de la tercera edad...", y; "Artículo 34. El CONAPROV tendrá su cargo, en coordinación con las entidades públicas, autónomas y privadas competentes; la aplicación y cumplimiento de las disposiciones contempladas en la presente ley bajo el control y supervisión de la SOSEP, y para el efecto como una de sus facultades: crear, proponer y promover políticas de la tercera edad a nivel nacional..."



Acuerdo Interno No. 22-2017. La Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República. Acuerda: Crear el Programa Nacional del Adulto Mayor "Mis Años Dorados", de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República –SOSEP–. "Artículo 18. Registro control y seguimiento geriátrico ... Inciso f) Plan de atención nutricional ...", y; "Artículo 19. Derechos de los residentes... Inciso b) Vivir en un ambiente digno y decoroso que satisfaga sus necesidades y requerimientos elementales; Inciso d) Alimentación adecuada y bajo vigilancia médica cuando sea necesario... "

Causa

La Directora de la Dirección de Mis Años Dorados, no ha gestionado la creación de un perfil específico para las áreas de alimentación y salud, dentro del Manual de Funciones, solo se encuentra creado un perfil con funciones administrativas de coordinación de ambas áreas; asimismo la contratación de personal en la atención especializada de los adultos mayores.

Efecto

La falta de un profesional nutricionista incide en que la alimentación no sea la adecuada para cada beneficiario y que no existen dietas de acuerdo al estado de salud de cada beneficiario.

La falta de geriatras y gerontólogos, no permite el seguimiento especializado al estado de salud de cada beneficiario.

Recomendaciones

La Secretaria de Obras Sociales, gire instrucciones a la Directora de la Dirección de Mis Años Dorados, para crear perfiles dentro del Manual de Funciones del Programa Nacional Mis Años Dorados de:

- Nutricionista
- Gerontólogo
- Geriatra.

Así como gestionar la contratación de los siguientes profesionales, para el Programa Nacional Mis Años Dorados:

- Nutricionista
- Gerontólogo
- Geriatra

Y, confirmar que en los centros de atención se proporcione a los adultos mayores, una nutrición y alimentos accesibles de forma adecuada y suficiente, de acuerdo a



sus condiciones de salud.

La Secretaria de Obras Sociales, debe cumplir en coordinar de manera efectiva el Comité Nacional de Protección a la Vejez, -CONAPROV-, para lograr una cooperación interinstitucional en pro de los beneficiarios del Programa Nacional Mis Años Dorados, y por medio de dichas instituciones, impulsar, coordinar, realizar y orientar programas y acciones relativas al bienestar y seguridad de los adultos mayores.

Beneficios esperados

Al implementar las recomendaciones, permitirá contar con centros de atención que presten una adecuada alimentación al adulto mayor en condición de pobreza y pobreza extrema, contribuyendo a optimizar su estado de salud, permitiéndole cubrir las necesidades nutricionales tales como el adecuado peso corporal.

El establecer una dieta para el adulto mayor en condición de pobreza y pobreza extrema, le proporcionará una alimentación variada y saludable, que a su vez garantiza que el adulto mayor tenga calidad de vida.

El gerontólogo permitirá tratar la salud de manera integral, acorde al envejecimiento desde el punto de vista biológico, psicológico, social y espiritual.

El contar con un médico geriatra permitirá que las enfermedades que aquejan a las personas mayores sean atendidas de una manera concreta y especializada, considerando los aspectos clínicos y también los que pueden ayudar al tratamiento, prevención y rehabilitación, integrando aspectos familiares y sociales.

Contar con un comité con que cumpla con el objetivo para el cual fue creado, facilitando la ayuda Interinstitucional, tanto pública como privada que ayuden eficazmente a la consecución de los objetivos del programa.

Comentario de los Responsables

En oficio número OF-MAD-0362-OB-lo, de fecha 27 de abril de 2021, la señora Odraha Mercedes Berduo Cabrera, Directora de la Dirección de Mis Años Dorados, manifiesta: "Se ha solicitado el apoyo al Programa Hogares Comunitarios para la elaboración de menús que sean adecuados para las dietas de acuerdo al estado de la salud de cada beneficiario. Siendo los administradores de los Centros de Atención los encargados de velar por la elaboración de los alimentos de cada adulto mayor según la condición de su salud. Acción: Con la implementación de Reglamento Orgánico Interno se elaboró un nuevo organigrama en el cual se establece un profesional nutricionista, sin embargo, aún no ha sido autorizado por la Dirección de Recursos Humanos. Así mismo, se ha consultado en diversas ocasiones a la Dirección de Recursos Humanos por la



contratación de los médicos del Programa, quienes deben ser los encargados de dar seguimiento a la salud de los beneficiarios de los Centros MAD.”

Comentario de Auditoría

Se confirma el hallazgo para la señora Odraha Mercedes Berduo Cabrera, Directora de la Dirección de Mis Años Dorados, derivado que en su comentario indica que no existe un puesto de Nutricionista dentro del organigrama del programa, solicitando apoyo al Nutricionista del Programa Hogares Comunitarios para elaboración de los menús y que dicho puesto se considerará en el nuevo Reglamento Orgánico Interno, asimismo indica que no se cuenta con médicos especialistas.

Responsables de Implementar la Recomendación

De conformidad a lo estipulado en el Acuerdo Gubernativo 96-2019 Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, artículo 66, son responsables de observar y dar cumplimiento a las recomendaciones, de acuerdo a las instrucciones emitidas por la máxima autoridad de la Entidad, las personas o quien en su lugar ocupe el cargo, siguientes:

No.	Nombre	Cargo	Periodo
1	Thelma Elizabet Portillo de Quintana	Secretaría de Obras Sociales	2020
2	Odraha Mercedes Berduo Cabrera	Directora de la Dirección de Mis Años Dorados	2020

La máxima autoridad de la entidad se compromete, a través de Carta de Compromiso a Recomendaciones de Mejora, de fecha 29 de abril de 2021, a entregar un plan de acción y cronograma de actividades a la Dirección de Auditoría a Recursos Públicos Destinados a Pueblos Indígenas y Grupos Vulnerables, previo a ejecutar las recomendaciones.

Conclusiones al desempeño

Conclusiones específicas:

1. Se concluye que los resultados obtenidos de la atención integral que se brinda en los Centros de Atención Diurna, a los adultos mayores en condición de pobreza y pobreza extrema, no son eficaces derivado de la falta de un indicador cualitativo, con el que se pueda evaluar la calidad del servicio prestado a los beneficiarios del programa; contratación de personal que no se ajusta al perfil requerido del puesto; no se cuenta con especialistas en las áreas de salud y alimentación que son parte de la atención integral; instalaciones inadecuadas de habitabilidad, movilidad y



comodidad de los adultos mayores; la deficiente distribución presupuestaria a cada beneficiario y la nueva modalidad adoptada por la Dirección del programa solo pretende atender los ejes de alimentación y terapia ocupacional.

2. Según la evaluación realizada se concluye que los resultados obtenidos de la atención integral que se brinda en los Centros de Atención Permanente, a los adultos mayores en condición de pobreza y pobreza extrema, no son eficaces, derivado de la falta de un indicador cualitativo con el que se pueda evaluar la calidad del servicio prestado a los beneficiarios del programa; contratación de personal que no se ajusta al perfil requerido del puesto; no se cuenta con especialistas en las áreas de salud y alimentación, que son parte de la atención integral y las instalaciones son inadecuadas en el tema de habitabilidad, movilidad y comodidad para los adultos mayores.

Conclusión General:

Con base a la aplicación de las diferentes técnicas y procedimientos de auditoría de desempeño, se estableció que la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República, no ha sido eficaz en los resultados obtenidos del Programa Nacional Mis Años Dorados, durante el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020, derivado de las deficiencias establecidas en la prestación de los servicios que forman parte de la atención integral brindada a los adultos mayores a 60 años, en condición de pobreza y pobreza extrema en los Centros de Atención Diurna y Permanente.

Buenas prácticas

Es importante mencionar las buenas practicas relacionadas con el cuidado del adulto mayor implementadas en otros países, tales como: La aplicación la Declaración Política y Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento, cuyo objetivo consiste en garantizar que en todas partes, la población pueda envejecer con seguridad y dignidad; y que las personas de edad puedan continuar participando en sus respectivas sociedades como ciudadanos con plenos derechos.

Considerar el plan para el Decenio del Envejecimiento Saludable 2020-2030, que consistirá en diez años de colaboración concertada, catalizadora y sostenida. Las personas mayores serán el eje central del plan, que aunará los esfuerzos de los gobiernos, la sociedad civil, los organismos internacionales, los profesionales, las instituciones académicas, los medios de comunicación y el sector privado en aras de mejorar la vida de estas personas, así como las de sus familias y comunidades. Se trata del segundo plan de acción de la estrategia mundial de la OMS sobre el envejecimiento y la salud, que desarrolla el Plan de Acción Internacional de Madrid



sobre el Envejecimiento de las Naciones Unidas y se ajusta al calendario de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

9. SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA ANTERIOR

No existen recomendaciones previas a la presente auditoría.

10. AUTORIDADES DE LA ENTIDAD, DURANTE EL PERÍODO AUDITADO

No.	NOMBRE	CARGO	PERÍODO
1	THELMA ELIZABET PORTILLO PEREZ DE QUINTANA	SECRETARIA DE OBRAS SOCIALES	05/02/2020 - 31/12/2020



11. EQUIPO DE AUDITORÍA

Área de desempeño


Lic. YEERY EVANIVALDO ESCOBAR SALAZAR
 Auditor Independiente


Lic. Yeery Evanivaldo Escobar Salazar
 CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR
 COLEGIADO No. 9150


Lic. ANGEL LILIN CHANAX
 Supervisor Gubernamental


 CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS
 SUPERVISOR GUBERNAMENTAL
 GUATEMALA, C.A.


Lic. JOSE MARTIN DE JESUS QUIROA DE LEON
 Coordinador Gubernamental


 CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS
 AUDITOR GUBERNAMENTAL
 GUATEMALA, C.A.

RAZÓN:

De conformidad con lo establecido en el Decreto No. 31-2002, del Congreso de la República, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, artículo 29, los auditores gubernamentales nombrados son los responsables del contenido y efectos legales del presente informe, la Directora y el Subdirector únicamente firman en constancia de haber conocido el contenido del mismo.

INFORME CONOCIDO POR:


M.A. Carlos Enrique Orozco Robles
 Subdirector
 Dirección de Auditoría a Recursos Públicos
 Destinados a Pueblos Indígenas y Grupos Vulnerables
 Contraloría General de Cuentas


 CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS
 SUBDIRECCIÓN DE AUDITORÍA A RECURSOS PÚBLICOS DESTINADOS A PUEBLOS INDÍGENAS Y GRUPOS VULNERABLES
 GUATEMALA, C.A.


Msc. María del Carmen García Oveida
 Directora
 Dirección de Auditoría a Recursos Públicos
 Destinados a Pueblos Indígenas y Grupos Vulnerables
 Contraloría General de Cuentas


 CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS
 DIRECCIÓN DE AUDITORÍA A RECURSOS PÚBLICOS DESTINADOS A PUEBLOS INDÍGENAS Y GRUPOS VULNERABLES
 GUATEMALA, C.A.



INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Infografía



1 PROGRAMA NACIONAL MIS AÑOS DORADOS

La Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente, tiene el Programa Nacional del Adulto Mayor "Mis Años Dorados", el cual está diseñado para contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas mayores de 60 años a nivel nacional, que se encuentran en condición de pobreza y extrema pobreza, basado en los ejes de: alimentación, salud, cultural, lúdico, psicosocial, cultural, educativo, recreativo y terapia ocupacional, que conforman la atención integral, que deben de prestarse en los Centros de Atención Diurna y Permanente.

2 OBJETIVO GENERAL DE AUDITORIA

Evaluar la eficacia de los resultados obtenidos en el Programa Nacional Mis Años Dorados, de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente, durante el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020.

3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar la eficacia de los resultados, obtenidos a través de la atención integral, brindada a los adultos mayores de 60 años, en condición de pobreza y pobreza extrema, beneficiarios del Programa Mis Años Dorados, en los Centros de Atención Diurna.
2. Determinar la eficacia de los resultados, obtenidos a través de la atención integral, brindada a los adultos mayores de 60 años, en condición de pobreza y pobreza extrema, beneficiarios del Programa Mis Años Dorados, en los Centros de Atención Permanente.



4 MÉTODOS Y TÉCNICAS

Dentro de los procedimientos que se desarrollaron en la evaluación del Programa Nacional Mis Años Dorados, está la elaboración de programas de auditoría, y métodos como: el muestreo estadístico, análisis documental, encuestas y cuestionarios a beneficiarios y responsables del programa, entrevistas con la dirección del programa, análisis e interpretación de reportes SECINVA B, que permitieron la obtención de pruebas sustantivas.

5 DEFICIENCIAS DETECTADAS

1. Metas y objetivos sin indicador cualitativo y falta de eficacia en los resultados.
2. Deficiente eficacia en la atención integral de los centros de atención diurna.
3. Deficiencia en asignación presupuestaria a beneficiarios de los centros de atención diurna.
4. Recurso humano sin perfil de puestos y capacitación.
5. Infraestructura inadecuada para la atención a beneficiarios.
6. Falta de contratación de especialistas para la atención integral de los beneficiarios.

6 CONCLUSIÓN GENERAL

Con base a la aplicación de los diferentes técnicas y procedimientos de auditoría de desempeño, se estableció que la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente, no ha sido eficaz en los resultados obtenidos del Programa Nacional Mis Años Dorados, durante el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020, en virtud de las deficiencias establecidas en la prestación de los servicios que forman parte de la atención integral brindada a los adultos mayores a 60 años, en condición de pobreza y pobreza extrema en los Centros de Atención Diurna y Permanente.



Visión de la entidad auditada

Ser una institución pública reconocida a nivel nacional por su capacidad de brindar apoyo social de calidad a las familias en condición de vulnerabilidad, gestora de esfuerzos compartidos entre el sector público, privado, la sociedad civil y la cooperación nacional e internacional, para promover el desarrollo del capital social del país.

Misión de la entidad auditada

Contribuir al desarrollo integral de las familias en condición de pobreza y pobreza extrema, especialmente del área rural, mediante la implementación de acciones en salud, educación, promoción del desarrollo económico comunitario y seguridad alimentaria y nutricional, para lograr una nueva generación de guatemaltecas y guatemaltecos sanos, con mayores oportunidades para alcanzar mejor calidad de vida.

Estructura orgánica de la entidad auditada

ORGANIGRAMA PROGRAMA NACIONAL "MIS AÑOS DORADOS"



Nombramiento y declaraciones de independencia



INTEGRIDAD,
EFICIENCIA Y
TRANSPARENCIA

DIRECCIÓN DE AUDITORÍA A RECURSOS PÚBLICOS DESTINADOS A
PUEBLOS INDÍGENAS Y GRUPOS VULNERABLES
NOMBRAMIENTO DE AUDITORÍA DE DESEMPEÑO
Nº. DAS-19-0020-2020

PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

CUA: 65258

51-13

Guatemala, 02 de septiembre de 2020

Equipo de Auditoría

ANGEL ULIN CHANAX (Supervisor Gubernamental)

JOSE MARTIN DE JESUS QUIROA DE LEÓN (Coordinador Gubernamental)

En cumplimiento al artículo 232 de la Constitución Política de la República de Guatemala, artículos 2 y 7 del Decreto Número 31-2002, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas y el artículo 58 del Acuerdo Gubernativo Número 96-2019, Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, esta Dirección le(s) designa para que se constituya(n) en la entidad SECRETARIA DE OBRAS SOCIALES DE LA ESPOSA DEL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA; para que practiquen auditoría de desempeño.

La auditoría de desempeño comprenderá la evaluación de la eficacia de los resultados obtenidos en el Programa Nacional Mis Años Dorados. El alcance y periodo lo definirá el equipo de auditoría de acuerdo a las circunstancias que se presenten en el desarrollo del trabajo.

Las acciones de fiscalización pueden extenderse a otras unidades ejecutoras, entidades públicas o privadas que hayan o estén administrando recursos del Estado, asimismo, a otros ejercicios fiscales, funcionarios, empleados de otras entidades públicas o privadas, cuando correspondiera, siempre que se deriven de la presente auditoría.

Para el cumplimiento de este nombramiento, deberán observar las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores adaptadas a Guatemala (ISSAI GT), leyes, disposiciones vigentes aplicables a la entidad auditada. Como mínimo deberán otorgar 7 días hábiles entre la notificación de los hallazgos y su respectiva discusión con los responsables.

Los resultados de su actuación, los harán constar en papeles de trabajo, actas circunstanciadas e informes, dando a conocer las observaciones y recomendaciones pertinentes a más tardar el 26/03/2021 a esta Dirección.

Vc. Bc

Mac María del Carmen García Ordeida
Directora
Dirección de Auditoría a Recursos Públicos
Destinados a Pueblos Indígenas
y Grupos Vulnerables
Contraloría General de Cuentas



Dr. Jose Alberto Ramirez C. respon
Subcentral de Calidad de Costo Público
Contraloría General de Cuentas

Este nombramiento puede ser consultado en





INTEGRIDAD,
EFICIENCIA Y
TRANSPARENCIA

DIRECCIÓN DE AUDITORÍA A RECURSOS PÚBLICOS DESTINADOS A PUEBLOS INDÍGENAS Y GRUPOS VULNERABLES
NOMBRAMIENTO DE AUDITORÍA DE DESEMPEÑO
No. DAS-19-0021-2020



CUA: 65258
S1-13

Guatemala, 25 de octubre de 2020

Equipo de Auditoría

YEFRY EVANIBALDO ESCOBAR SALAZAR (Auditor Independiente)

En cumplimiento al artículo 232 de la Constitución Política de la República de Guatemala, artículos 2 y 7 del Decreto Número 31-2002, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas y el artículo 56 del Acuerdo Gubernativo Número 96-2019, Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, esta Dirección le(s) designa para que se constituya(n) en la entidad SECRETARÍA DE OBRAS SOCIALES DE LA ESPOSA DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA, para que practique(n) auditoría de desempeño.

El presente nombramiento es para que se integre al equipo de auditoría designado según nombramiento número DAS-19-0020-2020, para el efecto, debe abocarse con el coordinador licenciado José Martín de Jesús, Quirós De León, quien le asignará las tareas a realizar.

La auditoría de desempeño comprenderá la evaluación de la eficacia de los resultados obtenidos en el Programa Nacional Mis Años Dorados. El alcance y período lo definirá el equipo de auditoría de acuerdo a las circunstancias que se presenten en el desarrollo del trabajo.

Las acciones de fiscalización pueden extenderse a otras unidades ejecutoras, entidades públicas o privadas que hayan o estén administrando recursos del Estado; asimismo, a otros ejercicios fiscales, funcionarios, empleados de otras entidades públicas o privadas, cuando corresponda, siempre que se deriven de la presente auditoría.

Para el cumplimiento de este nombramiento, deberán observar las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores adaptadas a Guatemala (ISSAI GT), leyes, disposiciones vigentes aplicables a la entidad auditada. Como mínimo deberán otorgar 7 días hábiles entre la notificación de los hallazgos y su respectiva discusión con los responsables.

Los resultados de su actuación, los harán constar en papeles de trabajo, actas circunstanciadas e informes dando a conocer las observaciones y recomendaciones pertinentes a más tardar el 26/03/2021 a esta Dirección.

Vo. Bo.

Msc. María del Carmen García Osceida
Directora
Dirección de Auditoría a Recursos Públicos
Destinados a Pueblos Indígenas
y Grupos Vulnerables
Contraloría General de Cuentas

Dr. José Alberto Ramírez Cruz
Autorizador de la Dirección de Recursos Públicos
Contraloría General de Cuentas



Este nombramiento puede ser consultado en:

7a. Avenida 7-32 zona 13, Guatemala, Guatemala C.A. Código Postal: 01013
PBX: (502) 2417-8700. e-mail: info@contraloria.gob.gt | www.contraloria.gob.gt





Contraloría General de Cuentas
GUATEMALA, C.A.

**DIRECCIÓN DE AUDITORÍA A RECURSOS PÚBLICOS DESTINADOS
A PUEBLOS INDÍGENAS Y GRUPOS VULNERABLES**

Formulario SRI

IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES

Nombre de la Entidad	Secretaría de la Esposa del Presidente de la República	Dirección de la Entidad Auditada	6ta. Avenida 1-41 zona 1, Guatemala, Guatemala
No. de Cuentadancia	S1-13	Teléfono de la Entidad Auditada	2327-6000
Tipo de Auditoría	Desempeño	Período Auditado	01 de enero al 31 de diciembre de 2020
Nombramiento	DAS-19-0020-2020 y DAS19-0021- 2020	No. Carta a la Gerencia y Fecha	
Auditores Gubernamentales	Lic. Yefry Evanibaldo Escobar Salazar y Lic. José Martín Quiroa de León	Supervisor	Lic. Angel Ulin Chanax

No.	Condición y Recomendación	Responsable	Situación		Observaciones
			Realizada	Proceso No Cumplida	
Subpregunta No. 1	¿Han sido eficaces los resultados obtenidos, en la atención integral, brindada a los adultos mayores a 60 años, en condición de pobreza y pobreza extrema, beneficiarios del Programa mis Años Dorados, en los Centros de Atención Diurna?	Secretaria de Obras Sociales, Directora de la Dirección de Mis Años Dorados y			
Hallazgo No. 1	Metas y objetivos sin indicador cualitativo y falta de eficacia en los resultados.		X		



Contraloría General de Cuentas
GUATEMALA, C.A.

		Jefe Unidad Planificación Financiera				
	<p>Condición: En la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República, actividad 015 Programa Nacional Mis Años Dorados, se determinó que las metas y objetivos del programa no tienen un indicador cualitativo que demuestre la eficacia en la mejora de la calidad de vida de los adultos mayores después de recibir los servicios de atención integral del programa y la medición del indicador cuantitativo en los centros de atención diurna se da por cumplido por parte del programa únicamente con presentarse e inscribirse la persona, reflejándose para el programa como una meta cumplida.</p> <p>Las metas físicas que reporta el Sistema de Contabilidad Integrado – SICOINWEB– durante el ejercicio fiscal 2020 es de 4810 personas y el Plan Operativo Anual –POA– refleja 5440 personas como metas físicas, el cual evidencia que el programa Nacional Mis Años Dorados, de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente, no actualizó la información en el Plan Operativo Anual –POA– relacionada a las metas físicas a cumplir.</p>					
	<p>Recomendación: La Secretaria de</p>					



<p>Hallazgo No. 2</p>	<p>Obras Sociales, gire instrucciones a la Directora de la Dirección de Mis Años Dorados, para que elabore una guía de forma mensual y un reporte anual, en donde se establezcan los resultados de la mejora de la calidad de vida de los beneficiarios desde su ingreso, en base a los siete ejes que comprenden la razón de ser del programa; y que se pueda establecer cómo inicio y cuál fue el resultado final de la prestación de los servicios de la atención integral, recibida por los beneficiarios.</p> <p>Definir la cuantificación y cualificación de metas, de una manera específica, medible, alcanzable, relevante y delimitada en el tiempo. Para el indicador cualitativo que se implemente el nivel de satisfacción de los usuarios o calidad del servicio.</p> <p>Segmentar las metas por cada eje de atención integral, con base a su cumplimiento para cada beneficiario.</p> <p>Asimismo, al Jefe Unidad Planificación Financiera, para que actualice oportunamente el Plan Operativo Anual –POA–.</p>					
	<p>Deficiente eficacia en la atención integral de los centros de atención diurnos.</p>	<p>Secretaria de Obras Sociales, Directora de la Dirección de Mis Años</p>	<p>X</p>			



Contraloría General de Cuentas
GUATEMALA, C.A.

	Dorados				
	<p>Condición: En la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República, actividad 015 Programa Nacional Mis Años Dorados, la nueva modalidad de atención en los centros de atención diurnos derivado de la pandemia COVID-19, se estableció que la atención integral que requiere el programa para cumplir con sus objetivos, únicamente está enfocada en dos ejes como lo es la alimentación y la terapia ocupacional, evidenciado una deficiente eficacia, debido que no incluye la totalidad de siete ejes con los que cuenta el programa.</p> <p>Asimismo, se determinó en el eje de alimentación una deficiente eficacia, debido que en la entrega de la bolsa de alimentos a los adultos mayores en condición de pobreza y pobreza extrema, que se implementó como parte de la nueva modalidad, fue elaborada de manera general, sin tomar en cuenta las necesidades y condiciones de salud y nutricional de cada adulto</p>				
	<p>Recomendación: La Secretaria de Obras Sociales, gire instrucciones a la Directora de la Dirección de Mis Años Dorados, para que la bolsa de alimentos sea elaborada acorde a las condiciones de salud de cada</p>				



Contraloría General de Cuentas
GUATEMALA, C.A.

	beneficiario, de una manera preferencial. Que se realice un plan o programación de atención integral, en donde se puedan atender los siete ejes de los que cuenta el programa, para que se adecue a las condiciones de la nueva normalidad, derivada de la pandemia y cualquier otra emergencia que pueda suscitarse.						
Hallazgo No. 3	Deficiencia en asignación presupuestaria a beneficiarios de los centros de atención diurna.				Secretaría de Obras Sociales, Directora de la Dirección de Mis Años Dorados y Jefe Unidad Planificación Financiera		X
	Condición: En la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República, actividad 015 Programa Nacional Mis Años Dorados, al evaluar el presupuesto asignado a la Dirección del Programa Nacional, se estableció que la asignación presupuestaria mensual para cada adulto mayor relacionada a la atención integral, no es eficaz debido que no está distribuida conforme al estado físico y condiciones de salud de cada						



Contraloría General de Cuentas
GUATEMALA, C.A.

	<p>beneficiario, como se detalla a continuación: a) Q135.03 mensuales durante los meses de enero a marzo de 2020 y b) Q238.00 mensuales durante los meses de abril a diciembre de 2020. Asimismo, no ejecutó la asignación presupuestaria de gastos de inversión para garantizar el funcionamiento de los centros que prestan los servicios de atención integral al adulto mayor en condición de pobreza y pobreza extrema.</p>					
<p>Hallazgo No. 4</p>	<p>Recomendación: La Secretaria de Obras Sociales, gire instrucciones a la Directora de la Dirección de Mis Años Dorados, para que elabore una guía de forma mensual y un reporte anual, en donde se establezcan de forma individualizada el estado y las necesidades de cada adulto mayor, para establecer un presupuesto equitativo acorde a sus condiciones de vida, y con base en ello crear dietas y planes de alimentación. Asimismo, al Jefe Unidad Planificación Financiera, para que ejecute el presupuesto asignado de inversión, para contar con centros de atención que cumplan con todas las especificaciones técnicas normadas a nivel internacional de atención integral al adulto mayor.</p>					
	<p>Recurso humano sin perfil de puestos y capacitación.</p>	<p>Secretaria de Obras</p>		<p>X</p>		



		<p>Sociales, Directora de la Dirección de Mis Años Dorados y Directora de Recursos Humanos</p>				
	<p>Condición: En la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República, actividad 015 Programa Nacional Mis Años Dorados, el perfil del personal siguiente: Directora de la Dirección de Mis Años Dorados, Jefe Unidad Planificación Financiera y Administrador de Centro Permanente, no cumple con los requisitos descritos en el Manual de Funciones, lo que repercute que no se brinde una atención eficaz al adulto mayor en condición de pobreza y pobreza extrema que forman parte del programa. De conformidad a su estructura organizacional, no se encuentran implementados los siguientes departamentos: Departamento de Evaluación Socioeconómica; Departamento de Monitoreo Integral de Salud; y Departamento de Supervisión de Centros de Atención; contenidos en el Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente</p>					



Contraloría General de Cuentas
GUATEMALA, C.A.

	<p>de la República, que garanticen el funcionamiento eficaz de los centro de atención.</p> <p>No se realizaron capacitaciones al personal del programa, que contribuyan a la atención y cuidado eficaz del adulto mayor en condición de pobreza y pobreza extrema que forman parte del programa. Asimismo, no se evidenció ningún tipo de inducción al personal de nuevo ingreso, relacionado a las funciones a desarrollar.</p>					
	<p>Recomendación: La Secretaria de Obras Sociales, gire instrucciones a la Directora de Recursos Humanos, para implementar la estructura organizacional establecida en Reglamento Orgánico Interno de la Secretaria de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República, Acuerdo Gubernativo No. 109-2019, así como crear los perfiles de puestos necesarios para dicha implementación, y por consiguiente la contratación del personal adecuado.</p> <p>Asimismo que el personal cumpla con las funciones y atribuciones para las cuales fueron contratados, teniendo relación entre el puesto nominal y funcional.</p> <p>Contratación de personal que cumpla el perfil requerido en cada puesto.</p> <p>La Directora de la Dirección de Mis</p>					



Contraloría General de Cuentas
GUATEMALA, C.A.

	Años Dorados, gestione la contratación del recurso humano bajo un renglón permanente, para evitar los despidos masivos y la alta rotación, para que el personal contratado pueda crear carrera administrativa dentro del programa.					
Hallazgo No. 5	Infraestructura inadecuada para la atención a beneficiarios.	Secretaría de Obras Sociales y Directora de la Dirección de Mis Años Dorados	X			
	Condición: En la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República, actividad 015 Programa Nacional Mis Años Dorados, se realizaron visitas de campo a los siguientes Centros de Atención Diurna y Permanente (CAP), de los departamentos de Guatemala y Sacatepéquez: <ul style="list-style-type: none">• Centro Histórico, Zona 1• San José Pinula• Santa Catarina Pinula• Ciudad Peonia, Villa Nueva• Mixco, Zona 1• Mixco, Zona 5• Mixco, Zona 10• Mixco, Zona 11• San Miguel Petapa					



	<ul style="list-style-type: none">• Santiago Sacatepéquez (CAP) <p>Se verificó que la infraestructura de los mismos, no está diseñada para la atención integral de los adultos mayores, debido a que se utilizan inmuebles que fueron diseñados para viviendas unifamiliares, por lo que no están adecuados para las diferentes necesidades de los adultos mayores y no cumplen con los requisitos mínimos para la prestación eficaz de la atención integral a los adultos mayores, como por ejemplo, las encontradas en el Centro de Atención Permanente de Sacatepéquez:</p> <ul style="list-style-type: none">• La falta de agua para el funcionamiento de los servicios básicos (sanitarios y duchas), ocasiona la utilización de toneles y baldes llenos de agua.• El diseño de la ducha no está acorde al acceso y movilidad que requieren los adultos mayores.• No existe una conexión accesible entre los tres módulos o ambientes que conforman el centro de atención.• El centro de atención no cuenta con espacios suficientes para la					
--	--	--	--	--	--	--



Contraloría General de Cuentas
GUATEMALA, C.A.

	<p>cantidad de beneficiarios que se encuentran hospedados; el espacio entre camas no es el adecuado, las pertenencias de los beneficiarios se encuentran en el piso, por no contar con muebles donde resguardarlos.</p>						
	<p>Recomendación: La Secretaria de Obras Sociales, gire instrucciones a la Directora de la Dirección de Mis Años Dorados, para que se apruebe y envíe a las instituciones que donan los espacios, la Guía de Infraestructura para Apertura de Centros MAD; que se evalúe y tome en cuenta a través de un informe por parte del Supervisor de Infraestructura y Remozamiento, en donde indique que el lugar propuesto está diseñado para la atención de adultos mayores</p> <p>La Directora de la Dirección de Mis Años Dorados, solicite aumentar el presupuesto para el rubro de inversión, y hacer un uso adecuado del mismo, específicamente en la infraestructura de los centros de atención, para no crear mucha dependencia de instituciones externas al programa.</p>						
Subpregunta No. 2	<p>¿Han sido eficaces los resultados obtenidos, en la atención integral, brindada a los adultos mayores a 60 años, en condición de pobreza y pobreza extrema, beneficiarios del</p>						



	Programa mis Años Dorados, en los Centros de Atención Permanente?					
Hallazgo No. 6	Falta de contratación de especialistas para la atención integral de los beneficiarios. Condición: En la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República, actividad 015 Programa Nacional Mis Años Dorados, no ha alcanzado un grado óptimo de eficacia en la atención integral brindada a los adultos mayores en condición de pobreza y pobreza extrema, derivado de las siguientes consideraciones: a) Alimentación: No se cuenta con un especialista en Nutrición contratado para la elaboración de los menús y dietas para los adultos mayores en condición de pobreza y pobreza extrema, de acuerdo a su estado de salud. b) Salud: No se cuenta con doctores con especialización gerontológica y geriátrica, ni con fisioterapeutas.	Secretaría de Obras Sociales y Directora de la Dirección de Mis Años Dorados		X		
	Recomendación: La Secretaria de Obras Sociales, gire instrucciones a la Directora de la Dirección de Mis Años					



Contraloría General de Cuentas
GUATEMALA, C.A.

	<p>Dorados, para crear perfiles dentro del Manual de Funciones del Programa Nacional Mis Años Dorados de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nutricionista• Gerontólogo• Geriatra. <p>Así como gestionar la contratación de los siguientes profesionales, para el Programa Nacional Mis Años Dorados: Nutricionista</p> <ul style="list-style-type: none">• Gerontólogo• Geriatra <p>Y, asegurarse que en los centros de atención se proporcione a los adultos mayores, una nutrición y alimentos accesibles de forma adecuada y suficiente, de acuerdo a sus condiciones de salud.</p> <p>La Secretaría de Obras Sociales, debe cumplir en coordinar de manera efectiva el Comité Nacional de Protección a la Vejez, -CONAPROV-, para lograr una cooperación interinstitucional en pro de los beneficiarios del Programa Nacional Mis Años Dorados, y por medio de dichas instituciones promover, impulsar, coordinar, realizar y orientar programas y acciones relativas al bienestar y seguridad de los adultos mayores.</p>					
--	---	--	--	--	--	--



Contraloría General de Cuentas
GUATEMALA, C.A.

Fecha: Guatemala, Mayo de 2021

Lic. Yefy Evambaldo Escobar Salazar
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR
COLEGIADO No. 9150

f)

Lic. Yefy Evambaldo Escobar Salazar
Auditor Independiente



Lic. José Martín Quiroa de León
Auditor Gubernamental

f)



Lic. Angel Ulín Chanax
Supervisor Gubernamental

f)



Autoridad Superior
de Quintana
SECRETARÍA
DE LAS ESFERAS SOCIALES
DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SOSEP

f)

Carta de compromiso a recomendaciones de mejora**GOBIERNO de
GUATEMALA**
DR. ALEJANDRO GIANMATTEISECRETARÍA DE
OBRAS SOCIALES
DE LA ESPOSA
DEL PRESIDENTE

Guatemala, 29 de abril de 2021

Licenciado
Angel Ulín Chanax
Supervisor(a) Gubernamental
Contraloría General de Cuentas

Señor Supervisor:

De conformidad con el oficio No. CGC-AD-SOSEP-OF-033-2020 de fecha 28 de abril, emitido por el equipo de auditoría de desempeño, en donde se hace mención del compromiso adquirido por la Entidad de instrumentar y realizar las acciones que correspondan para implementar las recomendaciones de mejora brindadas, nos comprometemos con lo siguiente:

1. A entregar un plan de acción a corto plazo (6 meses) y mediano plazo (1 año) de las acciones que se pretenden realizar para ejecutar las recomendaciones notificadas, en un período no mayor de 20 días hábiles a partir de la fecha indicada en el presente oficio.
2. Adjuntar un cronograma, especificando fechas y responsables (indicar cargo) para ejecutar las acciones contenidas en el mismo.
3. A entregar el plan de acción y cronograma en la Dirección de Auditoría a Recursos Públicos Destinados a Pueblos Indígenas y Grupos Vulnerables, ubicada en el segundo nivel, de la 7a. Av. 7-32 zona 13 Guatemala.

Atentamente,


Sra. Thelma Elizabet Portillo Pérez de Quintana
SECRETARIA

Secretaria de Obras Sociales de la Esposa del Presidente

c.c.: archivo

6 Av. 4-65 z.1, Puerta No. 1 Casa Presidencial
2327-6000
www.sosep.gob.gt

