

INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL ESTUDIO INTEGRAL DEL AREA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL DE PUNTARENAS

1. INTRODUCCION:

1.1. Origen del estudio

El estudio al que se refiere el presente informe, se realizó como parte del Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2009 y corresponde a una Auditoría Operativa.

1.2. Objetivo del estudio

Evaluar el control interno en operación para las diferentes actividades que ejecuta el Area Regional de Desarrollo Social de Puntarenas.

1.3. Alcance y período del estudio

El estudio consistió en la evaluación del control interno en operación para las diferentes actividades que ejecuta el Area Regional de Desarrollo Social de Puntarenas, que se realizó por medio de la evaluación de los procedimientos, trámites y documentación relacionada con esa oficina, así como la realización de consultas y entrevistas para aquellos aspectos sobre los cuales no se tenía prueba documental.

Los aspectos analizados, comprenden las operaciones realizadas en el periodo del 1° de enero y el 30 de junio del 2009, y se extendió en los casos que se consideró necesario al 29 de octubre del 2009.

1.4. Comunicación Verbal de Resultados

En reunión celebrada el día 22 de febrero del 2011, se comunicaron los resultados del presente informe a la Licda. Mayra Díaz Méndez, Gerente General a.i.; al Lic. Juan Carlos Dengo González, Sub Gerente de Desarrollo Social; así como a la Licda. María Teresa Guzmán Díaz, a la Licda. Roxana Peña Bonilla y a la Bach. Isabel Leal Umaña; Gerente del Area Regional, Coordinadora de la Unidad de Coordinación Administrativa y Técnica Administrativa, respectivamente, del Area Regional de Desarrollo Social de Puntarenas, contándose además con la presencia de la Licda. Irene Revuelta Sánchez, Asistente de la Sub Gerencia de Desarrollo Social, reunión en la cual se efectuaron observaciones que en lo pertinente, una vez valoradas por esta Auditoría Interna, fueron incorporadas en el presente informe.

2 RESULTADOS

2.1. Sobre el funcionamiento del Área Regional de Desarrollo Social de Puntarenas

2.1.1. En el periodo del estudio, el Area Regional de Desarrollo Social de Puntarenas no contaba con una Unidad Local de Desarrollo Social en Paquera, lo que constituía una limitación para la ejecución local de los programas del IMAS y para los funcionarios que atienden la zona, al no contar con la estructura física, tecnológica y administrativa para brindar un servicio eficiente, ágil y oportuno, así como para cumplir con los objetivos para los cuales fueron creadas estas Unidades.

La falta de oficinas y de equipos informáticos, ocasiona que el profesional ejecutor y el asistente administrativo no tengan acceso al Sistema de información de la Población Objetivo (SIPO) y Sistema de Atención de Beneficiarios (SABEN), para verificar en forma inmediata si el beneficiario que se presenta a la atención, tiene ficha de información social (FIS) y su condición (actualizada y vigente), ocasionándole al beneficiario la necesidad de asistir más de una vez a las atenciones semanales para obtener una respuesta a la solicitud planteada.

Al respecto, con acuerdos N° 184-09 del 25 de mayo del 2009, N° 200-09 de 1 de junio del 2009 y N° 210-09 de 15 de junio del 2009, los miembros del Consejo Directivo aprobaron “La Propuesta de Estructura Orgánica”, dónde se encuentran dispuestas las Unidades Locales de Desarrollo Social que se requieren para una eficiente atención de la población objetivo. Asimismo, con Acuerdo N° 299-09 de 11 de agosto del 2009, se ordenó a la Gerencia General materializar y poner en operación la nueva estructura orgánica del IMAS.

Con base en lo anterior, la Gerencia General con Directriz GG.2496-11-2009 del 11 de noviembre del 2009, en el inciso V, señaló que Puntarenas contaría con dos Unidades Locales de Desarrollo Social, ubicadas en Puntarenas y Chomes y las cuatro unidades restantes Paquera, Parrita, Quepos y Orotina/Esparza quedan pendientes hasta que la Institución contara con las condiciones necesarias para su apertura.

En la presentación de los resultados de este estudio, efectuada el 22 de febrero del 2011, la Licda. María Teresa Guzmán Díaz, manifestó que posterior a la visita efectuada por la Auditoría se habían abierto las oficinas de Paquera, Quepos y Jicaral, y según la documentación facilitada el 24 de febrero del 2011, se determinó que esas oficinas se abrieron respectivamente el 15 de diciembre, 28 de julio y 9 de setiembre, del 2009.

Valga indicar que producto de esta aclaración efectuada por el personal del Area Regional, se observa que se procedió a instalar una oficina en Jicaral, la cual no está contemplada en la Propuesta de la Estructura Orgánica aprobada por el Consejo Directivo antes mencionada.

Aún cuando, de acuerdo con lo expuesto en la Conferencia Final, esta situación ya se había corregido parcialmente, con la apertura de otras oficinas luego de la visita efectuada por la Auditoría, la disposición de la Gerencia General contenida en la Directriz GG.2496-11-2009, afectaba el acceso a los servicios institucionales de los beneficiarios ubicados en aquellas zonas para las cuales no se había autorizado su apertura.

2.1.2. De la visita realizada a la Unidad Local de Desarrollo Social de Chomes, se determinó que las instalaciones físicas así como la organización del espacio, no eran las más adecuadas para cubrir las necesidades institucionales, tanto para beneficio de la población objetivo, como para la eficiencia del recurso humano institucional.

Producto de la presentación de los resultados de este informe, la Licda. María Teresa Guzmán aportó copia de un contrato vigente a partir del 9 de julio del 2010, manifestando que el nuevo local reúne mejores condiciones para la atención de público.

Por otra parte, la estructura tecnológica que operaba en la Unidad Local de Chomes no era la más idónea para llevar a cabo el proceso de atención, ya que a la fecha de la inspección solamente se contaba con un equipo de cómputo para dos Profesionales Ejecutores y una Asistente Administrativa, debido a que según el personal de la Unidad Local de Desarrollo ubicado en esa oportunidad en las oficinas del Ministerio de Agricultura y Ganadería de Chomes, la instalación eléctrica de esa oficina no tenía el suficiente voltaje para conectar más equipo; asimismo, el acceso a los sistemas SABEN y SIPO era lento o fallaba, ya que la conexión se realiza vía MODEM.

Sobre este particular, según indicó la Licda. Guzmán Díaz, el traslado físico de esa oficina no pudo mejorar las limitaciones tecnológicas, especialmente las relativas a la conexión con internet, toda vez que en la zona la calidad de ese servicio que brinda el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) es limitado.

Sobre este particular, debe entenderse que el acceso oportuno a los sistemas de información, que tiene desarrollados tecnológicamente el IMAS con la información de los beneficiarios, es fundamental para que el personal desarrolle las acciones institucionales con el grado de calidad que demanda el entorno.

Asimismo, los principios y valores institucionales del POI 2011, describen al servicio, como la atención con enfoque de derechos y servicios de alta calidad, centrado en el usuario (a) interno y externo, con espíritu de servicio, trato personalizado, conocimiento de la oferta institucional y de las necesidades reales del usuario (a), con capacidad de respuesta, fiable, oportuna y con el seguimiento pertinente.

Esta propuesta del POI en el caso observado en Chomes era de cumplimiento limitado en las condiciones ahí imperantes, por un problema ajeno a la Institución.

2.1.3. La Unidad de Investigación, Planificación y Evaluación Regional del Area Regional de Desarrollo Social de Puntarenas (UIPER), no emite informes relacionados con las investigaciones sobre el comportamiento de los programas sociales, donde la mayor parte del trabajo que realiza se destina básicamente a la aplicación y digitación de la FIS, aspecto que limita el accionar en la emisión de diagnósticos regionales y territoriales, informes de investigación regional y local, determinación de la población objetivo a nivel regional para la ejecución de proyectos específicos de acuerdo a las necesidades de la zona, informes de evaluación y seguimiento de proyectos y programas regionales.

Al respecto, el 21 de agosto del 2009 la Licda. María Concepción Gutiérrez Alvarado, Coordinadora de esa unidad, indicó a esta Auditoría lo siguiente:

Cabe comentar, que el trabajo que realizamos en el EPIS el 95% por no decir el 100% se destina básicamente a lo que es aplicación y digitación de FIS dada la gran demanda de servicios que recibe la Gerencia, generados por el incremento de la población desempleada, los programas masivos que ejecuta la institución tales como: Avancemos, Seguridad Alimentaria, Nutrición con Equidad y el mismo programa de Ideas Productivas, en lo que se refiere a granos básicos y los cuales se nos mide el nivel de ejecución de los mismos, causando esto gran presión a nivel de los funcionarios de esta Gerencia, dejando de lado funciones muy técnicas que se nos estipula en el Manual de Puestos. (El subrayado es de la Auditoría)

2.1.4. Se determinó que al momento del estudio efectuado por esta Auditoría no se restringía el acceso a la oficina de la Unidad de Coordinación Administrativa Regional. Se observó el ingreso de otros funcionarios del Área Regional a dicha oficina, lo que representa una debilidad de control, toda vez que en esa Unidad se manejan valores como cheques y efectivo.

En la conferencia Final el personal del Area Regional de Desarrollo Social de Puntarenas manifestó que se había colocado una puerta para impedir el paso de otros funcionarios al área administrativa, sin embargo mantendremos la recomendación sobre el particular, toda vez que si bien, la instalación de la puerta en alguna forma podría impedir el ingreso de personal no autorizado, se requiere de medidas complementarias tales como mantenerla cerrada y rotulada.

2.2. Evaluación de la Administración de los Recursos Financieros

2.2.1. Arqueo al Fondo de Caja Chica

a. El Fondo de Caja Chica asignado al Area Regional de Desarrollo Social de Puntarenas se encuentra a cargo de la Bach. Isabel Leal Umaña, Técnico Administrativo, con una cuantía de ¢3.700.000.00, al que se le practicó arqueo el 18 de agosto del 2009, determinándose un sobrante de ¢133.576.00, que fue depositado en la Caja General de la Institución, mediante comprobante de ingreso N° 165527 del 31 de agosto del 2009 y con sello de recibido del 2-09-2009.

Total de Efectivo	¢1.193.705.00	
Más:		
Justificantes en poder del cajero	¢1.529.208.00	
Reintegros pendientes en Contabilidad	-----	
Adelantos pendientes de liquidar	¢1.115.663.00	
Total documentos en caja	¢2.639.871.00	
TOTAL EFECTIVO Y DOCUMENTOS		¢3.833.576.00
TOTAL FONDO FIJO		¢3.700.000.00
SOBRANTE		¢133.576.00

Es importante recordar que el artículo N° 55, inciso b), del Reglamento de las Cajas Chicas del IMAS, señala que los sobrantes de dinero que se detecten como producto de los arquezos que se practiquen deben ser depositados a más tardar al siguiente día hábil, situación que en esta oportunidad no se acató.

Respecto a la diferencia determinada, la Licda. Roxana Peña Bonilla, Coordinadora Administrativa del Area Regional de Desarrollo Social de Puntarenas, con correo electrónico del 3 de setiembre del 2009, indicó a esta Auditoría en lo de interés lo siguiente:

...En el momento del arqueo estaba pendiente de pago de efectivo la factura N° 0464 de la librería gretel, por un monto de C 137.100 por concepto de fotocopias. Esta factura estaba adjunta al adelanto de caja chica 1500114000, la cual había sido entregada por el establecimiento para su pago; sin embargo, debido a que el lugar esta ubicado en Esparza, el pago no se realizó el día 17 de agosto fecha de la factura, sino que el efectivo quedó en la caja chica para ser cancelada el día 18 de agosto en Esparza./ Con base a lo anterior, en el momento de realizarse el arqueo el 18 de agosto, se determina una diferencia sobrante de ¢133.576.00 sin embargo por las razones expuestas la factura estaba pendiente de cancelar.

b. Se determinó que en la Unidad de Coordinación Administrativa de la Regional no se realizan arquezos sorpresivos al fondo de caja chica, aspecto confirmado en el periodo en estudio por la Bach. Leal Umaña, encargada de ese fondo y por la Licda. Roxana Peña Bonilla, Coordinadora Administrativa de la misma, lo cual genera un incumplimiento del control interno establecido para este tipo de patrimonio y no permite detectar oportunamente cualquier diferencia o hecho que perjudique su integridad y emprender de manera oportuna las acciones correspondientes para su corrección.

Sobre el particular, el artículo 53 y 54 del Reglamento de las Cajas Chicas institucionales, estipula:

Artículo 53. DE LAS OBLIGACIONES DE REALIZAR ARQUEOS: El Administrador del Fondo de Caja Chica es responsable de realizar un arqueo diario. En forma frecuente-al menos una vez por semana-corresponderá al Titular Subordinado de cada dependencia donde se administre un Fondo de Caja Chica realizar arquezos sorpresivos al Fondo, sin menoscabo de los arquezos que, en el momento que así lo consideren, puedan realizar la Auditoria Interna o la Contabilidad General./ Artículo 54. DE LAS OBLIGACIONES DEL RESPALDO DOCUMENTAL DE LOS ARQUEOS: Los funcionarios que realicen arquezos a los Fondos de Caja Chica deben dejar constancia formal de los hallazgos detectados, mediante documento firmado por el funcionario que lo realiza y el Administrador del Fondo.

En la Conferencia Final, el personal del Area Administrativa de Puntarenas, manifestó que en la actualidad se realizan arquezos cada vez que se solicita un reintegro de fondos a la Contabilidad, lo que se evidencia con la documentación suministrada posterior a la presentación de los resultados, sin embargo, esa no es la finalidad del control establecido por la Administración, ya que esos arquezos deben ser sorpresivos y no sobre fondos y documentos que precisamente están debidamente conciliados para poder gestionar su reintegro.

2.2.2. Revisión de justificantes

En la revisión efectuada a los documentos en poder de la encargada de la caja chica, se determinó la existencia de 55 solicitudes de adelantos para gastos de viaje y transporte y otros gastos menores, más el comprobante de egreso N° 1242 del 17 de agosto del 2009, de los cuales 24 correspondían a

solicitudes de adelanto pendientes de liquidar y 32 estaban liquidadas a la fecha del arqueo, obteniendo los siguientes resultados:

Documentos de respaldo.

a. Veintitrés solicitudes de adelantos de viáticos y una de gastos menores, no contenían impreso el sello mediante el cual se deja constancia de la fecha, hora y firma del funcionario que entregó el dinero, información fundamental para establecer la oportunidad de las liquidaciones. Lo anterior, inobserva lo dispuesto en la recomendación 4.16 del informe AUD.028-2005 relacionado con el “Arqueo al Fondo Fijo y Verificación de Ayudas Gerencia Regional de Puntarenas”, remitido con oficio AI 319-2005 del 11 de noviembre del 2005, que señala:

4.16. Girar instrucciones al encargado del Fondo Fijo, para que deje constancia de la fecha, nombre y firma del funcionario que entregó el dinero y que efectuó la revisión correspondiente a los documentos presentados para liquidar los adelantos de viáticos o caja chica.

Asimismo, se incumple el paso N° 140 del Procedimiento de Fondo Fijo AP 003 SAP/R-3, que indica “.../ Cuando se entrega un adelanto, debe sellar el vale o fecha de entrega del efectivo y cuando recibe la liquidación también debe sellarla con la fecha de recibido”, lo que fue ratificado con el oficio A.C. 207-10-2002 del 8 de octubre del 2002.

b. Los adelantos de gastos por caja chica N° 1700106837 del 17 de agosto del 2009, a nombre de Carvajal Barquero Juan Rafael por ¢22.300.00, el N° 1700106798 del 17 de agosto del 2009 de Leitón Soto Luz Marina por ¢170.000.00 y el N° 1700106733 del 13 de agosto del 2009 de Somarribas García Cecilia, por ¢33.900.00, no fueron contabilizados en el Sistema SAP/R-3 en el momento que la funcionaria encargada de la caja chica recibió la liquidación, lo cual evidencia que no se cumplen los procedimientos establecidos, lo que expone a la Encargada de la caja chica a reintegrar la totalidad del anticipo liquidado, según lo señala el artículo 52, inciso b) del Reglamento de las Cajas Chicas Institucionales.

c. En la revisión a 21 liquidaciones de solicitudes de adelantos de gastos de viaje y transporte, en tres no se indica el motivo del viaje, una no fue firmada por el funcionario que autorizó el gasto y tres facturas de hospedaje no fueron confeccionadas a nombre del IMAS, lo que requiere una mejora en la revisión que debe realizar el responsable del fondo de caja chica.

En tales condiciones se encontraban los siguientes documentos:

Adelanto	Fecha	Monto	Nombre funcionario	Observaciones
1700106006	28/07/09	¢127.900.00	Vargas Méndez María Lidia	Falta motivo del viaje y factura de hospedaje no está a nombre de IMAS
1700106007	28/07/09	¢127.900.00	Gómez Cascante Rosibel	Falta motivo del viaje y factura de hospedaje no está a nombre de IMAS
1700106547	10/08/09	¢81.560.00	Ramírez Sánchez Yenny	Factura de hospedaje no está a nombre del IMAS
1700106563	10/08/09	¢11.800.00	Gutiérrez Alvarado María Concepción	Falta motivo del viaje
1700106562	10/08/09	¢13.680.00	Carmona Chavez Emilia	Falta firma del funcionario que autorizó el gasto

Lo anterior, inobserva lo establecido en el artículo N° 9 del Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para Funcionarios Públicos de la Contraloría General de la República, que señala en lo de interés que se deben consignar, como mínimo los siguientes datos en las liquidaciones de viáticos “*d) Motivo de la gira, con indicación clara del tipo de gestión realizada./ h) Firmas del funcionario que realizó el viaje, del que lo autorizó y del encargado, en la unidad financiera o de tesorería del ente u órgano público, de recibir y revisar la liquidación*”.

d. De 10 liquidaciones de gastos por caja chica revisadas, dos facturas no tenían el sello de “cancelado” del proveedor, seis facturas no se encontraban firmadas por el funcionario que autorizó el gasto y catorce no contenían el sello del Area Regional de Desarrollo Social, lo que hace dudar de la calidad de la revisión tanto de la que debe ejecutar la encargada de la caja chica cuando recibe las liquidaciones, como el titular subordinado cuando las autoriza, situación que ocasiona el debilitamiento de las actividades de control interno. Asimismo, incumple el artículo N° 30 del Reglamento de las Cajas Chicas Institucionales, el cual establece que las facturas deben contener la leyenda de cancelado, firma y número de cédula del funcionario que realizó el gasto y del titular subordinado que lo autorizó.

En tales condiciones se encontraban las liquidaciones de gastos que se indican seguidamente:

N° Adelanto	N° Factura	Fecha	Nombre	Monto
1700106541	5583	10/08/2009	Vargas Méndez María	€8,537.00
1700106798	464	17/08/2009	Leitón Soto Luz Marina	137,100.00
1700106552	1982261-1982271	10/08/2009	Leal Umaña María Isabel	18,720.00
1700106728	2674	13/08/2009	Leal Umaña María Isabel	110,000.00
1700106837	5583	17/08/2009	Carvajal Barquero Juan	22,300.00
1700106733	5092-5093 5103	14/08/2009	Somarribas García Cecilia	33,900.00
1700106597	26826	11/08/2009	Leitón Soto Luz Marina	118,226.00
1700106602	1004 - 0995	11/08/2009	Castillo Rodríguez Mauricio	107,250.00
1700106604	994	11/08/2009	Peña Bonilla Roxana	86,250.00
1700106710	246282	12/08/2009	Candray Barrantes Esther	64,055.00

2.2.3. Revisión de los documentos del Reintegro de Caja Chica N° 17 del Area Regional de Desarrollo Social de Puntarenas

La solicitud de reintegro de Caja Chica N° 17 por €1.953.772.00, correspondiente al cheque N° 722 del 14 de agosto del 2009, consta de un total de 51 liquidaciones, de las cuales 12 corresponden a gastos menores y 39 a gastos de viaje y transporte, de cuya revisión se obtuvo lo siguiente:

a. El formulario utilizado para presentar las liquidaciones de los adelantos de gastos de viaje y de transporte N° 1700105953 del 27 de julio del 2009 por €35.400.00 y N° 1700106339 del 4 de agosto del 2009 por €26.300.00 de Loría Zeledón Jorge y el N° 1700106338 del 4 de agosto del 2009

por ¢32.220.00 de Candray Barrantes Esther, no cumplen con el formato establecido en el artículo N° 9 (Anexo N° 1) del Reglamento de Gastos de Viaje y Transporte para Funcionarios Públicos de la Contraloría General de la República, debido a que omite la declaración jurada sobre los gastos efectuados. Asimismo, las 12 facturas contenidas en las liquidaciones de los adelantos de gastos por caja chica no contenían el sello del Area de Desarrollo Social.

Sobre estas situaciones, es importante citar lo que dispone el artículo 3, inciso a) y 13 del Reglamento de las Cajas Chicas Institucionales:

ARTICULO 3. DE LAS RESPONSABILIDADES GENERALES:/ DE LA SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN: La responsabilidad de supervisar y verificar la correcta aplicación del presente Reglamento, en cada transacción que realicen los usuarios al amparo de éste, recae sobre el Titular Subordinado que la autorice.

ARTICULO 13 DE LA SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN: Es responsabilidad absoluta del Titular Subordinado del Administrador del Fondo de Caja Chica ejercer supervisión y fiscalización permanente sobre la custodia del Fondo de Caja Chica, para que ésta se realice de forma correcta, asegurando el fiel cumplimiento de lo que establece el presente Reglamento. (Subrayado es por la Auditoría)

2.2.4. Revisión de los expedientes de los vehículos

En la revisión efectuada a los aspectos generales de los expedientes de los vehículos asignados al Area Regional de Desarrollo Social de Puntarenas, se determinó lo siguiente:

a. Dicha oficina tiene asignados en forma permanente 9 vehículos, 3 conducidos por operadores de equipo móvil y los 6 restantes por profesionales ejecutores y un supervisor de obras de la Línea de Desarrollo Comunitario, autorizados para conducir los vehículos por la Unidad de Transportes.

b. No se localizó en ninguno de los nueve expedientes revisados el histórico de consumo, kilómetros recorridos y rendimiento de cada vehículo, los reportes estadísticos que brinda el sistema de combustible, el informe cuatrimestral del control de uso y rendimiento de combustible para cada vehículo que debe ser presentado al Administrador General del Sistema de Combustible, los registros que detallen lubricantes, reparaciones, localización, kilometraje, combustible, seguros y número de activo y los inventarios e inspecciones realizados a los vehículos. Consultada al respecto la Licda. Roxana Peña Bonilla, Coordinadora Administrativa, manifestó que tales acciones no se realizan.

Lo anterior, incumple el artículo N° 9, incisos g), h) y n) del Reglamento para el Servicio de Transportes, relacionado con las funciones y responsabilidades del Coordinador del Equipo de Administración y Finanzas de la Gerencia Regional, según indica:

g) Llevar registros y expedientes de formularios utilizados que deberán contener al menos: características del vehículo, lubricantes, reparaciones, localización, kilometraje, combustible, seguros y número de activo; con el fin de lograr un estricto control de los vehículos./h) Realizar inventarios e inspecciones de todas las unidades asignadas./.../n) Controlar las herramientas y accesorios de los vehículos asignados, además, informar al

superior jerárquico del funcionario que incumpla con este reglamento, a fin de aplicar las sanciones disciplinarias respectivas, según se establece en el artículo 79 de este Reglamento, con plena garantía del debido proceso.

Relacionado con lo anterior, el artículo 58 inciso e), g) y h) del citado reglamento, también se refieren a la elaboración del informe cuatrimestral del control de uso y rendimiento de combustible para cada vehículo, el histórico de consumo, kilómetros recorridos y rendimientos obtenidos en el expediente de cada vehículo y los reportes y estadísticas que el Sistema de combustible brinde para verificar el uso que se da al mismo en su región.

2.3. Resultado de la verificación del recibo conforme de los beneficios

Para la realización de las visitas domiciliarias se procedió a extraer una muestra, respondiendo a criterios tales como tiempo programado para las visitas, ubicación geográfica de los beneficiarios y recursos recibidos por éstos en el período comprendido de enero a junio del 2009. La muestra incorporó 50 beneficiarios de los diferentes componentes de Bienestar Familiar, Ideas Productivas Individuales y Mejoramiento de Vivienda. Las visitas domiciliarias fueron realizadas entre el 24 y el 28 de agosto del 2009.

2.3.1. Distribución de los beneficios por componente según la muestra

Componente	Cantidad	Porcentaje del Total
Bienestar Familiar 2_/	17	34%
Ideas Productivas Individuales 2_/	18	36%
Mejoramiento de Vivienda 1_/	15	30%
TOTAL	50	100%

1_/ La muestra del subsidio denominado Mejoramiento de vivienda corresponde al 100% de beneficiarios.

2_/ Del total de beneficiarios correspondientes a los subsidios de Ideas Productivas y Bienestar Familiar, se determinaron los montos totales mayores a 500 mil colones, excluyendo los distritos de Lepanto, Paquera, Cóbano y Chira.

2.3.2. De la verificación de los 50 beneficios otorgados se resume lo siguiente:

RESULTADO DE LA VERIFICACIÓN	CANTIDAD	%
Localizadas y verificadas	40	80%
Localizadas no verificadas 1_/	4	8%
No localizada 2_/	5	10%
No se visitó 3_/	1	2%
TOTAL	50	100%

1_/ Los beneficiarios no se encontraban en su casa al momento de la visita.

2_/ No fue posible localizar a los beneficiarios con la dirección indicada en la FIS.

3_/ Se salía del Área geográfica a visitar

Como resultado de las visitas efectuadas, se determinó que en el caso de 7 de los beneficiarios localizados y verificados, la dirección que estipula la ficha de Información Social (FIS), no es

precisa, ya sea por cambio de lugar de residencia del beneficiario, o se indican puntos cardinales que no corresponden, o bien, señalan puntos de referencia desconocidos, lo que refleja que la información que brindan las FIS de los beneficiarios que se citan en el anexo N° 1, requieren ser actualizadas en el SIPO, de manera tal que facilite la localización de los beneficiarios por parte de esta Auditoría y de otros funcionarios de la Institución que requieran visitarlos.

Igual situación podría estarse presentando con los no localizados, ya que las direcciones anotadas en las FIS muestran un importante problema de exactitud.

Si bien, en la Conferencia Final quedó debidamente explicado tanto por la Licda. Mayra Díaz Méndez como por la Licda. Teresa Guzmán Díaz, que la problemática en cuanto al señalamiento de las direcciones es por una cuestión cultural y un problema a nivel nacional, que esta Auditoría comprende y comparte plenamente, aparte de que se conoce la alta rotación de esta población de un lugar a otro, si es importante insistir en este asunto por cuanto la verificación de campo efectuada por esta Auditoría, en algunos casos determinó que la información que requiere recabarse e incorporarse en las FIS en el sitio (en la vivienda), presenta problemas en las direcciones, en la conformación familiar, en la condición socioeconómica y otros aspectos no detectados al aplicar ese instrumento. (Ver resultados 2.3.2, 2.4.1, 2.6.6, 2.6.7)

2.3.3. Resultado de las entrevistas realizadas a los 40 beneficiarios localizados.

- a. La totalidad de los beneficiarios manifestó haber recibido el beneficio.
- b. De los 18 beneficiarios del programa de ideas productivas incluidos en la muestra, 17 fueron visitados por esta Auditoría donde 14 de ellos que representan el 82% de los efectivamente visitados, manifiestan no haber recibido supervisión del proyecto, lo que podría ocasionar que los recursos no reembolsables aportados por el IMAS, no cumplan con el objetivo del componente, que es mejorar las condiciones socioeconómicas de la familia a la cual se le otorga este tipo de beneficio.
- c. Al respecto, se comprobó que dos beneficiarios de Ideas Productivas, referentes a la comercialización y adquisición de maquinaria y materia prima, no continuaron con el proyecto financiado por el IMAS, siendo ellos quienes se indican a continuación:
 - i. Con resolución N° 5340 del 27 de abril del 2009 se otorgó beneficio a la señora Carolina Rodríguez Monestel, por ¢1.000.000.00, para la comercialización de ropa. En visita realizada por esta Auditoría, el 24 de agosto del 2009, cuatro meses después de otorgado el beneficio, la señora Rodríguez Monestel, manifestó que no pudo continuar con la venta de ropa debido a que los clientes no le pagaron, por lo que no contaba con capital para seguir con su idea productiva.
 - ii. Con resolución N° 1985 del 9 de julio 2009 se otorgó beneficio al señor Luis Ortega Brenes, para la compra de herramienta para la fabricación de artesanía, por ¢1.007.529.00. En visita realizada el 25 de agosto del 2009, un mes y dieciséis días después de otorgado el beneficio, el señor Ortega Brenes, indicó que aproximadamente

un mes atrás le habían prohibido trabajar por problemas de salud. Cabe indicar que la herramienta fue adquirida por el beneficiario, según pudo verificar esta Auditoría y la utilizaba el señor Jorge Mario Ortega Brenes, hermano del beneficiario.

Sobre el particular, se determinó que los estudios para otorgar los beneficios de este componente, no se basan en un estudio de factibilidad (estudios de mercado, estudio financiero) y los requisitos solicitados para realizar el análisis se fundamentan en la presentación de una factura proforma de la mercadería a adquirir y en una declaración jurada del beneficiario para establecer la experiencia en la actividad; asimismo, los criterios para valorar el proyecto, establecidos en el Manual para el Otorgamiento de Beneficios, no se relacionan propiamente en un análisis de viabilidad del proyecto, sino más bien, se fundamenta en el cumplimiento de ciertas condiciones o requisitos ahí establecidos para este componente, algunos no tan claros, según se indica:

15.3.5.1. La coherencia de lo establecido en la boleta de solicitud de financiamiento de emprendimientos productivos y el cumplimiento de los requisitos según criterio de la o el Profesional Ejecutor/ 15.3.5.2. El presupuesto disponible para Emprendimientos Productivos/ 15.3.5.3. La o el profesional ejecutor, de considerarlo necesario, podrá comprobar la veracidad de la información suministrada en la boleta y revisar el expediente administrativo del beneficiario./ 15.3.5.4. La o el profesional ejecutor emitirá la constancia de revisión de base de datos del Registro Público sobre disponibilidad de bienes inmuebles del solicitante y su familia/ 15.3.6. Antes de enviar la resolución administrativa y los documentos de soporte al Area Administrativa para la confección del cheque, la o el Profesional Ejecutor ajustará, vía SABEN, la programación de los eventos según la forma de giro del beneficio y la identificación de la persona (nombre y cédula a la cual se le emitirán los documentos).

Por otra parte, el artículo N° 80, del Reglamento para la prestación de servicios y el otorgamiento de beneficios del IMAS, referente al seguimiento y evaluación de la acción institucional, señala en el caso específico de los beneficios individuales, lo siguiente:

a) En el caso de beneficios individuales el personal ejecutor verificará mediante muestra (cuyo tamaño se determinará en coordinación con Asesoría de Planeamiento y Desarrollo Institucional), el uso adecuado de los recursos por parte de los beneficiarios y los cambios producidos en la situación socioeconómica. El seguimiento se hará durante el período que contempla el beneficio.

Lo expuesto, no permite abordar en forma individualizada el seguimiento a beneficios específicos, como lo es Ideas Productivas, que busca mejorar las condiciones socioeconómicas de las familias para que superen su nivel de pobreza.

2.4. Resultado de la verificación de la información de las Fichas de Información Social (FIS)

2.4.1. De las 50 FIS extraídas del Sistema de Atención de Beneficiarios (SABEN), correspondientes a la muestra utilizada por esta Auditoría, como resultado de la verificación de las ayudas se determinó que al menos en 10 de ellas, que equivale al 20% de la revisión, la información que suministró el beneficiario no era confiable, por cuanto no reportaron en el proceso de atención y actualización de la FIS realizada por el profesional ejecutor, las variaciones relacionadas con la composición y tamaño del grupo familiar, así como en su condición socio económica por cambios en los ingresos monetarios o por adquisición de vivienda propia.

En tales condiciones se mencionan los siguientes casos

NOMBRE BENEFICIARIO	FOLIO NACIONAL N°	FECHA ACTUALIZACION	FECHA RESOLUCION
Morales Esquivel Nisidia 1_/, 2_/	401271	05-05-2009	25-05-2009
Ramos Soto Etelvina 1_/	175296	12-05-2009	25-05-2009
Guevara Gómez María M. 2_/	85684	2-03-2009	3-01-2009
Pineda Umaña María 3_/	231225	14-04-2009	14-04-2009
Valladares Jaén María 4_/	88466	01-04-2009	13-06-2009
Solano Alemán Emilia 4_/	262180	12-05-2009	25-05-2009
Rivas Castrillo Alba 5_/	200537	17-04-2009	27-04-2009
Retana Mora Bienvenida 5_/	89178	31-10-2008	17-11-2008
Cortés Monestel Arelys 6_/	91752	23-01-2009	6-02-2009
Cerna Miranda María 7_/	87403	17-10-2008	25-08-2009

- 1_/ Un miembro del grupo familiar tiene más de dos años de vivir con ellos.
 2_/ Defunción de un miembro del grupo familiar posterior a entrega del beneficio.
 3_/ Un miembro incluido en la FIS, tenía 3 años de no pertenecer al grupo familiar.
 4_/ Hay un nuevo miembro del grupo familiar y no está incluido en FIS.
 5_/ Salida permanente de un miembro del grupo familiar posterior a la entrega del beneficio.
 6_/ Cambio de ingresos y patrimonio (habita casa propia) posterior a la entrega del beneficio.
 7_/ Un miembro del grupo familiar tenía más de 12 años de vivir con el grupo familiar sin registrar.

2.5. Resultados obtenidos en la revisión de las hojas de ruta manuales, utilizadas por el Area Regional de Desarrollo Social para la atención de público

2.5.1. De 285 registros en las hojas de ruta manuales de los meses de enero y febrero del 2009, utilizadas por el Area Regional de Desarrollo Social de Puntarenas, para incluir las solicitudes de beneficiarios que acuden diariamente a solicitar apoyo institucional en esa oficina, se determinó que en esa hoja, no solo se registran los beneficiarios sin ficha o con ficha de información vencida como corresponde, sino que también los que tienen la ficha vigente y desactualizada.

Lo anterior por cuanto, los Profesionales Ejecutores no registran en el módulo del SABEN, el procedimiento denominado “*Atención primaria de los beneficiarios*”, que genera automáticamente la hoja de ruta de los beneficiarios, solo de quienes no están registrados en el SIPO o tienen condición de ficha vencida.

Esto causa que las personas que solicitan atención y cuentan con la ficha vigente sean incorporadas incorrectamente en la hoja de ruta manual, lo que no permite que obtengan una respuesta oportuna y eficiente a los servicios institucionales. Aparte de ello, tal procedimiento genera más trabajo para el personal del Area Regional.

El desglose de los 285 registros efectuados en los meses citados, se presenta de la siguiente manera:

ESTADO DE LA FIS	Nº PERSONAS
Vigente	65
Desactualizada	19
Vencida	88
Sin FIS	113
TOTAL	285

Según el artículo N° 44 del Reglamento para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de beneficios del Instituto Mixto de Ayuda Social, todo beneficiario (persona, familia, grupo, organización o comunidad) quedará registrada en el Sistema de Información de la Población Objetivo (SIPO) y todas las solicitudes en el SABEN y en el de Planeamiento y Administración Financiera (PAF), de acuerdo con los manuales de procedimientos respectivos; así como también lo establece el punto 1, inciso 1.1) – Proceso de Atención individual del Manual de Usuario del SABEN, aprobado por la Gerencia General con oficio G.G. 1342-10-2004 del 7 de octubre del 2004.

Adicionalmente, con ese procedimiento, no se observa debidamente lo estipulado en el punto 6.3.1, inciso 6.3. del Manual para el Otorgamiento de Beneficios Institucionales, que establece como parte de los procedimientos básicos de beneficios individuales, en la preselección que *“cada persona que plantea una solicitud la o el Profesional Ejecutor verifica el estado de la Ficha de Información Social (FIS)”*.

Según lo manifestado por la Licda. Teresa Guzmán Díaz, en la presentación de los resultados del estudio, dicha situación se origina en que el Sistema SABEN es muy lento para hacer los registros o verificaciones tal y como lo pide la normativa, y que de hacerlo en la forma ahí citada, podría atender cerca de 40 personas diarias, donde la demanda según su explicación es de 250 personas en promedio por día, razón por la cual la Administración deberá analizar la concordancia entre las disposiciones normativas vigentes sobre el particular y la capacidad operativa de los sistemas de información electrónicos con los que cuenta el IMAS.

2.5.2. De la revisión efectuada en el SABEN a la información contenida en las hojas de ruta de los beneficiarios que no tenían FIS de los meses de enero (68 personas) y febrero (45 personas) del 2009, se determinó que al 22 de setiembre del 2009, de las 113 personas que se presentaron a la atención de público en ese período y no tenían Ficha de Información Social, a 94 personas aproximadamente 7 y 8 meses después, no se les había registrado la respectiva FIS en el SIPO, lo cual limita el acceso a los servicios institucionales de esos beneficiarios, puesto que ese registro constituye un requisito fundamental, según lo establece el artículo N° 35 del Reglamento para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de Beneficios para el Instituto Mixto de Ayuda Social. (Ver Anexo N° 2).

En la Conferencia Final, la Licda. Guzmán Díaz manifestó que tal situación fue ocasionada en que la prioridad en esa oportunidad era Avancemos. Aún cuando se respeta esa posición, debe entenderse que el tiempo transcurrido sin que las FIS fueran registradas en el SIPO a que hace mención el párrafo anterior era de 7 y 8 meses, lo que parece significativo y delicado para las personas que requerían la intervención del IMAS.

2.5.3. De los 65 beneficiarios que se incluyeron en las hojas de ruta, pero que contaban con la FIS vigente en el momento de la atención, cuatro se presentaron dos veces para ser atendidos y fueron incluidos en las hojas de ruta de los meses de enero y febrero del 2009, lo anterior por cuanto el control manual que se utiliza en el Área Regional de Desarrollo Social de Puntarenas para registrar a las personas que se presentan a solicitar apoyo institucional, no permite verificar el estado de la ficha y la frecuencia de la visita de los beneficiarios, lo que genera que se aplique un procedimiento incorrecto que provoca un mayor trabajo para la oficina, y que ocasiona que no se brinde una respuesta adecuada y oportuna en el momento de la atención primaria, obligando al beneficiario a asistir en más de una ocasión a la atención de público en busca de una respuesta.

En estos casos, se afecta el cumplimiento del punto 6.3.1 del Manual para el Otorgamiento de Beneficios Institucionales, referente a la verificación de la FIS y el artículo 29 del Reglamento para la prestación de Servicios y el otorgamiento de beneficios, que en lo de interés establece: “De la eficiencia del servicio: Todo servicio se otorgará en forma ágil, eficiente y oportuna, con equidad para quien lo solicite y debidamente fundamentado en un criterio técnico emitido por un funcionario competente”.

Por otra parte, es importante indicar que una de las políticas operativas institucionales que sustentan el Plan Operativo Institucional 2011, es:

Constituir el desarrollo y fortalecimiento de las tecnologías de información, en un mecanismo esencial para la identificación y selección de familias y grupos de familias, así como de la priorización de los territorios a intervenir y con ello dar una mayor efectividad y orientación a la inversión social. Asimismo deberá constituirse en una herramienta, de apoyo a la gestión institucional para el registro y administración de grandes volúmenes de población beneficiaria.

En este caso, al no utilizarse los sistemas informáticos para incluir a los beneficiarios en las hojas de ruta, la política precitada, no daría los resultados que la Institución pretende con su establecimiento.

2.5.4. De los 285 registros incluidos en las hojas de ruta facilitadas por el Area Regional de Desarrollo Social de Puntarenas, 250 no tenían la fecha exacta en la que se presentó la solicitud, 46 carecían del número de cédula de identidad del solicitante, 15 tenían el número de cédula de identidad incorrecto y 14 presentaban inconsistencias entre el número de cédula y el nombre de la persona solicitante, además, carecían del nombre y firma del Profesional Ejecutor que había realizado la atención.

Lo anterior refleja que la información levantada en este tipo de documentos por los Profesionales Ejecutores del Area Regional de Desarrollo Social de Puntarenas es poco confiable, lo que podría perjudicar la atención de cada una de las personas que se presentan a requerir los servicios del IMAS, ya que al presentarse errores de identificación o inconsistencias, se expone a que no se le aplique la ficha de información social, situación que limita poder brindar un mejor servicio a los beneficiarios.

2.6. Revisión de los requisitos de los beneficios otorgados

De los 50 expedientes de beneficiarios de la muestra utilizada por esta Auditoría, se revisaron 49 relacionados con el otorgamiento de beneficios para los programas bienestar familiar, ideas productivas individuales y mejoramiento de vivienda, para comprobar el cumplimiento de los requisitos establecidos para cada uno de estos beneficios. Al respecto, se determinó lo siguiente:

2.6.1. En 4 (8%) expedientes no se localizó ningún documento de respaldo del beneficio autorizado, provocando que la información contenida en los expedientes no sea íntegra y confiable, lo que constituye un debilitamiento al sistema de control interno. Lo anterior, se contrapone al artículo 36 del Reglamento para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de Beneficios del IMAS, que se refiere a que todo beneficio que reciba una persona, estará registrado y justificado en un expediente administrativo debidamente foliado y actualizado, que contenga la documentación que dio origen a la asignación del beneficio (antecedentes socioeconómicos, FIS, resoluciones, entre otros). (Ver Anexo N° 3)

2.6.2. En los expedientes relacionados con el otorgamiento de beneficios de ideas productivas individuales y bienestar familiar, se determinó que 10 (20%) de ellos no tenían la ficha de información social, otros 6 (12%) no contaban con la declaración jurada de ingresos y 8 (16%) carecían de la resolución emitida por el Profesional Ejecutor, requisitos básicos para el otorgamiento de beneficios individuales. Lo anterior inobserva el artículo 36 del Reglamento para la Prestación de Servicios citado en el punto anterior.

2.6.3. Se determinó que 34 (69%) expedientes, no tenían la comunicación al beneficiario sobre la gestión realizada, lo que ocasiona que el beneficiario desconoce las condiciones del beneficio aprobado, específicamente los relacionados con ideas productivas individuales y mejoramiento de vivienda, cuyos recursos en su gran mayoría son emitidos directamente a nombre de las empresas donde el beneficiario va a adquirir los bienes o servicios. Lo anterior incumple la recomendación 4.8. del informe AUD.028-2005 sobre *“Arqueo al Fondo Fijo y verificación de ayudas Gerencia Regional de Puntarenas”*, que solicita a la Gerente del Área Regional de Desarrollo de Puntarenas, establecer controles y un procedimiento formal, mediante el cual se le comunique a los beneficiarios la resolución emitida por el IMAS, que contenga como mínimo: la condición de la ayuda (aprobada, en proceso o rechazada), monto aprobado y el tiempo durante el cual se le entregará.

Adicionalmente, con oficio SGDS-928-06-2009 del 1 de junio del 2009, el Lic. Rodolfo Cambronero Alpizar, Sub-Gerente Desarrollo Social en ese entonces, emitió con carácter de acatamiento y cumplimiento obligatorio por parte de las Areas Regionales de Desarrollo Social, el documento N° ASD-119-03-2009 del 30 de marzo del 2009, suscrito por Msc. Norma Méndez Morales, Coordinadora de Asistencia Social para el Desarrollo en ese momento, denominado *"Lineamientos para la atención individual que se debe brindar a las personas que se presentan a solicitar apoyo en las Gerencias Regionales, referentes al Componente de Bienestar Familiar. Marzo 2009"*, en cumplimiento de la recomendación 4.2. del informe AUD.026-2008, relacionado con *“Los*

resultados obtenidos en el estudio del otorgamiento de beneficios a población meta del IMAS”, emitida ante la falta de disposiciones al respecto.

No obstante lo anterior, estos lineamientos alcanzan únicamente al Componente Bienestar Familiar y no a otros componentes de los Programas de Asistencia y Promoción Social con los que cuenta el IMAS.

En lo que respecta a la comunicación formal señalada en los lineamientos citados, no queda claro el instrumento a utilizar por parte del Profesional Ejecutor, ya que el mismo señala: *“El resultado de la solicitud que realizan las personas ante el IMAS, debe ser comunicado a los/as interesados/as, en el momento de la atención”*.

2.6.4. De los 33 expedientes relacionados con el otorgamiento de beneficios para los programas de ideas productivas individuales y mejoramiento de vivienda, se determinó:

En cuanto a Ideas Productivas: Dos (11%) no contenían la declaración jurada de experiencia en la actividad, y otro no contaba con el permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud ni de la Municipalidad de Puntarenas. En este último caso se trataba de la idea productiva girada a favor de Rodríguez Monestel Carolina para actividades de comercio.

En lo que respecta a Mejoramiento de Vivienda: Un expediente (7%) no contenía la oferta de mano de obra, y otro carecía del informe de cierre por parte del supervisor de obras.

Lo anterior inobserva lo dispuesto en el punto 15.2, incisos 15.2.3, 15.2.4 y 15.2.5; aparte 16, inciso 16.2, punto 16.2.1.2. y 16.8, inciso 16.8.1 del Manual para el Otorgamiento de Beneficios, referentes a los requisitos específicos y los informes que deben emitirse para el Programa de Ideas Productivas y Mejoramiento de vivienda.

2.6.5. La justificación indicada en la resolución N° 7724 del 25 de mayo del 2009, elaborada por el Lic. Jorge Sossa Araya, a nombre de Dalia Castillo Zúñiga, emitida para el otorgamiento del beneficio de *"Mejoramiento de Vivienda por \$1.493.102.00"*, no concuerda con la información que brinda la FIS. La resolución señala que el beneficio es para *"pareja de personas, una de ellas con discapacidad, solicitan ayuda para modificar aspectos de la vivienda debido a la aplicación de la Ley 7600"*. Mientras tanto, la ficha de información social, establece que el grupo familiar está conformado por una madre sola de 29 años, con cuatro hijos que oscilan entre 4 y 13 años aproximadamente y no se señala ninguna persona con discapacidad.

La verificación física que efectuó esta Auditoría el 26 de agosto del 2009, determinó que la información de la FIS es correcta y que en su defecto, la información que brinda la resolución no es conforme con la situación real existente, siendo que en el grupo familiar no existe ninguna persona con discapacidad.

2.6.6. Con la resolución N° 7710 del 25 de mayo del 2009 por \$1.104.611.00, se otorgó el beneficio para mejoramiento de vivienda a la señora Adriana Monge Chinchilla, tramitado con la FIS folio nacional 402289, actualizada el 25 de mayo del 2009 por la familia N° 2, constituida por la

señora Monge Chinchilla y su familia que consta de tres miembros, cuya dirección es *“Provincia de Puntarenas, Acapulco, Sardinal Centro, de la entrada a Sardinal 200 metros hacia adentro”*.

En la visita realizada por esta Auditoría el 25 de agosto del 2009, se determinó que la familia reside en un sitio diferente al señalado en la ficha, ya que habitan en una vivienda independiente, situada en *“Puntarenas, Sardinal, 800 metros al este del Restaurante Caballo Blanco”*.

Al respecto, el “Informe Técnico definitivo de Mejoramiento de Vivienda”, localizado en el expediente del beneficiario N° 571054, establece que el beneficio otorgado es para reparar la vivienda ubicada en esta última dirección, situación que refleja que era del conocimiento de los funcionarios que participaron en el proceso de revisión, análisis y autorización del beneficio, que la vivienda a reparar se encontraba en otra dirección, no obstante lo anterior, el beneficio fue concedido sin contarse con la ficha de información social, ya que el funcionario del IMAS, tramitó el beneficio con información que aparentemente no fue levantada en la vivienda a reparar, ocasionando que el criterio social emitido por el Profesional Ejecutor, se fundamentara en información que no se ajustaba a la realidad en que vivía la familia, lo que podría generar que se tomen resoluciones erróneas en la autorización del beneficio.

En este caso, se incumplió el artículo N° 6, punto 6.1., inciso 6.1.1. del Manual para el Otorgamiento de Beneficios Individuales, que señala como requisito básico común para otorgar un beneficio individual, que el beneficiario tenga la ficha de información social vigente.

2.6.7. Con la resolución N° 0437 del 14 de abril del 2009, por ¢1.013.670.00, se le otorgó beneficio a la señora Rosa María Ruíz Pinel, para el componente de ideas productivas, girado con los cheques N° 0020221, 0020223 y 0020224 del 20 de abril del 2009 respectivamente. En visita realizada por esta Auditoría el 27 de agosto del 2009 a la dirección establecida en la FIS folio nacional 260400 (Puntarenas, Chacarita, Chaguite, caserío central, casa N° 36), la persona que nos atendió, indicó que la señora Ruíz Pinel, le alquilaba la vivienda hacía aproximadamente dos años y medio, no obstante lo anterior, no mostró ningún documento que evidenciara lo indicado ni el monto que pagaba; sin embargo, suministró la dirección de la beneficiaria en la cual efectivamente fue localizada por funcionarios de esta Auditoría, lo que evidencia que la información contenida en la FIS no se ajustaba a la realidad.

La documentación aportada por la beneficiaria para la valoración de la solicitud no correspondía al lugar de su residencia, ya que la dirección que contienen los recibos de servicios públicos y el formulario “Solicitud de incentivo económico para actividad productiva”, folios N° 000027, N° 000028 y 000029 del expediente N° 341341 respectivamente, señalan la dirección registrada en la FIS folio nacional N° 260400.

Por otra parte, los documentos que aparecen en el expediente foliados con el N° 000033 y 000034, relacionados con el Informe Técnico Socioeconómico y Empresarial Emprendimientos Productivos Individuales, evidencian que el Lic. Otoniel Madriz Alfaro, Profesional Ejecutor fue quien recomendó el beneficio y supuestamente visitó a la beneficiaria antes de aprobar el emprendimiento productivo. Sin embargo, este informe indica una dirección domiciliar en la que la beneficiaria tenía algún tiempo de no vivir.

Debido a lo anterior, la Auditoría comunicó verbalmente a la UIPER para que verificara la información obtenida por esta Unidad de Fiscalización y Control. Al respecto, esa oficina aplicó la FIS folio nacional 408865 el 1 de setiembre del 2009, detectando cambios sustanciales en la información, ya que la señora Rosa María Ruíz Pinel, vivía agregada a otro grupo familiar (familia N° 2) en la dirección señalada anteriormente, reportó ingresos por ¢30.000.00, inferiores a los establecidos en la declaración de ingresos (folio N° 000024) presentada ante el IMAS el 14 de abril del 2009, con lo que se ubicó en el grupo 3. En este caso resulta evidente que la información brindada por la beneficiaria no se ajustaba a la realidad y que el beneficio fue otorgado bajo condiciones de necesidad poco claras.

Al respecto, la Licda. María Teresa Guzmán Díaz, Gerente del Área Regional de Desarrollo Social con correo electrónico del 17 de noviembre del 2009, indicó textualmente lo siguiente:

La presente es para saludarte y a la vez comunicarle sobre el caso de la señora Rosa María Ruiz Pinel, el 30/10/2009, se le realizó (Sic) la ficha a la señora Milena Hernández Arias, gracias a Dios hasta el día de hoy en horas de la madrugada la pudimos localizar en línea (Sic) cual ella manifiesta que efectivamente tiene dos años y cuatro meses de alquilarle la casa a doña Rosa Ruiz Pinel, pero que la señora no le da recibo de alquilarle (Sic) por estrategia para que no se enteren, la señora Milena brindó la información con mucha precaución porque la señora Pinel la tiene amenazada, en relación a la Gerencia porteuror (Sic) a esta investigación se iniciara los trámites del caso para enviar a subgerencia la información para iniciar la apertura de un expediente administrativo, se va a documentar el expediente, sin embargo con este caso debemos tener mucho cuidado porque tiene bajo amenaza a la señora Milena por brindar información, tengo en mis manos el recibo que paga la señora Hernández Arias a nombre de la señora Ruiz Pinel.

2.6.8. De los 15 beneficios otorgados para el Programa de Mejoramiento de Vivienda correspondientes a la muestra utilizada por esta Unidad, 7 (46%) sobrepasaban el puntaje 1 y 2, establecido en el procedimiento general de las “Pautas para la Selección de los Beneficios de los Programas Sociales del IMAS, con base en el método de puntaje, mayo 2007”, beneficios que debían ser justificados por el Profesional Ejecutor mediante el Informe Técnico Social.

En revisión realizada a los 7 informes Técnico Sociales del SABEN emitidos para estos beneficios, se determinó que el contenido de los distintos apartes que lo componen “Antecedentes institucionales a la intervención familiar, descripción interpretativa a la situación familiar actual, observaciones (recomendaciones ante la problemática planteada) y observaciones del o la Gerente del Área Regional de Desarrollo Social”, no reflejan en forma clara la valoración, diagnóstico y propuesta de la intervención profesional, aunado a la repetición de la información en los diferentes apartes que comprenden el informe. Esto provoca que los informes en referencia sean en esa parte prácticamente iguales aún cuando las condiciones de las personas atendidas puedan ser diferentes.

Al respecto, el Reglamento para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de Beneficios del Instituto Mixto de Ayuda Social, en el artículo 4 de las definiciones, señala lo siguiente:

Informe Técnico Social: Corresponde a una investigación estructurada que se traduce en un informe que el funcionario competente elabora sobre la gestión realizada a las personas, familias, grupos u organizaciones que solicitan o reciben servicios y beneficios institucionales. Permite dar seguimiento y continuidad al tratamiento social de la persona, familia o grupo. Refleja una situación social en un momento preciso. Hace referencia a la estructura social, las necesidades fundamentales, ingresos, obligaciones y problemas particulares. Es un instrumento de trabajo para todos los funcionarios competentes de acuerdo con lo establecido en el artículo 7 de

este Reglamento. Este instrumento tendrá una vigencia máxima de un año y deberá ser actualizado si se presenta variación en la situación socioeconómica del grupo familiar atendido o cuando el tipo de beneficio solicitado sea diferente al que dio origen al Informe.

2.7. Análisis de los cambios socio económicos de las familias verificadas

2.7.1. De acuerdo con el modelo de puntaje SIPO 2005, utilizado como parámetro para la clasificación de las familias en la ficha de información social (FIS) y considerando como parámetros la fecha histórica y la última fecha de actualización de la FIS, se analizó en las 50 FIS de la muestra utilizada por esta Unidad, los cambios que presentaban esas 50 familias en su condición socio económica, lo que permitió determinar que 10 familias (20%) habían acentuado su condición de pobreza, 20 (40%) mantenían su condición de pobreza, 6 (12%) había mejorado su condición socio económica; sin embargo, 2 de ellos se mantenían en grupo prioritario 2, los restantes 14 (28%) no son sujetos de comparación porque la FIS fue aplicada durante el año 2009, o el beneficiario no aparece registrado en el histórico de la FIS.

De acuerdo con estos resultados de la muestra analizada, el aporte del IMAS a las familias desde diversos programas aparentemente no estaba produciendo mejoras en su condición social, notándose más bien un deterioro en la calificación de pobreza del 20% de las familias verificadas.

La suma girada a esas diez familias, cuya condición de pobreza supuestamente se deterioró a partir del momento que el IMAS comenzó a atenderlas, con relación al momento de su primer registro, es de ¢21.822.610.00, algunos de cuyos giros iniciaron en el año 2001, y en un caso la atención ha significado 37 beneficios a una sola familia. (Ver Anexo N° 4)

3. CONCLUSIONES

De conformidad con los resultados obtenidos en el presente informe, se concluye lo siguiente:

3.1. La ausencia de Unidades Locales de Desarrollo Social en algunas áreas geográficas de Puntarenas, y las carencias que mantienen las que están en funcionamiento, ocasionan que el personal que atiende estas zonas no pueda brindar un servicio de calidad, al no haber permanencia en la zona, no contar con la estructura física ni con recursos tecnológicos y administrativos, que le permitan a los beneficiarios tener un acceso a los servicios institucionales en forma ágil y oportuna según los requerimientos planteados.

3.2. El registrar en hojas de ruta manuales a los beneficiarios que se presentan a la atención y no directamente en el SABEN de la “Atención primaria a los beneficiarios”, para verificar la ficha de información social, constituye una importante limitación para los beneficiarios, ya que en este registro se incluyen beneficiarios con FIS y sin ella, colocando al beneficiario en una posición que no les da seguridad o alternativa de atención, esto sin tomar en consideración la cantidad de errores que se incorporan en dichos registros (inconsistencias en los números de cédula y nombres), lo cual reduce aún más sus posibilidades de atención.

Esta práctica no permite que la Institución disponga de registros sobre las solicitudes atendidas y resueltas y sobre los tiempos de respuesta a tales solicitudes; adicionalmente, impide brindar un adecuado seguimiento de los requerimientos planteados por los beneficiarios ante el Instituto y de las respuestas o servicios brindados, aparte de que representa un incremento importante y además innecesario en el trabajo que deben ejecutar los funcionarios del Area Regional de Desarrollo Social de Puntarenas. Por otra parte, esta práctica de llevar tales registros de manera manual, hace que se debilite el esfuerzo que realiza la Institución por dotar de sistemas informáticos electrónicos, cuya finalidad es la de agilizar la atención y así darle un mejor servicio al beneficiario.

3.3. Los resultados expuestos, evidencian la necesidad de aplicar debidamente la estructura de control interno establecida por el IMAS para la operación de las cajas chicas institucionales, de tal manera que se realicen los arqueos definidos por la normativa y se controle de mejor forma las solicitudes y liquidaciones de gastos de viaje y transporte y de caja chica.

3.4. Es importante que el Area Regional de Desarrollo Social de Puntarenas, analice la situación que se presenta con los 10 beneficiarios indicados en el anexo N° 4 de este informe, cuya condición socioeconómica se había deteriorado a pesar de los aportes otorgados por el IMAS, dentro de los cuales se encuentran 5 que recibieron recursos para desarrollar una idea socio productiva, la que se brinda con la intención de que las familias beneficiadas tengan un medio propio de subsistencia que les ayude a mejorar esa condición.

4. RECOMENDACIONES

Disposiciones Legales sobre recomendaciones

Esta Auditoría Interna respetuosamente se permite recordar a la Licda. Mayra Díaz Méndez, Gerente General a.i.; al Lic. Juan Carlos Dengo González, Subgerente de Desarrollo Social; a la Licda. Teresa Guzmán Díaz, Gerente del Area Regional de Desarrollo Social de Puntarenas; a la Licda. Roxana Peña Bonilla, Coordinadora de la Unidad de Coordinación Administrativa Regional y a la Bach. Isabel Leal Umaña, Técnica Administrativa y responsable de la administración del Fondo de Caja Chica, que de conformidad con lo preceptuado por el artículo 36 de la Ley General de Control Interno, N° 8292, disponen de diez días hábiles, contados a partir de la fecha de recibido de este informe, para ordenar la implantación de las recomendaciones que les corresponda.

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

Artículo 36._ **Informes dirigidos a los titulares subordinados.** Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:/ a) El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados./ b) Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su

propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes./ c) El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.

Artículo 38._ **Planteamientos de conflictos ante la Contraloría General de la República.** Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas./ La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, de 7 de setiembre de 1994.

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

A LA GERENTE GENERAL

4.1. Valorar el inciso V, de la Directriz GG-2496-11-2009 del 11 de noviembre del 2009, para que se analice a la mayor brevedad las necesidades reales de instalación de las Unidades Locales de Desarrollo aprobadas por el Consejo Directivo para el Area Regional de Desarrollo Social de Puntarenas, de manera que no se limite, el poder brindar un servicio de calidad al usuario y responder en forma adecuada y oportuna a los requerimientos de la población de esa zona, susceptible de ser atendida por la Institución. En tal caso, se deberá analizar además la concordancia entre las Unidades Locales aprobadas y las que están en funcionamiento, para valorar la pertinencia de la oficina que opera en Jicaral. (Ver aparte 2.1.1)

4.2. Solicitar a la Subgerencia de Desarrollo Social evaluar y actualizar en lo que corresponda el Manual para el Otorgamiento de Beneficios Institucionales (Manual Unico), en lo que respecta a Emprendimientos Productivos Individuales, con el propósito de definir procedimientos y controles efectivos, que permitan establecer con certeza la viabilidad de los proyectos que presentan los beneficiarios y evitar así el desaprovechamiento de esos valiosos recursos monetarios. (Ver punto 2.3.3)

AL SUBGERENTE DE DESARROLLO SOCIAL

4.3. Valorar la pertinencia de supervisar en forma individualizada los beneficios que se otorgan por medio del Componente Ideas Productivas Individuales y no dentro del proceso de seguimiento de beneficios que corresponde efectuar de conformidad con el artículo N° 80 del Reglamento para la Prestación de Servicios y el otorgamiento de beneficios. El resultado de la valoración que se realice sobre el particular, deberá comunicarse a la Auditoría. (Ver aparte 2.3.3)

4.4. Solicitar a la Gerente del Área Regional de Desarrollo Social de Puntarenas registrar en el SABEN las atenciones individuales de las personas que se presentan a gestionar apoyo institucional y eliminar la práctica de incluir en hojas de ruta manuales a las personas que cuentan con FIS vigente. (Ver aparte 2.5)

A LA GERENTE DEL AREA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL DE PUNTARENAS

4.5. Realizar una revisión de los 10 beneficiarios que se indican en el Anexo N°4, que de acuerdo con el análisis expuesto en el presente informe aparentemente presentan un deterioro en su condición socio económica, no obstante el apoyo Institucional brindado. (Ver aparte 2.7)

4.6. Girar instrucciones y verificar que los Profesionales Ejecutores del Programa Mejoramiento de Vivienda, en aquellos beneficios que se requiera emitir el informe Técnico Social del SABEN, establezcan claramente el contenido de los puntos relacionados con los antecedentes a la intervención familiar, descripción interpretativa de la situación familiar actual (análisis de la situación socioeconómica), observaciones (recomendaciones ante la problemática planteada, acciones) y las observaciones de la Gerente del Área Regional de Desarrollo Social, de tal manera que se pueda verificar la información establecida en el documento. (Ver aparte 2.6.8)

4.7. Disponer las medidas necesarias que restrinjan el ingreso a las oficinas de la Unidad de Coordinación Administrativa Regional, a aquellos funcionarios ajenos a esa Unidad y particulares. (Ver aparte 2.1.4)

4.8. Ordenar al Titular Subordinado de la Unidad de Coordinación Administrativa Regional:

4.8.1. Realizar arqueos sorpresivos al menos una vez por semana al fondo de caja chica y dejar constancia formal de los resultados con la firma del funcionario que lo realiza y de la Administradora de la caja chica, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo N° 53 del Reglamento de las Cajas Chicas Institucionales. (Ver aparte 2.2.1., inciso b)

4.8.2. Examinar debidamente los documentos soporte del fondo de caja chica, para que se cumpla con los procedimientos establecidos en el Reglamento de Gastos de Viaje y Transporte de la Contraloría General de la República, Reglamento de las Cajas Chicas Institucionales y Procedimiento de Fondo Fijo AP 003 SAP/R-3, en cumplimiento del artículo N° 3, inciso a) y N° 7 del Reglamento de las Cajas Chicas Institucionales. (Ver aparte 2.2.2)

4.8.3. Mantener el control de los vehículos según se dispone en los artículos N° 9 y N° 58 del Reglamento para el Servicio de Transporte, de tal manera que se facilite el análisis de kilómetros recorridos, consumo de combustible, rendimiento y la elaboración de los informes correspondientes, todo lo cual debe quedar debidamente documentado en el expediente de cada vehículo. (Ver aparte 2.2.4)

4.9. Solicitar al personal de la Unidad de Investigación, Planificación y Evaluación, realizar la verificación de las direcciones que muestran ambigüedades que se indican en el punto 2.3.2 de este informe y velar porque se incorpore la dirección de cada beneficiario en las FIS, lo más clara y exacta posible. (Ver aparte 2.3.2)

4.10. Ordenar a los Profesionales Ejecutores abstenerse de tramitar beneficios en aquellos casos que la FIS está vencida o no existe, de tal forma que se cumpla con lo dispuesto sobre ese particular en el artículo N° 6, inciso 6.1.1., del Manual para el Otorgamiento de Beneficios. (Ver aparte 2.6.6)

A LA COORDINADORA DE LA UNIDAD DE COORDINACION ADMINISTRATIVA REGIONAL

4.11. Supervisar y verificar la correcta aplicación del Reglamento de Gastos de Viaje y Transporte de la Contraloría General de la República, Reglamento de las Cajas Chicas Institucionales y Procedimiento de Fondo Fijo AP 003 SAP/R-3, por parte de la Administradora del Fondo de caja chica, de tal manera que se elimine la incidencia de errores u omisiones en el manejo de dicho Fondo. (Ver aparte 2.2.2 y 2.2.3).

A LA ADMINISTRADORA DEL FONDO DE CAJA CHICA

4.12. Cumplir con los procedimientos establecidos en el Reglamento de Gastos de Viaje y Transporte para Funcionarios Públicos de la Contraloría General de la República, Reglamento de las Cajas Chicas Institucionales y Procedimiento de Fondo Fijo AP 003 SAP/R-3:

4.12.1. Contabilizar oportunamente en el Sistema SAP/R-3 las solicitudes de adelantos de gastos por caja chica y viáticos, así como sus liquidaciones, de conformidad con el artículo 52 Reglamento de las Cajas Chicas Institucionales. (Ver aparte 2.2.2, inciso b).

4.12.2. Imprimir en todo adelanto y liquidación de gastos por caja chica y viáticos, el sello con la fecha, hora y firma, cuando se entrega el dinero y cuando se recibe la respectiva liquidación, de conformidad con el procedimiento N° 140 del Procedimiento Fondo Fijo AP 003 SAP/R-3. (Ver aparte 2.2.2, inciso a).

4.12.3. Velar porque las liquidaciones de gastos de viaje y transporte, se ajusten en todos sus extremos a la normativa vigente, lo que incluye el uso del formularios establecido para los efectos, para lo cual se debe ajustar a lo dispuesto por el “Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para Funcionarios Públicos” de la Contraloría General de la República, y al “Reglamento de las Cajas Chicas Institucionales”. (Ver aparte 2.2.3, inciso a)

Elaborado por

Licda. Priscilla Calderón Herrera
PROFESIONAL EJECUTORA

Lic. Geovanny Calero Gaitán
PROFESIONAL EJECUTOR

Revisado y aprobado

Lic. Enrique Aguilar Rivera
COORDINADOR

AUDITORIA INTERNA
MARZO, 2011