

**INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL OTORGAMIENTO  
DE BENEFICIOS EN EL ÁREA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL DE  
PUNTARENAS**

**TABLA DE CONTENIDO**

RESUMEN EJECUTIVO .....	2
1 INTRODUCCIÓN.....	4
1.1 Origen.....	4
1.2 Objetivo General .....	4
1.3 Alcance.....	4
1.4 Comunicación de resultados.....	5
2 RESULTADOS .....	6
2.1 Otorgamiento de beneficios en diferentes zonas geográficas de donde se encuentra la Unidad Local de Desarrollo Social.....	6
2.2 Verificación de requisitos en los expedientes de las personas beneficiarias.....	8
2.3 Beneficios aprobados por medio de PROSI.....	14
2.4 Registro de los ingresos generados por las personas beneficiarias, en las Fichas de Información Social (FIS).....	17
3 CONCLUSIONES.....	23
4 RECOMENDACIONES .....	24
AL GERENTE GENERAL.....	26
A LA SUBGERENTA DE DESARROLLO SOCIAL .....	26
PLAZOS DE RECOMENDACIONES.....	27
5 ANEXO .....	29

## **RESUMEN EJECUTIVO**

### **¿Qué examinamos?**

El objetivo de la presente auditoría fue contribuir al fortalecimiento del proceso de otorgamiento de beneficios en el Área Regional de Desarrollo Social de Puntarenas, a través del examen de los aspectos denunciados sobre esa Área.

### **¿Por qué es importante?**

El otorgamiento y valoración de la población beneficiaria, se debe realizar ajustados a las disposiciones establecidas en la normativa que regula este tema, asimismo, mediante la evaluación de la eficacia y eficiencia de los controles establecidos para otorgar beneficios, aplicar las FIS y ejecutar los Procesos de Generación Masiva de Resoluciones, permite corregir desviaciones y fortalecer el sistema de control interno. Es por ello, que esta Auditoría procedió a efectuar la investigación de los aspectos denunciados sobre las presuntas irregularidades en el otorgamiento de beneficios en el Área Regional de Desarrollo Social (ARDS) de Puntarenas

### **¿Qué encontramos?**

Entre los principales resultados, se detectaron las siguientes debilidades:

✚ El proceso de otorgamiento de beneficios, por parte del funcionariado Profesional en Desarrollo Social en zonas geográficas diferentes a las zonas correspondientes a la Unidad Local de Desarrollo Social (ULDS), en la cual se encuentran destacados, carece de una regulación formal en la que se indique las circunstancias y condiciones que delimiten el actuar de las Jefaturas Regionales, las Coordinaciones de las ULDS y el personal Profesional en Desarrollo Social, en la eventualidad que se tenga que recomendar y/o aprobar beneficios en zonas geográficas diferentes a las que estén asignados.

✚ Se detectaron debilidades de control interno en los expedientes administrativos de la población beneficiaria, como: ausencia, en ese momento se solicitaba, de los documentos (copia) de identificación de la persona beneficiaria y de los miembros del núcleo familiar, contratos de condicionalidad, valoración socioeconómica que respalde la entrega del beneficio, resoluciones firmadas por el funcionariado Profesional en Desarrollo Social y finalmente, la omisión de indicar la fecha, sello y firma en la documentación recibida por parte de éstos.

✚ En el Proceso de Generación Masiva de Resoluciones (PROSI), no se incorporan las certificaciones del funcionariado Profesional en Desarrollo Social, en donde indican que las personas beneficiarias han sido valoradas de forma previa y aprueban su inclusión en el procedimiento automático. Asimismo no se incluye la referencia del personal Profesional en Desarrollo Social en los listados electrónicos (formato Excel), enviados desde las Áreas Regionales, las cuales son necesarias para la ejecución de dicho proceso, por lo que no se puede identificar la persona ejecutora que valoró previamente y autorizó la inclusión de cada uno de las personas beneficiarias.

### **¿Qué sigue?**

Dadas las debilidades encontradas, esta Auditoría Interna emitió recomendaciones al Gerente General y Subgerenta de Desarrollo Social, dentro de las cuales cabe destacar las siguientes: establecer las regulaciones que definan claramente las circunstancias y condiciones que deben presentarse para que el funcionariado Profesional en Desarrollo Social pueda recomendar y/o aprobar beneficios fuera de las zonas geográficas que corresponden a cada una de la Unidades Locales de Desarrollo Social en la que se encuentran destacados; incluir en el Manual Único para el Otorgamiento de Beneficios Institucionales, en el apartado de renovación automática de beneficios, los controles establecidos en el artículo 30 bis del Reglamento para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de Beneficios del Instituto Mixto de Ayuda Social; así como ordenar al funcionariado Profesional en Desarrollo Social y Jefaturas de las Áreas Regionales tanto que establezcan acciones para cumplir con la normativa interna sobre el archivo de documentación en los expedientes administrativos de las personas beneficiarias, como con los plazos legales establecidos en la Ley N° 8220 y su Reglamento. Por otra parte, analizar las razones que impiden el cumplimiento de la normativa referente al archivo de documentos en los Expedientes Familiares y Grupales de Personas Usuarias de los Programas Sociales IMAS, una vez efectuada esa determinación, proceder a emprender las acciones necesarias para implementar los controles correctivos. Finalmente, que incluyan las certificaciones del funcionariado Profesional en Desarrollo Social que respalda los beneficios otorgados mediante el Proceso de Generación Masiva de Resoluciones (PROSI), asimismo que incluyan en los listados electrónicos de la población beneficiaria el campo con el nombre completo de la persona responsable de recomendar o aprobar el beneficio.

**INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL OTORGAMIENTO DE BENEFICIOS EN EL ÁREA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL DE PUNTARENAS**

**1 INTRODUCCIÓN**

**1.1 Origen**

El presente informe se llevo a cabo de conformidad con el Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna de los años 2015 y 2016, y como una auditoría especial, justificada en la necesidad de investigar la veracidad de los aspectos denunciados ante esta Auditoría Interna el 23 de marzo, 29 de junio y 03 de noviembre del 2015, sobre posibles irregularidades en el otorgamiento de beneficios en el Área Regional de Desarrollo Social de Puntarenas.

**1.2 Objetivo General**

Contribuir al fortalecimiento del proceso de otorgamiento de beneficios en el Área Regional de Desarrollo Social de Puntarenas, a través del examen de los aspectos denunciados sobre esa Área.

**1.3 Alcance**

El estudio consistió en analizar y evaluar los procedimientos de control y el cumplimiento de la normativa técnico–legal, a partir de los aspectos denunciados, cuyo periodo cubrió del 26 de octubre del 2015 al 29 de abril del 2016.

El estudio se efectuó de conformidad con las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, el Manual de Procedimientos de Auditoría Interna del IMAS, así como la demás normativa de auditoría interna de aplicación y aceptación general. Para llevar a cabo este estudio se utilizaron como criterios de evaluación los siguientes:

✚ Ley N° 4760 Creación del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), versión de la norma: 4 de 4 del 05/05/2010.

- ✚ Ley N° 8220, Ley de Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, del 04 de marzo de 2002.
- ✚ Reglamento de la Ley 4760 Creación del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), versión de la norma: 2 de 2 del 28/04/1998.
- ✚ Reglamento Orgánico del Instituto Mixto de Ayuda Social, Versión de la norma: 1 de 1 del 09/07/2013.
- ✚ Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Decreto Ejecutivo No. 37045- MP-MEIC y sus reformas.
- ✚ Reglamento para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de Beneficios del Instituto Mixto de Ayuda Social, vigente desde el 28/03/2011, versión de la norma 3 de 3, del 17/06/2014.
- ✚ Manual Único para el Otorgamiento de Beneficios Institucionales, vigente desde abril del 2009.
- ✚ Manual para la Organización de Expedientes Familiares y Grupales de Personas Usuarias de dos Programas Sociales IMAS, vigente desde febrero del 2014.
- ✚ Oficio GE-065-2016, del 22 de febrero del 2016, emitido por el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC).
- ✚ Oficio SIIS-135-02-2016, del 29 de febrero del 2016, emitido por el Proceso de Sistema de Información Social (SIIS).

#### **1.4 Comunicación de resultados**

En conferencia final realizada el 8 de noviembre del 2016, se presentaron los resultados del presente informe a las siguientes personas: Lic. Gerardo Alvarado Blanco, Gerente General, Dra. María Leitón Barquero, Subgerenta de Desarrollo Social, Licda. Kemly Camacho Espinoza, Jefa del ARDS de Puntarenas, Licda. Maricruz Sancho Monge, Asistente de la Gerencia General, Licda. Irene Revuelta Sánchez, Asistente de la Subgerencia de Desarrollo Social y Lic. Juan Carlos Laclé Mora, Encargado técnico de Sistemas de Información Social (SIS); en la cual se efectuaron observaciones que en lo pertinente, una vez valoradas por esta Auditoría Interna, fueron incorporadas en el acápite de recomendaciones del presente informe.

## 2 RESULTADOS

### 2.1 Otorgamiento de beneficios en diferentes zonas geográficas de donde se encuentra la Unidad Local de Desarrollo Social.

El día 27 de enero del 2016, con la colaboración del Lic. José Nery Jiménez Espinoza, Profesional del Proceso de Sistemas de Información Social, se realizó una prueba en el Sistema de Atención a Beneficiarios (SABEN), en la que se determinó que el sistema, únicamente, cuenta con la restricción para que la población Profesional en Desarrollo Social aprueben y/o recomienden beneficios dentro del **área regional**, donde se encuentran destacados; tal y como se muestra en la siguiente imagen:

**Imagen N° 1**  
**Restricción a nivel regional para el otorgamiento de beneficios**

Modo: Inclusión Gerencia: 07 PUNTARENAS

Número de Atención: Fecha de Atención: 27/01/2016

Motivo de la Atención: 02 Solicita Beneficios Atendido por: JONÉ JOSE N. JIMENEZ ESPINOZA

Familia

Tipo de Identificación: 001 01-0442-0679

Origen Solicitante: SIPO Expediente Sistema: 414115 Expediente Interno: 212923

Gerencia: 02 SUROESTE Folio Nac.: 314175

Fecha de FIS: 23/06/2014 Fec Familia: 23/06/2014

Primer Apellido: JIMENEZ Segundo Apellido: CHAVES Primer Nombre: MARIA Segundo Nombre: DEL SOCORRO

Relación

Cédula: 0202830996 Nombre: GARCIA GONZALEZ TEODORO

Ubicación Geográfica

Provincia: 1 SAN JOSE

Cantón: 10 ALAJUELITA

Distrito: 5 SAN FELIPE

Barrio: 016 PROYECTO JUAN RAFAEL MC

Caserio: 00 CASERIO CENTRAL

Por señas: JUAN RAFAEL MORA DE ESC. COSTAD

Datos Referenciales

Grupo Prioridad: PARCIAL

Puntaje: 445 Zona: 1-Urbano

LP: POBREZA EXTREMA

Resolución Atención: 02 Passa Solicitud Individual

Urgencia:

Atencion

La Ubicación de la persona no corresponde a la gerencia

Aceptar

Fuente: Sistema de Atención a Beneficiarios (SABEN)

Al respecto, el 25 de abril del 2016, se consultó al Lic. Carlos Barberena Gálvez, Profesional en Tecnologías de la Información, respecto de las restricciones con que cuenta el Sistema de Atención a Beneficiarios (SABEN) para la aprobación y/o recomendación de beneficios por parte de la población Profesional en Desarrollo Social, así como las limitaciones en la ejecución presupuestaria que restrinja el uso de los recursos para cada una de las Unidades Locales de Desarrollo Social, quien manifestó que la restricción en el SABEN, únicamente, se da a nivel Regional (ARDS), no así a nivel de Unidad Local (ULDS), adicionalmente, indicó, literalmente, lo siguiente: “Los recursos se ponen a nivel de gerencia (ARDS) y son manejados a nivel de gerencia (ARDS), no hay restricción presupuestaria a nivel local. Los recursos se manejan de forma centralizada y es la gerencia (ARDS) quien asigna los recursos a cada uno de los distritos, para que puedan ser utilizados.”. (Lo incluido entre paréntesis no consta en el original)

Asimismo, se indagó en un Área Regional de Desarrollo Social sobre los procedimientos aplicados para otorgar beneficios (a excepción del subsidio de emergencias) en ULDS o zonas geográficas diferentes, de donde está destacada la población Profesional en Desarrollo Social y se determinó lo siguiente:

- a)** Las personas Profesionales en Desarrollo Social tienen un perfil de profesional en desarrollo social en el Área Regional, lo cual las faculta para aprobar y recomendar beneficios institucionales.
- b)** En el SABEN la distribución y el control presupuestario se encuentra concentrado a nivel regional, no así por unidad local.
- c)** La población Profesional en Desarrollo Social le comunica a la persona que ocupa el puesto de Coordinador de la ULDS y ésta lo autoriza (verbalmente y ocasionalmente por medio de un correo electrónico) o indica que lo realice las que estén asignadas a la ULDS, donde este registrado la persona beneficiaria.
- d)** En el caso de que se fuera a otorgar un beneficio a un familiar cuyo domicilio se encuentre localizado en la misma zona donde trabaja la persona profesional ejecutora, se traslada el caso a otra ULDS diferente a la que pertenece ésta.
- e)** En casos, debidamente comunicados, coordinados y aprobados con el funcionariado Coordinadores de las Unidades Locales de Desarrollo Social, la población profesional en Desarrollo Social puede ejecutar en otras ULDS diferente a la que se encuentren destacados.

En relación con lo expuesto, el artículo 51 del Reglamento Orgánico del Instituto Mixto de Ayuda Social establece, literalmente, lo siguiente: “Además de los programas y proyectos que se ejecuten a nivel central, el IMAS desconcentrará su acción en áreas geográficas regionales, que estarán conformadas por una red de equipos locales, que constituyen las unidades básicas institucionales de contacto con las comunidades y de implementación de los programas sociales mediante la prestación directa de los servicios o la ejecución de proyectos específicos.”. (El subrayado no es parte del original)

Sin embargo, al realizar la revisión de la normativa relacionada con el proceso de aprobación y/o recomendación de beneficios institucionales, la Auditoría Interna determinó que no existe normativa que regule el procedimiento de otorgamiento de beneficios institucionales fuera del área geográfica del ULDS en el cual se encuentran destacados cada una de las personas Profesionales en Desarrollo Social. Asimismo, se determinó que no existe en el Sistema de Atención a Beneficiarios (SABEN) la restricción para que estas personas puedan recomendar y/o aprobar beneficios en zonas geográficas distintas a la jurisdicción de la Unidad Local de Desarrollo Social en la que se encuentran destacadas. Lo cual expone a la institución a la materialización del riesgo sobre el otorgamiento de beneficios y concentración de los recursos en zonas no prioritarias.

## **2.2 Verificación de requisitos en los expedientes de las personas beneficiarias.**

Al realizar la revisión de 20 expedientes administrativos de personas beneficiarias del Área Regional de Desarrollo Social de Puntarenas, que contenían la información de 26 personas beneficiarias, se detectaron las siguientes deficiencias de control:

- a.** Dos expedientes (10%) [65343-397203] no contienen la fotocopia de la cédula de identidad de las personas beneficiarias que recibieron la ayuda, por parte de la Institución, la cual en ese momento era solicitada.
- b.** Un expediente (5%) [397203] no contiene la certificación de nacimiento, ni ningún tipo de identificaciones de los menores de edad que aparecen como parte del núcleo familiar.
- c.** Dos expedientes (10%) [628927-315031] no contienen el contrato de condicionalidad firmado por las personas beneficiarias.

**d.** Un expediente (5%) [605970] no evidencia la fotocopia de la cédula de identidad de la persona arrendataria que respalda la justificación presentada por el funcionariado Profesional en Desarrollo Social, por el cual se otorgó el beneficio por concepto de alquiler de vivienda.

**e.** Once expedientes (55%), contenían documentación sin fecha, sello y firma responsable de recibido de la persona Profesional en Desarrollo Social (Ver detalle en el Anexo Único).

**f.** Siete expedientes (35%) [65343-662389-172268-104923-82062-397203-238311] no contienen las resoluciones firmadas por las personas beneficiarias.

Cabe indicar que es responsabilidad del funcionariado Profesional en Desarrollo Social incluir en los expedientes administrativos los nuevos documentos que aporte la persona beneficiaria, tal y como lo indica el procedimiento N° 1, “APERTURA O ACTUALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE FAMILIAR”, del MANUAL PARA LA ORGANIZACIÓN DE EXPEDIENTES FAMILIARES Y GRUPALES DE PERSONAS USUARIAS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES IMAS, el cual se transcribe literalmente:

4.3. Si hay Expediente continúa con el proceso de atención de la familia estipulado en el Manual de Otorgamiento de Beneficios Institucionales, para lo cual deberá de utilizar el expediente como fuente de consulta obligatoria. Todos los nuevos documentos, no repetidos y estrictamente necesarios, que aporte el solicitante serán incluidos por la o el Profesional Ejecutor (a) en este Expediente.

4.5. Si el caso es nuevo, el o la Profesional Ejecutor (a) traslada los documentos al Asistente Administrativo o Técnico de Archivo para la confección del Expediente con los documentos COMPLETOS solicitados al beneficiario y para la anotación de los datos correspondientes en la carátula.

La situación descrita en el punto e), referente a la omisión de incluir la fecha, firma y sello, impide verificar el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 6 y 10 de la Ley de Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, N° 8220, los cuales, literalmente, establecen lo siguiente:

**Artículo 6.- Plazo y calificación únicos** /La Administración tendrá el deber de resolver el trámite siempre dentro del plazo legal o reglamentario dado. La entidad, el órgano o el funcionario de la Administración (sic) deberá verificar la información presentada por el administrado y prevenirle, por una única vez y por escrito, que complete los requisitos omitidos en la solicitud o el trámite, o que aclare o subsane la información. La prevención debe ser realizada por la Administración como un todo, válida para los funcionarios, y no se podrán solicitar nuevos requisitos o señalar nuevos defectos que no fueron prevenidos oportunamente, aun cuando sea otro funcionario el que lo califique por segunda vez.

**Artículo 10.- Responsabilidad de la Administración y el funcionario** /(...) /e) No resolver ni calificar las peticiones, gestiones, solicitudes y demás documentos dentro del plazo establecido para cada uno de esos trámites en la Ley General de la Administración Pública o en ley especial. (El subrayado no es parte del original)

Adicionalmente, se considera importante, mencionar lo dispuesto en los artículos 39° y 40° del Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, el cual literalmente dispone lo siguiente:

**Artículo 39°-Cómputo del plazo para resolver.** El plazo de resolución para la Administración Pública comenzará a partir del día siguiente en que se presentó la solicitud. Iniciado este plazo la Administración pública contará con un plazo de 3 días naturales, salvo los casos en que exista disposición normativa se fije otro distinto; a fin de que por escrito y por única vez le prevenga al ciudadano, de conformidad con el artículo 29 de este reglamento, los requisitos que debe completar de acuerdo con los instructivos, manuales, formularios y demás documentos correspondientes debidamente publicados en el Diario Oficial y en el Catálogo Nacional de Trámites. En este caso, la prevención suspende el plazo de resolución de la Administración Pública y otorga al ciudadano un plazo de diez días hábiles; salvo que por ley se fije otro distinto; para su cumplimiento. /La prevención debe ser realizada por la Administración como un todo, válida para los funcionarios, siendo que no podrán solicitar nuevos requisitos o señalar nuevos defectos que no fueron prevenidos oportunamente, aun cuando sea otro funcionario el que lo califique por segunda vez. /Transcurrido el plazo otorgado al ciudadano se continuará el cómputo del plazo restante previsto para resolver. En los casos en que la Administración Pública no reciba respuesta del ciudadano a la prevención señalada o reciba documentación incompleta, la administración debe

proceder conforme al párrafo segundo del artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública. /En los casos en que opere una imposibilidad material debidamente justificada por el ciudadano para cumplir con la prevención, la Administración Pública podrá prorrogar el plazo por un término igual al otorgado, siempre que tal solicitud se realice antes del vencimiento del plazo otorgado. /La Administración Pública tendrá el deber de resolver el trámite siempre dentro del plazo legal señalado.

**Artículo 40°-Falta de plazo legal.** Ante la carencia de un plazo legal para resolver la petición, gestión o solicitud del administrado, se entenderá que la entidad u órgano administrativo deberá resolver atendiendo la naturaleza de la solicitud, es decir, si la solicitud se trata del ejercicio del derecho de petición, o por el contrario del derecho de acceso a la justicia administrativa, conforme a las siguientes reglas: /a) Cuando la solicitud del administrado es pura y simple y consiste en un mero derecho a ser informado o la obtención de una certificación o constancia, la Administración se encuentra frente al ejercicio del llamado derecho de petición. En este caso, la entidad tiene el plazo de diez días hábiles desde la fecha en que fue presentada la solicitud en la oficina administrativa. /b) En el caso de reclamos administrativos y trámites que deban concluir con un acto final de decisión, es decir, solicitudes de permisos, licencias y autorizaciones o aprobaciones que deban acordarse en el ejercicio de funciones de fiscalización y tutela de la Administración, o bien, por el grado de complejidad de la solicitud planteada, se requiera dictámenes, peritajes, e informes técnicos similares; la oficina administrativa competente resolverá la solicitud en el plazo de un mes, contado a partir del día en que el administrado presentó o completó la solicitud según sea el caso. (El subrayado no es parte del original)

Asimismo todas las deficiencias de control descritas, incumplen lo dispuesto en el artículo 32 del Reglamento para la Prestación de Servicios y Otorgamiento de Beneficios del Instituto Mixto de Ayuda Social, así como los puntos 2.6.1, 2.6.5, 2.6.6 y 3.1.2 del Manual Único para el Otorgamiento de Beneficios Institucionales, los cuales, en ese mismo orden, señalan lo siguiente:

Reglamento para la Prestación de Servicios y Otorgamiento de Beneficios del Instituto Mixto de Ayuda Social:

Artículo 32.—**Del expediente:** Todo beneficio que reciba una persona, familia, grupo, comunidad u Organización No Gubernamental, a excepción de las renovaciones automáticas de beneficios, estará registrado y justificado en un expediente administrativo, físico o electrónico, individual o colectivo, debidamente foliado y actualizado, que contenga la documentación que dio origen a la asignación del beneficio (FIS, FIG, FISI, lista grupal de beneficiarios o formulario socioeconómico individual; resoluciones administrativas y, complementariamente, cualquier Informe Técnico Social y Estudio social realizado, entre otros; salvo las excepciones permitidas por la normativa institucional); copia del documento de identidad de las personas que conformen el grupo familiar, cuando no aparezcan registradas en el Registro Civil; los documentos comprobatorios de recibido conforme del beneficiario; y los informes de seguimiento. El expediente estará siempre a disposición de la Dirección Superior y de la Auditoría Interna, para las revisiones o muestreos que se quieran realizar. (Modificado en La Gaceta N° 130 del martes 08 de julio de 2014) (El subrayado no consta en el original)

Manual Único para el Otorgamiento de Beneficios Institucionales:

**Requisitos básicos comunes:** /.../Fotocopia de la cédula vigente del postulante, cédula de residencia y/o carnet de refugiado al día del postulante siempre y cuando este requisito no se encuentre incorporado en el expediente. /Constancia salarial y/o de pensión o Declaración Jurada de todos los integrantes que poseen ingresos económicos.../Constancias de nacimiento de todos los miembros de la familia emitida por el Profesional Ejecutor.

**Recepción de documentos:** /En cada Unidad Ejecutora se realiza la recepción de los documentos establecidos por Beneficio Institucional. Cada documento debe contar con fecha, sello y firma responsable del recibido. Los documentos recibidos serán archivados según lo establecido el Manual de Archivo que tiene la Institución.

**Trámite de Beneficios Institucionales:** La o el Profesional Ejecutor con el expediente completo y debida recomendación incluida, procede a la creación de la resolución y en caso que proceda emite el contrato familiar con base a las condicionalidades seleccionadas en la confección del Plan de Intervención Familiar. Si el procedimiento se realiza de forma manual, debe ingresarse al Sistema SABEN posteriormente. /.../Una vez firmado el contrato, el profesional ejecutor le entregará una copia al beneficiario y archivará el original en el expediente administrativo correspondiente.

**Requisitos Específicos de acuerdo al motivo o los motivos que de origen la intervención familiar:** /.../Nota firmada por el arrendatario y fotocopia de su cédula de identidad (Alquiler domiciliario No aplica para zona Indígena CD-151-07). (El subrayado en ambas citas no consta en el original)

Por otra parte, los artículos 1° y 4° de la Directriz N° 52-MP, “PRESCINDIR DE LA SOLICITUD DE FOTOCOPIAS DE CÉDULA DE IDENTIDAD O CÉDULA JURÍDICA A CIUDADANOS PARA TRÁMITES ADMINISTRATIVOS”, establecen, en ese mismo orden, literalmente lo siguiente:

Artículo 1°—**Objetivo.** Esta directriz busca suprimir o modificar la práctica innecesaria que existe en la Administración Pública, de solicitar fotocopia de la cédula de identidad o cédula jurídica a las personas que acuden ante las instituciones del sector público centralizado, descentralizado institucional y territorial, con la intención de realizar trámites administrativos. Lo anterior con el objeto de procurar a contribuir con la razonabilidad, sostenibilidad, eficiencia y eficacia de la gestión pública.

Artículo 4°—**Procedimiento a implementar.** Las Administraciones deben emitir normas o instrucciones que a lo interno regulen los procedimientos administrativos que se ejecutan para atender las gestiones de los administrados. Estas deben de conformidad con la presente directriz estar adecuadas para favorecer la simplificación, celeridad, eficacia y eficiencia de la atención, proscribiendo la presentación de copia de cédula de identidad y/o la cédula jurídica para la realización de dichas gestiones. Para ello, la funcionaria o el funcionario que reciba la gestión, debe verificar la identidad de la persona física o jurídica solicitante, revisar su cédula o documento de identidad y dejar constancia de dicha constatación. (El subrayado no consta en el original)

Las deficiencias de control detectadas en los expedientes, se presentan debido a que el funcionariado Profesional en Desarrollo Social no archiva en los expedientes la documentación recibida por parte de las personas beneficiarias y no hacen entrega, formal, de la misma al personal de la Unidad de Archivo de la ULDS; complementariamente, no existe un procedimiento estandarizado de entrega de expedientes o documentación al archivo, que permita al personal Técnico de Archivo detectar si se ha archivado la nueva documentación recibida por parte de las personas beneficiarias y entregados al archivo. Lo que provoca que los expedientes no cuenten con toda la documentación necesaria para

verificar el otorgamiento de beneficios por parte de las personas que ocupan los cargos de Profesionales en Desarrollo Social.

### **2.3 Beneficios aprobados por medio de PROSI**

Al revisar los beneficios otorgados mediante el Proceso de Generación Masiva (PROSI) de Resoluciones, esta Auditoría no pudo determinar la persona profesional en Desarrollo Social que recomendó y aprobó los subsidios transferidos a través de la generación masiva.

Por la situación detectada anteriormente, la Auditoría Interna investigó el proceso de aprobación de los subsidios ejecutados por medio del Proceso de Generación Masiva (PROSI) de Resoluciones, con el fin de determinar si es posible establecer la persona Profesional en Desarrollo Social que autoriza la inclusión de las personas beneficiarias en dicho proceso. Al respecto, se observó la certificación emitida por la Jefa del Área Regional de Desarrollo Social Brunca, en la cual certifica que las familias incluidas en los listados que se remiten para el Proceso de Generación Masiva (PROSI) de Resoluciones fueron debidamente revisadas y certificadas por cada Unidad Local de Desarrollo Social, sin embargo en dicho documento no se adjuntan las certificaciones de las Unidades Locales de Desarrollo Social a la que hace referencia la Jefa del Área Regional.

Por otra parte, al observarse el mecanismo y procedimiento que sigue las Áreas Regionales de Desarrollo Social y las Áreas Sociales para trasladar los listados digitales de las personas beneficiarias sujetos al Proceso de Generación Masiva (PROSI) de Resoluciones, se determinó que el listado digital incorpora, únicamente, los campos de: ARDS (Nombre), ARDS (número), nombre completo (de la persona beneficiaria), cédula (de la persona beneficiaria), idpb (identificación de las personas registradas en el sistema SIPO), expediente (número), ULDS (nombre), sin embargo no se trasladan las certificaciones, nombres o siglas del funcionariado Profesional en Desarrollo Social que respaldan la inclusión de los beneficiarios en dicho proceso automático.

Con respecto al Proceso de Generación Masiva (PROSI) de Resoluciones, el 25 de abril del 2016, se consultó a la Licda. Yariela Quiros Alvarez, Coordinadora del Área de Bienestar Familiar, sobre los procedimientos que se aplican para la generación automática de beneficios, así como, si la inclusión de cada una de las personas beneficiarias en los procesos automáticos de beneficios está respaldado por una persona Profesional en Desarrollo Social, al respecto indicó lo siguiente:

Para poder generar un proceso automático de beneficios en el Área de Bienestar Familiar primero se reciben de las Área Regionales de Desarrollo Social los listados con los beneficiarios a los cuales se debe aplicar el beneficio, los cuales son certificados por la o el Jefe Regional. Esos listados se generan de las listas de espera de cada una de las Unidades Locales y son beneficiarios atendidos por un profesional ejecutor. Luego de recibir estos listados, se traslada por medio de un oficio o por medio de un correo, sin realizar ninguna modificación al Área de Tecnologías de la Información y al Área de Sistemas de Investigación e Información Social, juntos con los parámetros que son establecidos en esta área, para que se realice el proceso automático de beneficios. Cada uno de los beneficiarios incluidos en la lista es recomendado por un profesional ejecutor sin embargo no se menciona en los listados que se trasladan de las Área Regionales por lo cual no es posible determinar cual profesional ejecutor recomendó a cada uno de los beneficiarios. (El subrayado y resaltado no consta en el original)

En la situación antes descrita, se comprobó que los listados enviados por las Áreas Regionales de Desarrollo Social y utilizados para el Proceso de Generación Masiva (PROSI) de Resoluciones, son certificados, únicamente, por las Jefaturas de las Áreas Regionales de Desarrollo Social y no se trasladan al Área de Bienestar Familiar las certificaciones de las personas Profesionales en Desarrollo Social que respalden la inclusión de la población beneficiaria de dicho proceso, ni se incluye el nombre o siglas de la persona profesional en los listados digitales que se requieren para la realización de este proceso automático.

Lo anterior, incumple el artículo 30 bis del Reglamento para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de Beneficios del Instituto Mixto de Ayuda Social, el cual establece, literalmente, lo siguiente:

De la renovación automática de beneficios. Se podrán realizar renovaciones automáticas de beneficios; previa definición de los respectivos parámetros por parte de las Líneas Estratégicas, con el aval de la Subgerencia de Desarrollo Social, que serán ejecutadas por el área de Informática y/o Gerencias Regionales en coordinación con el ASIIS. /Para que el Subgerente de Desarrollo Social autorice la generación automática de renovación de resoluciones, deberá contar con una certificación expedida por los profesionales ejecutores respectivos, de que los beneficiarios incluidos en el proceso de renovación han sido previamente valorados, de tal forma que dichos profesionales

**autorizan la renovación del beneficio.** Dichas certificaciones junto con el aval del Sub Gerente, serán archivadas y custodiadas por la Sub Gerencia de Desarrollo Social. En estos casos no será necesario que el Profesional Ejecutor imprima, firme y archive cada resolución antes de proceder a efectuar la transferencia económica respectiva. (El resaltado y subrayado no consta en el original)

Por otro lado, el Manual Único para el Otorgamiento de Beneficios Institucionales, respecto de la renovación automática de beneficios, indica, literalmente, lo siguiente:

**2.6.9 Denegación, revocatoria, renovación, anulación o suspensión de un beneficio:**  
/.../Renovación de un beneficio: La o el profesional ejecutor podrá renovar el beneficio siempre que se mantenga la situación que originó su otorgamiento y exista disponibilidad presupuestaria. /Se podrán realizar renovaciones automáticas de beneficios; previa definición de los respectivos parámetros por parte de las Líneas Estratégicas, con el aval de la Subgerencia de Desarrollo Social, que serán ejecutadas por el área de Informática y/o Gerencias Regionales en coordinación con el ASIIS. En estos casos el Profesional Ejecutor debe imprimir, autorizar, firmar y archivar cada resolución antes de proceder a efectuar la transferencia económica respectiva. (El doble subrayado no consta en el original)

Lo anteriormente expuesto, es causado por el hecho que no se incluyen en el Proceso de Generación Masiva (PROSI) de Resoluciones, las certificaciones que deben emitir el funcionariado Profesional en Desarrollo Social, mismas que indican si las personas beneficiarias fueron valorados previo a la inclusión en el proceso de generación automática. A la vez, se presenta una contradicción entre el Reglamento para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de Beneficios del Instituto Mixto de Ayuda Social y el Manual Único para el Otorgamiento de Beneficios Institucionales, referente al proceder del personal Profesional en Desarrollo Social con respecto a la impresión, firma y archivo de cada una de las resoluciones producto de dicho proceso.

Dicha situación, provoca un debilitamiento del sistema de control interno, ya que se imposibilita conocer el nombre de las personas profesionales en Desarrollo Social que recomiendan y aprueban el otorgamiento de beneficios y la inclusión de la población beneficiaria en el proceso de Generación Masiva (PROSI) de Resoluciones, lo que impide comprobar el cabal cumplimiento de las diferentes disposiciones que regulan el otorgamiento de subsidios por parte del IMAS a su población objetivo.

## 2.4 Registro de los ingresos generados por las personas beneficiarias, en las Fichas de Información Social (FIS).

Se realizó la revisión de la Ficha de Información Social (FIS), de una persona beneficiaria (E.A.U.V.), del Área Regional de Desarrollo Social de Puntarenas y se determinó que reportó un ingreso de ¢60.000.00, según la última declaración de ingresos del 17 de marzo del 2015, la cual consta en el folio N° 000124 del expediente administrativo de esa persona beneficiaria. Asimismo, se determinó que su núcleo familiar, se encuentra clasificado en “**pobreza extrema**”, con un **puntaje de 473** y en el **grupo prioritario N° 2** “Básica”.

Por otro lado, se comprobó que la persona beneficiaria (E.A.U.V.), recibió ingresos por concepto de reparaciones efectuadas en las instalaciones del Área Regional de Desarrollo Social de Puntarenas por un monto de ¢728.879.00, durante los meses de marzo y julio 2014, y febrero y mayo del 2015, periodos durante los cuales también se le otorgaron 4 beneficios institucionales por un monto total de ¢1.100.000.00.

Con la finalidad de determinar si la consideración de éstos ingresos producían variaciones en la calificación del nivel socioeconómico de la persona beneficiaria (E.A.U.V.), esta Auditoría Interna con la colaboración del equipo de Sistemas de Información Social (SIS), realizó pruebas en el Sistema de Información de la Población Objetivo (SIPO) incluyendo los ingresos recibidos por E.A.U.V., obteniéndose los datos que se presentan en el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 1**  
**Pruebas en el SIPO**  
**Nivel de Pobreza del beneficiario E.A.U.V.**  
**Tomando en cuenta el total de los ingresos percibidos**

Detalle		Grupo de Puntaje			Línea de Pobreza
Mes	Ingreso	Puntaje	Grupo	Calificación	
<b>FIS original</b>	<b>60,000.00</b>	<b>473</b>	<b>2</b>	<b>Prioridad 2 de atención</b>	<b>Extrema</b>
Marzo 2014	271,879.00	555	3	Condición de Vulnerabilidad	Básica
Julio 2014	196,000.00	526	2	Prioridad 2 de atención	Básica
Octubre 2014	85,400.00	481	2	Prioridad 2 de atención	Extrema
Febrero 2015	128,000.00	498	2	Prioridad 2 de atención	Extrema
Mayo 2015	133,000.00	502	2	Prioridad 2 de atención	Extrema

*Fuente: Resultado de las pruebas en SIPO*

Como se puede observar, la consideración de otros ingresos en esta variable de la FIS, no afectó significativamente la clasificación del nivel de pobreza de la persona beneficiaria (E.A.U.V.), por cuanto esta se mantiene entre “pobreza básica” y “pobreza extrema”, lo que la ubica dentro de los parámetros de la población objetivo del IMAS.

De lo expuesto, se desprende que la no consideración de todos los ingresos de un hogar/beneficiario en la Ficha de Información Social (FIS), podría provocar la incorrecta clasificación del nivel de pobreza de las personas beneficiarias de la Institución; por lo que se podrían además otorgar beneficios a personas que no se ubiquen en los grupos de prioridad establecidos.

Al respecto, conviene recordar que la Ficha de Información Social (FIS) es un instrumento de referencia e insumo fundamental para caracterizar, calificar y clasificar a la población en situación de pobreza, el cual debe contener la información real que permita revelar la situación socioeconómica de cada persona o familia u hogar, en este sentido, el artículo 20 del Reglamento para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de Beneficios del Instituto Mixto de Ayuda Social y el Manual Único para el Otorgamiento de Beneficios Institucionales, señalan con respecto a la Ficha de Información Social (FIS), lo siguiente:

Reglamento para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de Beneficios del Instituto Mixto de Ayuda Social:

**Artículo 20° De los instrumentos de recolección y análisis de información:** Para ser beneficiario de un programa institucional, los funcionarios competentes indicados en el Artículo 7 y otras personas debidamente calificadas y autorizadas por la Institución, deberán aplicar la Ficha de Información Social (FIS), la FISI y la Ficha de Información Grupal (FIG), que constituyen el insumo fundamental para la atención de las solicitudes, con excepción de los casos establecidos en el artículo 18. Estas fichas serán revisadas, supervisadas y validadas por los funcionarios competentes de los niveles central, regional o local, autorizados y capacitados previamente. (El subrayado no consta en el original)

## Manual Único para el Otorgamiento de Beneficios Institucionales:

FIS/Ficha de Información Social. Es el instrumento de recolección de datos socioeconómicos y demográficos de las personas y familias que permitirá caracterizar, calificar y clasificar a la población en situación de pobreza. Es el instrumento oficial de la Institución para el registro de potenciales beneficiarios (as) y la atención de beneficiarios (as) de áreas estratégicas. La información registrada en la FIS tendrá una vigencia máxima de dos años, siempre y cuando no se presenten variaciones en la situación socioeconómica que afecten el nivel de pobreza de la familia o cambios en el domicilio. Debe estar pre numerada y debidamente identificada como propiedad de la Institución. (El subrayado y el resaltado no constan en el original)

Asimismo, el Manual de Procedimientos para la aplicación de la Ficha de Información Social del Sistema de Información de la Población Objetivo<sup>1</sup>, indica lo relativo a los ingresos de la siguiente manera:

**Variable 50: Ingreso mensual por cuenta propia o patrono** /En esta variable el ingreso mensual **lo constituye** la utilidad o ganancia obtenida (deduciendo gastos de operación como materia prima, herramientas, fertilizantes y otros insumos), mediante la actividad cuenta propia o patrono.

**Variable 51: Otros ingresos** /Estos ingresos No se derivan de actividades productivas y provienen de: /Pensiones por concepto de jubilación, discapacidad o condición de pobreza (corresponden a algún régimen de pensiones), o bien, ingresos provenientes de intereses, rentas de la propiedad (alquileres), entre otros. En el caso de las pensiones, si la persona pensionada realiza una actividad remunerada, se prioriza su condición de pensionado anotando en la variable 51 el ingreso por pensión y el ingreso proveniente de otra actividad se anota en la variable 49 o 50, según sea (ingreso por salario, cuenta propia o patrono); aclarando en observaciones. En el caso de que el pensionado recibe más de una pensión, se suman los montos de todas las pensiones y se anota una sola cantidad, aclarando en observaciones. Cuando un desempleado ha recibido prestaciones al cesar su contrato de trabajo y si aún dispone de las mismas en forma total o parcial, se anota en observaciones el monto correspondiente y se efectúa la debida aclaración. En caso de que la familia esté utilizando las prestaciones para subsistir o depende de los intereses que éstas generan, se anota en la variable 51 “Otros ingresos” el monto que se

---

<sup>1</sup> Aprobado por medio del Oficio GG-0646-03-2015del 9/3/2015

gastó en el mes en el que se aplica la FIS, especificando la situación en observaciones. /• Pensiones alimenticias (no corresponden a ningún régimen de pensiones). Una definición breve de pensión alimenticia es la transferencia de recursos de los padres a los hijos (as) o viceversa, para que estos tengan los medios necesarios para cubrir sus principales necesidades: alimento, vestido, habitación, educación y asistencia en caso de enfermedad. La pensión alimenticia se puede pagar por medio de un depósito bancario o un descuento directo del lugar de trabajo del demandado. /• Aportes voluntarios de personas que no residen en la vivienda. En el caso de las pensiones alimenticias o aportes voluntarios de terceros para menores de edad u otros, éstos ingresos se consignan en la variable 51 “Otros Ingresos” a la persona que está a cargo. El origen y razón del ingreso se aclara en observaciones. De presentarse el caso de un menor que estudia y recibe aporte económico por parte de su progenitor (quien reside en otro lugar), el monto se le consigna a él. /• Transferencias o subsidios mensuales en dinero tales como becas, compra de alimentos, pago de alquiler, entre otros, que brindan las instituciones estatales, organizaciones de bienestar social u otros grupos privados. Se deben tomar en cuenta solo aquellas transferencias o subsidios que se estén recibiendo en el momento de la entrevista y que estén aprobados o garantizados durante períodos continuos de diez meses o más. El origen y razón de los respectivos ingresos se aclara en observaciones. /• Aportes que reciban las familias en especie, los cuales se deben cuantificar y anotar en esta variable. /• Indemnizaciones del Instituto Nacional de Seguros (INS) que se estén recibiendo en el momento de la entrevista y siempre que el período de entrega de la indemnización sea por períodos continuos de diez meses o más. Es importante aclarar que las indemnizaciones del INS se brindan luego de que la persona accidentada se da de alta y puede cobrarse aunque el accidentado esté incorporado a su trabajo ordinario. El origen y razón de los respectivos ingresos se aclara en observaciones. En algunas ocasiones el INS otorga un subsidio especial a las personas accidentadas durante el período del tratamiento, como un apoyo para que acuda a las consultas y terapias. El monto percibido por este concepto es temporal y por ello no debe ser considerado como un ingreso.

Con respecto a la citada variable 51, esta Auditoría Interna, remite al Gerente General el oficio A.I. 455-10-2015, del 6 de octubre del 2015, referente a “Advertencia sobre la variable 51: Otros ingresos de la Ficha de Información Social (FIS)”, en donde se le indicaba literalmente lo siguiente:

...analizar con mayor profundidad y modificar en lo que corresponda el procedimiento para registrar como parte de la Ficha de Información Social los beneficios que otorga el IMAS; tomando en cuenta que una gran cantidad de beneficios institucionales se aprueban por un máximo de doce meses. /Por otra parte, conviene tomar en cuenta que el procedimiento señalado por el “Manual de Procedimientos para la aplicación de la Ficha de Información Social”, debe ajustarse a la normativa de rango superior, como lo es el “Reglamento para la prestación de servicios y el otorgamiento de beneficios del Instituto Mixto de Ayuda Social”; con el propósito de minimizar los efectos no deseados de una aplicación inadecuada de la normativa por interpretaciones diferentes, y evitar el riesgo de que la Institución se vea sometida a litigios legales por consideraciones jurídicas no acordes con el principio de legalidad, por parte de alguna familia que pudiera verse afectada, con la aplicación del procedimiento supracitado. (El subrayado no consta en el original)

Adicionalmente, el 18 de diciembre del 2015, mediante el oficio AI. 554-12-2015, se le insta a la Gerencia General emitir su criterio sobre la incorporación de otros ingresos en la variable 51, lo cual debe realizarlo con fundamento a los criterios técnicos que emita las instancias competentes, en ese sentido, se transcribe, literalmente lo siguiente:

Esta Auditoría reitera lo solicitado en el AI 455-10-2015, e insta para que se realicen las consultas pertinentes tanto a la Subgerencia de Desarrollo Social, las Áreas Regionales, la Asesoría Jurídica, el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC) u otras instancias que considere necesario, con el fin de contar con insumos para la toma de decisiones, que permitan realizar el proceso con eficiencia, eficacia y economía, y se cumpla con lo actualmente normado en el Manual Único; con el fin de lograr, el propósito fundamental de contribuir a que las familias no se vean afectadas, y superen las causas de la pobreza y mejoren su calidad de vida, en un marco de equidad y justicia social. /Una vez que tenga un mayor razonamiento, así como las consideraciones dadas por la Unidad de Sistemas de Información Social y esta Auditoría Interna; la Gerencia General debe emitir su criterio sobre lo resuelto en relación con la incorporación de otros ingresos, (variable N° 51), por concepto transferencias o subsidios que estén aprobados o garantizados por periodos continuos de diez meses o más que se les haya otorgado a los (as) beneficiarios (as) y comunicar a la Auditoría Interna. (El subrayado no consta en el original)

En relación con lo expuesto, conviene mencionar lo indicado en el oficio SIS-135-02-2016, del 29 de febrero del 2016, el MSc. Juan Carlos Laclé Mora, encargado técnico de Sistemas de Información Social (SIS):

...el ingreso corriente del hogar es aquel que reciben los hogares en forma periódica y que contribuye a su bienestar, es decir aquel que les permite satisfacer sus necesidades. Este ingreso es todo lo que recibe, en dinero o en especie, proveniente de fuentes como sueldos y salarios, ingresos del empleo autónomo, intereses y dividendos de fondos invertidos, pensiones u otros beneficios del seguro social y otras transferencias recibidas periódicamente (como becas, ayudas recibidas de otros hogares o de instituciones sin fines de lucro o del gobierno). /...al no registrar los ingresos producto de las ayudas que brinda el Estado, eventualmente la institución provocaría filtraciones en los programas sociales, esto por no ajustarse a la medición oficial de la pobreza; en este sentido, es muy preocupante que profesionales ejecutores excluyan la información para poder otorgarle otro beneficio a determinada familia. (El subrayado y negrita no consta en el original)

Adicionalmente, se estima conveniente traer a colación lo señalado por la Licda. Floribel Méndez Fonseca, Gerente del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC) mediante el oficio GE-065-2016, del 22 de febrero del 2016, en cuanto al registro y medición de ingreso en los hogares:

La sugerencia que se deriva de estos expertos es medir el ingreso corriente de los hogares, que se define como aquel que reciben los hogares en forma periódica y que contribuye a su bienestar, es decir, aquel que les permite satisfacer sus necesidades. Este ingreso es todo lo que se recibe, en dinero o en especie, proveniente de fuentes como sueldos y salarios, ingresos del empleo autónomo, intereses y dividendos de fondos invertidos, pensiones u otros beneficios del seguro social y otras transferencias recibidas periódicamente (como becas, ayudas recibidas de otros hogares o de instituciones sin fines de lucro o del gobierno). /.../Como resultado, la base de datos comprende las siguientes variables para cada hogar y persona: /.../Ingresos por trabajo autónomo/.../Salario principal independiente formal/.../**Transferencias monetarias**/.../Transferencias del IMAS/ Transferencias por otras ayudas estatales o subsidios/Transferencia por becas/... (El subrayado y el resaltado no constan en el original)

En vista de lo anterior y considerando que la Auditoría Interna advirtió sobre las debilidades de control expuestas, en el presente informe no se incluye recomendación, ya que la Gerencia General debe emitir su criterio en relación con la incorporación de otros ingresos (variable N° 51) en la FIS.

### **3 CONCLUSIONES**

De conformidad con los resultados obtenidos en el estudio de los aspectos denunciados ante esta Auditoría Interna, se concluye que es importante regular el proceso de ejecución de beneficios por parte del funcionariado Profesional en Desarrollo Social, en zonas geográficas distintas a los lugares donde se encuentran destacados, con el fin de implementar actividades de control que guíen y orienten el quehacer de las Áreas y Unidades que integran la Subgerencia de Desarrollo Social. También resulta necesario, fortalecer los controles en el procedimiento de aplicación de la Ficha de Información Social (FIS), específicamente, en la valoración de los ingresos percibidos por las personas beneficiarias, en donde la Gerencia General debe emitir su criterio, valorar las posiciones técnicas y establecer una posición institucional, en relación con la incorporación de otros ingresos (variable N° 51) en la FIS, tomando en cuenta todos los ingresos percibidos por trabajos fijos formales, trabajos ocasionales formales, transferencias del IMAS, transferencias por otras ayudas estatales o subsidios, transferencia por becas, entre otros; con el fin de categorizar de manera adecuada los niveles de pobreza y los grupos prioritarios de cada uno de los beneficiarios de la institución.

Por otra parte, al no disponer en los expedientes, con el contrato de condicionalidad, provoca que no se cuente con la evidencia del compromiso por parte de la familia de cumplir con los requisitos establecidos por la institución para el otorgamiento de beneficios; adicionalmente, al carecer dichos expedientes de la documentación que respalda la decisión de otorgar los beneficios, se limita el poder determinar la razonabilidad de la resolución adoptada; por otra parte, al carecer la documentación archivada en los expedientes de la fecha, sello y firma de recibido por parte del funcionariado Profesional en Desarrollo Social, se imposibilita determinar el cumplimiento de los plazos legales que debe cumplir la institución, según la Ley de Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos. Por otra parte, se expone a la Institución al riesgo de no poder comprobar el cumplimiento del bloque de legalidad establecido para el otorgamiento de beneficios, al no encontrarse las resoluciones de ayuda firmadas por las

respectivas personas profesionales en Desarrollo Social, situación que no permite verificar si realmente quien registro la resolución en el SABEN haya realizado dicho trámite.

Finalmente, en el Proceso de Generación Masiva (PROSI) de Resoluciones, no se cumple con la aportación de la certificación que deben emitir el funcionariado Profesional en Desarrollo Social, en donde se indique que autorizan la renovación automática del beneficio, ya que previo a la inclusión de cada una de las personas beneficiarias en el proceso automático estas, aparentemente, han sido valoradas por cada uno de ellos. Asimismo, no se incluye en los listados digitales (formato Excel) que se requieren para la ejecución de este proceso el nombre o las siglas de las personas Profesionales en Desarrollo Social que recomiendan incorporar a la población beneficiaria en el proceso automático. A la vez, se presenta contradicción entre lo que dispone el artículo 30 bis del Reglamento para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de Beneficios del Instituto Mixto de Ayuda Social y el punto 2.6.9 del Manual Único para el Otorgamiento de Beneficios Institucionales, respecto a la impresión, firma y archivo de cada una de las resoluciones producto de los Procesos de Generación Masiva de Resoluciones, por lo cual se estima conveniente que ese proceso sea fortalecido, con el fin de verificar que el funcionariado Profesional en Desarrollo Social realicen la valoración previa de las personas beneficiarias y autoricen su inclusión en el proceso automático de beneficios.

#### **4 RECOMENDACIONES**

Esta Auditoría Interna respetuosamente, se permite recordar que de conformidad con lo preceptuado por el artículo 36 de la Ley N° 8292 “Ley General de Control Interno”, 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 correspondan.

Al respecto, se estima conveniente transcribir a continuación, en lo de interés, lo que disponen los artículos 12, 36, 38 y 39 de la Ley N° 8292:

**Artículo 12. -Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno.** En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes: .../c) Analizar e implantar, de inmediato, las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas por la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y las demás instituciones de control y fiscalización que correspondan...

**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...

## **AL GERENTE GENERAL**

**4.1** Establecer formalmente regulaciones que definan claramente las circunstancias y condiciones que deben presentarse para que el funcionariado Profesional en Desarrollo Social pueda recomendar y/o aprobar beneficios fuera de las zonas geográficas que corresponden a cada una de la Unidades Locales de Desarrollo Social en la que se encuentran destacados. (Véase punto 2.1 del aparte de resultados) (Plazo: 5 meses, vence: 30 de abril del 2017)

**4.2** Incluir en el Manual Único para el Otorgamiento de Beneficios Institucionales, en el apartado de renovación automática de beneficios, los controles establecidos en el artículo 30 bis del Reglamento para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de Beneficios del Instituto Mixto de Ayuda Social, actualmente vigente; e incluir en dicho manual y en la demás normativa que se considere necesaria, el procedimiento que se debe aplicar para la ejecución de los Procesos de Generación Masiva de Resoluciones (PROSI). (Véase punto 2.3 del aparte de resultados) (Plazo: 4 meses, vence: 30 de marzo del 2017)

## **A LA SUBGERENTA DE DESARROLLO SOCIAL**

**4.3** Instruir a las Jefaturas de las Áreas Regionales establecer las acciones necesarias para que las personas funcionarias bajo su cargo, cumplan con lo dispuesto en la normativa institucional, referente al procedimiento N° 1, “Apertura o Actualización del Expediente Familiar”, del Manual para la Organización de Expedientes Familiares y Grupales de Personas Usuarias de los Programas Sociales IMAS, el artículo 32 del Reglamento para la Prestación de Servicios y Otorgamiento de Beneficios del Instituto Mixto de Ayuda Social y los puntos 2.6.5, 2.6.6 y 3.1.2 del Manual Único para el Otorgamiento de Beneficios Institucionales, así como recordarles la obligación de atender lo dispuesto en los artículos 6 y 10 de la Ley de Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, N° 8220 y los artículos 39° y 40° de su Reglamento; a efecto de evitar en el futuro verse sometidos al establecimiento de responsabilidades. (Véase punto 2.2 del aparte de resultados) (Plazo: 2 meses, vence: 30 de enero del 2017)

**4.4** Analizar y determinar las razones que impiden el cumplimiento del procedimiento N° 1, “Apertura o Actualización del Expediente Familiar”, del Manual para la Organización de Expedientes Familiares y Grupales de Personas Usuarias de los Programas Sociales IMAS, el artículo 32 del Reglamento para la Prestación de Servicios y Otorgamiento de Beneficios del Instituto Mixto de Ayuda Social y los puntos 2.6.5, 2.6.6 y 3.1.2 del Manual Único para el Otorgamiento de Beneficios Institucionales; asimismo, emprender las acciones necesarias para implementar los controles correctivos de la situación expuesta. (Véase punto 2.2 del aparte de resultados) (Plazo: 5 meses, vence: 30 de abril del 2017)

**4.5** Ordenar a las Jefaturas de las Áreas Regionales, incluir en la documentación que se traslada a la Subgerencia de Desarrollo Social para la generación de los Procesos de Generación Masiva de Resoluciones lo siguiente: (Véase punto 2.3 del aparte de resultados) (Plazo: 5 meses, vence: 30 de abril del 2017)

a) Las certificaciones expedidas por el funcionariado Profesional en Desarrollo Social, en donde se indica que las personas beneficiarias incluidas en el proceso de renovación han sido previamente valoradas y que autorizan la renovación automática del beneficio ejecutado, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 30 bis del Reglamento para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de Beneficios del Instituto Mixto de Ayuda Social.

b) Incluir en los listados electrónicos de la población beneficiaria utilizados para la ejecución de estos procesos, el campo con el nombre completo del funcionariado Profesional en Desarrollo Social que realizó la valoración e inclusión de cada una de las personas beneficiarias; a efecto de evitar en el futuro verse sometidos al establecimiento de responsabilidades.

## **PLAZOS DE RECOMENDACIONES**

Para la implementación de las recomendaciones del informe, fueron acordados con la Administración (titulares subordinados correspondientes) los siguientes plazos y fechas de cumplimiento:

<b>N° Recomendación</b>	<b>Plazo (Meses)</b>	<b>Fecha Cumplimiento</b>
4.1	5	30 de abril del 2017
4.2	4	30 de marzo del 2017
4.3	2	30 de enero del 2017
4.4	5	30 de abril del 2017
4.5	5	30 de abril del 2017

**Hecho por**  
**César Sánchez Cid**  
**PROFESIONAL EJECUTOR**

**Revisado y aprobado**  
**María Celina Madrigal Lizano**  
**ENCARGADA DE PROCESO**  
**GESTIÓN DE EMPRESAS COMERCIALES**

**AUDITORIA INTERNA**  
**NOVIEMBRE, 2016**

## 5. ANEXO

### ANEXO ÚNICO

#### Detalle de los expedientes que contienen documentación sin fecha, sello y firma de la persona responsable del recibido

Número de Expediente	Nombre de la persona Beneficiaria	Beneficio Otorgado	Folios
65343	Leda Maria Barrantes Barrantes	Asignación Familiar /Cupón Superémonos /Incentivos para servicios básicos /Servicios básicos para familias /Atención de Necesidades Básicas /Bienestar Familiar /Atención a Familia	Todos, excepto, los N° 113-117-118-125-137.
82062	Maria Isabel Cortes Monestel	Asignación Familiar /Incentivos para servicios básicos /Servicios básicos para familias /Asistencia de Necesidades Básicas /Bienestar Familiar	006-007-008-009-010-012-013-014-015-016-017-018-019-020-021-022-060-061-064-065-066-067-097-098-099.
104923	Maria Teresa Monestel Jimenez	Cupón Superémonos /Asignación Familiar /Incentivos para servicios básicos /Servicios básicos para familias /Mejoramiento de Vivienda /Asistencia de Necesidades Básicas /Bienestar Familiar /Atención a Familias	001-002-003-004-005-009-010-011-012-013-014-017-018-019-020-021-022-027-028-029-030-032-033-034-035-036-037-038-039-040-044-046-047-048-067-068-069-070-125-126-127-128-129-130-131-132-155-156- 157-158-159-170-176-177-178-179-180-181-182-194-232-233-134-236-237-238-239-240-351-353-355.
135636	Josefina Chaves Porras Mercedes Carmona Chaves	Asignación Familiar /Incentivos para servicios básicos /Servicios Básico para Adultos	001-002-003-004-005-006-007-008-009-044-045-049-050-051-052-053- 054-056-057-058-059-060-061-062-063-064-065-066-067-066-072-073-074-075-076-086-087-102-103-104-105-110-111-112-113-114-115.
172268	Glenda Patricia Vindas Villagra Reychele Farinia Prado Vindas	Asignación Familiar /Incentivos para servicios básicos /Atención de Necesidades Básicas /Avancemos	001-002-003-004-112-113-114-115-116.
238311	Graciela Pérez Villagra	Emergencias	001-014-015-016-017-018-019-020- 021-023-032-035-050-051-052-053-054-055-056-083-085-086-087-088-100-101-102-103-104-105-106-107-108-109-110-111-132-133-134-135- 137-151-152-153-154-160-162-163-184-185-186-187-188-189-191-193-215-219-227-228-234-235-236-237-238-249-250-251-252-255.
287161	Maria Antonia Padilla Matarrita	Asignación Familiar	007-017-018-019-045.
288449	Blanca Monestel Jimenez	Asignación Familiar	001-002-003-017-018-022-023-024-025-026-029-030-031-032-033-034-035-036-037-038-039-040-041-042-043-044-045-046-047-048.
315031	Arelys Susana Cortes Monestel Andrés Francisco Cortes Monestel	Asignación Familiar /Incentivos para servicios básicos /Incentivo Complementario de Capacitación /Ideas Productivas /Servicios básicos para familias /Capacitación Técnica /Asistencia de Necesidades Básicas /Bienestar Familiar /Atención a Familias	004-026-035-036-063-131-132-133-182- 212.
605970	Eduardo Antonio Ugalde Villalobos	Atención de Necesidades Básicas /Bienestar Familiar /Atención a Familias	072-088-095-098-099-101-102-103-104.
662389	Leilany Fiorella Quesada Rojas	Atención de Necesidades Básicas /Avancemos	010-012-023-024-025-026-029-034-035-036-037-038-039-040-041-042-043-046-047-048-053*-054*-056.

\* En el sello solo se observa la fecha de recibido, pero no el nombre de la persona profesional que recibió la documentación, ni la firma.

Fuente: Expedientes Administrativos de la población beneficiaria.

**AUDITORIA INTERNA**  
**NOVIEMBRE, 2016**