



**INSTITUTO MIXTO
DE AYUDA SOCIAL**

**GOBIERNO
DE COSTA RICA**

Teléfono (506) 2202-4184 / 2202-4000
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
auditoria@imas.go.cr



**INFORME DEL ESTUDIO SOBRE LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS SERVICIOS
ADMINISTRATIVOS QUE BRINDA EL IMAS AL DEPARTAMENTO DE EMPRESAS
COMERCIALES.**

FEBRERO 2024



Teléfono (506) 2202-4184 / 2202-4000
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
auditoria@imas.go.cr

RESUMEN EJECUTIVO

¿Qué examinamos?

Esta auditoría se realizó de conformidad con el Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2022, cuyo objetivo consistió en determinar el nivel de eficiencia y eficacia de los servicios administrativos que brinda el IMAS al Departamento de Empresas Comerciales, específicamente en la metodología para la determinación y la oportunidad de los servicios

¿Por qué es importante?

La importancia radica en la necesidad de analizar y evaluar los procesos, procedimientos y controles aplicados, así como el cumplimiento de la normativa técnica-legal aplicable.

¿Qué encontramos?

El Departamento de Empresas Comerciales realizó las transferencias asociadas con los servicios administrativos que le brinda el IMAS con fundamento en la “*Metodología propuesta para el cobro de los “Servicios Administrativos que brindan las personas funcionarias del Programa Actividades Centrales del Instituto Mixto de Ayuda Social al Programa Empresas Comerciales”*”, sin contar con un modelo de cálculo que involucren todos los costos asociados a la determinación del monto de los servicios administrativos prestados al Departamento de Empresas Comerciales.

¿Qué sigue?

A la Gerenta General, deberá someter al Consejo Directivo la aprobación de la metodología que se elabore como resultado de la definición de los parámetros para evaluar la calidad del servicio que se le presta al Departamento de Empresas Comerciales.

Al director de Soporte Administrativo, deberá elaborar la metodología para la retribución de los servicios administrativos que brindan las personas funcionarias del Programa Actividades Centrales del Instituto Mixto de Ayuda Social al Programa Empresas Comerciales ajustada a un modelo de cálculo, donde se garantice una correlación entre el monto a retribuir por el Departamento de Empresas Comerciales y los servicios administrativos prestados por el IMAS y someterla a aprobación de la Gerencia General.

Asimismo, establecer las acciones correspondientes con la jefatura de la Unidad de Presupuesto y la Unidad de Contabilidad, para que se determinen las partidas presupuestarias, cuentas contables atinentes y específicas, que sean pertinentes, con el concepto y marco normativo regulatorio de las mismas, para garantizar que los registros de las retribuciones

¹ Aprobada mediante Acuerdo del Consejo Directivo del IMAS N°505-11-2015.



INSTITUTO MIXTO
DE AYUDA SOCIAL

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Teléfono (506) 2202-4184 / 2202-4000
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
auditoria@imas.go.cr

obtenidas de la *“metodología para la retribución de los servicios administrativos que brindan las personas funcionarias del Programa Actividades Centrales del Instituto Mixto de Ayuda Social al Programa Empresas Comerciales”* cumplan con el origen y destino específico de los recursos retribuidos al IMAS por parte del Departamento de Empresas Comerciales y observen el bloque de legalidad aplicable.





ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO.....	2
1. INTRODUCCIÓN.....	5
1.1. Origen del Estudio	5
1.2. Objetivo General	5
1.5. Generalidades del estudio.....	7
1.5. Comunicación verbal de los resultados.....	11
2. RESULTADOS.....	11
2.1 Eficiencia y Eficacia de los controles relacionados con la metodología del cálculo para el cobro de los servicios brindados por el IMAS al Departamento de Empresas Comerciales.	11
2.2 Percepción de la calidad en los servicios que brinda el IMAS al Departamento de Empresas Comerciales.....	15
2.2.1 Resultados de las encuestas	15
2.3 Oportunidad y la calidad en los servicios que brinda el IMAS al Departamento de Empresas Comerciales.....	17
2.4 Registro Contable de los Servicios Administrativos que brinda el IMAS al Departamento de Empresas Comerciales.....	20
3. CONCLUSIONES.....	22
4. RECOMENDACIONES.....	23
5. PLAZOS DE RECOMENDACIONES	25



INFORME DEL ESTUDIO SOBRE LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS QUE BRINDA EL IMAS AL DEPARTAMENTO DE EMPRESAS COMERCIALES.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Origen del Estudio

El estudio al que se refiere el presente informe se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2022, en atención al nivel de cumplimiento de los objetivos del Departamento de Empresas Comerciales.

1.2. Objetivo General

Determinar el nivel de eficiencia y eficacia de los servicios administrativos que brinda el IMAS al Departamento de Empresas Comerciales, específicamente en la metodología para la determinación y la oportunidad de los servicios.

1.3. Alcance y Periodo de Estudio.

El alcance del estudio consistió en analizar y evaluar los procesos, procedimientos, controles y el cumplimiento de la normativa técnica legal aplicable al costo de los servicios administrativos que brinda el IMAS al Departamento de Empresas Comerciales, periodo comprendido entre el 1 de febrero al 30 de setiembre del 2022.

Se llevó a cabo de conformidad con lo dispuesto en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, el Reglamento de Organización y funcionamiento de la Auditoría Interna del IMAS, el Manual de Procedimientos de la Auditoría Interna del IMAS; así como la demás normativa de auditoría de aplicación y aceptación general. Para llevar a cabo este estudio se utilizaron



como criterios de evaluación, en lo que resulto aplicable, lo dispuesto en el siguiente bloque de legalidad:

- ✓ Ley 4760, Ley de creación del Instituto Mixto de Ayuda Social, publicado 8 de mayo 1971.
- ✓ Ley General de Control Interno N° 8292, vigente desde el 04/09/2002.
- ✓ Normas de Control Interno para el Sector Público, (N-2-2009-CO-DFOE), vigente desde 06/02/2009.
- ✓ Manual Operativo de Procedimientos del Área de Empresas Comerciales, aprobado el 01/09/2021 con el oficio IMAS-GG-1926-2021.
- ✓ Normas Técnicas Presupuestarias sobre Presupuesto Público (NTPP).
- ✓ Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP).
- ✓ Ley 6826 Ley General del Impuesto sobre las Ventas.
- ✓ Ley 7092 Ley de Impuesto sobre la Renta.
- ✓ Ley 4755 Código de Normas y Procedimientos Tributarios (Código Tributario).

1.4. Metodología

Respecto a la ejecución del estudio se consideró la aplicación de cuestionarios de control interno, entrevistas y verificación muestral a las siguientes personas trabajadoras del Departamento de Empresas Comerciales, como parte de la técnica utilizada:

Cuestionario de Control Interno

- Melchor Marcos Hurtado, Administrador del Departamento de Empresas Comerciales.
- Alicia Almendarez Zambrano, jefa de la Unidad de Coordinación Administrativa.

Encuestas a 10 personas trabajadoras

- Melchor Marcos Hurtado, Administrador General;
- Alicia Almendarez Zambrano, jefe Unidad Coordinación Administrativa;
- María José Navarro Zumbado, Ruth Chaves Solera, Juan José Jiménez Vega, y Laura Fernández Jimenez; todos ellos con el puesto de Profesionales Unidad Coordinación Administrativa.
- Claudio Chinchilla Castro, jefe Unidad de Logística e Importaciones;
- José Manuel Valerio Chaves, Agnes Pablet Cruz Pérez y Raúl Rojas Rodríguez; todos ellos con el puesto de Profesionales en la Unidad de Logística e Importaciones.



Teléfono (506) 2202-4184 / 2202-4000
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
auditoria@imas.go.cr

Verificación muestral de:

- Transferencia realizada por los servicios brindados al Departamento de Empresas Comerciales de los últimos seis meses del 2021.
- Normativa a nivel institucional que enmarca los servicios administrativos que se brindan al Departamento de Empresas Comerciales (Desarrollo Humano Procesos de Desarrollo del Capital Humano: Reclutamiento y Selección, Capacitación y Desarrollo y/o de Administración (solicitudes de creación y reasignación de plazas);
- Proveeduría Institucional (control de seguros, compras de suministros, control de activos);
- Área de Tecnologías de Información (Atención de incidentes técnicos de mayor complejidad en infraestructura tecnológica, (procedimiento) asesoría tecnológica y Atención a procesos administrativos en el orden tecnológico).

1.5.Generalidades del estudio.

El contexto administrativo-operativo que enmarca la operacionalización de los servicios administrativos que brinda el IMAS al Departamento de Empresas Comerciales, se operativizan en la estructura organizacional del IMAS de acuerdo con lo siguiente:

La explotación de las Tiendas Libres se inició como un contrato de arrendamiento el 18 de octubre de 1972, al cual, se le dio sustento normativo mediante Decreto Ejecutivo N°2617-T de 25 de noviembre de 1972 y el otorgamiento de rango general, mediante el artículo 9° de la Ley N°6256 de 28 de abril de 1978 (norma atípica). Que el bloque de legalidad general asociado con el Programa de Empresas Comerciales se completa con el Decreto Ejecutivo N°2617-T de 25 de noviembre de 1972; los artículos 134 y 135 de la Ley N°7557; Ley general de aduanas del 20 de octubre de 1995 vigente a partir del 1° de julio de 1996; el artículo 72 del Decreto Ejecutivo N°26940-Mivath-MTSS; Reglamento de la Ley N°4760 del 4 de mayo de 1971 de creación del Instituto Mixto de Ayuda Social; el artículo 30 de la Ley N°8114; Ley de simplificación y Eficiencia Tributarias de 4 de julio del 2001; y los artículos 143, 144 y 145 del Reglamento Autónomo de Servicios del IMAS, así como el artículo 14 bis de la Ley de Creación del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) No. 4760 de 4 de mayo de 1971; según adición introducida por Ley No. 8563 de 30 de enero de 2007, se otorga a ese Instituto *“la explotación exclusiva de puestos libres de derechos en los puertos, las fronteras y los aeropuertos internacionales”*

Por su parte, la Procuraduría General de la República, en cuanto a la naturaleza jurídica del Departamento de Empresas Comerciales, emitió el criterio C-384-2014, del 12 de noviembre de 2014, que en resumen indica:



Teléfono (506) 2202-4184 / 2202-4000
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
auditoria@imas.go.cr

*“/.../ que, las tiendas libres constituyen una de las fuentes de financiamiento del IMAS, el cual, **debe direccionar el cien por ciento de las ganancias** obtenidas al cumplimiento de sus fines -ordinal 14 inciso g) de la Ley 4760./.../A partir de la actividad desarrollada por las tiendas libres, estas han sido definidas por la jurisprudencias de este Órgano Asesor como órganos empresa del Instituto Mixto de Ayuda Social. /.../ Se trata de aquellos órganos mediante los cuales un ente público estatal, individualiza la prestación de un servicio o el ejercicio de una actividad económica. Se caracterizan por tener una estructura muy sui-generis que permiten al ente realizar una actividad empresarial que no está dentro de sus fines primordiales; de modo tal que, dentro de la actividad total de éste, **la actividad del órgano-empresa es accesoria o secundaria, pero relativamente independiente**, con competencia exclusiva e independiente desde el punto de vista financiero. Este tipo de órganos-empresas dentro de un ente estatal, no cumplen funciones esenciales del Estado, pero sí fines de interés general. /.../”* (La negrita y cursiva no es parte del original).

Partiendo de la anterior conceptualización, y teniendo en cuenta la actividad de las Tiendas Libres del IMAS, cuya explotación compete por disposición del artículo 9 de la Ley 6256 al Instituto Mixto de Ayuda Social, el criterio antes señalado dispone en lo que interesa, lo siguiente:

“/.../ Conforme con el artículo transcrito, se tiene que, si bien la actividad comercial no figura dentro de los fines primordiales que le imponer el artículo 4 de la Ley 4760 la Instituto Mixto de Ayuda Social, la explotación de las Tiendas Libres constituye para el IMAS un instrumento mediante el cual puede ejercer una actividad comercial que le permite obtener otros ingresos para el cumplimiento de los fines generales asignados. Es decir, que la actividad comercial realizada a través de los puestos libres es una actividad secundaria o accesoria para la institución. /.../ se pueden conceptualizar como órganos empresas, al sujetar expresamente la regulación de dichos puestos al ámbito del derecho privado; ello con la intención de hacer más expedito su funcionamiento, por el dinamismo que estos requieren por la actividad comercial que despliegan/.../”² (La cursiva no es parte del original)

Del mismo modo, en cuanto a los gastos administrativos el artículo 14 de citada Ley 4760 de Creación del IMAS³, establece que para el cumplimiento de los fines que le fija esta ley, el IMAS tendrá los siguientes recursos:

² Pronunciamiento C-246-1998 del 18 de noviembre de 1998. En el mismo sentido, es posible ver los dictámenes C-190-94 del 9 de diciembre 1994, y C-200-94 del 22 diciembre del 1995 (www.pgrwe.go.cr/DOCS/DICTAMENES/1/P/D/2010-2014/2014/FF587.HTML)

³ CAPITULO IV De los Recursos Económicos (versión de la norma: 6 de 6 del 04/05/2022. Ente emisor: Asamblea Legislativa, Año: 1971 Semestre: 1 Tomo: 2 Página: 850) s



Teléfono (506) 2202-4184 / 2202-4000
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
auditoria@imas.go.cr

*“/.../ inciso h) La totalidad de los recursos provenientes **de las utilidades** obtenidas por el IMAS con motivo de la explotación exclusiva de puestos libres de derechos en los puertos, las fronteras y los aeropuertos internacionales, **deberán ser utilizados por esta Institución, exclusivamente en el cumplimiento de los fines sociales que su Ley constitutiva le atribuye; quedará expresamente prohibido utilizar dichas utilidades para gastos administrativos o para cualquier otro fin ajeno a los estipulados en el artículo 4 de la presente Ley⁴/.../”*** (La negrita, subrayado y cursiva no consta en el original)

Por otra parte, la metodología objeto de análisis, aplicada por el Departamento de Empresas Comerciales para la determinación de los **“servicios administrativos”** que brinda el IMAS al Departamento de Empresas Comerciales, encuentra su génesis en el informe AUD-001-2015⁵, mediante el cual, esta Auditoría Interna instruyó a la Subgerencia de Soporte Administrativo: *“Elaborar y someter a aprobación, la propuesta que regulara el cobro al Programa de Empresas Comerciales de los servicios administrativos (servicios de gestión de apoyo), considerando entre otros aspectos, establecer el fundamento legal que sustenta el proceso de cobro, la definición de variables o parámetros que se utilizan para calcular el monto y los porcentajes que se aplican a las diferentes unidades ejecutoras del IMAS que prestan un servicio y coadyuvan con el funcionamiento de ese programa”* por lo que, por mandato legal⁶ por medio del acuerdo del Consejo Directivo del IMAS N°505-11-2015⁷, se aprobó la *“Metodología propuesta para el cobro de los “Servicios Administrativos que brindan las personas funcionarias del Programa Actividades Centrales del Instituto Mixto de Ayuda Social al Programa Empresas Comerciales⁸”* y se estableció el fundamento legal para que dicho cobro se realice desde el nivel central de la institución. En este sentido, las

⁴ Así adicionado el inciso anterior por el artículo 1 inciso b) de la Ley N° 8563 del 30 de enero de 2007; Así reformado por el artículo 1° de las Leyes N° 5586 de 21 de octubre de 1974 y 6443 de 23 de junio de 1980.

⁵ Informe sobre los Resultados obtenidos en la Evaluación de las Cuentas Contables de las Empresas Comerciales”, emitido por la Auditoría Interna del IMAS, comunicado a la Administración Activa por medio del oficio AI. 002-01-2015 de 4 de enero 2015, a los Licenciados/a Gerardo Alvarado Blanco, Gerente General; Daniel A. Morales Guzmán, Subgerentes de Soporte Administrativo; Luz Marina Campos Ramírez, Jefe del Área de Administración Financiera; Olman Lizano Fernández, Administrador General a.i. de Empresas Comerciales y Alex Ramírez Quesada, Jefe Administrativo a.i. de Empresas Comerciales.

⁶ Decreto No. 36855 de 4 de julio de 2011, Reglamento Orgánico del Instituto Mixto de Ayuda Social, en su capítulo noveno, regla, en lo conducente, de la siguiente forma la autorización otorgada al IMAS para operar los puestos libres de derechos: *“Artículo 68: /.../ El Consejo Directivo del IMAS dictará las políticas relacionadas con Empresas Comerciales. (Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 38423 del 8 de abril del 2014)*

⁷ Acta N° 082-11-2015 del 19 noviembre del 2015, fecha de comunicación 20 de noviembre 2015, para ser ejecutado por la Gerencia General, Subgerencia de Soporte Administrativo, Subgerencia de Gestión de Recursos, Área Administración Financiera y Área de Presupuesto del IMAS

⁸ Mediante oficio No AAF-82-09-2015 y AEC No 780-09-2015 del 21 setiembre 2015.



Teléfono (506) 2202-4184 / 2202-4000
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
auditoria@imas.go.cr

Normas Técnicas sobre Presupuesto Público (N-1-2012-DC-DFOE/) de la Contraloría General de la República,⁹ en cuanto a este tema establecen lo siguiente:

“1º-Aspectos generales. 1.1 Definiciones básicas utilizadas en esta normativa: /Gasto: Valor monetario de los bienes y servicios que se adquieren o se consumen en el proceso productivo -según la base de registro- así como de la transferencia de recursos a otros sujetos y de la cancelación de la deuda. /Ingreso: Importe en dinero de los recursos que ingresan -según la base de registro- y pertenecen a la institución. (La negrita y cursiva no consta en el original)

4º-Normas Relativas a las Fases del Proceso Presupuestario. /.../ 4.1.4 Estimación de los ingresos. Las estimaciones de los ingresos del presupuesto se harán con base en métodos técnicos, matemáticos, financieros y estadísticos de común aceptación, considerando su composición y estacionalidad. Los supuestos utilizados para dichas estimaciones deberán estar técnicamente fundamentados y documentados. En aquellos casos que se perciban ingresos en moneda diferente al colón costarricense, se debe disponer de la metodología que justifique la estimación realizada, así como los supuestos utilizados para el cálculo. /.../ 4.1.8 Definición de parámetros para la medición de resultados y la rendición de cuentas. En la fase de formulación presupuestaria el titular subordinado responsable, debe establecer los mecanismos y parámetros que permitirán medir el cumplimiento de la planificación anual y faciliten la rendición de cuentas sobre la utilización de los recursos y los resultados alcanzados. Para lo anterior deben definirse indicadores de gestión y de resultados en función de los bienes y servicios que brinda la institución y las metas establecidas, los cuales deberán ser aprobados por el jerarca. (La negrita, subrayado y cursiva no consta en el original)

Por su parte, el Código de Normas y Procedimientos Tributarios¹⁰, en el artículo 8 sobre el hecho generador de la obligación tributaria, establece:

“Artículo 8º.- Interpretación de la norma que regula el hecho generador de la obligación tributaria: Cuando la norma relativa al hecho generador se refiera a situaciones definidas por otras ramas jurídicas, sin remitirse ni apartarse expresamente de ellas, el intérprete puede asignarle el significado que más se adapte a la realidad considerada por la ley al crear el tributo.

⁹ Alcance N° 39 de La Gaceta del 29-03-2012.



Teléfono (506) 2202-4184 / 2202-4000
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
auditoria@imas.go.cr

Las formas jurídicas adoptadas por los contribuyentes no obligan al intérprete, quien puede atribuir a las situaciones y actos ocurridos una significación acorde con los hechos, cuando de la ley tributaria surja que el hecho generador de la respectiva obligación fue definido atendiendo a la realidad y no a la forma jurídica.

Cuando las formas jurídicas sean manifiestamente inapropiadas a la realidad de los hechos gravados y ello se traduzca en una disminución de la cuantía de las obligaciones, la ley tributaria se debe aplicar prescindiendo de tales formas.” (La negrita y subrayado no es parte del original)

Asimismo, las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público, la NICSP 9- Ingresos de Transacciones con Contraprestación, en el apartado de Definiciones, establece:

“11. Transacciones con contraprestación (Exchange transactions) son transacciones en las cuales una entidad recibe activos o servicios, o cancela pasivos, y entrega a cambio un valor aproximadamente igual (principalmente en forma de efectivo, bienes, servicios o uso de los activos directamente a otra entidad.” (la negrita y subrayado no son parte del original)

1.5. Comunicación verbal de los resultados.

En reunión celebrada el 25 de enero de 2024, se comunicaron los resultados del presente informe a la señora Hellen Somarribas Segura, Gerenta General, señor Jafet Soto Sánchez, Director de Soporte Administrativo, con la presencia de los señores: Geovanni Cambronero Herrera, Director de Gestión de Recursos, Melchor Marcos Hurtado, Administrador General de Empresas Comerciales y el señor Luis Fernando Hernández Meneses, Sub Auditor; donde se efectuaron observaciones, las cuales una vez valoradas por la Auditoría Interna fueron incorporadas en el presente informe.

2. RESULTADOS

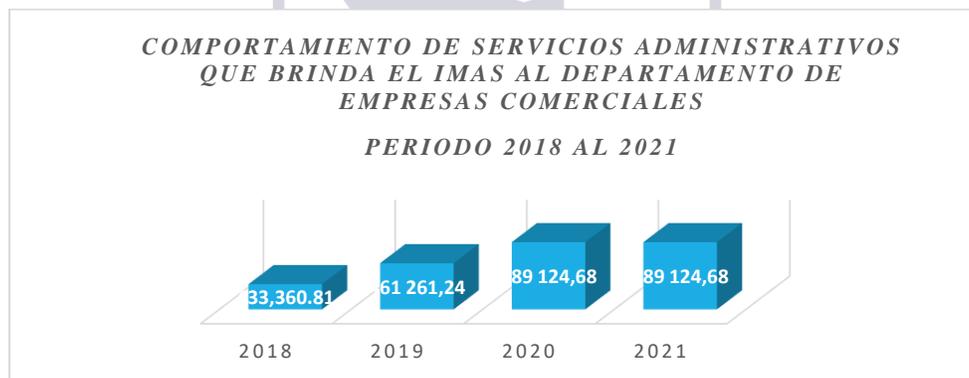
2.1 Eficiencia y Eficacia de los controles relacionados con la metodología del cálculo para el cobro de los servicios brindados por el IMAS al Departamento de Empresas Comerciales.



Teléfono (506) 2202-4184 / 2202-4000
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
auditoria@imas.go.cr

Las personas funcionarias del IMAS, incorporan en el Presupuesto Ordinario de dicha institución ingresos de recursos propios por concepto de "ventas de servicios"¹¹, registrando estos al programa Presupuestario de Empresas Comerciales, subpartida presupuestaria "Otros servicios de gestión de apoyo" en retribución de los servicios generados por las diferentes áreas del IMAS, en la atención de labores requeridas por el Departamento de Empresas Comerciales, tales como: servicios de administración, procesos de gestión de Desarrollo Humano, elaboración de planillas, gestión de compras, seguimiento y control financiero y de operaciones, auditoria, supervisión gerencial, control presupuestario, servicios de tesorería, servicios de almacén de suministros, entre otros, de acuerdo con el histórico anual que se detalla a continuación:

Imagen No. 1 Comportamiento de Servicios Periodos 2018 al 2021



Fuente: Elaboración propia con información del Presupuesto Ordinario 2023

A partir del año 2018 al año 2020 el IMAS ha venido incrementando el monto de dichos servicios administrativos retribuidos al Departamento de Empresas Comerciales, y a partir del año 2020 al 2021 producto de la pandemia COVID-19, provocó que se mantuviera el mismo monto, dado que se tuvieron que cerrar aeropuertos y con ello la reducción de los ingresos por venta de las Tiendas Libres del IMAS de manera significativa.

Al respecto, se determinaron importantes oportunidades de mejora tanto en la implementación de las actividades de control, cálculo y medición de los recursos

¹¹ Entrevista realizada al jefe de Presupuesto del 17 de agosto de 2023.



Teléfono (506) 2202-4184 / 2202-4000
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
auditoria@imas.go.cr

involucrados con su operacionalización, lo que incide en la eficiencia¹² y eficacia¹³ de las operaciones asociadas con este tipo de gastos, las cuales se exponen a continuación:

2.1.1 Actividades de Control.

El Departamento de Empresas Comerciales realizó las transferencias asociadas con los servicios administrativos que le brinda el IMAS (ver detalle en anexo 1), con fundamento en la “*Metodología propuesta para el cobro de los “Servicios Administrativos que brindan las personas funcionarias del Programa Actividades Centrales del Instituto Mixto de Ayuda Social al Programa Empresas Comerciales”*”, aprobada mediante acuerdo en firme del Consejo Directivo del IMAS N°505-11-2015 detallado en el punto 1.4 de este informe¹⁴, (ver detalle en anexo 2), no obstante; la metodología mencionada anteriormente, consiste en una hoja del programa Excel de Microsoft Office, que utiliza el Departamento de Administración Financiera, para determinar el cálculo del monto fijo que anualmente percibe la institución por concepto de cobro por los “*Servicios Administrativos del programa de Empresas Comerciales*”, lo cual implica que las actividades, controles y responsabilidades para que se ejecute de forma controlada y adecuada, no se encuentran formalmente establecidas.

Mediante entrevista realizada al Lic. Alexander Porras Moya¹⁵, en su condición de jefe de la Unidad de Presupuesto, se le preguntó sobre la base utilizada para realizar la metodología de cobro de servicios administrativos de Empresas Comerciales y suministrar la documentación soporte relacionada, el cual indicó textualmente lo siguiente:

“/.../en relación a la metodología esta fue diseñada por la señora Luz Marina Campos entonces jefa del Área de Administración Financiera de ese momento y como comprenderá la documentación era custodiada por dicha funcionaria, por lo que sobre el particular solamente cuento con el acuerdo del CD que fue el órgano colegiado que aprobó dicha metodología.”

Lo expuesto anteriormente, se contrapone a lo establecido en el artículo 15, inciso a) de la Ley General de Control Interno, N°8292, que literalmente dispone, en lo de interés, lo siguiente:

¹² **Eficiencia:** Aprovechamiento racional de los recursos disponibles en el desarrollo de las operaciones institucionales, en procura del logro de los objetivos institucionales, **asegurando la optimización de aquéllos y evitando dispendios y errores.** Glosario de las Normas de Control Interno para el Sector Público Aprobados mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República N° R-CO-9-2009 del 26 de enero, 2009. Publicado en La Gaceta N.º 26 del 6 de febrero, 2009

¹³ **Eficacia:** Capacidad de las operaciones para **contribuir al logro de los objetivos** institucionales de conformidad con los **parámetros establecidos.** Glosario de las Normas de Control Interno para el Sector Público Aprobados mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República N° R-CO-9-2009 del 26 de enero, 2009. Publicado en La Gaceta N.º 26 del 6 de febrero, 2009

¹⁴ Según lo establecido en el oficio AAF-82-09-2015 AEC-N°780-09-2015 que estableció una metodología para el cobro de los servicios administrativos

¹⁵ De fecha 17 de agosto de 2023.



Teléfono (506) 2202-4184 / 2202-4000
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
auditoria@imas.go.cr

“Actividades de control. Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes: /a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones. /b) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes: /i. La autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución. /.../ iii. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente. (El resaltado no consta en el original)

Por su parte, las Normas de Control Interno para el Sector Público¹⁶, sobre este tema establecen en lo de interés lo siguiente:

*“Documentación. Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las **descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar**. Esa documentación debe estar disponible, en forma **ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación**. /.../ f. Divulgación. Las actividades de control deben ser de conocimiento general, y comunicarse a los funcionarios que deben aplicarlas en el desempeño de sus cargos. Dicha comunicación debe darse preferiblemente por escrito, en términos claros y específicos.” (la negrita y subrayado no es parte del original)*

Lo anterior tiene como efecto, que no se disponga de mecanismos para aplicar dichos ajustes, y/o; medidas correctivas que se estimen necesarias para garantizar el cumplimiento de las actividades de control establecidas, que a la vez sirvan de insumo para su uso, consulta y evaluación por los diferentes usuarios y Unidades de Fiscalización.

¹⁶ Aprobados mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República N° R-CO-9-2009 del 26 de enero, 2009. Publicado en La Gaceta N.º 26 del 6 de febrero, 2009



2.2 Percepción de la calidad en los servicios que brinda el IMAS al Departamento de Empresas Comerciales.

2.2.1 Resultados de las encuestas

Por considerar de interés los resultados de la encuesta practicada a los diferentes usuarios del Departamento de Empresas Comerciales, correspondiente a los servicios administrativos recibidos por las diferentes áreas del IMAS, se procede a presentar la siguiente información de la Administración:

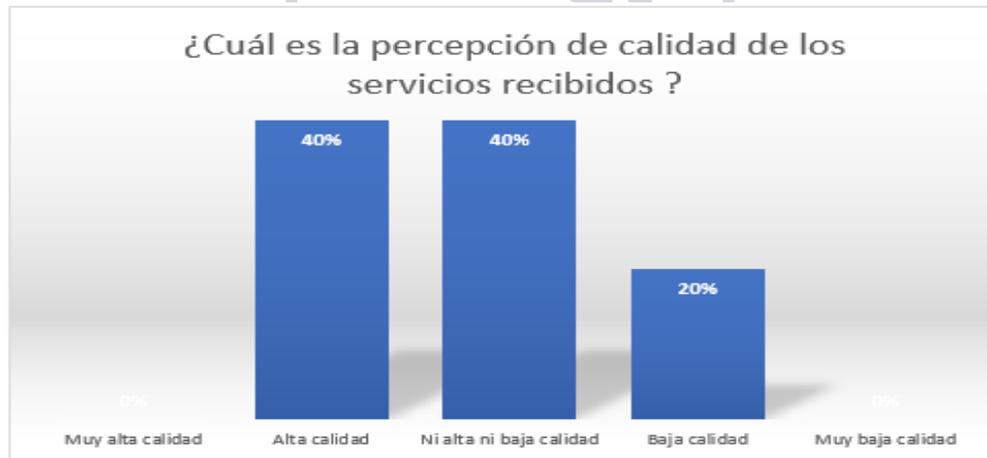
a) Percepción de los servicios recibidos por el Departamento de Empresas Comerciales.

¿Al consultárseles sobre la calidad de los servicios recibidos? el 40% indicó que consideraban los servicios de “Alta Calidad”, el 40% “Ni Alta ni Baja Calidad” el 20% como “Baja Calidad”.

Imagen No.2

Resultados servicios recibidos

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2021



Fuente: Respuestas proporcionadas por personas trabajadoras de E.C.

b) Razonabilidad del tiempo transcurrido:

Se consultó a los usuarios sobre la razonabilidad del tiempo transcurrido. Según se puede apreciar en el gráfico siguiente, el 50% indicó que era razonable y el otro 50% que no.



Teléfono (506) 2202-4184 / 2202-4000
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
auditoria@imas.go.cr

Imagen No.3
Razonabilidad del tiempo transcurrido
Del 1 de enero al 31 de diciembre 2021



Fuente: Respuestas proporcionadas por personas trabajadoras de E.C.

c) Grado de satisfacción del servicio recibido:

De igual forma se les consultó el grado de satisfacción del servicio recibido a lo cual se obtuvo el siguiente resultado:

Imagen No.4
Grado de satisfacción del servicio recibido
Del 1 de enero al 31 de diciembre 2021



Fuente: Respuestas proporcionadas por personas trabajadoras de E.C.



Teléfono (506) 2202-4184 / 2202-4000
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
auditoria@imas.go.cr

2.3 Oportunidad y la calidad en los servicios que brinda el IMAS al Departamento de Empresas Comerciales.

Ante la ausencia de un método de valuación de la calidad de los servicios y de normativa que regule el proceso recíproco entre partes, no se ha definido, ni formalizado, ni divulgado a nivel institucional, los parámetros a utilizar para medir la eficiencia y la eficacia de los servicios recibidos, por parte del Departamento de Empresas Comerciales.

Al respecto, no se logró evidenciar la existencia de una “tabla de precios”, o un modelo econométrico o un modelo de cálculo para la determinación del monto a retribuir por los servicios administrativos, enfocados a un portafolio de servicios a brindar al Departamento de Empresas Comerciales, en donde se detalle, explique y desglose los costos por el IMAS que fundamentan el precio del servicio a retribuir al Departamento de Empresas Comerciales, ajustado conforme a la NICSP 9 Ingresos de Transacciones con Contraprestación, lo cual podría incidir en el incumplimiento del objetivo del Departamento de Empresas Comerciales, en cuanto a contribuir en la sostenibilidad financiera de la estrategia de intervención de la población objetivo del IMAS, mediante la desviación de tales recursos para la atención específica del gasto corriente del IMAS.

Los servicios generados por el IMAS no tienen cuantificación ni atributos que fundamenten la retribución mensual de los mismos, sino que, dicho monto está en función de una base de salarios proporcionada por Desarrollo Humano de manera mensual la cual es utilizada por la Unidad de Presupuesto del IMAS para realizar el cálculo y registros, de la retribución de recursos que debe trasladar el Departamento de Empresas Comerciales.

El personal de la Unidad de Presupuesto del IMAS al momento que elabora manualmente la nota de débito en excel referente a la retribución del servicio, no incluye en ésta, un detalle específico referente de todos los servicios y costos incurridos por el IMAS, durante el mes al Departamento de Empresas Comerciales.

No se encontró evidencia de cómo fue diseñado y desarrollado la estructura de cálculo utilizada en la actualidad para la determinación del monto que debe retribuir el Departamento de Empresas Comerciales. En este sentido, el monto obtenido obedece a un rubro fijo mensual de origen salarial, que no es determinado por una metodología econométrica, o un modelo y una metodología de costeo, por lo que no existe la certeza y garantía razonable de que la retribución establecida, se realice en función de variables identificables relacionadas directamente con el o los costos incurridos por el IMAS para la prestación de los servicios brindados, de forma tal que dicho costo sea razonable y esté definido en una forma precisa y acorde con los mismos (Ver tabla No.1)

Se determinó que el monto de la transferencia mensual, es el resultado al dividir el monto anual de la aplicación de la metodología indicada en el Anexo 2 y 3 de este informe, entre



los doce meses del año como una cuota fija, lo cual implica que estos montos no se realizan con base en los servicios efectivamente prestados al Departamento de Empresas Comerciales, ni por una necesidad específica para la obtención de un producto esperado, por lo que la estimación del monto tiene el riesgo de estar sobre estimado o infravalorado afectando la determinación de las “utilidades” y por ende la inversión social.

Tabla No 1
Detalle de los pagos de servicios administrativos de Empresas Comerciales
Del 1 al 31 de julio del 2021

Nota de débito	Fecha	Monto	Periodicidad
ND 1889	12/07/2021	40,760,388.57	PAGO DE SER ADM IMAS JULIO 2021
ND 1891	03/08/2021	40,760,388.57	PAGO DE SER ADM IMAS AGOSTO 2021
ND 1894	09/09/2021	40,760,388.57	PAGO DE SER ADM IMAS SETIEMBRE 2021
ND 1897	06/10/2021	40,760,388.57	PAGO DE SER ADM IMAS OCTUBRE 2021
ND 1901	09/11/2021	40,760,388.57	PAGO DE SER ADM IMAS NOV 2021
ND 1905	16/12/2021	40,760,388.57	PAGO DE SER ADM IMAS DICIEMBRE 2021
Total		244,562,331.42	

Fuente: Elaboración propia UAGEC.

Por otra parte, y con el fin de complementar la evaluación de la razonabilidad y oportunidad de los servicios brindados por el IMAS al Departamento de Empresas Comerciales, y al evaluar el control interno vinculado a los servicios administrativos, se procedió con la revisión muestral¹⁷ de la normativa a nivel institucional, así como los instrumentos de Planificación Institucionales¹⁸ y se determinó que no existen mecanismos relacionados para medir la eficiencia y eficacia de estos servicios brindados.

En este sentido, la Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público¹⁹, en la NICSP 9. Ingresos de Transacciones con contraprestación, establece lo que interés se indica:

¹⁷ **Desarrollo Humano** Procesos de Desarrollo del Capital Humano: Reclutamiento y Selección, Capacitación y Desarrollo y/o de Administración (Solicitudes de creación y reasignación de plazas); **Proveeduría Institucional** (Control de seguros, compras de suministros, control de activos); **Área de Tecnologías de Información** (Atención de incidentes técnicos de mayor complejidad en infraestructura tecnológica, (Procedimiento) asesoría tecnológica y Atención a procesos administrativos en el orden tecnológico)

¹⁸ Plan estratégico Institucional 2019 – 2022, Plan Operativo Institucional 2021.

¹⁹ Manual de Pronunciamiento Internacionales de Contabilidad del Sector Público Edición 2018, Volumen 1



Teléfono (506) 2202-4184 / 2202-4000
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
auditoria@imas.go.cr

“Prestación de servicios: / 19. Cuando el resultado de una transacción, *que suponga la prestación de servicios, pueda ser estimado con fiabilidad, los ingresos asociados con la operación deben reconocerse, considerando el grado de terminación de la prestación a la fecha sobre la que se informa. El resultado de una transacción puede ser estimado con fiabilidad cuando se cumplen todas y cada una de las siguientes condiciones: (a) el importe de los ingresos puede ser medido con fiabilidad; /.../ (c) el grado de terminación de la transacción, en la fecha de presentación, puede ser medido con fiabilidad; y los costos ya incurridos en la prestación, así como lo que quedan por incurrir hasta completarla, pueden ser medidos con fiabilidad; y (d) los costos ya incurridos en la prestación, así como lo que quedan por incurrir hasta completarla, puedan ser atendidos con fiabilidad.*

/ 20. El reconocimiento de los ingresos por referencia al grado de realización de una transacción se denomina habitualmente con el nombre de método del porcentaje de realización. Bajo este método, los ingresos se reconocen en los periodos sobre los que se informan en los cuales tiene lugar la prestación del servicio. /.../ 23. El grado de realización de una transacción puede determinarse mediante varios métodos. *Una entidad usara el método que mida con más fiabilidad los servicios ejecutados. Entre los métodos a emplear se encuentran, dependiendo de la naturaleza de la operación: (a) la inspección de los trabajos ejecutados; (b) la proporción de los servicios ejecutados hasta la fecha como porcentaje del total de servicios a prestar; (c) la proporción que los costos incurridos hasta la fecha suponen sobre el costo total estimado de la operación.* Sólo los costos que reflejen servicios ya ejecutados se incluyen entre los costos incurridos hasta la fecha. Sólo los costos que reflejan servicios ejecutados o por ejecutar se incluirán en la estimación de los costos totales de la operación.” (la negrita, subrayado no son parte del original)

Por su parte, las Normas de Control Interno para el Sector Público²⁰, sobre este tema establecen en lo de interés lo siguiente:

1.2. Objetivos del SCI: El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos: a. Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. El SCI debe brindar a la organización una seguridad razonable de que su patrimonio se dedica al destino para el cual le fue suministrado, y de que se establezcan, apliquen y fortalezcan acciones específicas para prevenir su sustracción, desvío, desperdicio o menoscabo. /b. Exigir confiabilidad y oportunidad de la información. El SCI debe

²⁰ Aprobados mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República N° R-CO-9-2009 del 26 de enero, 2009. Publicado en La Gaceta N.º 26 del 6 de febrero, 2009



Teléfono (506) 2202-4184 / 2202-4000
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
auditoria@imas.go.cr

*procurar que se recopile, procese y mantenga información de calidad sobre el funcionamiento del sistema y sobre el desempeño institucional, y que esa información se comuniqué con prontitud a las instancias que la requieran para su gestión, dentro y fuera de la institución, todo ello de conformidad con las atribuciones y competencias organizacionales y en procura del logro de los objetivos institucionales. / c. **Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.** El SCI debe coadyuvar a que la organización **utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales.** / d. Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico. El SCI debe contribuir con la institución en la **observancia sistemática y generalizada del bloque de legalidad.** (La negrita y cursiva no consta en el original).*

2.4 Registro Contable de los Servicios Administrativos que brinda el IMAS al Departamento de Empresas Comerciales

Para la retribución del monto fijo mensual, utilizan una base salarial de funcionarios del IMAS, lo cual no se logró determinar la composición del factor porcentual utilizado para obtener el monto mensual a retribuir de manera fija, mismo que no cuenta con un detalle de los servicios que respaldan dicho monto²¹ generando con ello una imprecisión del reconocimiento del gasto para el registro contable del Departamento de Empresas Comerciales, así como la utilización y registro por parte del IMAS de la partida presupuestaria “1.04.99 Otros Servicios de Gestión y Apoyo” perteneciente a la partida presupuestaria mayor “1.04 Servicios de Gestión y Apoyo”, cuyo concepto está dado por el “Objeto Clasificador del Gasto”, y su objetivo es el registro de servicios profesionales, situación que no es la realidad del IMAS, ya que en ningún momento se está prestando dichos servicios administrativos bajo esa modalidad, sino que lo que se está haciendo, es retribuyéndose la ayuda que le proporciona al Departamento de Empresas Comerciales, mediante su equipo de trabajo y coadyuvar con tareas entre ellas; logística de compras, tecnologías de la información, servicios de reclutamiento y selección de personal, trámites presupuestarios, entre otros.

La Unidad de Contabilidad del IMAS envía mes a mes una “Nota de Débito” elaborada en excel y no asociada a ningún tipo de factura para la retribución de los servicios prestados en el mes, y la Unidad de Coordinación Administrativa del Departamento de Empresas Comerciales, solicita contenido presupuestario para el pago, registrando un gasto contra la cuenta por pagar al IMAS, debitando la cuenta “5120499000 Otros servicios de gestión y apoyo y acreditando la cuenta 2200053 del IMAS Instituto Mixto de Ayuda Social”, de acuerdo con el siguiente detalle:

²¹ Entrevista realizada a la Contadora del IMAS en fecha 16 de agosto de 2023.



Teléfono (506) 2202-4184 / 2202-4000
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
auditoria@imas.go.cr

Imagen No.1
Detalle del Registro Contable
Del Cobro mensual de Servicios por Gastos Administrativos

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	Importe	Mon	Texto	PosPre	Fondo	Ce gestor
1	31	2200053	INSTITUTO MIXTO DE A	ND 1889	49,760,389.57	CRC	INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL/SERV ADM	6200000000		
2	40	2119999140	GtosAcumGtosAdmin	ND 1889	49,760,389.57	CRC	PAGO DE SER ADM IMAS JULIO 2021	NULA	TL	1000000000
3	40	5120499000	Otros serv de gestió	ND 1889	49,760,389.57	CRC	PAGO DE SER ADM IMAS JULIO 2021	10499	TL	1300000000
4	50	5120499001	Otros serv de gestió	ND 1889	49,760,389.57	CRC	PAGO DE SER ADM IMAS JULIO 2021	NULA	IMAS	1000000000

De forma complementaria, Empresas Comerciales utiliza la partida presupuestaria **“1.04 SERVICIOS DE GESTIÓN Y APOYO”** contiene la subcuenta **“1.04.99 OTROS SERVICIOS DE GESTIÓN Y APOYO”** donde incorpora este gasto en el Presupuesto Anual Institucional, y el Clasificador por Objeto del Gasto Presupuestario ²², establece lo siguiente:

“1.04 SERVICIOS DE GESTIÓN Y APOYO Están constituidos por los gastos de servicios profesionales, técnicos y misceláneos, con personas físicas o jurídicas, tanto nacionales como extranjeras para realizar trabajos específicos en diversos campos. La prestación de estos servicios no implica la existencia de relación laboral, por cuanto corresponde a contratos administrativos que se rigen por lo estipulado en la Ley y Reglamento de Contratación Administrativa, así como por las demás leyes conexas. Se incluyen en este grupo los conceptos de consultorías y honorarios que comprenden la contratación transitoria para la prestación de servicios técnicos, profesionales y otros. También incluye, todas aquellas otras contrataciones con características similares aun cuando no sean de carácter ocasional, pero que tienen en común la inexistencia de relación laboral, como es la contratación de servicios con sociedades anónimas laborales y aquellas que brindan servicios generales.

²² Clasificador económico del Gasto del Sector Público, Julio 2004. Ministerio de Hacienda, Dirección Nacional de Presupuesto. que ostenta la clasificación económica del gasto, la cual consiste en la identificación y agrupación de los egresos del sector público en categorías homogéneas definidas según las características económicas de la transacción, cuyo propósito es servir a la medición del efecto en la economía de las operaciones del sector público. A su vez, permite diferenciar el gasto según la finalidad económica, en gasto corriente y de capital y las transacciones financieras, y a partir de éstas se deriva la clasificación indicada



Teléfono (506) 2202-4184 / 2202-4000
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
auditoria@imas.go.cr

1.04.99 Otros servicios de gestión y apoyo: Comprende el **pago por concepto de servicios profesionales y técnicos** en campos no contemplados en las subpartidas anteriores, con personas físicas o jurídicas, tanto nacionales como extranjeras para la realización de trabajos específicos. (La negrita y subrayado no son parte del original)

Del mismo modo, el Manual Funcional de Cuentas Contables para el Sector Público Costarricense²³, en la estructura por clase **5.1.2.04.99. Otros Servicios de Gestión y Apoyo**, en cuanto a este tema establece lo siguiente:

5.1.2.04.99. Otros servicios de gestión y apoyo Gastos devengados en concepto de **honorarios por servicios prestados por profesionales, técnicos, personas físicas o jurídicas**, relacionados con la realización de tareas no incluidas en las subcuentas anteriores, tales como servicios de espectáculos y entretenimiento, de arte, de microfilmación, de monitoreo, de embalaje, de bombeo, de filmación, de exhibiciones o exposiciones, entre otros. (La negrita y subrayado no es parte del original).

3. CONCLUSIONES

Con fundamento en los resultados obtenidos en el presente informe, se concluye lo siguiente:

1. De conformidad con los resultados obtenidos en el presente estudio, existen oportunidades de mejora vinculadas a las actividades de control, referente a los servicios administrativos que el IMAS brinda al Departamento de Empresas Comerciales y la valoración de calidad de estos, enfocados en medir la eficiencia y eficacia.
2. También se expone la ausencia de un procedimiento institucional, así como el análisis y reconocimiento de todos los costos involucrados en la gestión brindada por el IMAS, componentes fundamentales para la obtención del monto final asociado, a los servicios administrativos brindados por el IMAS al Departamento de Empresas Comerciales.

²³ Directriz MH-DGCN-DIR-DIR-003-2023 del 22 de mayo del 2023. Contabilidad Nacional del Ministerio de Hacienda de Costa Rica.



4. RECOMENDACIONES

DISPOSICIONES LEGALES SOBRE RECOMENDACIONES

Esta Auditoría Interna respetuosamente se permite recordar que de conformidad con lo preceptuado por el artículo 36 de la Ley General de Control Interno, N.º 8292, disponen de diez días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo 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, 37, 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 37.- Informes dirigidos al jerarca. Cuando el informe de auditoría esté dirigido al jerarca, este deberá ordenar al titular subordinado que corresponda, en un plazo improrrogable de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de tales recomendaciones, dentro del plazo



Teléfono (506) 2202-4184 / 2202-4000
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
auditoria@imas.go.cr

indicado deberá ordenar las soluciones alternas que motivadamente disponga; todo ello tendrá que comunicarlo debidamente a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente.

Artículo 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.º 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 GERENTA GENERAL

4.1 Someter al Consejo Directivo la aprobación de la metodología que se elabore como resultado de la recomendación 4.2 y 4.3.

4.2 Ordenar a quien corresponda definir los parámetros para evaluar la calidad del servicio que se le presta al Departamento de Empresas Comerciales y aprobar la propuesta que se elabore (**ver puntos 2.1 y 2.2**).

AL DIRECTOR DE SOPORTE ADMINISTRATIVO

4.3 Elaborar en conjunto con el Director de Gestión de Recursos, la metodología para la retribución de los servicios administrativos que brindan las personas funcionarias del Programa Actividades Centrales del Instituto Mixto de Ayuda Social al Programa Empresas Comerciales ajustada a un modelo de cálculo, donde se garantice una correlación entre el monto a retribuir por el Departamento de Empresas Comerciales y los servicios administrativos prestados por el IMAS y someterla a aprobación de la Gerencia General. (**ver punto 2.3 y punto 2.4**).



Teléfono (506) 2202-4184 / 2202-4000
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
auditoria@imas.go.cr

4.4 Establecer las acciones correspondientes con la jefatura de la Unidad de Presupuesto y la Unidad de Contabilidad, para que se determinen las partidas presupuestarias, cuentas contables atinentes y específicas, que sean pertinentes, con el concepto y marco normativo regulatorio de las mismas, para garantizar que los registros de las retribuciones obtenidas de la *“metodología para la retribución de los servicios administrativos que brindan las personas funcionarias del Programa Actividades Centrales del Instituto Mixto de Ayuda Social al Programa Empresas Comerciales”* cumplan con el origen y destino específico de los recursos retribuidos al IMAS por parte del Departamento de Empresas Comerciales y observen el bloque de legalidad aplicable. (ver punto 2.1.2 y punto 2.4).

5. 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:

Nº REC.	PLAZO PROPUESTO Meses	FECHA CUMPLIMIENTO
4.2	4 meses	31-05-2024
4.3	4 meses	31-05-2024
4.1	5 meses	28-06-2024
4.4	6 meses	31-07-2024

Revisado por:

Aprobado por:

Cristian Santiago Morales Ugalde
COORDINADOR DE AUDITORIA
Unidad de Gestión de Empresas Comerciales

Marianela Navarro Romero
AUDITORA GENERAL

AUDITORÍA INTERNA

Febrero, 2024.



Teléfono (506) 2202-4184 / 2202-4000
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
auditoria@imas.go.cr

ANEXOS

ANEXO 1

DETALLE DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS QUE BRINDA EL IMAS AL PROGRAMA EMPRESAS COMERCIALES

Presidencia Ejecutiva:

- ✓ Acompañamiento en tema de ventas.
- ✓ Temas de convenios.
- ✓ Enlace presidencia con otros Ministerios.

Gerencia General:

- ✓ Dirección General (control y seguimiento).
- ✓ Firma de contratos, documentos aduanales (facturas, BÍ's, etc.)
- ✓ Emisión de documentos (normativa, políticas y procedimientos).
- ✓ Seguimiento y evaluación del negocio.
- ✓ Proyectos y temas de interés.
- ✓ Apoyo externo a Empresas Comerciales y Subgerencia de Gestión de Recursos.
- ✓ Nombramientos de personal.

Subgerencia de Soporte Administrativo:

- ✓ Aprobación de transferencias pago a proveedores nacionales e internacionales de Empresas Comerciales.
- ✓ Aprobación de modificaciones presupuestarias

Subgerencia de Gestión de Recursos:

- ✓ Apoyo Operativo: contrataciones, instrucciones y seguimiento.
- ✓ En la parte Gerencial: Línea Estratégica.
- ✓ Proyectos de desarrollo de negocio.
- ✓ Seguimiento y control de resultados operativos.
- ✓ Una serie de instrucciones para que sea ejecutado (procedimientos, planes, acciones)
- ✓ Temas para el Consejo Directivo que Empresas Comerciales trabaja y la Subgerencia apoya o temas que propiamente lleva la Subgerencia o Consejo Directivo.

Asistente de Gestión de Recursos:

- ✓ Seguimiento a las recomendaciones de Auditoría interna y externa.



Teléfono (506) 2202-4184 / 2202-4000
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
auditoria@imas.go.cr

- ✓ Coordinaciones POI, POGE.
- ✓ Seguimiento Control Interno.

Auditoría Interna:

- ✓ Informes y estudios de la Auditoría Interna.
- ✓ Aprobar y presentar el resultado de los estudios de auditoría o estudios especiales.
- ✓ Seguimiento de recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna del IMAS.

Planificación Institucional:

- ✓ Elaboración POI, POGE.
- ✓ Seguimiento y evaluación.
- ✓ Revisión de reglamentos y normativa competente a Empresas Comerciales.
- ✓ Reestructuración Administrativa.

Asesoría Jurídica:

- ✓ Asesorar a Empresas Comerciales en términos de contratos con proveedores y otras instancias, así como en cuanto a su régimen de empleo.
- ✓ Consultas de índole jurídica desde regímenes, espacios en Aeropuertos.
- ✓ Contratos (desde la formulación, hasta recepción de nota de cierre).
- ✓ Convenios y addendum.
- ✓ Defensa procesos judiciales.
- ✓ Demandas en procesos contra la Administración.

Tecnologías de Información:

- ✓ Establece todas las políticas y lineamientos de TI.
- ✓ Inclusión de usuarios a nivel de servidores.
- ✓ Plataforma de Comunicación, routers, fibra óptica.
- ✓ Canaliza lo concerniente entre las empresas MAP Soluciones, LDCOM, equipos de cómputo, soporte con los sistemas PWH.

Área de Administración Financiera:

- ✓ Controlar, verificar, fiscalizar y autorizar las transacciones financieras que se transfieran a las Empresas Comerciales y a terceros con lo que existan compromisos institucionales.
- ✓ Consultas a nivel de toda la parte Administrativa Financiera.



Teléfono (506) 2202-4184 / 2202-4000
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
auditoria@imas.go.cr

- ✓ Supervisión, verificación, fiscalización de los procesos realizados por parte de presupuesto, contabilidad y tesorería (que se encuentren de forma correcta los procesos).

Unidad de Tesorería:

- ✓ Flujos de Efectivo.
- ✓ Emisión de cheques, transferencias.
- ✓ Custodia.
- ✓ Venta de dólares.
- ✓ Comisiones.
- ✓ Gestiones bancarias.
- ✓ Inversiones transitorias.
- ✓ Pago a proveedores nacionales e internacionales.

Unidad de Presupuesto:

- ✓ Control del Presupuestario.
- ✓ Realizar informes de Ejecución presupuestaria.
- ✓ Modificaciones presupuestarias, específicas y generales.
- ✓ Evacuación de dudas.
- ✓ Análisis de las cuentas.
- ✓ Estudios, análisis ejecución presupuestaria.
- ✓ Controlar egresos, ingresos y gastos.

Unidad de Contabilidad:

- ✓ La Unidad de Contabilidad no le presta servicios administrativos a la DEC.

Área de Servicios Generales:

- ✓ Planificar y presupuestar los requerimientos institucionales relacionados con los servicios generales institucionales.
- ✓ Mantiene controles sobre los diferentes trabajos asignados al área en materia de transportes, mantenimiento, archivo, contratos y servicios en general.
- ✓ Recomendar y fiscalizar construcciones, adiciones y mejoras de infraestructura.
- ✓ Fiscalizar contrataciones de servicios, mantenimientos, compara de equipos a nivel institucional, con la finalidad de mantener los mismo de acuerdo con lo estipulado en los contratos firmados y que estos se presten de la mejor manera y en forma oportuna; firmar actos administrativos finales, mediane la revisión cuidadosa de la documentación, para evitar malversación de fondos públicos.



Teléfono (506) 2202-4184 / 2202-4000
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
auditoria@imas.go.cr

Desarrollo Humano

- ✓ Controla lo referente a la administración de puestos y salarios, clasificación y valoración, salud ocupacional, capacitación, reclutamiento, selección e inducción,
- ✓ Evalúa que se realicen de manera científica y oportuna, los procesos de reclutamiento, selección e inducción del personal nuevo que requiere el IMAS para su correcto desempeño.
- ✓ Ejecutar los procesos sustantivos que son propios de la gestión y desarrollo del capital humano, tales como reclutamiento y selección, clasificación de puestos, salud ocupacionales y administración de salarios.
- ✓ Llevar los procesos referentes a vacaciones, permisos, licencias, tiempo extraordinario, asistencia y puntualidad, acciones de personal, salarios, estudios de clasificación y valoración de puestos, capacitación, salud ocupacional, servicios médicos, entre otros.

Proveeduría Institucional

- ✓ Participa en forma proactiva en la comisión de compras para Empresas Comerciales.
- ✓ Contrataciones administrativas para la adquisición de bienes y servicios institucionales.
- ✓ Recomendaciones adjudicación (concurso a proveedores en la plataforma de Merlink).
- ✓ Secretario (Ramón) de la Comisión de Compras de Empresas Comerciales.
- ✓ Revisión del Acta, recomendación de compra.
- ✓ Asesoría técnica especializada.
- ✓ Control de Seguros.
- ✓ Control de Activos.

Fuente: Oficio GG-2633-11-2015 del 9 de noviembre del 2015.



Teléfono (506) 2202-4184 / 2202-4000
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
auditoria@imas.go.cr

ANEXO 2

Detalle Metodología y variables o parámetros para utilizar para el cálculo del monto a pagar por los “Servicios Administrativos” que el IMAS brinda al Programa de Empresas Comerciales”

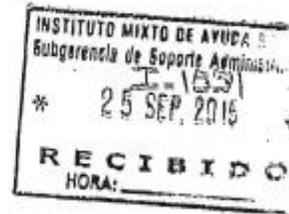


AEC N° 780-09-2015
21 setiembre 2015
Página 1 de 2

Un desafío para Costa Rica: Superar la pobreza

Licenciado
Gerardo Alvarado Blanco
GERENTE GENERAL

Licenciado
Daniel Morales Guzmán
SUBGERENTE
SOPORTE ADMINISTRATIVO



ASUNTO: Atención recomendación 4.3. Informe AUD 01-2015.

Estimados Señores

Con el propósito de dar cumplimiento a la Recomendación 4.3 del Informe AUD-01-2015, denominado **INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACIÓN DE LAS CUENTAS CONTABLES DE LAS EMPRESAS COMERCIALES** que textualmente señala:

“AL SUBGERENTE DE SOPORTE ADMINISTRATIVO

4.3. Elaborar, y someter a aprobación, la propuesta que regule el cobro al Programa de Empresas Comerciales de los Servicios Administrativos (servicios de gestión de apoyo), considerando entre otros aspectos, establecer el fundamento legal que sustenta el proceso de este cobro, la definición de las variables o parámetros que se utilizan para calcular el monto y los porcentajes que se aplican a las diferentes unidades ejecutoras del IMAS que prestan un servicio y coadyuvan con el funcionamiento de ese programa (Matriz de Servicios Administrativos). (Ver resultado 2.1 del presente informe) (Plazo: 9 Meses, vence: 30 de setiembre del 2015)”. La negrita y subrayado no son del original

Al respecto se procedió analizar, valorar y se acordó ratificar (Jefaturas del Programa y funcionarios del Área Financiera conjuntamente, las variables o parámetros que utiliza el Área de Administración Financiera para el cálculo del monto que anualmente percibe la institución por concepto de cobro de “Servicios Administrativos” del Programa de Empresas Comerciales, por los servicios que brindan las diferentes Unidades Institucionales a éste. Las variables se detallan a continuación,

METODOLOGÍA Y VARIABLES O PARÁMETROS A UTILIZAR
CÁLCULO DEL MONTO A PAGAR POR LOS “SERVICIOS ADMINISTRATIVOS”
QUE IMAS BRINDA AL PROGRAMA DE EMPRESAS COMERCIALES

	VARIABLES O PARÁMETROS	DESARROLLO FORMULA
1	Monto acumulado en cada Jefatura para el período vigente (2015)	31.763,29
2	(+) Monto salario bruto cada Jefatura del período vigente	33.076,81
3	(/) Resultado obtenido de la sumatoria de los puntos 1 y 2 entre el monto total de la operación	64.830,10 / 745.797,80 = 9%
4	Salario bruto cada Jefatura multiplicado (x) por el porcentaje obtenido en el punto anterior.	33.076,81 x 9% = 2.976,27
5	(+) sumar resultado del punto anterior con el monto de cada Jefatura definido para el período vigente (2015)	2.976,27 + 31.763,29 = 34.628,57
6	Sumar resultados del punto anterior, para obtener el monto proyectado del período siguiente.	378.078,9

Un aspecto importante de tomar en consideración es que para el caso del Subgerente de Gestión de Recursos, se establece el porcentaje del salario en un 50%, dado que su Cargo está ubicado en la “Relación de Puestos” en el Programa de Actividades Centrales pero la mayor parte de su jornada laboral la dedica a atender los asuntos del Programa de Empresas Comerciales.

Para mejor claridad, se incorpora en el presente oficio un cuadro que contiene la totalidad de los datos que se utilizan para la determinación del monto que percibirá la institución durante el período 2016.



Teléfono (506) 2202-4184 / 2202-4000
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
auditoria@imas.go.cr



INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
ÁREA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
AAF-82-09-2015
AEC N° 780-09-2015
21 setiembre 2015
Página 2 de 2

Un desafío para Costa Rica: Superar la pobreza

AREA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
CALCULO GASTO ADMINISTRATIVO AÑO 2016
EMPRESAS COMERCIALES
(en miles de colones)

Table with 7 columns: UNIDAD EJECUTORA, MONTO 2015, SALARIO ANUAL BRUTO 2015 CADA JEFATURA, TOTAL, CRECIMIENTO ANUAL RELATIVO, CRECIMIENTO ANUAL ABSOLUTO, MONTO 2016. Rows include various administrative units like Presidente Ejecutivo, Gerente General, Subgerente de Soporte Administrativo, etc.

Además, con el interés de "establecer el fundamento legal que sustenta el proceso de este cobro", conforme lo solicita la citada recomendación, adjunto se remite una propuesta de acuerdo para que sea sometido a valoración y aprobación del Consejo Directivo la metodología antes descrita.



Alex Ramirez Quesada
JEFE ADMINISTRATIVO A.I.
PROGRAMA EMPRESAS COMERCIALES



Licda. Carolina Murillo Rodriguez
ADMINISTRADORA GENERAL A.I.
PROGRAMA EMPRESAS COMERCIALES

Viviana Solano
Lic. Viviana Solano Aguilar
PROFESIONAL EJECUTORA
UNIDAD DE PRESUPUESTO

Lic. Geovanni Cambronero Herrera
SUBGERENTE
GESTIÓN DE RECURSOS

Lic. Alexander Porras Moya
JEFE
UNIDAD DE PRESUPUESTO

Luz Marina Campos Ramirez
JEFA
ÁREA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA



Fuente: AAF-82-090-2015 y AEC No 780-09-2015



Teléfono (506) 2202-4184 / 2202-4000
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
auditoria@imas.go.cr

ANEXO 3

DETALLE EXCEL CALCULO SERVICIOS ADMINISTRATIVO 2018

PROGRAMA EMPRESAS COMERCIALES

(en miles de colones)

MONTO A PAGAR EL 2017	SALARIO ANUAL BRUTO 2018 (1)	SUMATORIA LINEAS 1 Y 2	% SALARIO 2018	CRECIMIENT O ABSOLUTO	MONTO ANUAL 2018 POR SERVICIOS BRINDADOS (2)
34,628.57	-	34,628.57	9.16%	-	40,377.31
32,326.67	-	32,326.67	8.55%	-	36,067.97
35,059.09	-	35,059.09	9.27%	-	38,914.21
49,714.39	-	49,714.39	13.15%	-	54,409.48
373.95	-	373.95	0.10%	-	1,116.20
31,145.92	-	31,145.92	8.24%	-	38,806.50
26,577.43	-	26,577.43	7.03%	-	29,526.30
29,443.14	-	29,443.14	7.79%	-	32,624.91
26,155.98	-	26,155.98	6.92%	-	29,221.52
30,051.67	-	30,051.67	7.95%	-	33,352.24
676.29	-	676.29	0.18%	-	2,069.33
638.72	-	638.72	0.17%	-	1,950.96
701.14	-	701.14	0.19%	-	2,142.33
29,551.05	-	29,551.05	7.82%	-	33,474.83
26,376.85	-	26,376.85	6.98%	-	31,057.86
24,658.01	-	24,658.01	6.52%	-	28,248.87
378,078.86	-	378,078.86	100%	-	433,360.81

Fuente: Presupuesto Institucional