AUD008-2023

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA APLICACIÓN DE LAS FICHAS DE INFORMACIÓN SOCIAL

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO 2
1. INTRODUCCIÓN 4
1.1. Origen del Estudio 4
1.2. Objetivo General 4
1.3. Alcance y Periodo de Estudio 4
1.4. Comunicación verbal de los resultados 5
2. RESULTADOS 5
2.1. Verificación de la Ficha de Información Social sin visita domiciliar 5
2.2. Verificación de Fichas de Información Social aplicadas mediante el SACI 8
3. CONCLUSIONES 14
4. RECOMENDACIONES 14
PLAZOS DE RECOMENDACIONES 17

AUD008-2023

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA APLICACIÓN DE LAS FICHAS DE INFORMACIÓN SOCIAL

RESUMEN EJECUTIVO

¿Qué examinamos?

Esta auditoría se realiza de conformidad con el Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el 2023, cuyo objetivo consiste en verificar si las Áreas Regionales de Desarrollo Social aplican las Fichas de Información Social (FIS) de acuerdo con la normativa institucional, determinar el porcentaje de FIS que se aplican en escritorio con respecto al total aplicadas en las ARDS y verificar los controles establecidos para la aplicación de la FIS por medio del SACI.

¿Por qué es importante?

La importancia radica en la necesidad de analizar de una forma razonable los procedimientos que permiten obtener la información con la cual se completa la información relevante que se obtiene mediante las Fichas de Información Social (FIS) en cumplimiento con la normativa establecida.

¿Qué encontramos?

De la revisión efectuada, se determinaron oportunidades de mejora en el proceso de cumplimiento del porcentaje de verificación física de las Fichas de Información Social aplicadas sin visita domiciliar. También, se determinó el incumplimiento del segundo addendum del contrato en el indicador denominado “Porcentaje de evaluación y verificación”, para lo cual se debe ejecutar el régimen sancionatorio establecido según el contrato firmado entre el Consorcio Grupo PRIDES y la institución, asimismo se detectó una inconsistencia en la información contenida en la cláusula cuarta del segundo addendum mencionado.

¿Qué sigue?

Dadas las debilidades encontradas, esta Auditoría Interna emite recomendaciones a la Dirección de Desarrollo Social para que realice las acciones administrativas con el fin de analizar la legalidad de que la persona administradora del contrato aplique el régimen sancionatorio, por el incumplimiento del indicador denominado “*Porcentaje de evaluación y verificación*”, por parte del contratista, para que las UIPER realicen los ajustes a las muestras de las FIS aplicadas sin visita domiciliar que deben ser verificadas tomando en cuenta todos los factores que pueden dificultar el cumplimiento del porcentaje de verificación, para analizar la posibilidad de modificar la normativa correspondiente para excluir de la muestra a las familias en condición socioeconómica “No Pobres” y que no tienen relación con el otorgamiento de beneficios y finalmente una vez finalizado el análisis de la legalidad de ejecutar el régimen sanatorio si corresponde, ordenar las acciones para

ejecutar el régimen sancionatorio, por el incumplimiento del indicador denominado "*Porcentaje de evaluación y verificación"*, por parte del contratista.

AUD008-2023

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA APLICACIÓN DE LAS FICHAS DE INFORMACIÓN SOCIAL

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Origen del Estudio

La realización de la presente auditoria se justifica de acuerdo con lo establecido en el Plan Anual de Trabajo para el 2023.

1.2. Objetivo General

Verificar si las Áreas Regionales de Desarrollo Social aplican las Fichas de Información Social (FIS) de acuerdo con la normativa institucional, determinar el porcentaje que se aplican en escritorio con respecto al total de FIS aplicadas en las ARDS y verificar los controles establecidos para la aplicación de la FIS por medio del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI).

1.3. Alcance y Periodo de Estudio

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

El periodo de la auditoría comprende el año 2021 y el primer semestre del 2022, con el fin de evaluar los procedimientos de aplicación de la FIS en las Áreas Regionales de Desarrollo Social y mediante el Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI).

La auditoría se realiza de conformidad con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (NGA), las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, el Manual de Procedimientos de la Auditoría Interna del IMAS y sus modificaciones, así como la demás normativa de auditoría de aplicación y aceptación general. Para llevar a cabo esta auditoría se utilizaron como criterios de evaluación los siguientes:

- Ley 4760, Ley de creación del Instituto Mixto de Ayuda Social, versión 6 del 4/05/2022.
- Ley N° 8292, Ley General de Control Interno, versión 1 del 27/08/2002.
- Reglamento para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de Beneficios del IMAS, versión 7 del 27/07/2021.
- Manual para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de Beneficios del IMAS, versión 5 del 11/01/2021, IMAS-GG-0052-2021.

- Procedimiento para la Verificación de las Fichas de Información Social Aplicadas sin Visita Domiciliar, versión 1 del 11/01/2019, GG-0052-01-2019

1.4. Comunicación verbal de los resultados

En reunión celebrada el 25 de setiembre de 2023, se comunicaron los resultados del presente informe a la Gerente General y a la jefatura del Departamento de Sistemas de Información Social el 29 de setiembre del mismo año se presentaron los resultados al Director de Desarrollo Social, en las cuales se efectuaron observaciones que, en lo pertinente, una vez valoradas por esta Auditoría Interna, fueron incorporadas en el presente informe.

2. RESULTADOS

2.1. Verificación de la Ficha de Información Social sin visita domiciliar

Las Áreas Regionales de Desarrollo Social Chorotega, Heredia, Suroeste y Huetar Caribe durante el periodo 2021 y las Áreas Regionales de Desarrollo Social Chorotega, Suroeste y Huetar Caribe en el primer semestre del 2022, no verificaron de forma física el 10% de las Fichas de Información Social (FIS) aplicadas sin visita domiciliar según lo dispuesto en Directriz IMAS-GG-1585-2020[1], como se muestra a continuación:

Tabla 1

Porcentaje efectivo de verificación de las FIS aplicadas sin visita domiciliar en el periodo 2021 y en el I semestre 2022

ARDS	2021				ARDS	I semestre 2022			
	Total, de fichas 151[1]	Muestra de la UIPER	Total, verificadas	Porcentaje efectivo calculado por la AI		Total, de fichas 151[1]	Muestra de la UIPER	Total, verificadas	Porcentaje efectivo calculado por la AI
Chorotega	5,123.00	550.00	450.00	9%	Chorotega	3,791.00	443.00	330.00	9%
Huetar Caribe	6,444.00	663.00	577.00	9%	Huetar Caribe	4,203.00	345.00	291.00	7%
Suroeste	5,698.00	673.00	461.00	8%	Suroeste	3,345.00	334.00	264.00	8%
Heredia	4,724.00	406.00	341.00	7%					

1 Corresponde al codigo especial de las "FIS mediante aplicación no domiciliar"

Fuente: Elaboración propia

Al respecto el Procedimiento para la Verificación de las Fichas de Información Social aplicadas sin Visita Domiciliar[2] se refiere al tema de la siguiente manera:

> **1. INTRODUCCION** / Los criterios básicos resultantes de este proceso se detallan a continuación: /• Utilizar un porcentaje uniforme de verificación para las FIS-151 (A o B). Se

[1] De las ocho horas del día 07 de julio de dos mil veinte y derogada mediante la Directriz IMAS-GG-2628-2022 de las nueve horas y veinte minutos del día veintiuno de diciembre del dos mil veintidós.

[2] Aprobado mediante el oficio GG-0052-01-2019 del 11/01/2019

propone un 20%, que es el promedio del 15 y 25% que se ha manejado hasta el año 2018. Dicho porcentaje corresponde a la verificación efectiva que debe realizar cada una de las ARDS.

[…]

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA VERIFICACIÓN DE LAS FICHAS DE INFORMACION SOCIAL APLICADAS SIN VISITA DOMICILIAR /Cuadro 1. Procedimiento para la Verificación de las Fichas de Información Social Aplicadas Sin Visita Domiciliar. /5 /Se calcula el tamaño de muestra necesario (muestra efectiva), el cual se obtiene como: N x 0,2 (N multiplicado por 0,2). El valor 0,2 corresponde al 20% establecido para la verificación. El resultado se identifica como "n". (Según aspectos señalados en el Anexo 1). /Persona entrevistadora o personal profesional encargado de la verificación, Persona funcionaria de UIPER. /6 /La muestra establecida según el punto anterior se debe incrementar por causas que afectan el trabajo de campo, como lo son: personas ausentes o ausencia de informantes calificados, direcciones incorrectas que impiden ubicar la vivienda, cambios de domicilio; etc. Para contar con el tamaño de muestra definitivo SIS recomienda realizar el cálculo n/0,75 (n dividido por 0,75). No obstante, a recomendación de la UIPER, las ULDS pueden variar el valor 0,75 según el porcentaje que la experiencia acumulada señala como el porcentaje de casos en los que No se logra una visita fructífera a nivel del ARDS (o de la ULDS). /(SI SON FICHAS SIN DIGITAR PASAR AL PUNTO 7, SI NO SE PASA AL PUNTO 8). /Persona entrevistadora o personal profesional encargado de la verificación, Persona funcionaria de UIPER. /… /8 /Se aplica una selección aleatoria a partir del tamaño de muestra ajustado (punto 6) y el valor N; con base en alguna aplicación por internet, procedimiento de muestreo simple al azar sin reemplazo. Los folios seleccionados se identifican en el listado. (PASAR AL PUNTO 9). /Persona entrevistadora o personal profesional encargado de la verificación, Persona funcionaria de UIPER.

[…]

10. ANEXOS /Anexo 1. Descripción de algunos aspectos vinculados con el muestreo de lotes de fichas (no digitadas) /… /Procedimiento para hacer la selección de las muestras: /1. Separar las fichas que se han aplicado sin visita domiciliar. Establecer el total (N). /2. El tamaño de la muestra se establece con el cálculo N x 0,20. El 20% del total de fichas. /3. Al resultado del punto 2 se le aplica el siguiente ajuste: n/0,75 (n dividido por 0,75). Corresponde al incremento necesario, con base en el conocimiento de situaciones que dificultan obtener verificaciones efectivas durante el trabajo de campo. /4. Extraer y contar las fichas que se van a verificar; según el criterio de juicio antes señalado. /5. Si el tamaño de la muestra obtenida mediante el criterio de juicio es menor que la muestra calculada en el punto 3, se hace la diferencia para

> determinar cuántas fichas faltan para completar la muestra total. /… (El subrayado no es parte el original)

Por su parte el Por Tanto Cuarto de la Directriz IMAS-GG-1585-2020, indica dentro de lo de interés lo siguiente:

> **CUARTO**: Que se mantiene, lo avalado mediante oficio IMAS-GG-1102-2020 respecto al Procedimiento para la Verificación Domiciliar de la FIS-151 (PR-SIS-003, aprobado mediante oficio GG-0052-01-2019), cuyo porcentaje de verificación será de un 10% para todos los registros del período 2020.

Esta situación se presenta debido a las siguientes situaciones, según lo indicado por las Áreas Regionales de Desarrollo Social Chorotega, Heredia, Suroeste y Huetar Caribe:

- Efecto de la pandemia provocada por el COVID-19.
- Poca disponibilidad del vehículo institucional así como del operador de este, ya que se debía atender otras situaciones prioritaria que requerían visitas de campo.
- No contar con equipo móvil (vehículo).
- Largas distancias entre las comunidades, lo dificulta el desplazamiento a las zonas.
- No localización de las viviendas por direcciones erróneas o cambios de domicilio.
- Cambio de número telefónico.
- Ausencia de un informante calificado en la vivienda.
- Limitación de dispositivos tecnológicos (tabletas y teléfonos móviles).
- Rechazo de la verificación por parte de las personas beneficiarias por quedar calificadas en condición socioeconómica “No Pobres”.
- Ausencia de las personas en las casas de habitación.
- Renuncia o Incapacidad de la persona profesional responsable de las verificaciones.

Lo anterior aunado a que no se realizan los ajustes a las muestras para llegar al porcentaje de verificación efectiva establecido por la institución.

El no cumplir con las verificaciones de las FIS incluidas en las muestras incrementa el riesgo de sesgo en la información recolectada mediante este instrumento y que esta no sea congruente con la realidad de las personas beneficiarias lo que no garantiza la certeza de la información contenida en las FIS, ocasionando un debilitamiento del Sistema de Control Interno en el proceso de aplicación de las FIS.

2.2. Verificación de Fichas de Información Social aplicadas mediante el SACI

El Consorcio Grupo PRIDES[3] mediante el informe denominado "*Informe Proyecto Aplicación FIS Anual 2022*" presenta a diciembre 2022, la calidad de la aplicación de las fichas finalizadas en el apartado 3 denominado "*Indicador del Porcentaje de evaluación y verificación de fichas*" de la siguiente manera:

> ***3. Indicador del Porcentaje de evaluación y verificación de fichas*** */Con este indicador se desea medir la calidad de la aplicación de las fichas finalizadas. /A continuación, en la tabla 5, se muestra el porcentaje de fichas que han sido evaluadas y verificadas desde el mes de marzo hasta el mes de diciembre 2022.*

Tabla 5: Indicador porcentaje de evaluación y verificación

Mes	FA	FEV	PEV	PEV.A
Marzo 2022	358	0	0%	0%
Abril 2022	418	0	0%	0%
Mayo 2022	750	1	0.1%	0.1%
Junio 2022	576	0	0%	0%
Julio 2022	497	1	0.2%	0.2%
Agosto 2022	535	4	0.7%	0.7%
Setiembre 2022	358	68	19%	19%
Octubre 2022	522	56	10.7%	10.7%
Noviembre 2022	389	40	10.3%	10.3%
Diciembre 2022	471	7	1.5%	1.5%
Total	4.874	176	3.6%	3.6%

**FA= FICHAS APLICADAS*
**FEV= FICHAS EVALUADAS Y VERIFICADAS*
**PEV= PORCENTAJE DE EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN*
**PEV.A= PORCENTAJE DE EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN ACUMULADO.*

Por su parte en el documento denominado "Componentes técnicos del proceso de Aplicación de fichas con Consorcio Grupo PRIDES S.A."[4] , se establece el porcentaje de verificación de evaluación y verificación de la siguiente manera:

---

[3] Empresa a la que se le adjudico la licitación N° 2019LN-000001-0005300001, para la "Contratación de servicios de un Centro de Contacto para brindar el soporte y desarrollo del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI)", el cual se utiliza para la aplicación de la Fichas de Información Social (FIS)

[4] Elaborado por el funcionariado del Departamento de Sistemas de Información Social con el visto bueno de la Dirección de Desarrollo Social según el oficio IMAS-SGDS-ASIS-0276-2021 del 1/07/2021 y aprobado por el Consejo Directivo mediante el acuerdo N° 232-08-2021 del 19/08/2021.

4. Descripción del proceso /… /4.1 Detalle de las etapas a implementar según el proceso de aplicación fichas (aplicación, digitación, evaluación y verificación) /… /4.1.3. Evaluación /… /El Consorcio Grupo PRIDES S.A. deberá escuchar mensualmente un 20% de las grabaciones efectuadas y comparar contra lo registrado en el SIPO, este porcentaje podrá disminuir paulatinamente conforme se evidencie mejoras en el proceso de captura de datos. La empresa deberá de realizar la evaluación de los casos del mes en curso una vez que se finalice dicho periodo, por lo tanto, en los primeros 5 días hábiles evaluará el 20% de los casos del mes anterior. /… /**4.1.4. Verificación /…** /Desde el punto de vista del Consorcio Grupo PRIDES S.A., deberá analizar la prudencia y adecuada forma de abordar las consultas de la ficha hacia la persona informante calificada, así como la cordialidad en la atención y servicio brindado, aplicando lo estipulado en la norma Customer Operations Performance Center (*COPC),* donde deberá verificar un 20% mensual, de manera aleatoria. Sin embargo, en caso de solicitud puntual por parte de ASIS, la empresa deberá atender la solicitud y no ser considerada en el 20% descrito anteriormente. /La empresa deberá de realizar la verificación de los casos del mes en curso una vez que se finalice dicho periodo, por lo tanto, en los primeros 5 días hábiles verificará el 20% de los casos del mes anterior. (El subrayado no es del original)

Por lo tanto al comparar el porcentaje del indicador denominado "*Porcentaje de evaluación y verificación de las fichas*" indicado en el Informe emitido por el Consorcio Grupo PRIDES con el 20% establecido en el documento elaborado por la institución se determina que durante el periodo de marzo a diciembre del 2022 el contratista no cumple con el porcentaje del indicador según se detalla a continuación:

Tabla 3

Comparativo porcentaje meta vs porcentaje de evaluación y verificación.

Mes	% según informe PRIDES	% según componente técnicos	Diferencia calculada por la Auditoría
Marzo	0.00%	20%	20.00%
Abril	0.00%	20%	20.00%
Mayo	0.10%	20%	19.90%
Junio	0.00%	20%	20.00%
Julio	0.20%	20%	19.80%
Agosto	0.70%	20%	19.30%
Septiembre	19.00%	20%	1.00%
Octubre	10.70%	20%	9.30%
Noviembre	10.30%	20%	9.70%
Diciembre	1.50%	20%	18.50%

Fuente: Informe PRIDES, Componentes técnicos.

Al respecto la cláusula tercera denominada “Del procedimiento de control de calidad” del “Segundo Addendum al contrato para la contratación de servicios de un centro de contacto para brindar el soporte y desarrollo del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI) suscrito entre el IMAS y el consorcio PRIDES (Tecnosistemas PRIDESSA S.A. y grupo PRIDES de Costa Rica AC S.A.) según licitación pública 2019LN-000001-00053-00001”, indica lo siguiente:

TERCERA. **DEL PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CALIDAD /… /Descripción de responsabilidades y procesos según actividades definidas a los actores**: Cuadro 1. **Definición de actores a partir de sus actividades y roles**

ACTORES	ROLES	FUNCIONES	ACTIVIDADES
[…]	[…]	[…]	[…]
Consorcio Grupo Prides S.A.	Ejecutor del contrato	-Implementar y ejecutar los nuevos flujos de los servicios contemplados en el contrato. -Dar seguimiento a los procesos internos de los flujos implementados Realizar/implementar las solicitudes de mejoras según cambios en sistemas o bien, en la parte operativa del SACI. -Conformar los equipos solicitados por ASIS para este contrato. -Intermediar en los procesos de capacitación y dar seguimiento. -Diseñar en sistema el reporte de seguimiento de fichas (aplicación, digitación, evaluación, verificación) -Elaborar reportes de Evaluación/verificación -Efectuar correcciones según hallazgos encontrados.	-Realizar los cambios a los sistemas, según los nuevos flujos - Incorporar a los nuevos equipos en la dinámica del SACI. -Ejecutar y probar los cambios en los sistemas. -Convocar al personal requerido de Prides para los procesos de capacitación. -Ejecutar las etapas de Aplicación de fichas. -Brindar reportes e información requerida por ASIS -Realizar el proceso de Verificación de la grabación contra la Aplicación de fichas
[…]	[…]	[…]	[…]

INDICADORES DE GESTIÓN. Como puntos de análisis y monitoreo de gestión en la actualización y aplicación de fichas, se agregarían sobre los ya existentes los siguientes 5 indicadores de gestión: /… /**PORCENTAJE DE EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN DE FICHAS.** Con este indicador se desea medir la calidad de la aplicación de fichas finalizadas por el contratista. Para ello, se establecerá un acuerdo entre las partes para definir dicha proporción para cada proceso independiente (evaluación y verificación).

Fórmula:
PEV= FEV/FA
Considerando:
PEV =Porcentaje de evaluación y verificación
FEV = Fichas evaluadas y verificadas
FA = Fichas aplicadas.

Porcentaje de evaluación y verificación: Proporción que se definirá entre IMAS y Consorcio Grupo Prides. **Fichas evaluadas y verificadas:** Cantidad de fichas que cumplen con los

procesos de evaluación y verificación según procedimiento del IMAS. /… (El subrayado no es del original)

Asimismo clausula cuarta de ese mismo cuerpo normativo denominada "Del régimen sancionatorio" indica lo siguiente:

CUARTA. DEL RÉGIMEN SANCIONATORIO. Se debe agregar nuevos componentes sancionatorios a los ya existentes en la contratación previo al debido proceso, a partir de los indicadores de gestión descritos en el punto anterior, por lo tanto, se da el detalle de la multa de acuerdo con cada indicador propuesto: /… /**C. Porcentaje de evaluación y verificación de fichas.** Según el porcentaje acordado entre ambas partes, en caso de que dicho porcentaje sea menor, se procederá a realizar una multa según la siguiente tabla:

Costo promedio de fichas = costo por minuto de llamada * minutos según escala del cuadro:

Escala de tiempo de Aplicación de ficha

Escala de tiempo por trimestre	Desde el día	Hasta el día	Tiempo de aplicación (tiempo máximo)
PRIMER	1	90	90 minutos
SEGUNDO	91	180	70 minutos
TERCER	181	Fin del contrato	50 minutos

Multa = % cobro de multa ***** costo promedio de las fichas registradas en el mes ***** cantidad de fichas faltantes para completar el % acordado. Costo promedio de fichas = costo por minuto de llamada ***** 50. Fichas aplicadas: Fichas registradas por el contratista, con los datos suministrados por el informante calificado, sobre todas los integrantes que residen permanentemente en el hogar.

Es importante mencionar que la tabla anterior a la que se hace referencia no es concordante con el indicado denominado "Porcentaje de evaluación y verificación de fichas" ni tiene relación con el Cuadro 14. "Multa según indicador de evaluación y verificación del régimen sancionatorio" del documento denominado "Componentes técnicos del proceso de Aplicación de fichas con Consorcio Grupo PRIDES S.A."

No obstante, el documento denominado “Componentes técnicos del proceso de Aplicación de fichas con Consorcio Grupo PRIDES S.A” indica lo siguiente:

8. Indicadores de gestión: /… /8.3 Porcentaje de evaluación y verificación de fichas /Con este indicador se desea medir la calidad de la aplicación de fichas finalizadas por el contratista. Para ello, se establecerá un acuerdo entre las partes para definir dicha proporción para cada proceso independiente (evaluación y verificación).

Fórmula:
PEV= FEV/FA

Considerando:
PEV =Porcentaje de evaluación y verificación
FEV = Fichas evaluadas y verificadas
FA = Fichas aplicadas
Porcentaje de evaluación y verificación: Proporción que se definirá entre IMAS y Consorcio Grupo Prides.
Fichas evaluadas y verificadas: Cantidad de fichas que cumplen con los procesos de evaluación y verificación según procedimiento del IMAS.

[…]

9. Régimen Sancionatorio: /Las sanciones por implementar fueron definidas a partir de los indicadores de gestión, por lo tanto, se da el detalle de la multa de acuerdo con cada indicador propuesto: /… /**c) Porcentaje de evaluación y verificación de fichas /**Según el porcentaje acordado entre ambas partes, en caso de que dicho porcentaje sea menor, se procederá a realizar una multa según la siguiente tabla:

Cuadro 14. Multa según indicador de evaluación y verificación

Rango de nivel del indicador		% de cobro de multa
Desde	Hasta	
20,00% (% acordado)	100%	NA
15,00%	19,99%	10%
10,00%	14,99%	15%
0,00%	9,99%	20%

Multa = % cobro de multa * costo promedio de las fichas registradas en el mes * cantidad de fichas faltantes para completar el % acordado. Costo promedio de fichas = costo por minuto de llamada * minutos según escala del cuadro No12 /Fichas aplicadas: Fichas registradas por

el contratista, con los datos suministrados por el informante calificado, sobre todas los integrantes que residen permanentemente en el hogar.

Por su parte el artículo 8 de la Ley General de Control Interno[5] define el concepto de Sistema de Control Interno de la Siguiente manera:

> Artículo 8º-**Concepto de sistema de control interno**. Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos: /a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. /b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información. /c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. /d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico. (El subrayado no es parte del origina)

Finalmente, las Normas de control interno para el Sector Público[6] establecen en su apartado 1.4. denominado "Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI" lo siguiente:

> **1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI** /La responsabilidad por el establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del SCI es inherente al jerarca y a los titulares subordinados, en el ámbito de sus competencias. En el cumplimiento de esa responsabilidad las autoridades citadas deben dar especial énfasis a áreas consideradas relevantes con base en criterios tales como su materialidad, el riesgo asociado y su impacto en la consecución de los fines institucionales, **incluyendo lo relativo a la desconcentración de competencias y la contratación de servicios de apoyo**. Como parte de ello, deben contemplar, entre otros asuntos, los siguientes: /… /d. La vigilancia del cumplimiento, la validez y la suficiencia de todos los controles que integran el SCI. /… / f. Las acciones pertinentes para el fortalecimiento del SCI, en respuesta a las condiciones institucionales y del entorno. (El resaltado no es del original)

Lo anterior se debe a que el Consorcio Grupo PRIDES se ha visto obligada a priorizar procesos que se han determinado de urgencia por parte del IMAS según lo expresado por el representante legal de la empresa, lo que ha afectado el proceso de evaluación y verificación de las fichas aplicadas. Así como a la falta de acciones por parte de la administración para ejecutar el régimen sancionatorio de la Contratación de servicios de un Centro de Contacto para brindar el soporte y configuración del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI) y la falta de coherencia de la información contenida en el régimen sancionatorio de la Segundo Addendum al contrato del indicador denominado "Porcentaje de evaluación y verificación de fichas".

---

[5] Publicada en La Gaceta Nº169 del 04/09/2002, versión 1 del 27/08/2002
[6] N-2-2009-CO-DFOE publicadas en La Gaceta Nº 26 del 06/02/2009, versión 3 del 31/01/2023

Lo anterior debilita el Sistema de Control Interno en el proceso de verificación de la Ficha de Información por parte del Consorcio Grupo PRIDES, S.A. al no tener certeza de la confiabilidad de los datos recolectados; así como un aumento del riesgo de pérdida de fondos públicos, por la no aplicación del régimen sancionatorio establecido como parte de las especificaciones técnicas del contrato.

3. CONCLUSIONES

De conformidad con los resultados obtenidos en el presente estudio, se concluye que el funcionariado de las Unidades Locales de Desarrollo Social y del Consorcio Grupo PRIDES aplica las Fichas de Información Social de acuerdo con la normativa institucional, en cumplimiento de los requisitos para completar el documento.

Con respecto al porcentaje de las Ficha de Información Social (FIS) que se aplican sin visita domiciliar con respecto al total de la FIS aplicadas en las ARDS,se determinó que en el 2021 se aplicó el 88% y en el 2022 el 97%, siendo esta la forma en que mayoritariamente se aplica este instrumento, sin embargo, para la muestra de la verificación física de las FIS se determinó que no todas las Áreas Regionales de Desarrollo Social logran alcanzar el porcentaje establecido para la verificación efectiva por lo que se presenta una oportunidad de mejora con relación al establecimiento de la muestra para la verificación física de las FIS y la modificación del procedimiento relacionado.

Finalmente, se determinó un incumplimiento del segundo addendum del contrato en el indicador denominado “Porcentaje de evaluación y verificación”, por parte del Consorcio Grupo PRIDES, por medio del centro de contacto; para lo cual, se debe llevar a cabo las acciones necesarias para ejecutar el régimen sancionatorio establecido, así como la modificación de la información de la cláusula cuarta de este addendum.

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 Nº 8292, disponen de diez días hábiles para ordenar la implantación de las recomendaciones, contados a partir de la fecha de recibido de este informe.

Al respecto, se estima conveniente transcribir a continuación, en lo de interés, lo que disponen los artículos 12 inciso c, 36, 38 y 39 de la Ley Nº 8292:

> Artículo 12. **_Deberes del jerarca y 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 implementar, 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 corresponda. /…

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, Nº 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 DIRECTOR DE DESARROLLO SOCIAL

4.1 Establecer las acciones administrativas correspondientes con el fin de que las Unidades de Investigación, Planeación y Evaluación Regional realicen los ajustes necesarios a las muestras de las FIS aplicadas sin visita domiciliar, que se deben verificar tomando en cuenta las diferentes situaciones que dificulten las revisiones efectivas según las condiciones de cada una de la Áreas Regionales de Desarrollo Social según lo estable la normativa institucional y así poder cumplir con el porcentaje de verificación establecido por la institución. (Véase punto 2.1 del apartado de resultados).

4.2 Analizar la posibilidad de modificar el "Procedimiento para la Verificación de las Fichas de Información Social Aplicadas sin Visita Domiciliar", con la finalidad de excluir de la muestra para verificar, a las familias cuya calificación de la condición socioeconómica sea "No Pobres" y así aumentar las probabilidades de poder cumplir con lo que establece la normativa institucional y comunicar a las Áreas Regionales el procedimiento que se debe aplicar hasta el tanto sea modificado el procedimiento indicado. (Véase punto 2.1 del apartado de resultados).

4.3 Establecer las posibles acciones administrativas que se deriven del análisis jurídico para que el administrador del contrato denominado "*Contratación de servicios de un Centro de Contacto para brindar el soporte y configuración del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI), N°2019LN-000001-0005300001*", ejecute el régimen sancionatorio establecido en el "*Segundo Addendum al contrato para la contratación de servicios de un centro de contacto para brindar el soporte y desarrollo del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI) suscrito entre el IMAS y el consorcio PRIDES (Tecnosistemas PRIDESSA S.A. y grupo PRIDES de Costa Rica AC S.A.) según licitación pública 2019LN-000001-00053-00001*", según la información brindada por el Consorcio PRIDE, mediante el "*Informe Proyecto Aplicación FIS Anual 2022*" e informar de los resultados a la Auditoria Interna y al Departamento de Sistemas de Información Social. (Véase punto 2.2 del apartado de resultados).

4.4 Una vez finalizado el análisis de la legalidad de ejecutar el régimen sanatorio y si corresponde, ordenar a la persona administradora del contrato denominado "*Contratación de servicios de un Centro de Contacto para brindar el soporte y configuración del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI), N°2019LN-000001-0005300001*", que ejecute el régimen sancionatorio establecido en "*Segundo Addendum al contrato para la contratación de servicios de un centro de contacto para brindar el soporte y desarrollo del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI) suscrito entre el IMAS y el consorcio PRIDES (Tecnosistemas PRIDESSA S.A. y grupo PRIDES de Costa Rica AC S.A.) según licitación pública 2019LN-000001-00053-00001*", según la información brindada por el Consorcio PRIDE, mediante el " *Informe Proyecto Aplicación FIS Anual 2022*", de los meses de enero a diciembre 2022 y se realicen y garanticen

las gestiones de cobro correspondientes; con el fin de prevenir el riesgo de pérdida de fondos públicos, por la no aplicación del régimen sancionatorio establecido como parte del segundo adendum del contrato. (Véase punto 2.2 del apartado de resultados).

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:

Referencia	Plazo (meses)	Fecha de Cumplimiento
4.1	2	30/11/2023
4.2	6	29/03/2024
4.3	1	31/10/2023
4.4	3	29/12/2023

JULIO JESUS ABARCA CERVANTES (FIRMA)
Firmado digitalmente por JULIO JESUS ABARCA CERVANTES (FIRMA)
Fecha: 2023.10.02 14:24:15 -06'00'

Elaborado por:
Jesús Abarca Cervantes
PROFESIONAL EN AUDITORIA
UNIDAD GESTIÓN SOCIAL

JOVANY ANTONIO CALERO GAITAN (FIRMA)
Firmado digitalmente por JOVANY ANTONIO CALERO GAITAN (FIRMA)
Fecha: 2023.10.02 14:35:16 -06'00'

Elaborado por:
Geovanny Calero Gaitán
PROFESIONAL EN AUDITORIA
UNIDAD GESTIÓN SOCIAL

CESAR ALBERTO SANCHEZ CID (FIRMA)
Firmado digitalmente por CESAR ALBERTO SANCHEZ CID (FIRMA)
Fecha: 2023.10.02 14:37:56 -06'00'

Revisado por;
César Sánchez Cid
COORDINADOR UNIDAD DE AUDITORIA GESTIÓN SOCIAL

MARIANELA NAVARRO ROMERO (FIRMA)
Firmado digitalmente por MARIANELA NAVARRO ROMERO (FIRMA)
Fecha: 2023.10.03 09:02:03 -06'00'

Aprobado por;
Marianela Navarro Romero
AUDITORA GENERAL

AUDITORIA INTERNA
Octubre, 2023.