



Informe N.º AUD-009-2025

**IMAS**  
**AUDITORÍA INTERNA**

**Auditoría de carácter especial sobre la evaluación del proceso de otorgamiento de los  
subsidios: Mejoramiento de vivienda y Mejoramiento de vivienda para la atención de  
emergencias**

**Octubre, 2025**



## **Auditoría de carácter especial sobre la evaluación del proceso de otorgamiento de los subsidios: Mejoramiento de vivienda y Mejoramiento de vivienda para la atención de emergencias**

### **RESUMEN EJECUTIVO**

#### **¿Qué examinamos?**

Esta auditoría se realiza de conformidad con el Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el 2025, cuyo objetivo consiste en determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos y procedimientos de control para el otorgamiento de los subsidios: Mejoramiento de vivienda y Mejoramiento de vivienda para atención de emergencia, por parte de la Dirección de Desarrollo Social de acuerdo con lo establecido en la normativa institucional, así como establecer la relación entre la suficiencia de los recursos económicos otorgados y la contribución en la mejora de calidad de vida de los hogares beneficiados.

#### **¿Por qué es importante?**

La importancia radica en la magnitud de recursos involucrados, en el nivel de riesgo determinado, así como el fortalecimiento del Sistema de Control Interno del Proceso del otorgamiento de los subsidios: Mejoramiento de vivienda y Mejoramiento de vivienda para atención de emergencias.

#### **¿Qué encontramos?**

Entre los resultados más relevantes se determinó lo siguiente:

- Para 58 resoluciones en las ARDS Brunca, Huetar Norte y Puntarenas se realizó el envío del Informe Registral a la Asesoría Jurídica para la respectiva revisión mediante correo electrónico y no por medio de oficio como lo establece la normativa institucional.
- En las ARDS Brunca, Huetar Norte, Puntarenas y Huetar Caribe se ha solicitado la visita de valoración técnica correspondiente, utilizando medios distintos, lo que generó la falta de evidencia documental que respalde el cumplimiento del procedimiento establecido en la normativa institucional y en 101 expedientes administrativos no se archiva la documentación que evidencia el envío del Informe Registral a la Asesoría Jurídica.
- En 28 expedientes de las ARDS, Brunca, Huetar Norte, Puntarenas y Huetar Caribe, no realiza la actualización de la Ficha de Información Social (FIS), una vez finalizado el mejoramiento de vivienda, según lo establece la normativa institucional.

#### **¿Qué sigue?**

Dadas las debilidades encontradas, esta Auditoría Interna emite recomendaciones al director de la Dirección de Desarrollo Social para que analice la modificación el Manual de procedimientos para la prestación de servicios y el otorgamiento de beneficios del IMAS, con el fin de ampliar el medio que se debe utilizar para realizar el envío del Informe Registral a la Asesoría Jurídica para la revisión respectiva, así como recordar formalmente la obligatoriedad que tiene el funcionariado de archivar en los expedientes administrativos la documentación que respalde el envío del informe registral y la



solicitud de visita de valoración técnica y de actualizar las FIS de personas beneficiarias de los subsidios: Mejoramiento de vivienda y Mejoramiento de vivienda para la atención de emergencias, en los casos que se haya concluido el proceso.

Asimismo, se le recomienda establecer las acciones administrativas para incorporar en el Manual de procedimientos para la prestación de servicios y el otorgamiento de beneficios del IMAS, procedimientos de control que definan claramente el plazo que tiene el funcionariado competente para realizar la actualización de la FIS debido a mejoramiento de vivienda. Así como establecer mecanismos de control temporales para establecer estos controles hasta que se actualice el manual.





AUD-009-2025

**Auditoría de carácter especial sobre la evaluación del proceso de otorgamiento de los  
subsidios: Mejoramiento de vivienda y Mejoramiento de vivienda para la atención de  
emergencias**

**INDICE**

1. INTRODUCCIÓN .....	5
1.1. Origen.....	5
1.2. Objetivo General.....	5
1.3. Alcance.....	5
1.4. Metodología.....	5
1.5. Siglas.....	6
1.6. Comunicación de los Resultados.....	7
2. RESULTADOS .....	8
2.1. Envío del Informe Registral a la Asesoría Jurídica.....	8
2.2. Respaldo documental en los expedientes administrativos de las personas beneficiarias de los subsidios Mejoramiento de vivienda y Mejoramiento de vivienda para la atención de emergencias.....	10
2.3. Actualización de la FIS en los subsidios de Mejoramiento de vivienda y Mejoramiento de vivienda para la atención de emergencias.....	13
3. CONCLUSIONES.....	18
4. RECOMENDACIONES .....	19
Al director de la Dirección de Desarrollo Social .....	20
PLAZOS DE RECOMENDACIONES .....	21



## **Auditoría de carácter especial sobre la evaluación del proceso de otorgamiento de los subsidios: Mejoramiento de vivienda y Mejoramiento de vivienda para la atención de emergencias**

### **1. INTRODUCCIÓN**

#### **1.1. Origen**

El estudio al que se refiere el presente informe se realiza de conformidad con el Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2025 y en atención a la magnitud de los recursos involucrados, el nivel de riesgo; así como el fortalecimiento del Sistema de Control Interno del proceso del otorgamiento de los subsidios Mejoramiento de vivienda y Mejoramiento de vivienda para la atención de emergencias.

#### **1.2. Objetivo General**

Determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos y procedimientos de control para el otorgamiento de los subsidios: Mejoramiento de vivienda y Mejoramiento de vivienda para la atención de emergencias, por parte de la Dirección de Desarrollo Social de acuerdo con lo establecido en la normativa institucional, así como establecer la relación entre la suficiencia de los recursos económicos otorgados y la contribución en la mejora de calidad de vida de los hogares beneficiados.

#### **1.3. Alcance**

El estudio consiste en analizar y evaluar los procesos, procedimientos y controles aplicados, así como el cumplimiento de la normativa técnica-legal aplicable. El periodo del estudio comprende del 1 de julio del 2024 al 30 de mayo del 2025.

Durante este periodo se analizaron los procedimientos de control establecidos en las Unidades Locales de Desarrollo Social de las Áreas Regionales de Desarrollo Social Brunca, Huetar Caribe, Huetar Norte y Puntarenas.

#### **1.4. Metodología**

Se lleva a cabo consultas y entrevistas a personas funcionarias para indagar los controles establecidos en el proceso del otorgamiento los subsidios: Mejoramiento de vivienda y Mejoramiento de vivienda para la atención de emergencias.

Mediante el muestreo simple al azar se obtiene una muestra de 101 personas beneficiarias a las que se les otorgó alguno de los subsidios antes indicados, en el periodo de la auditoría.

Se realiza un análisis mediante el Sistema Informativo de Expediente Digital y el Sistema de Información de la Población Objetivo, de la documentación digital o digitalizada contenida en los expedientes administrativos de cada una de las personas beneficiarias seleccionadas en la muestra



para determinar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Reglamento para la prestación de servicios y el otorgamiento de beneficios, subsidios y transferencias monetarias del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), así como el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el Manual de procedimientos para prestación de servicios y el otorgamiento de beneficios del IMAS.

Se lleva a cabo un análisis de la base de datos de los subsidios otorgados a las personas seleccionadas en la muestra para determinar los motivos utilizados por las personas funcionarias de la Institución para el otorgamiento de los subsidios.

Se realiza un análisis de los montos de los pagos de las resoluciones aprobadas a las personas beneficiarias, conforme lo establecido en la Tabla de Límites de Autoridad Financiera (TLAF) y los cargos informados por Desarrollo Humano.

Se realizan visitas en campo a las personas beneficiarias de los subsidios para verificar la efectiva entrega y uso de los recursos otorgados y determinar percepción en la mejora de la calidad de vida.

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 N° 8292, Ley General de Control Interno, publicada en La Gaceta N° 169 del 04/09/2002, versión 1 del 27/08/2002
- Normas de control interno para el Sector Público resolución R-CO-9-2009, publicada en la Gaceta N° 26 del 06/02/2009, versión 3 del 31/01/2023
- Reglamento para la prestación de servicios y el otorgamiento de beneficios, subsidios y transferencias monetarias del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), publicado en la Gaceta N° 227, Alcance N° 241 del 7/12/2023, versión 1 del 27/11/2023.
- Manual de procedimientos para prestación de servicios y el otorgamiento de beneficios del IMAS, aprobado por la Gerencia General mediante el oficio IMAS-GG-0052-2021 del 11/01/2021, versión 5, IMAS-GG-0530-2025 del 12/04/2025, versión 6, IMAS-GG-0543-2025 del 04/04/2025, versión 7 e IMAS-GG-0771-2025 del 28/05/2025, versión 8.
- Plan Operativo Institucional 2025, aprobado en Acuerdo No. 177-09-2024, el 26 de setiembre del 2024.

## 1.5. Siglas

A continuación, se indica el detalle de las siglas utilizadas en este Informe:

### Cuadro 1

#### *Listado de siglas*

Sigla	Significado
AJ	Asesoría Jurídica
ARDS	Área Regional de Desarrollo Social
DDSPC	Departamento de Desarrollo Socio Productivo y Comunal



Sigla	Significado
FIS	Ficha de Información Social
IMAS	Instituto Mixto de Ayuda Social
SIC	Sistema de Control Interno
SICD	Sistema Institucional de Correspondencia Digital
SIED	Sistema Informático de Expediente Digital
TLAF	Tabla de Límites de Autoridad Financiera
ULDS	Unidad Local de Desarrollo Social

Fuente: Elaboración propia de la Auditoría Interna

## 1.6. Comunicación de los Resultados

En reunión celebrada el 22 de octubre del 2025 del año en curso, se comunicaron los resultados y recomendaciones del presente informe al director de la Dirección de Desarrollo Social, en la cual no se efectuaron observaciones que necesitaran ser incorporadas en el informe.





## 2. RESULTADOS

### 2.1. Envío del Informe Registral a la Asesoría Jurídica

En las ARDS Brunca, Huetar Norte y Puntarenas se realizó el envío del Informe Registral a la Asesoría Jurídica para la respectiva revisión mediante correo electrónico y no por medio de oficio como lo establece la normativa institucional.

Esta situación se presentó en 58 resoluciones distribuidas de la siguiente forma:

#### Cuadro 2

*Resoluciones con envío del Informe Registral a la Asesoría Jurídica mediante correo electrónico.*

ARDS	Código	Subsidio	Cantidad de Resol
Brunca	0010	Mejoramiento de vivienda	40
	1020	Mejoramiento de vivienda para la atención de emergencias	1
Huetar Norte	0010	Mejoramiento de vivienda	12
	1020	Mejoramiento de vivienda para la atención de emergencias	1
Puntarenas	0010	Mejoramiento de vivienda	4
<b>Total</b>			<b>58</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la revisión de expedientes

Esta situación se presenta según lo indicado por las jefaturas regionales a las siguientes causas:

ARDS	Oficio respuesta	Utilización del correo para envío del informe registral a la AJ
Brunca	IMAS-DDS-ARDSB-0213-2025 del 26/08/2025	<ul style="list-style-type: none"><li>• Por error involuntario por parte de las personas funcionarias competentes.</li><li>• Por la indicación realizada vía correo el 17/05/2024 por la AJ.</li></ul>
Huetar Norte	IMAS-DDS-ARDSHN-0069-2025 del 3/09/2025	<ul style="list-style-type: none"><li>• Por error involuntario por parte de las personas funcionarias competentes.</li><li>• Para mayor celeridad, agilidad en el proceso y rapidez de las respuestas.</li></ul>
Puntarenas	IMAS-DDS-ARDSP-0198-2025 del 3/09/2025	<ul style="list-style-type: none"><li>• Omisión del procedimiento que el Área Regional tiene para la selección y envío al Área Jurídica.</li></ul>



Al respecto el Manual de procedimiento para la prestación de servicios y el otorgamiento de beneficios del IMAS<sup>1</sup> establece lo siguiente:

**CUADRO 23: PROCEDIMIENTO PARA EL OTORGAMIENTO DEL BENEFICIO DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA**

Nº	Detalle	Puesto Ejecutor
[...]	[...]	[...]
9	Envía a la Asesoría Jurídica el Informe Registral, <u>mediante oficio</u> , para su respectiva revisión. (El subrayado no consta en el original)	ULDS /UIPER/ Persona Profesional en Desarrollo Social/ Persona Cogestora Social / Personas competentes del área social debidamente autorizadas.
[...]	[...]	[...]

**CUADRO 24: PROCEDIMIENTO PARA EL OTORGAMIENTO DEL BENEFICIO DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA PARA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS**

Nº	Detalle	Puesto Ejecutor
[...]	[...]	[...]
8	Envía a la Asesoría Jurídica el Informe Registral, <u>mediante oficio</u> , para su respectiva revisión. (El subrayado no consta en el original)	ULDS /UIPER/ Persona Profesional en Desarrollo Social/ Persona Cogestora Social /Personas competentes del área social debidamente autorizadas.
[...]	[...]	[...]

Por su parte las Normas de control interno para el Sector Público<sup>2</sup>, establecen lo siguiente:

**4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información** El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comunique con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2. (...) (El subrayado no consta en el original)

[...]

**5.6 Calidad de la información** El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo. Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad. **5.6.1 Confiabilidad** La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores,

<sup>1</sup> Versión 8, aprobada por la Gerencia General mediante oficio IMAS-GG-0771-2025 del 28/05/2025.

<sup>2</sup> Resolución R-CO-9-2009, Publicada en La Gaceta N° 26 del 06/02/2009, versión 3 del 31/01/2023



defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente. (...)(El subrayado no consta en el original)

Que no conste en el expediente el envío del Informe Registral a la Asesoría Jurídica provoca un incumplimiento del Manual de procedimientos para la prestación de servicios y el otorgamiento de beneficios del IMAS, así como la su desactualización y la pérdida de trazabilidad en el proceso del otorgamiento de los subsidios de Mejoramiento de vivienda y Mejoramiento de Vivienda para la atención de Emergencias.

**2.2. Respaldo documental en los expedientes administrativos de las personas beneficiarias de los subsidios Mejoramiento de vivienda y Mejoramiento de vivienda para la atención de emergencias.**

En las ARDS Brunca, Huetar Norte y Puntarenas se ha solicitado la visita de valoración técnica al inmueble objeto del mejoramiento de vivienda al DDSPC utilizando diversos mecanismos, lo que ha generado la falta de evidencia documental que respalde el cumplimiento del procedimiento establecido en la normativa institucional.

Lo anterior según lo indicado por las jefaturas regionales como se detalla a continuación:

**Cuadro 3**

*Medio utilizado por la ARDS para solicitar al DDSPC la visita de valoración técnica al inmueble objeto del mejoramiento de vivienda*

ARDS	Oficio	Medio utilizado para la solicitud de la visita de valoración técnica al DDSPC
Brunca	IMAS-DDS-ARDSB-0213-2025 del 26/08/2025	<ul style="list-style-type: none"><li>• Por oficio, correo electrónico o coordinación directa con el ingeniero.</li><li>• El ingeniero se encuentra destacado en propiedad en la ARDS por lo que no se realiza la solicitud al DDSPC.</li></ul>
Huetar Norte	IMAS-DDS-ARDSHN-0069-2025 del 3/09/2025	<ul style="list-style-type: none"><li>• Por oficio, de manera verbal o llamada telefónica.</li></ul>
Puntarenas	IMAS-DDS-ARDSP-0198-2025 del 3/09/2025	<ul style="list-style-type: none"><li>• Por oficio.</li></ul>

Fuente: Elaborado propia a partir de información brindada por las ARDS.

Asimismo, en 101 expedientes administrativos no se archiva la evidencia documental correspondiente al envío del Informe Registral a la Asesoría Jurídica para la revisión respectiva, distribuidos de la siguiente forma:

**Cuadro 4***Expedientes sin respaldo documental*

ARDS	Código	Beneficio	Cantidad de Expedientes
Brunca	0010	Mejoramiento de vivienda	53
	1020	Mejoramiento de vivienda para la atención de emergencias	3
Huetar Norte	0010	Mejoramiento de vivienda	15
	1020	Mejoramiento de vivienda para la atención de emergencias	1
Huetar Caribe	0010	Mejoramiento de vivienda	9
Puntarenas	0010	Mejoramiento de vivienda	20
<b>TOTAL</b>			<b>101</b>

Fuente: Elaborado a partir de la revisión de expedientes

Esta situación se presenta debido a que los pasos 11 del cuadro 23 y 10 del cuadro 24 del Manual de procedimiento para la prestación de servicios y el otorgamiento de beneficios del IMAS, no establecen de manera explícita el medio que debe utilizar el funcionariado competente para realizar la solicitud de valoración técnica del inmueble objeto del mejoramiento de vivienda al DDSPC.

Además, según lo indicado por las jefaturas regionales las causas que originan la ausencia de la documentación son las siguientes:

ARDS	Oficio respuesta	Causa de la ausencia de documentación
Brunca	IMAS-DDS-ARDSP-0213-2025 del 26/08/2025	Por error involuntario por parte de las personas funcionarias competentes. Los documentos se encuentran en el SICD. Oficios con información de varias personas beneficiarias. Documentos no son requisitos. No existe código en SICD para ese tipo de documentos.
Huetar Norte	IMAS-DDS-ARDSHN-0069-2025 del 3/09/2025	Los documentos constan en el expediente físico, sin embargo, debido a que estaba pendiente el proceso de digitalización de expediente en dichas ULDS, estos casos estaban dentro de esos pendientes por digitalizar. La consulta que se nos realiza es de procedimiento y no de reglamento y para los efectos, como profesionales centran su labor en que las personas solicitantes aporten o cumplan con los requisitos establecidos en el Reglamento
Puntarenas	IMAS-DDS-ARDSP-0198-2025 del 3/09/2025	Se consideró que el punto 9 y 11 del cuadro 23 “Procedimiento para el otorgamiento del beneficio de Mejoramiento de Vivienda”, no constituía un requisito para el otorgamiento del beneficio. Siendo que estos son trámites previos y de idoneidad para la selección de los futuros beneficiarios del programa de Mejoramiento de Vivienda.
Huetar Caribe	IMAS-DDS-ARDSHC-0177-2025 del 4/09/2025	No se encontraban en los expedientes, ya que al ser parte del procedimiento para el trámite y aprobación del beneficio y no un requisito del beneficio, no se documentó en el expediente de la persona beneficiaria

Por otra parte, debido a que el SIED no cuenta con un enlace o mecanismo de integración con el SICD, no es posible realizar una referenciación de los documentos contenidos en el SICD hacia el SIED. Por lo tanto, los documentos almacenados en el SICD no pueden ser considerados parte del expediente administrativo de las personas beneficiarias registrado en el SIED.



Al respecto el Manual de procedimiento para la prestación de servicios y el otorgamiento de beneficios del IMAS, establece lo siguiente:

**CUADRO 23: PROCEDIMIENTO PARA EL OTORGAMIENTO DEL BENEFICIO DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA**

Nº.	Detalle	Puesto Ejecutor
[...]	[...]	[...]
11	<u>Solicita al Área DSPC</u> , la visita de valoración técnica al inmueble objeto del mejoramiento de vivienda. (El subrayado no consta en el original)	Persona Profesional en Desarrollo Social/ Persona Cogestora Social / Personas competentes del área social debidamente autorizadas
21	[...] Archiva los documentos en el expediente administrativo físico-digital.	[...] Persona Profesional en Desarrollo Social /Persona Cogestora Social /Personas competentes del área social debidamente autorizadas /Asistente Administrativo de ULDS.
[...]	[...]	[...]

**CUADRO 24: PROCEDIMIENTO PARA EL OTORGAMIENTO DEL BENEFICIO DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA PARA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS**

Nº	Detalle	Puesto Ejecutor
[...]	[...]	[...]
10	<u>Solicita a DSPC</u> , Municipalidad correspondiente o a MIVAH, la visita de valoración técnica al inmueble objeto del mejoramiento de vivienda. (El subrayado no consta en el original)	Jefatura Regional, ULDS Persona Profesional en Desarrollo Social/ Persona Cogestora Social / Personas competentes del área social debidamente autorizadas.
19	[...] Archiva los documentos en el expediente administrativo físico-digital.	[...] Persona Profesional en Desarrollo Social /Persona Cogestora Social /Personas competentes del área social debidamente autorizadas / Asistente Administrativo de ULDS.
[...]	[...]	[...]

Por su parte el Reglamento para la Prestación de Servicios y el otorgamiento de beneficios, subsidios y transferencias monetarias del IMAS, establece lo siguiente:

**Artículo 37: Del expediente:** Todo beneficio, subsidio o transferencia monetaria que reciba una persona física o jurídica, estará registrado y justificado en un expediente administrativo, físico o digital, individual o colectivo, que contenga el respaldo y fundamentación que dio origen a la asignación del beneficio, subsidio o transferencia. Para todo sujeto de Derecho Público o Privado que ejecute más de un proyecto, debe existir un expediente para cada uno de los proyectos. La información contenida en dichos registros administrativos debe ser suficiente para permitir la



correcta identificación de la persona física y jurídica solicitante y la justificación de la asignación del beneficio, subsidio o transferencia monetaria. (El subrayado no consta en el original)

Finalmente, las Normas de control interno para el Sector Público<sup>3</sup>, establecen lo siguiente:

**4.4.1. Documentación y registro de gestión institucional** El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda.

**4.4.2 Formularios uniformes** El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer lo pertinente para la emisión, la administración, el uso y la custodia, por los medios atinentes, de formularios uniformes para la documentación, el procesamiento y el registro de las transacciones que se efectúen en la institución. Asimismo, deben prever las seguridades para garantizar razonablemente el uso correcto de tales formularios.

[...]

**5.5 Archivo institucional** El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben implantar, comunicar, vigilar la aplicación y perfeccionar políticas y procedimientos de archivo apropiados para la preservación de los documentos e información que la institución deba conservar en virtud de su utilidad o por requerimiento técnico o jurídico. En todo caso, deben aplicarse las regulaciones de acatamiento obligatorio atinentes al Sistema Nacional de Archivos. Lo anterior incluye lo relativo a las políticas y procedimientos para la creación, organización, utilización, disponibilidad, acceso, confidencialidad, autenticidad, migración, respaldo periódico y conservación de los documentos en soporte electrónico, así como otras condiciones pertinentes.

La ausencia de un mecanismo claro y uniforme para realizar la solicitud de valoración técnica, así como la falta de evidencia documental en los expedientes administrativos, general un incumplimiento del Reglamento para la prestación de servicios y el otorgamiento de beneficios, subsidios y transferencias monetarias del IMAS y del Manual de procedimientos para la prestación de servicios y el otorgamiento de beneficios del IMAS, lo que debilita el SCI en el proceso de otorgamiento de los subsidios, incrementando el riesgo de ineficiencia administrativa, limita la trazabilidad del proceso y dificulta la verificación posterior de la justificación técnica y legal de los beneficios otorgados, pudiendo derivar en responsabilidades administrativas.

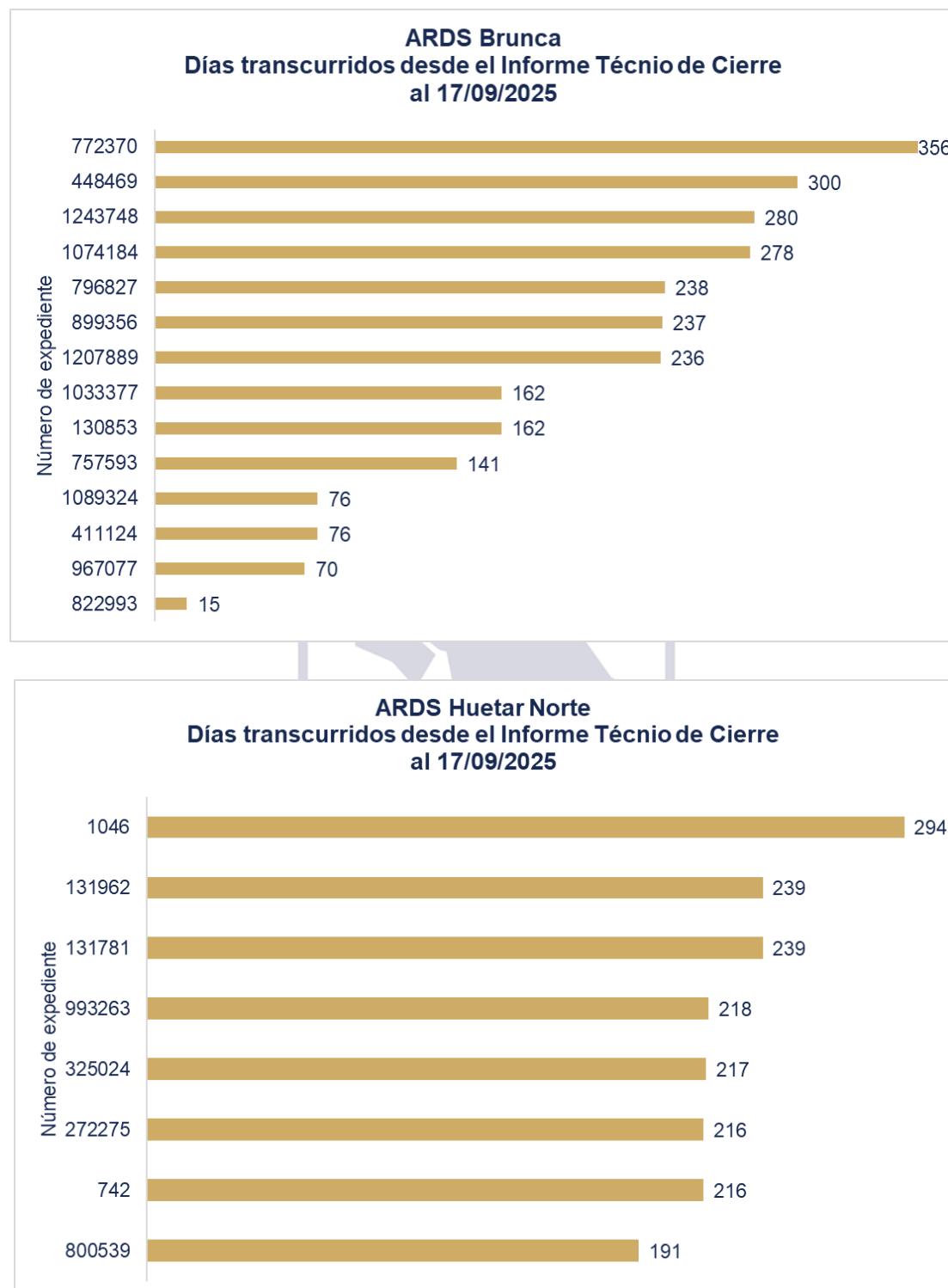
## **2.3. Actualización de la FIS en los subsidios de Mejoramiento de vivienda y Mejoramiento de vivienda para la atención de emergencias**

En las ARDS Brunca, Huetar Caribe, Huetar Norte y Puntarenas no se realizó la actualización de la FIS, posterior a la emisión del Informe Técnico de Cierre (ITC) de los subsidios de Mejoramiento de vivienda y Mejoramiento de vivienda para la atención de emergencias, según lo establece la normativa institucional.

<sup>3</sup> Resolución R-CO-9-2009, Publicada en LA Gaceta N° 26 del 06/02/2009, versión 3 del 31/01/2023

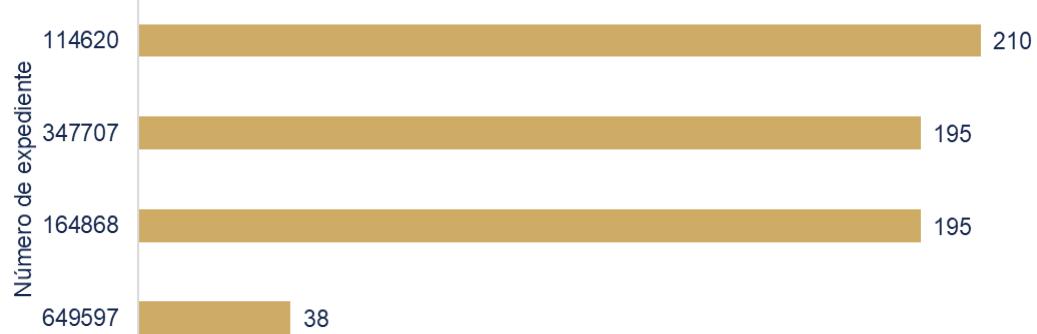


Esta situación se identificó en 28 expedientes, con un promedio de 201 días (aproximadamente 6 meses) sin que se actualice la FIS, distribuidos de la siguiente manera:

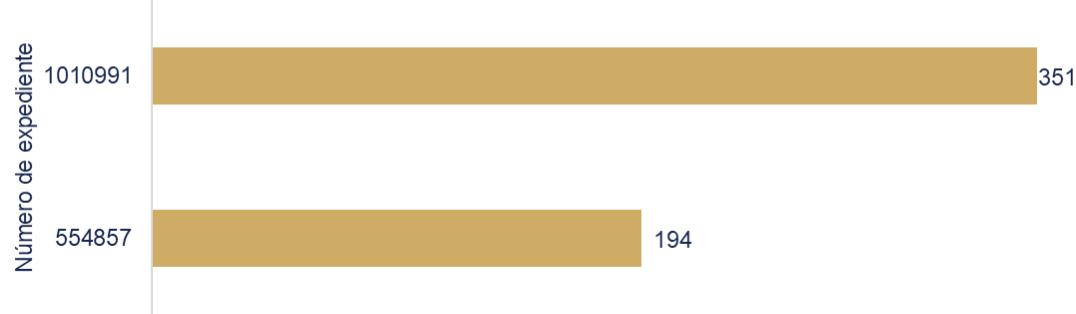




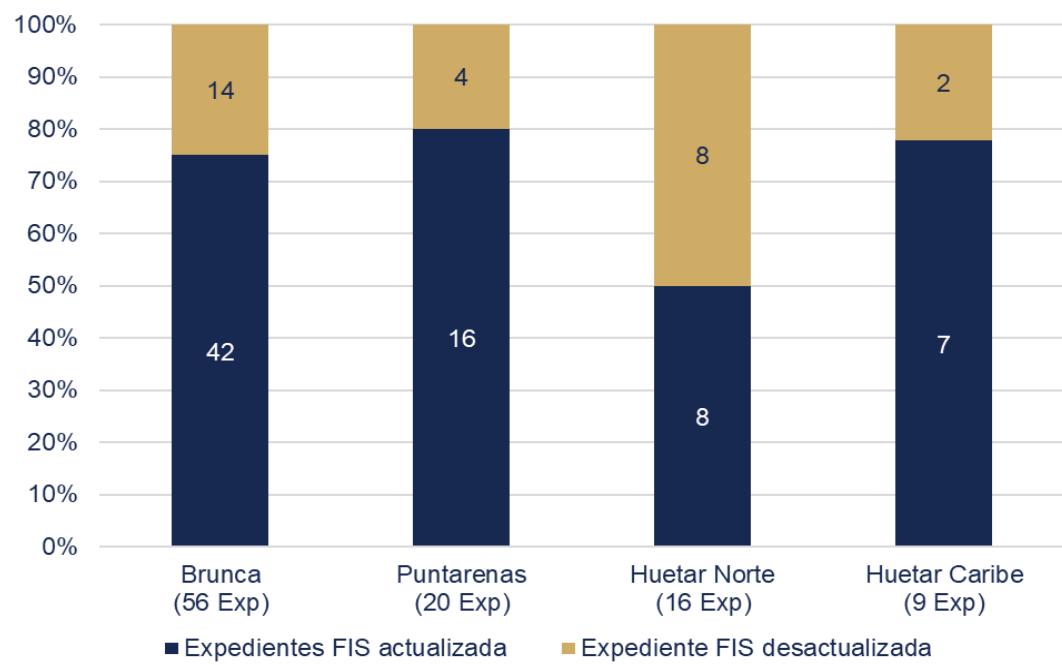
**ARDS Puntarenas**  
Días transcurridos desde el Informe Técnico de Cierre  
al 17/09/2025



**ARDS Huetar Caribe**  
Días transcurridos desde el Informe Técnico de Cierre  
al 17/09/2025

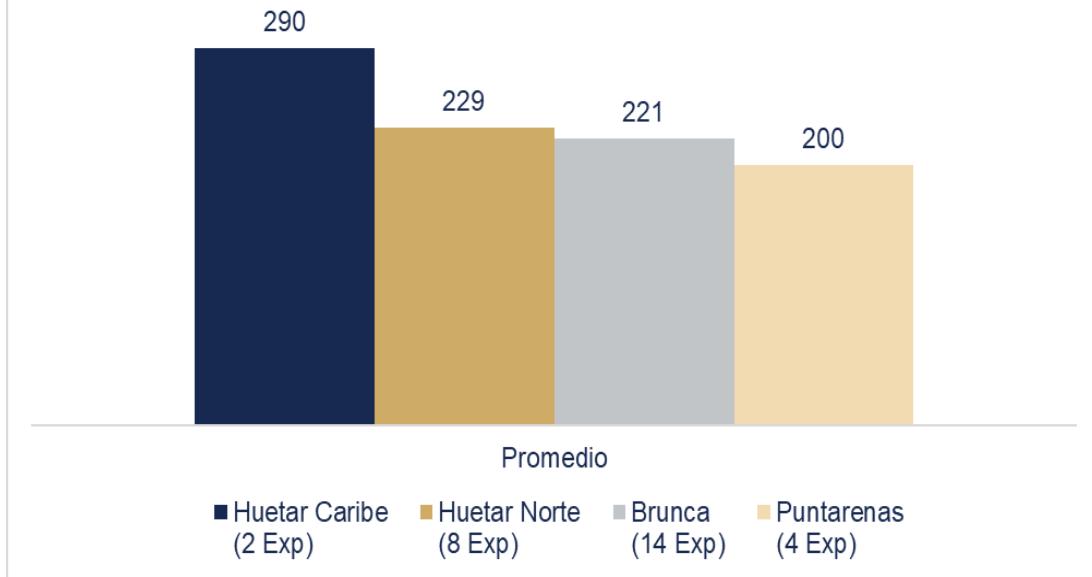


**Porcentaje de expedientes sin actualización de FIS**





### Promedio de días transcurridos en los expedientes con FIS desactualizadas



Esta situación se presenta según lo indicado por las jefaturas regionales<sup>4</sup> a las siguientes causas:

- **Limitaciones operativas y de carga laboral:**

En las ARDS Brunca y Puntarenas se reportó una alta demanda de trabajo, falta de disponibilidad de vehículos institucionales y dificultades logísticas para programar las visitas de campo, lo que impidió aplicar o actualizar la FIS en el momento del cierre técnico.

- **Falta de coordinación en la visita de cierre:**

En algunos casos, la visita de cierre fue realizada únicamente por el profesional de ingeniería sin la participación del personal social, o no se logró la coordinación conjunta por incompatibilidad de agendas o ausencia del hogar beneficiario al momento de la visita.

- **Errores involuntarios y omisiones en la gestión:**

Varias ULDS reportaron omisiones por descuido, falta de digitalización de la FIS aplicada o desconocimiento del requerimiento de actualización posterior al Informe Técnico de Cierre.

- **Ausencias temporales del personal responsable:**

En la ARDS Huetar Caribe se presentaron casos donde la persona encargada del trámite estuvo ausente por incapacidad y la funcionaria sustituta no realizó la actualización correspondiente.

- **Criterios técnicos sobre la aplicabilidad de la FIS:**

En la ARDS Huetar Norte se señaló que, en determinados subsidios destinados a obras menores (como muros de retención), se consideró que la naturaleza del proyecto no requería la actualización de variables de la FIS.

<sup>4</sup> Mediante los oficios IMAS-DDS-ARDSB-0227-2025 del 22/09/2025 del ARDS Brunca, oficio IMAS-DDS-ARDSP-0210-2025 del 23/09/2025 del ARDS Puntarenas, IMAS-DDS-ARDSHC-0202-2025 del 24/09/2025 del ARDS Huetar Caribe e IMAS-DDS-ARDSHN-0072-2025 del 29/09/2025 del ARDS Huetar Norte.



Asimismo, esta situación se presenta debido a que el paso 31 del cuadro 23 y el paso 24 del cuadro 24 del Manual de procedimiento para la prestación de servicios y el otorgamiento de beneficios del IMAS, en parte no establecen el plazo en el que las personas funcionarias competentes deben realizar la actualización producto de las mejoras realizadas en las viviendas de las personas beneficiarias.

Al respecto el Manual de procedimiento para la prestación de servicios y el otorgamiento de beneficios del IMAS establece lo siguiente:

**CUADRO 23: PROCEDIMIENTO PARA EL OTORGAMIENTO DEL BENEFICIO DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA**

Nº	Detalle	Puesto Ejecutor
[...]	[...]	[...]
31	Se realiza la actualización de la FIS	Persona Profesional en Desarrollo Social / Persona Cogestora Social / Personas competentes del área social debidamente autorizadas/ Persona encuestadora-digitadora
	FIN.	

**CUADRO 24: PROCEDIMIENTO PARA EL OTORGAMIENTO DEL BENEFICIO DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA PARA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS**

Nº	Detalle	Puesto Ejecutor
[...]	[...]	[...]
24	Se realiza la actualización de la FIS	Persona Profesional en Desarrollo Social / Persona Cogestora Social / Personas competentes del área social debidamente autorizadas/ Persona encuestadora-digitadora.
	FIN.	

Por su parte las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen lo siguiente:

**4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información** El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comunique con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2. (...) (El subrayado no consta en el original)

[...]

**5.6 Calidad de la información** El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los



distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo. Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad. **5.6.1 Confiabilidad** La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente. (...) (El subrayado no consta en el original)

Que no se actualice la información en la FIS posterior al mejoramiento de vivienda provoca un incumplimiento del Manual de procedimientos para la prestación de servicios y el otorgamiento de beneficios del IMAS por parte del funcionariado, comprometiendo la integridad del proceso institucional. Asimismo, la ausencia de un plazo definido para realizar dicha actualización genera incertidumbre sobre el momento oportuno para ejecutarla, lo que incrementa el riesgo de contar con información socioeconómica incompleta o desactualizada de las personas beneficiarias, y puede derivar en eventuales responsabilidades administrativas para el funcionariado.

### 3. CONCLUSIONES

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

El nivel de cumplimiento de los requisitos establecidos en el Reglamento para la prestación de servicios y el otorgamiento de beneficios, subsidios y transferencias monetarias del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), así como con los procedimientos establecidos en el Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de Beneficios del IMAS, en las ARDS Brunca, Huetar Caribe, Huetar Norte y Puntarenas se considera satisfactorio.

Se aplican adecuadamente los procedimientos de control establecidos en la normativa institucional para la aprobación de los montos y desembolsos, el cumplimiento de los niveles de autorización establecidos en la TLAF vigente, para la liquidación de los recursos y la supervisión de la utilización de estos conforme a los fines autorizados en los informes técnicos respectivos; así como para el seguimiento de los recursos otorgados, sin embargo, se identificaron debilidades de control relacionadas con el medio utilizado para el envío del Informe Registral a la Asesoría Jurídica, la falta de respaldo documental en los expedientes administrativos de dicho envío y de las solicitudes de valoración técnica al DDSPC, lo que incrementa el riesgo de trazabilidad de la información que dio origen al otorgamiento de los recursos.

Existe una alta percepción en la mejora de la calidad de vida por parte de las personas beneficiarias en relación con las mejoras realizadas en sus viviendas producto de los recursos otorgados por los subsidios: Mejoramiento de vivienda y Mejoramiento de vivienda para la atención de emergencias. No obstante, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la actualización de la FIS, ya que la normativa no especifica el plazo en que debe ser realizada dicha actualización.



#### 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°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, 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 25 dispuesto en los artículos siguientes. /c) El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.

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



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

#### Al director de la Dirección de Desarrollo Social

1. Analizar la modificación-de lo establecido en el paso 9 del cuadro 23 y del paso 8 del cuadro 24 del Manual de procedimientos para la prestación de servicios y el otorgamiento de beneficios del IMAS, con el fin de ampliar el medio que debe utilizar el funcionariado competente para el envío del Informe Registral a la Asesoría Jurídica. (véase punto 2.1 del apartado de resultados)
2. Recordar formalmente a todas las Áreas Regionales de Desarrollo Social la obligatoriedad de archivar en los expedientes administrativos la documentación que respalde el envío del Informe Registral a la Asesoría Jurídica para la revisión respectiva, así como la solicitud de la visita de valoración técnica al DDSPC, de conformidad con lo establecido en el artículo 37 del Reglamento para la Prestación de Servicios y el otorgamiento de beneficios, subsidios y transferencias monetarias del IMAS y en el paso 21 del Cuadro 23 y el paso 19 del Cuadro 24 del Manual de procedimientos para la prestación de servicios y el otorgamiento de beneficios del IMAS. (véase punto 2.2 del apartado de resultados)
3. Recordar formalmente a todas las Áreas Regionales de Desarrollo Social la obligatoriedad que tiene el funcionariado competente de actualizar las FIS de personas beneficiarias de los subsidios: Mejoramiento de vivienda y Mejoramiento de vivienda para la atención de emergencias una vez concluido el proceso, conforme a lo establecido en el paso 31 del Cuadro 23 y el paso 24 del Cuadro 24 del Manual de procedimientos para la prestación de servicios y el otorgamiento de beneficios del IMAS. (véase punto 2.3 del apartado de resultados)
4. Establecer las acciones administrativas necesarias para incorporar en el paso 31 del Cuadro 23 y el paso 24 del Cuadro 24 del Manual de procedimientos para la prestación de servicios y el otorgamiento de beneficios del IMAS, procedimientos de control que definan claramente el plazo que tiene el funcionariado competente para realizar la actualización de la FIS una vez finalizado el proceso de otorgamiento de los subsidios: Mejoramiento de vivienda y Mejoramiento de vivienda para la atención de emergencias, así como la forma para evidenciar en la FIS la fecha en que se realiza esta actualización. (véase punto 2.3 del apartado de resultados)
5. Hasta tanto no se incorporen los procedimientos de control en el Manual de procedimientos para la prestación de servicios y el otorgamiento de beneficios del IMAS, implementar mecanismos de control temporales, en los subsidios: Mejoramiento de vivienda y Mejoramiento de vivienda para la atención de emergencias, que definan claramente el plazo que tiene el funcionariado competente para realizar la actualización de la FIS, una vez concluido el proceso de otorgamiento de estos subsidios y la forma de evidenciar en la FIS la fecha en que se realiza. (véase punto 2.3 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:

Nº Recomendación	Plazo (meses)	Fecha de cumplimiento	Nivel de riesgo
1	6	30/04/2026	Moderado
2	1	28/11/2025	Alto
3	1	28/11/2025	Alto
4	6	30/04/2026	Moderado
5	3	30/01/2026	Alto

Elaborado por:  
**Erik Araya Hernández**  
Profesional en Auditoría Interna  
Unidad Gestión Social

Revisado por:  
**César Sánchez Cid**  
Coordinador  
Unidad Gestión Social

Aprobado por:  
**Marianela Navarro Romero**  
Auditora Interna