



Instituto Mixto de Ayuda Social  
Teléfono (506) 2202-4184 / Fax (506) 2202-4194  
Apartado postal 6213-1000  
[AuditorialInterna@imas.go.cr](mailto:AuditorialInterna@imas.go.cr)

**AUD010-2023**

## **AUDITORIA OPERATIVA DEL DEPARTAMENTO DE ACCIÓN SOCIAL Y ADMINISTRACIÓN DE INSTITUCIONES**

### **INDICE**

<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>2</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
1.1. Objetivo General .....	4
1.2. Alcance y Periodo de Estudio.....	4
1.3. Antecedentes .....	5
1.4. Comunicación de resultados.....	7
<b>2. RESULTADOS.....</b>	<b>8</b>
2.1. Cumplimiento de las metas establecidas para Departamento de Acción Social y Administración de Instituciones en el Plan Operativo Institucional de los periodos 2019, 2020 y 2021 .....	8
2.2. Recursos económicos asignados a DASAI.....	9
2.3. Recursos Humano asignado a DASAI .....	10
2.4. Procesos de inscripción y certificación del carácter de Institución de Bienestar Social .....	11
2.5. Custodia de los expedientes de las organizaciones .....	13
<b>3. CONCLUSIONES.....</b>	<b>15</b>
<b>4. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>15</b>
<b>PLAZOS DE RECOMENDACIONES.....</b>	<b>18</b>
<b>5. ANEXOS .....</b>	<b>19</b>
<b>ANEXO 1 Detalle los años en que las organizaciones recibieron recursos para ejecutar proyectos del 2013 al 2022.....</b>	<b>19</b>
<b>ANEXO 2 Detalle de los proyectos incluidos al POI 2019-2021 .....</b>	<b>19</b>
<b>ANEXO 3 Detalle de los proyectos excluidos del POI 2019-2021.....</b>	<b>19</b>



Instituto Mixto de Ayuda Social  
Teléfono (506) 2202-4184 / Fax (506) 2202-4194  
Apartado postal 6213-1000  
[AuditoriaInterna@imas.go.cr](mailto:AuditoriaInterna@imas.go.cr)

**AUD010-2023**

## **AUDITORIA OPERATIVA DEL DEPARTAMENTO DE ACCIÓN SOCIAL Y ADMINISTRACIÓN DE INSTITUCIONES**

### **RESUMEN EJECUTIVO**

#### **¿Qué examinamos?**

Esta auditoría se realiza de conformidad con el Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el 2022, cuyo objetivo consiste en determinar el cumplimiento de la eficiencia y eficacia de los componentes del Sistema de Control Interno de los procesos del Departamento de Acción Social y Administración de Instituciones

#### **¿Por qué es importante?**

La importancia radica en la necesidad de establecer de una forma razonable los procedimientos que permiten establecer un adecuado control esto con el fin de contribuir al fortalecimiento de los controles aplicables

#### **¿Qué encontramos?**

De la revisión efectuada, se determinó que las metas establecidas para el Departamento de Acción Social y Administración de Instituciones en el POI del 2019 al 2021, se cumplieron razonablemente, así como el uso de los recursos económicos, humanos y de infraestructura y equipo para la gestión que realiza el Área para el cumplimiento de las metas en los periodos en estudio, no obstante por otra parte se determinó una oportunidad de mejora en cuanto a la automatización del registro de las atenciones que se realizan en el Departamento de Acción Social y Administración de Instituciones en especial de las inscripciones y certificaciones del carácter de Institución de Bienestar Social solicitadas por las organizaciones. Por otra parte, se determinó una oportunidad de mejor respecto al espacio físico con que cuenta el área para el debido resguardo de los expedientes físicos vigentes de las organizaciones.

#### **¿Qué sigue?**

Dadas las debilidades encontradas, esta Auditoría Interna emite recomendaciones a la Gerencia General con el fin de que disponga las acciones administrativas correspondientes para dotar de un espacio adecuado al Departamento de Acción Social y Administración de Instituciones (DASAI) para el archivo de expedientes físicos; a la Dirección de Desarrollo Social para disponga las acciones administrativas para que los Departamentos de ASAI y SIS realicen las mejoras del SABEN respecto al registro de todas las atenciones que realiza el área y que hasta el tanto no se implementen en el sistema se establezca un control manual para el registro de estas atenciones y



Instituto Mixto de Ayuda Social

Teléfono (506) 2202-4184 / Fax (506) 2202-4194

Apartado postal 6213-1000

[AuditoriaInterna@imas.go.cr](mailto:AuditoriaInterna@imas.go.cr)

someterlo a aprobación de la Gerencia General. Finalmente se le recomendó a la jefatura del DASAI para que una vez implementados estos controles sea utilizado el SABEN para el registro de las atenciones y deje de utilizarse el registro de las atenciones de forma manual.

## **AUDITORIA OPERATIVA DEL DEPARTAMENTO DE ACCIÓN SOCIAL Y ADMINISTRACIÓN DE INSTITUCIONES**

### **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 2022.

#### **1.1.Objetivo General**

Consiste en determinar el cumplimiento de la eficiencia y eficacia de los componentes del Sistema de Control Interno de los procesos del Departamento de Acción Social y Administración de Instituciones.

#### **1.2.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 periodo entre el 2019 y el 2021 y se amplió al 30 de junio del 2022, con el fin de evaluar los procesos realizados por el Departamento de Acción Social y Administración de Instituciones.

La auditoría se realiza de conformidad con las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en 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 04/05/2022.
- ✚ 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.
- ✚ Decreto Ejecutivo N° 40554-C Reglamento a la Ley del Sistema Nacional de Archivos, versión 1 del 29/06/2017.



Instituto Mixto de Ayuda Social  
Teléfono (506) 2202-4184 / Fax (506) 2202-4194  
Apartado postal 6213-1000  
[AuditorialInterna@imas.go.cr](mailto:AuditorialInterna@imas.go.cr)

- ✚ Resolución R-CO-9-2009 Normas Generales de Control interno, versión 2 del 17/03/2020
- ✚ Manual para la prestación de servicios y el otorgamiento de beneficios del IMAS, versión 5 del 11/01/2021, IMAS-GG-0052-2021.
- ✚ Manual de Procedimientos sobre Practicas Documentales en el IMAS, versión 3 del 15/03/2019.

### 1.3. Antecedentes

Según las Normas de Control Interno para el Sector público, eficacia es la capacidad de las operaciones para contribuir al logro de los objetivos institucionales de conformidad con los parámetros establecidos, por lo que esta Auditoría utilizó las metas que se encuentran establecidas en el POI para el Departamento de Acción Social y Administración de Instituciones, con la finalidad de verificar la razonabilidad de su cumplimiento.

Adicionalmente en ese mismo cuerpo normativo se define eficiencia como el 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. Por lo que se procedió a analizar el uso de los recursos que dispone el Departamento de Acción Social y Administración de Instituciones para el cumplimiento de las metas asignadas en el POI, tales como el recurso económico, recurso humano y el recurso de infraestructura y equipo.

Es importante indicar que en los Informes de Cumplimiento de Metas y Ejecución Presupuestaria que presenta el IMAS anualmente a la Contraloría General de la República, se utilizan para el análisis de la eficiencia y eficacia, los siguientes criterios:

Criterio	Interrogante
<b>Eficacia</b> <sup>[1]</sup> : entendida como la medida en que se logró el cumplimiento de las metas planteadas en la intervención.	¿En qué medida se han cumplido las metas institucionales establecidas en el POI 2021?
<b>Eficiencia</b> : entendida como al uso racional de los medios para alcanzar las metas establecidas.	¿En qué medida se han cumplido las metas institucionales con un buen uso de los recursos asignados para su cumplimiento?

[1] Concepto tomado del *Manual de evaluación para intervenciones públicas* elaborado por MIDEPLAN en el año 2017.

Y como producto del análisis de la eficiencia y la eficacia, se presenta a continuación el rango para el cumplimiento:



Instituto Mixto de Ayuda Social  
 Teléfono (506) 2202-4184 / Fax (506) 2202-4194  
 Apartado postal 6213-1000  
[AuditoriaInterna@imas.go.cr](mailto:AuditoriaInterna@imas.go.cr)

Parámetros de Cumplimiento	Rango
Ejecución Eficiente y Eficaz	Mayor o igual a 90% o acorde a lo programado en el POI 2021.
Ejecución Deficiente e Ineficaz	Menor o igual a 90% o diferente a lo programado en el POI 2021

En los últimos 10 años (2013 -2022) el Departamento de Acción Social y Administración de Instituciones ha beneficiado a 45 organizaciones con más de 200 proyectos, invirtiendo más de 4 mil millones de colones como se muestra a continuación:

Código	Organización	Monto Resolución	Monto Ejecutado	Años con resoluciones	Cantidad de proyectos por Organización
1734	ASOCIACION PARA DISMINUIR EL SUFRIMIENTO HUMANO	292,756,805	292,756,805	9	17
1334	ASOCIACION CASA HOGAR SAN JOSE DE LA PASTORAL SOCIAL	272,980,023	272,980,023	8	27
162	ASOCIACIÓN. HOGAR EL BUEN SAMARITANO	903,686,794	756,091,641	8	14
1825	ASOCIACION SERVICIO SOLIDARIO Y MISIONERO UNIDOS EN LA ESPER	229,317,503	229,317,503	8	14
1735	ASOC. RESCATE DE LA POBLACION SITUACION DE CALLE TURRIALBA	76,853,000	76,853,000	8	12
148	ASOCIACION MISIONERA CLUB DE PAZ	260,352,000	260,352,000	8	11
1733	ASOC .PRO AYUDA AL HERMANO LIMONENSE EN SITUACION DE CALLE	114,830,000	114,830,000	8	11
772	ASOC. ROSTRO DE JESUS	140,242,853	140,242,853	6	8
1883	ASOCIACION POSADA EL BUEN SAMARITANO DE NARANJO	94,582,360	94,582,360	5	8
1870	ASOCIACION LOS DEL CAMINO AGAPE LEVANTANDO A LOS SIN NOMBRE	104,009,438	104,009,438	5	7
1898	ASOC.PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS EN SITU	117,061,079	117,061,079	4	6
1897	ASOCIACION EL BUEN SAMARITANO FRAY CASIANO	78,300,000	78,300,000	4	5
1875	ASOCIACION DE AYUDA SILOE	41,000,000	41,000,000	3	4
1985	FUNDACION HOGAR MANOS ABIERTAS	179,007,546	179,007,546	3	4
1582	FUNDACION GENESIS PARA EL DESARROLLO DE LA PERSONA EN RIESGO	55,470,000	55,470,000	2	3
1837	ASOCIACION TRANSVIDA	40,684,000	40,684,000	2	3
1860	ASOCIACION VISION OBREROS EN ACCION	17,002,558	17,002,558	2	3
1923	ASOC. DIACONIA PARA LA PROMOCION DE PERSONAS EN SITUACION DE	70,000,000	70,000,000	2	3
1239	ASOCIACION ROBLEALTO PRO BIENESTAR DEL NIÑO	400,000,000	400,000,000	2	2
1973	ASOCIACION DE APOYO A PERSONAS EN SITUACION DE CALLE Y ADICC	11,655,000	11,655,000	2	2
944	ASOC.POR LA SONRISA DEL NIÑO	55,000,000	55,000,000	1	4
10	ASOCIACION POR LA SONRISA DE LOS NIÑOS	22,511,765	22,511,765	1	2
164	ASOCIACION OBRA DE LA MISERICORDIA	40,000,000	40,000,000	1	2



Instituto Mixto de Ayuda Social  
 Teléfono (506) 2202-4184 / Fax (506) 2202-4194  
 Apartado postal 6213-1000  
[AuditoriaInterna@imas.go.cr](mailto:AuditoriaInterna@imas.go.cr)

Código	Organización	Monto Resolución	Monto Ejecutado	Años con resoluciones	Cantidad de proyectos por Organización
761	ASOC. AUTOGESTORES PARA LA SALUD HOGAR SALVANDO AL ADICTO DE	13,317,000	13,317,000	1	2
914	ASOC.HOGAR CRISTIANO DE PUNTARENAS	8,700,000	8,700,000	1	2
969	ASOCIACION COMUNIDAD CRISTIANA MANA	45,928,200	45,928,200	1	2
1128	ASOC. PARA EL BIENESTAR DEL ADULTO MAYOR DE LA PENÍNSULA DE	86,146,204	86,146,204	1	2
1765	FUNDACION SANTA ANA VALLE DE OPORTUNIDADES	13,000,000	12,975,466	1	2
1983	ASOCIACION CIUIDAD REFUGIO DIOS RESTAURA ELIASIB	49,765,704	49,765,704	1	2
2076	ASOCIACION NUEVO CAMINO	10,000,000	10,000,000	1	2
2084	ASOCIACION HOGAR FELIZ POR LA SALVACION DEL ALCOHOLICO	18,000,000	18,000,000	1	2
156	ASOCIACION PARA EL RECATE DEL DROGADIGTOCAMINO A LA LIBERTA"	26,290,000	26,290,000	1	1
786	ASOC. CENTRO DE REHABILITACION PARA ALCOHOLICOS DE GOICOHECH	20,000,000	20,000,000	1	1
800	ASOC. PARA ANCIANOS DE SAN RAMON	20,018,000	20,018,000	1	1
832	FUNDACION HOG. DE ANCIANOS PIEDADES DE SANTA ANA	45,571,200	45,571,200	1	1
852	ASOC. HOGAR DE ANCIANOS SANTIAGO CRESPO CALVO	50,000,000	50,000,000	1	1
853	ASOC. BENEFICA HOGAR DE ANCIANOS HORTENCIA RODRIGUEZ SANDOVA	100,000,000	100,000,000	1	1
916	ASOC.MARIANO JUVENIL	38,700,000	38,700,000	1	1
928	ASOC. CENTRO INFANTIL LOS CHILES	23,000,000	23,000,000	1	1
1209	ASOCIACION CUIDAD HOGAR CALASANZ	110,000,000	110,000,000	1	1
1751	ASOCIACION CENTRO CRISTIANO MANANTIAL DEL AMOR DE DIOS	12,500,000	12,500,000	1	1
1764	ASOCIACION SALVANDO AL ADICTO DE LA REGION HUETAR NORTE	10,000,000	10,000,000	1	1
1826	ASOCIACIÓN CRISTIANA BENÉFICA CALEB (ACBC)	6,576,126	6,576,126	1	1
1859	ASOCIACION TRANSVIDA	10,000,000	10,000,000	1	1
1930	ASOCIACION NUEVAS FUERZAS DE ABANGARES	7,000,000	7,000,000	1	1
<b>TOTAL</b>		<b>4,341,815,158</b>	<b>4,194,195,471</b>		

Fuente: Sistema SABEN, con corte al 02/jul/2023

El detalle de los años en que las organizaciones recibieron recursos para la ejecución de proyectos, así como el detalle de los proyectos ejecutados en el periodo comprendido entre el 2013 al 2022 se puede observar en el anexo 1 de este informe.

#### 1.4. Comunicación de resultados.

En reunión celebrada el 4 de octubre del 2023, se comunicaron los resultados del presente informe a la Gerencia General y a la Dirección de Desarrollo Social, en la cual se efectuaron observaciones



Instituto Mixto de Ayuda Social  
Teléfono (506) 2202-4184 / Fax (506) 2202-4194  
Apartado postal 6213-1000  
[AuditoriaInterna@imas.go.cr](mailto:AuditoriaInterna@imas.go.cr)

que, en lo pertinente, una vez valoradas por esta Auditoría Interna, fueron incorporadas en el presente informe.

## 2. RESULTADOS

### 2.1. Cumplimiento de las metas establecidas para Departamento de Acción Social y Administración de Instituciones en el Plan Operativo Institucional de los periodos 2019, 2020 y 2021

Según la información obtenida de los POI, de los Informes de Cumplimiento de Metas y Ejecución Presupuestaria, de la base de datos obtenida del Sistema de Atención a Beneficiarios (SABEN), se realizó un análisis para verificar la razonabilidad del cumplimiento de las metas asignadas al Departamento de Acción Social y Administración de Instituciones (DASAI), las cuales el nivel superior estableció que serían de acuerdo con la cantidad de proyectos, obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 1**

*Verificación del porcentaje de cumplimiento de metas de DASAI según POI del 2019 al 2021*

Año	Proyectos Según POI		Presupuesto Extraordinario Nº 01-2021		Inclusiones según modificaciones			Exclusiones según modificaciones			Meta Ajustada POI	Ejecución s/ Informe Anual CGR	Ejecución s/ SABEN	Diferencia meta vs ejecución	% Cumplimiento calculado por la AI	Análisis de Cumplimiento de Meta por la AI
		€		€			€			€						
2019	25	€ 1,049,157,773.00	-		Mod 04-2019	10	€ 305,599,895.00	Mod 04-2019	9	€ 543,172,771.00	25	24	24	1	96%	Eficaz
								Mod 06-2019	1	€ 49,800,000.00						
2020	21	€ 959,872,231.00	-	€ -	N/A	0	€ -	Mod 05-2020	2	€ 58,640,000.00	7	5	5	2	71%	Ineficaz
								Mod 06-2020	12	€ 693,792,000.00						
2021	-	€ -	14	€ 420,937,851.00	Mod 01-2021	2	€ 3,003,181,972.00	Mod 06-2021	2	€ 102,000,000.00	16	15	15	1	93.8%	Eficaz
					Mod 06-2021	2	€ 18,770,725.70									
	<b>46</b>	<b>€ 2,009,030,004.00</b>	<b>14</b>	<b>€ 420,937,851.00</b>		<b>14</b>	<b>€ 3,327,552,592.70</b>		<b>23</b>	<b>€ 1,447,404,771.00</b>	<b>48</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>-</b>	<b>91.7%</b>	<b>Eficaz</b>

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la tabla 1 el DASAI tuvo una eficacia en promedio de más del 90% en el cumplimiento de las metas del POI según los criterios establecidos por el IMAS del 2019 al 2021, sin embargo, para el periodo 2020 el nivel de cumplimiento fue ineficaz ya que se cumplió un 71% de las metas, esto debido a las siguientes razones:

En el 2020

- Solo se ejecutará Costo de Atención (1 proyecto)
- COVID-19 (1 proyecto)
- Adenda para ejecución de recursos 2019 (7 proyectos)
- Priorización de Costo de Atención por facilidad de tramite (5 proyectos)

El detalle de las inclusiones y exclusiones de proyectos de los POI se puede observar en los anexos 2 y 3 respectivamente.



Instituto Mixto de Ayuda Social  
 Teléfono (506) 2202-4184 / Fax (506) 2202-4194  
 Apartado postal 6213-1000  
[AuditoriaInterna@imas.go.cr](mailto:AuditoriaInterna@imas.go.cr)

## 2.2. Recursos económicos asignados a DASAI

Según la información obtenida del Área de Presupuesto se realizó un análisis para verificar la razonabilidad del uso de los recursos económicos asignados al DASAI para la inversión social, obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 2**

*Ejecución de recursos de inversión social del DASAI 2019 al 2021*

Año	Presupuesto Ordinario	Presupuesto Extraordinario	Aumento	Disminución	Presupuesto Ajustado	Total Ejecutado	Ejecutado a/ Informe de cumplimiento de metas y ejecución presupuestaria	Presupuesto ejecutado a/ SABEN	Disponible	% de Ejecución calculado por la AI	Análisis de la ejecución por la AI
2019	€1,036,917,773.00	€ -	€334,099,895.00	-€ 530,932,771.00	€ 840,084,897.00	€ 598,160,701.00	€ 598,160,701.00	€ 598,160,701.00	€ 241,924,196.00	71%	Ineficaz
2020	€ 959,872,231.00	€ -	€ -	-€ 752,432,000.00	€ 207,440,231.00	€ 165,218,880.00	€ 165,218,880.00	€ 165,218,880.00	€ 42,221,351.00	80%	Ineficaz
2021	€ -	€ 280,208,577.00	€ 42,031,819.72	-€ 18,973,000.00	€ 303,267,396.72	€ 294,337,396.00	€ 294,337,396.00	€ 294,337,396.00	€ 8,930,000.72	97%	Eficaz

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la tabla 2 el DASAI tuvo una eficacia de más del 90% en la ejecución de los recursos asignados para inversión social según los criterios establecidos por el IMAS en el periodo 2021, sin embargo para los periodos 2019 y 2020 el nivel de ejecución fue ineficaz ya que se ejecutó un 71% y 80% respectivamente, esto debido a que las modificaciones presupuestarias para ejecutar los recursos durante el 2019 se presentaron por el DASAI en mayo, julio y agosto, sin embargo por la inclusión del programa Crecemos se aprobaron hasta el mes de octubre, lo que provocó que no se pudiera iniciar con la ejecución del presupuesto hasta que dichas modificaciones estuvieran aprobadas.

Adicionalmente, en marzo del 2020 inicio la pandemia por COVID 19, lo que provocó que las organizaciones disminuyeran el aforo de atención y algunas cerraran los servicios, priorizándose la ejecución de proyectos de costo de atención por la facilidad de trámite, excluyendo los proyectos de Infraestructura Comunal y Equipamiento Básico.

Por otra parte, algunas organizaciones a las que se les tenía pensado beneficiar con estos programas, experimentaron una serie de dificultades que impidieron que se gestionaran los requisitos establecidos por la normativa institucional en el plazo definido, principalmente, porque la mayoría dependen de la respuesta de otras entidades reguladoras o cedentes de permisos para la operación de la actividad, lo que se escapa al control propio de la organización y por ende del DASAI.



Instituto Mixto de Ayuda Social  
Teléfono (506) 2202-4184 / Fax (506) 2202-4194  
Apartado postal 6213-1000  
[AuditorialInterna@imas.go.cr](mailto:AuditorialInterna@imas.go.cr)

### 2.3. Recursos Humano asignado a DASAI

Según el detalle de las personas funcionarias y plazas con las que disponía el DASAI suministrado por Desarrollo Humano, durante el periodo en estudio se determinó que a diciembre del 2021 se contaba con 12 plazas de las cuales se encontraban nombradas 8 (66%) como se muestra a continuación:

#### Cuadro 1

*Detalle de las plazas ocupadas en el DASAI a diciembre 2021*

Código plaza	Cargo	Puesto	Profesión	Nivel de Estudio	Fecha Ingreso al DASAI	Activos al 2021	Promedio en Años
11108	JEFE AREA DE ACC.SOC.Y ADM. DE INSTITUCI	PROF. JEFE DE SERVICIO CIVIL 3	PSICOLOGIA	LICENCIATURA	01/03/2010	31/12/2021	12
12062	PROF. EN ADMINISTRACION DE ACCION SOCIAL	PROF. DE SERVICIO CIVIL 3	ADMINISTRACION/CONT.A-FINANZAS	LICENCIATURA	01/03/2010	31/12/2021	12
12230	PROF. EN ADMINISTRACION DE ACCION SOCIAL	PROF. DE SERVICIO CIVIL 3	ADM. DE EMPRESAS ENF. ADM. FINANCIERA	LICENCIATURA	02/05/2016	31/12/2021	6
21051	SECRETARIA	SECRETARIO DE SERVICIO CIVIL 1	SECRETARIADO COMERCIAL	TECNICO	01/03/2010	31/12/2021	12
22015	PROF. EN ACC. SOC. Y ADMIN. DE INSTITUCI	PROF. DE SERVICIO CIVIL 3	TRABAJO SOCIAL	LICENCIATURA	16/06/2021	31/12/2021	1
31043	PROF. EN ACC. SOC. Y ADMIN. DE INSTITUCI	PROF. DE SERVICIO CIVIL 3	TRABAJO SOCIAL	LICENCIATURA	01/09/2014	31/12/2021	7
31051	PROF. EN ACC. SOC. Y ADMIN. DE INSTITUCI	PROF. DE SERVICIO CIVIL 3	PSICOLOGIA	LICENCIATURA	17/02/2020	31/12/2021	2
31216	PROF. EN ACC. SOC. Y ADMIN. DE INSTITUCI	PROF. DE SERVICIO CIVIL 3	TRABAJO SOCIAL	LICENCIATURA	16/11/2017	31/12/2021	4

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en el cuadro 1 existió una deficiencia en la gestión de la ocupación de las plazas del DASAI, ya que no se logró una estabilidad en la cantidad de personal del departamento, pues se disponía en el 2021 solo con ocho personas funcionarias (66%) de las 12 posibles para el desempeño de las funciones asignadas al departamento, tales como: inscripciones de IBS, dirección técnica, coordinación, fiscalización económica, supervisión y financiamiento, esto debido a la rotación de personas funcionarias durante el periodo 2019 al 2021 que en promedio fue de 3 personas funcionarias por año. Esta situación afecta la eficiencia de los procesos que se llevan a cabo en el DASAI por la curva de aprendizaje que deben pasar las personas funcionarias, como se muestra en el cuadro 2:

#### Cuadro 2

*Detalle del egreso de personas funcionarias del DASAI del 2019 al 2021*

Cargo	Puesto	Profesión	Nivel de Estudio	Fecha Ingreso	Fecha Egreso	Permanencia en Años	Motivo de Egreso
PROF. EN ACC. SOC. Y ADMIN. DE INSTITUCI	PROF. DE SERVICIO CIVIL 3	TRABAJO SOCIAL	LICENCIATURA	16/05/2016	30/07/2019	3	Finalización de Nombramiento Interino
PROF. EN ACC. SOC. Y ADMIN. DE INSTITUCI	PROF. DE SERVICIO CIVIL 3	DESARROLLO SOCIAL	LICENCIATURA	01/08/2012	31/12/2019	7	Cese por Pensión
PROF. EN ACC. SOC. Y ADMIN. DE INSTITUCI	PROF. DE SERVICIO CIVIL 3	TRABAJO SOCIAL	LICENCIATURA	21/09/2016	31/01/2020	3	Cese por Pensión
PROF. EN ACC. SOC. Y ADMIN. DE INSTITUCI	PROF. DE SERVICIO CIVIL 3	GEOGRAFÍA CON ÉNFASIS EN LO HUMANO	LICENCIATURA	01/03/2010	31/03/2020	10	Cese por Pensión
PROF. LIC. EN DESARROLLO SOCIAL	PROF. DE SERVICIO CIVIL 2	TRABAJO SOCIAL	LICENCIATURA	05/08/2019	15/09/2020	1	Cese por Pensión
PROF. EN ACC. SOC. Y ADMIN. DE INSTITUCI	PROF. DE SERVICIO CIVIL 3	PSICOLOGIA	LICENCIATURA	16/01/2018	15/06/2021	3	Cese por Finalización Nombramiento
PROFESIONAL EN BIENESTAR FAMILIAR	PROF. DE SERVICIO CIVIL 3	PSICOLOGIA	LICENCIATURA	01/03/2018	15/09/2021	4	Nombramiento Interino en otra plaza
PROFESIONAL EN ATENCIÓN INTEGRAL E INTER	PROF. DE SERVICIO CIVIL 3	PSICOLOGIA	LICENCIATURA	01/11/2018	31/12/2021	3	Nombramiento Interino en otra plaza

Fuente: Elaboración propia



Instituto Mixto de Ayuda Social  
Teléfono (506) 2202-4184 / Fax (506) 2202-4194  
Apartado postal 6213-1000  
[AuditorialInterna@imas.go.cr](mailto:AuditorialInterna@imas.go.cr)

Adicionalmente es importante indicar que Desarrollo Humano al momento del desarrollo del presente estudio, se encontraba ejecutando un estudio de cargas de trabajo en este departamento, en atención al acuerdo del Consejo Directivo N. 72-03-2022 en cumplimiento del ACD-328-8-2020.

#### **2.4. Procesos de inscripción y certificación del carácter de Institución de Bienestar Social**

El Departamento de Acción Social y Administración de Instituciones (DASAI) no cuenta con un registro automatizado que permita la trazabilidad de los procesos de inscripciones y certificaciones del carácter de Institución de Bienestar Social tramitadas en donde se indique la resolución final de las solicitudes realizadas por las organizaciones.

Al respecto el artículo 16 de la Ley General de Control Interno, ley N° 8292, referente al sistema de información establece lo siguiente:

Artículo 16.-Sistemas de información. Deberá contarse con sistemas de información que permitan a la administración activa tener una gestión documental institucional, entendiendo esta como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización, en el desarrollo de sus actividades, con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados. Dicha gestión documental deberá estar estrechamente relacionada con la gestión de la información, en la que deberán contemplarse las bases de datos corporativas y las demás aplicaciones informáticas, las cuales se constituyen en importantes fuentes de la información registrada. /En cuanto a la información y comunicación, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, como responsables del buen funcionamiento del sistema de información, entre otros, los siguientes: /a) Contar con procesos que permitan identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna; asimismo, que la información sea comunicada a la administración activa que la necesite, en la forma y dentro del plazo requeridos para el cumplimiento adecuado de sus responsabilidades, incluidas las de control interno. /b) Armonizar los sistemas de información con los objetivos institucionales y verificar que sean adecuados para el cuidado y manejo eficiente de los recursos públicos. /c) Establecer las políticas, los procedimientos y recursos para disponer de un archivo institucional, de conformidad con lo señalado en el ordenamiento jurídico y técnico. (El subrayado no es parte del original)

Por su parte, las Normas Generales de Control interno, se refieren a la calidad de la información y los sistemas de información de la siguiente manera:



Instituto Mixto de Ayuda Social  
Teléfono (506) 2202-4184 / Fax (506) 2202-4194  
Apartado postal 6213-1000  
[AuditoriaInterna@imas.go.cr](mailto:AuditoriaInterna@imas.go.cr)

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.

**5.1 Sistemas de información** /El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al bloque de legalidad, la información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales. El conjunto de esos elementos y condiciones con las características y fines indicados, se denomina sistema de información, los cuales pueden instaurarse en forma manual, automatizada, o ambas.

**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. /**5.6.2 Oportunidad** Las actividades de recopilar, procesar y generar información, deben realizarse y darse en tiempo a propósito y en el momento adecuado, de acuerdo con los fines institucionales. /**5.6.3 Utilidad** La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario. (El subrayado en todas las citas no es parte del original)

La situación anterior se debe a que el funcionariado del DASAI registra de forma manual las atenciones realizadas, a pesar de que el Sistema de Atención a Beneficiarios (SABEN) cuenta con el módulo denominado “Atenciones Grupales Gerencia 11 Gerencia Central” en el cual se despliegan todos los motivos de atención que se muestran en la siguiente imagen:



Instituto Mixto de Ayuda Social  
Teléfono (506) 2202-4184 / Fax (506) 2202-4194  
Apartado postal 6213-1000  
[AuditoriaInterna@imas.go.cr](mailto:AuditoriaInterna@imas.go.cr)

## Imagen 1

*Detalle de los motivos de atención para la Gerencia Central en el SABEN*

Atenciones Grupales. Gerencia: 11 GERENCIA CENTRAL

Número Atención:  Fecha Atención: 17/05/2022

Motivo Atención:  Atendido por:

Atención: 01-Solicita Información

Organización: 02-Solicitud para Prestar Servicio

Proveedores Físicos: 03-Entrega Documentos

Cédula: 04-Certificaciones

Tipo de Organización: 05-Inscripciones

06-Asesoría

07-Est. Aprob. Personería

08-Entrega de datos FIG

09-Fiscalización

Representante:

Tipo de Id.:  Identificación:

Responsable de la Solicitud

Tipo de Id.:  Identificación:

Nombre:

Ubicación Geográfica

Provincia:

Cantón:

Distrito:

Vigencias

Cédula Jurídica: 00/00/0000

Personería: 00/00/0000

Resolución Atención:

Fuente: Imagen suministrada por funcionarios del ASIS.

Sin embargo, en sesión de trabajo realizada el 15 de julio del 2022 con la funcionaria Elsa Grant Sobalvarro funcionaria del Departamento de Sistemas de Información Social, por medio de pruebas se determinó que los motivos visualizados en la imagen 1 de este informe (a excepción de los motivos 02 y 08), no están habilitadas o les falta hacer ajustes para su funcionalidad, que permitan la trazabilidad de las atenciones en los sistemas.

Lo anterior provoca que no se cuente con registros confiables que permitan realizar la trazabilidad de las solicitudes de inscripción o certificación del carácter de IBS desde la solicitud por las organizaciones al DASAI hasta la resolución final.

### 2.5. Custodia de los expedientes de las organizaciones

El Departamento de Acción Social y Administración Instituciones no cuenta con espacio físico adecuado para el resguardo y custodia de los expedientes físicos de las organizaciones que limite el acceso a la documentación por parte de personas no autorizadas. Es importante indicar que estos expedientes no cumplen el plazo de 7 años de vigencia para ser trasladados al Archivo Central.



Instituto Mixto de Ayuda Social

Teléfono (506) 2202-4184 / Fax (506) 2202-4194

Apartado postal 6213-1000

[AuditoriaInterna@imas.go.cr](mailto:AuditoriaInterna@imas.go.cr)

## Imagen 2

*Expedientes ubicados en la oficina de DASAI y en el pasillo del 2 piso.*



Fuente: Fotografías tomadas por la Auditoría Interna.

Al respecto el Reglamento a la Ley del Sistema Nacional de Archivos<sup>1</sup> se refiere a las medidas de preservación que se deben observar en los documentos de soporte tradicional de la siguiente manera:

**Artículo 84. Medidas de Preservación de Documentos en Soporte Tradicional.** En los depósitos, salas de consulta y de tratamiento archivístico de los archivos del Sistema, se deberán observar las siguientes medidas de preservación y control de los documentos en soporte tradicional: /a-. Sólo tendrán acceso a los depósitos los funcionarios del archivo, o aquellas personas que cuenten con previa autorización. /b-. Será prohibido fumar e ingerir alimentos dentro de los depósitos y en todos los lugares donde se mantengan los documentos. /c-. Los documentos serán guardados en cajas libres de ácido, debidamente identificadas, que faciliten su consulta y garanticen la preservación del patrimonio documental. /d-. Las estanterías, cajas y los documentos deberán someterse a limpieza periódica. /e-. Se utilizarán en los depósitos niveles bajos de luz artificial. /f-. En aquellos locales donde existan ventanas, debe evitarse la entrada directa de luz solar, los niveles de luz natural deben ser bajos e indirectos. /g-. Los niveles de humedad relativa deben encontrarse en lo posible entre el 45% y 55%. /h-. La temperatura en los depósitos deberá mantenerse en lo posible entre los 18° C y 22° C. /i-. Las paredes, suelos y cielo raso serán de material no flamable. /j-. Existirán las alarmas de incendios e interruptores del fluido eléctrico y los equipos de extinción necesarios. /k-. Los documentos no deben colocarse en el suelo para evitar su deterioro. /l-. En los depósitos debe existir un buen sistema de ventilación, para evitar focos de humedad. /m-. Se deben realizar revisiones periódicas en los depósitos para detectar anomalías que afecten la documentación. /n-. La estantería de los depósitos tendrá una altura promedio entre 2,20 m y 2,30 m, con una distancia mínima de 10 cm entre el suelo y el primer estante. /o-. Los pasillos

<sup>1</sup> Decreto Ejecutivo N° 40554 -C, publicado en el Alcance 217 de La Gaceta N° 170 del 07/09/2017



Instituto Mixto de Ayuda Social  
Teléfono (506) 2202-4184 / Fax (506) 2202-4194  
Apartado postal 6213-1000  
[AuditoriaInterna@imas.go.cr](mailto:AuditoriaInterna@imas.go.cr)

de circulación principal tendrán de 1,00 m a 1,20 m de ancho y los secundarios tendrán de 0,70 m a 0,80 m. /p-. Debe velarse porque a los documentos se les dé el mejor trato por parte de archivistas y usuarios en general. (El subrayado no corresponde al original)

Por su parte en el Manual de Procedimientos sobre Practicas Documentales en el IMAS<sup>2</sup>, se refiere a la conservación de documentos de la siguiente manera:

**5. Conservación de documentos.** /... /8. Vela porque las instalaciones físicas donde se ubica el acervo documental de la dependencia así como el aseo de dichas áreas y mobiliario contribuyan a una adecuada conservación de los documentos. /La persona Titular Subordinada.

Esta situación se presenta debido a que no se ha dotado al Departamento de Acción Social y Administración de Instituciones de un espacio físico adecuado para el resguardo y custodia de los expedientes físicos activos de las organizaciones, lo cual aumenta el riesgo de pérdida, extravío y deterioro de la documentación lo que podría impactar en la atención de las organizaciones.

### 3. CONCLUSIONES

De conformidad con los resultados obtenidos en la presente auditoría, se concluye que el Departamento de Acción Social y Administración de Instituciones (DASAI) cumple de manera razonable con los objetivos planteados para el área, sin embargo, se presenta una oportunidad de mejora en el proceso de registro de las atenciones que se realizan en especial de las inscripciones y certificaciones del carácter de Instituciones de Bienestar Social solicitadas por las organizaciones.

Asimismo, se puede concluir que el DASAI gestiona de manera razonable los recursos otorgados (humano, económicos, infraestructura y equipo) para el cumplimiento de los objetivos establecidos para el área, teniendo como oportunidad de mejora el espacio físico adecuado para la custodia de los expedientes activos de las organizaciones

### 4. 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 implementación de las recomendaciones que les correspondan.

---

<sup>2</sup> Aprobado mediante oficio GG-0640-03-2019 del 15/03/2019



Instituto Mixto de Ayuda Social  
Teléfono (506) 2202-4184 / Fax (506) 2202-4194  
Apartado postal 6213-1000  
[AuditorialInterna@imas.go.cr](mailto:AuditorialInterna@imas.go.cr)

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

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

**Artículo 36. -Informes dirigidos a los titulares subordinados.** /Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera: /a) El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados. /b) Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes. /c) El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.

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



Instituto Mixto de Ayuda Social  
Teléfono (506) 2202-4184 / Fax (506) 2202-4194  
Apartado postal 6213-1000  
[AuditoriaInterna@imas.go.cr](mailto:AuditoriaInterna@imas.go.cr)

a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, de 7 de setiembre de 1994.

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

## **A LA GERENTA GENERAL**

- 4.1** Disponer las acciones administrativas correspondientes para dotar de un espacio físico adecuado al Departamento de Acción Social y Administración de Instituciones para el archivo de expedientes físicos de las organizaciones que se encuentran activos, tomando en cuenta las condiciones descritas en el artículo 84 del Reglamento a la Ley del Sistema Nacional de Archivos. (Véase punto 2.5 del apartado de resultados).

## **AL DIRECTOR DE DESARROLLO SOCIAL**

- 4.2** Disponer las acciones administrativas para que los departamentos de Acción Social y Administración de Instituciones y de Sistemas de Información Social revisen y ajusten los motivos de atención en el módulo denominado “Atenciones Grupales Gerencia 11 Gerencia Central” del Sistema de Atención a Beneficiarios (SABEN) con el fin de darles la funcionalidad respectiva y poder dar trazabilidad a las operaciones que realiza el funcionariado del Departamento de Acción Social y Administración de Instituciones. (Véase punto 2.4 del apartado de resultados).
- 4.3** Hasta el tanto no se implemente las mejoras en el SABEN establecer un control manual en el que se registren todas las atenciones que realiza el funcionariado del área, en especial las inscripciones y certificaciones cuando se atiende una organización y someterlo a aprobación de la Gerencia General con el fin de contar con un registro formal de las atenciones que realiza el funcionariado del DASAI. Una vez aprobado el control manual para el registro de las atenciones, realizar las acciones administrativas para que el funcionariado utilice este control para el registro de todas las atenciones realizadas a las organizaciones detallando el tipo, el motivo de atención y la resolución de esta. (Véase punto 2.4 del apartado de resultados).



Instituto Mixto de Ayuda Social  
Teléfono (506) 2202-4184 / Fax (506) 2202-4194  
Apartado postal 6213-1000  
[AuditoriaInterna@imas.go.cr](mailto:AuditoriaInterna@imas.go.cr)

## A LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ACCIÓN SOCIAL Y ADMINISTRACIÓN DE INSTITUCIONES

**4.4** Una vez implementadas las mejoras en el SABEN realizar las acciones administrativas para que el funcionariado utilice el módulo denominado “Atenciones Grupales Gerencia 11 Gerencia Central” del SABEN para el registro de todas las atenciones realizadas a las organizaciones detallando el tipo, el motivo de atención y la resolución de esta y deje de utilizarse el registro de las atenciones de forma manual. (Véase punto 2.4 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	6	30/04/2024
4.2	9	31/07/2024
4.3	3	31/01/2024
4.4	10	30/08/2024

**Elaborado por:**  
**María Elena León Solano**  
**PROFESIONAL EN AUDITORIA**  
**UNIDAD GESTIÓN SOCIAL**

**Revisado por:**  
**César Sánchez Cid**  
**COORDINADOR UNIDAD DE**  
**AUDITORIA GESTIÓN SOCIAL**

**Aprobado por:**  
**Marianela Navarro Romero**  
**AUDITORA GENERAL**

AUDITORIA INTERNA  
Octubre, 2023.



Instituto Mixto de Ayuda Social  
Teléfono (506) 2202-4184 / Fax (506) 2202-4194  
Apartado postal 6213-1000  
[AuditorialInterna@imas.go.cr](mailto:AuditorialInterna@imas.go.cr)

## 5. ANEXOS

**ANEXO 1 Detalle los años en que las organizaciones recibieron recursos para ejecutar proyectos del 2013 al 2022.** 

**ANEXO 2 Detalle de los proyectos incluidos al POI 2019-2021** 

**ANEXO 3 Detalle de los proyectos excluidos del POI 2019-2021** 