

**INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACIÓN INTEGRAL DEL
ÁREA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL ALAJUELA**

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
1.1. Origen del Estudio	3
1.2. Objetivo General.....	3
1.3. Alcance y Periodo de Estudio	3
1.4. Comunicación verbal de los resultados.....	4
2. RESULTADOS.....	5
2.1. Arqueo Fondo de Caja Chica	5
2.2. Informes Técnicos Sociales	5
2.3. Liquidación de adelantos	9
3. CONCLUSIONES	11
4. RECOMENDACIONES.....	12
A LA SUBGERENTA DE DESARROLLO SOCIAL	13
A LA JEFA DEL ÁREA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL ALAJUELA	13
A LA JEFA DE LA UNIDAD DE COORDINACION ADMINISTRATIVA REGIONAL	14
PLAZOS DE RECOMENDACIONES.....	14
5. ANEXOS.....	16

RESUMEN EJECUTIVO

¿Qué examinamos?

En cumplimiento del Plan Anual de Trabajo del año 2018, se realizó una auditoría de carácter operativa sobre la evaluación integral del Área Regional de Desarrollo Social Alajuela, cuyo objetivo general fue de contribuir al fortalecimiento de los procedimientos de control de las actividades administrativas, financieras y de otorgamiento de subsidios en el Área Regional de Desarrollo Social Alajuela.

¿Por qué es importante?

La importancia radica en la magnitud de recursos involucrados y en el nivel de riesgo determinado, así como por corresponder a una actividad sustantiva del IMAS; esto con el fin de contribuir al fortalecimiento de los controles aplicables a las operaciones examinadas.

¿Qué encontramos?

Del a revisión efectuada se determinaron debilidades en cuanto al cumplimiento de los plazos en el reintegro y liquidación de adelantos de viáticos y oportunidades de mejora en los contenidos de la valoración profesional realizada por los Profesionales Ejecutores Sociales mediante los Informes Técnicos Sociales.

Por otra parte, y de conformidad con los resultados obtenidos al evaluar los controles aplicables a las operaciones administrativas, financieras y sociales del Área Regional de Desarrollo Social Alajuela; se concluye que se deben mejorar los aspectos señalados, con el fin de minimizar el riesgo potencial en la protección de los intereses y patrimonio institucional, siendo necesario que se implementen medidas preventivas para solventar las debilidades expuestas en el presente informe.

¿Qué sigue?

Dadas las debilidades encontradas, esta Auditoría Interna le recomendó a la Subgerenta de Desarrollo Social, actualizar y comunicar un modelo de Informe Técnico Social que contemple los aspectos señalados en la normativa técnica; a la Jefa Regional y a la persona que ocupa la jefatura de la UCAR, el establecer mecanismos para controlar el cumplimiento de los plazos establecidos en la normativa Institucional, para el reintegro de recursos y liquidación de los adelantos de viáticos; así como recordarle al personal ejecutor social efectuar el registro y justificación del otorgamiento de un beneficio a familias que no califican, considerando que debe quedar demostrada dicha necesidad y situación socioeconómica mediante la valoración social realizada en el Informe Técnico Social.

**INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACIÓN INTEGRAL DEL
ÁREA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL ALAJUELA**

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Origen del Estudio

El estudio a que se refiere el presente informe se efectuó en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2018.

1.2. Objetivo General

Contribuir al fortalecimiento de los procedimientos de control de las actividades administrativas, financieras y de otorgamiento de subsidios en el Área Regional de Desarrollo Social Alajuela.

1.3. Alcance y Periodo de Estudio

El estudio consistió en analizar y evaluar los procesos, procedimientos y controles aplicados en la parte social y administrativa, así como el cumplimiento de la normativa técnica-legal aplicable. El periodo del estudio comprendió del mes de junio del 2018 al mes de setiembre del 2018.

El estudio se llevó a cabo de conformidad con lo dispuesto en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna del IMAS, el Manual de Procedimientos de la Auditoría Interna del IMAS y sus modificaciones, así como la demás normativa de auditoría, de aplicación y aceptación general. Para llevarlo a cabo, se utilizaron como criterios de evaluación, lo dispuesto en el siguiente bloque de legalidad:

✚ Ley No. 4760, Ley de creación del Instituto Mixto de Ayuda Social, publicado 8 de mayo de 1971.

✚ Ley No. 8292 General de Control Interno, vigente desde el 04/09/2002, del 27/08/2002.

- ✚ Ley No. 8220, Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de requisitos y Trámites Administrativos, 04 de marzo del 2002.
- ✚ Ley No. 5662, Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, del 23 diciembre de 1974.
- ✚ Normas de Control Interno para el Sector Público, (N-2-2009-CO-DFOE), vigente desde 06/02/2009.
- ✚ Reglamento No. 35873, a la Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, vigente desde el 08 de febrero del 2010.
- ✚ Reglamento para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de Beneficios del Instituto Mixto de Ayuda Social, vigente desde el 28/03/2011, versión de la norma 3 de 3, del 17/06/2014.
- ✚ Manual Único para el Otorgamiento de Beneficios Institucionales, vigente desde abril del 2009.
- ✚ Reglamento de gastos de viaje y de transporte para funcionarios públicos de la Contraloría General de la República.
- ✚ Reglamento para la administración y uso de los fondos fijos institucionales.
- ✚ Manual de procedimientos para el manejo y control de Activos Institucionales.
- ✚ Manual de procedimientos para revisión, supervisión y evaluación de la digitación de la FIS.
- ✚ Manual de procedimientos para la aplicación de la FIS y FISI 2017.
- ✚ Plan Operativo Institucional 2017 y 2018.
- ✚ Circular AAF-001-2018 sobre los cambios en el Reglamento para la Administración y Uso de los Fondos Fijos Institucionales y en montos máximos para Adelantos por Adquisición de Bienes y Servicios, reconocimiento de Viáticos y Adelantos amparados al artículo N°15 de dicho Reglamento.
- ✚ Circular AAF-033-03-2018 del 13 de marzo 2018. Cambios en los montos máximos de Adelantos de Caja Chica.
- ✚ Directriz de Priorización de la atención de la población objetivo, del 13 de octubre del 2014 y su adición del 05 de diciembre del 2014.
- ✚ Criterio No.05291 referente a la fiscalización de los recursos provenientes del Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (FODESAF) en atención al oficio DFOE-SOC-0451 del 04 de junio del 2012 de la Contraloría General de la República.
- ✚ Criterio No. C-74-2014, del 06 de marzo del 2014 de la Procuraduría General de la República, referente a la facultad legal del IMAS para otorgar beneficios provenientes de FODESAF.

1.4. Comunicación verbal de los resultados

En reunión celebrada el día 5 de abril del 2019, se comunicaron los resultados del presente informe a las siguientes personas: MSc. Gabriela Prado Rodríguez, Subgerenta de

Desarrollo Social, Licda. Rosibel Guerrero Castillo, Jefa del Área Regional de Desarrollo Social Alajuela, Licda. Lorena Calvo Castro, Jefa de la Unidad de Coordinación Administrativa Regional, Licda. Irene Revuelta Sánchez, Asistente de la Subgerencia de Desarrollo Social, Lic. Luis Solano Monge, Licda. Johanna Soto Varela, Carmen Rodriguez Castro, Coordinadores de las Unidades Locales de Desarrollo Social de Alajuela, Grecia y San Ramón, respectivamente; en la cual se efectuaron observaciones que en lo pertinente, una vez valoradas por esta Auditoría Interna, fueron incorporadas en el presente informe.

2. RESULTADOS

2.1. Arqueo Fondo de Caja Chica.

El 30 de julio del 2018, mediante visita realizada al Área Regional de Desarrollo Social Alajuela, se realizó el arqueo del fondo fijo a cargo del Lic. Brian Alvarado Araya, Profesional Administrativo, cuyos resultados fueron satisfactorios y comunicados a la Licda. Rosibel Guerrero Castillo, Jefa de esa Área Regional, mediante oficio AI. 283-08-2018, del 9 de agosto del 2018.

2.2. Informes Técnicos Sociales.

2.2.1. Al cotejar el contenido de los distintos apartados que conforman el Informe Técnico Social realizados por los Profesionales Ejecutores Sociales de la Institución¹, con respecto al contenido en los componentes que debe contener un Informe Técnico Social según el anexo No.1 establecido en el Manual de Otorgamiento de Beneficios² Institucional, se determinaron las siguientes debilidades de control:

Expediente	Resolución/Beneficio	Monto Entregado ¢	Grupo Prioridad	Línea Pobreza	Informe Técnico Social	Situación detectada
423997	7369 / Atención a la Familia	225,000	Grupo 3	No Pobres	28794	a, b
650286	7578 / Cuido Desarrollo	131,000	Grupo 3	No Pobres	56027 y Manual (del 24-04-	a

¹ Identificación del solicitante, fuentes de Información, antecedentes institucionales a la intervención familiar, descripción interpretativa a la situación familiar actual, observaciones (recomendaciones ante la problemática planteada) y observaciones del o la Gerente Regional).

² Vigencia abril del 2009 (versión anterior).

Expediente	Resolución/Beneficio	Monto Entregado ¢	Grupo Prioridad	Línea Pobreza	Informe Técnico Social	Situación detectada
	Infantil				2018)	
1060883	9359 / Emergencia	300,000	Grupo 3	No Pobres	54988	a
653164	0105 / Atención a la Familia	300,000	Grupo 3	No Pobres	Solo Manual (del 19-01-2018)	a
610354	7377 / Atención a la Familia	250,000	Grupo 3	No Pobres	56007	a
995196	4871 / Cuido y Desarrollo Infantil	114,000	Grupo 4	No Pobres	55630 y Manual (del 20-03-2018)	a
1056090	3384 / Emergencia	981,995	Grupo 3	No Pobres	55329	a
971163	0350 / Ideas Productivas	993,488	Grupo 4	No Pobres	32726	a, c
482260	9339 / Atención a la Familia	360,000	Grupo 4	No Pobres	54892	a, d
548954	0106 / Atención a la Familia	300,000	Grupo 4	No Pobres	45224	a
1037034	0096 / Atención a la Familia	360,000	Grupo 4	No Pobres	44980	a

Descripción de las situaciones detectadas:

- a) La recomendación del Informe Técnico no incluye: monto y la forma de desembolso.
- b) Como motivo de la solicitud solo se indica: “beneficio de bienestar familiar”.
- c) Como motivo de la solicitud solo se indica: “ideas productivas (insumos para confección y venta de pan y repostería”.
- d) Como motivo de la solicitud solo se indica: “alquiler”.

Al respecto, el anterior Reglamento para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de Beneficios del Instituto Mixto de Ayuda Social³, en su artículo No.4 definía el Informe Técnico Social de la siguiente forma:

Informe Técnico Social: Documento que el funcionario competente elabora sobre la situación, intervención o gestión realizada a las personas, familias, grupos u organizaciones que solicitan o reciben servicios y beneficios institucionales. Permite dar seguimiento y continuidad al tratamiento social de la persona, familia o grupo. Refleja una situación social en un momento preciso. Hace referencia a la estructura social, las necesidades fundamentales, ingresos, obligaciones y problemas particulares. Es un instrumento de trabajo para todos los funcionarios competentes de acuerdo con lo establecido en el artículo 7 de este reglamento.

Mientras que el Reglamento para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de Beneficios del Instituto Mixto de Ayuda Social, actualmente vigente⁴, lo define de la siguiente forma:

Informe Técnico Social: Documento que elabora la persona funcionaria competente, sobre la situación, intervención o gestión realizada a las personas, familias, grupos u organizaciones que solicitan o reciben servicios y transferencias monetarias, según la normativa vigente. El juicio de valor o valoración profesional que contiene este instrumento constituye la motivación para el acto administrativo.. (El subrayado no es del original)

Adicionalmente, el artículo 114 de ese mismo cuerpo normativo, señala literalmente lo siguiente: “La valoración socioeconómica o social de la persona física o jurídica es inherente al IMAS y para la ejecución de sus recursos de inversión social, por medio de los beneficios de su oferta programática deberá constar dicha valoración, por los medios que se estimen pertinentes por parte de la Subgerencia de Desarrollo Social.”.

Al consultar sobre las razones que motivaron las deficiencias anteriores, las personas Profesionales Ejecutores Sociales que realizaron los Informes Técnicos Sociales citados en el cuadro, indicaron, en resumen, lo siguiente:

Deficiencia relacionada con:	Razones dadas por el personal ejecutor social
En cuanto al monto y la forma de desembolso	“Si bien es cierto en el apartado de Recomendaciones y Observaciones del Informe Técnico Social (Anexo 1, Manual para el Otorgamiento de Beneficios Institucionales), se estipula la necesidad de indicar el

³ Vigencia marzo del 2011 (versión anterior).

⁴ Vigente a partir de junio 2018.

Deficiencia relacionada con:	Razones dadas por el personal ejecutor social
	<i>monto y la forma de desembolso, esta información queda claramente plasmada en la resolución que está asociada al Informe Técnico Social, la cual indica el beneficio recomendado/.../”.</i>
	<i>“El monto del beneficio y forma de desembolso en el Informe Técnico del SABEN no se observa por un problema de diseño del Sistema. No obstante, está asociado a la resolución indicada y al detalle de eventos que indica la forma de desembolso”.</i>
En cuanto al motivo de la solicitud	<i>“Se reconoce que el motivo debió ser más amplio, desde una perspectiva de pobreza multidimensional”</i>
	<i>“se explica en el contenido del Informe técnico social”</i>

2.2.2. Dentro de este contexto y de la misma manera, como mera referencia, al realizar una comparación de los componentes que conforman el Informe Técnico Social, establecido en la versión anterior del Manual de Otorgamiento de Beneficios, con respecto a los incluidos como parte del documento utilizado como referencia llamado “Redefinición conceptual de procesos” del Colegio de Trabajadores Sociales de Costa Rica; se determinaron para los mismos Informes Técnicos Sociales evaluados, las siguientes situaciones detectadas:

Componente	Aspectos que no contempla:
“La descripción interpretativa de la situación familiar actual”	-Programáticos y/o institucionales, -Económicos -Análisis y síntesis de la situación en general y desde la óptica de la intervención profesional.

Al respecto, el Colegio de Trabajadores Sociales de Costa Rica en el documento denominado “Redefinición Conceptual de Procesos” (Anexo N° 1), conceptualiza los componentes que debe contener un Informe Técnico Social, los cuales se detallan:

Informe Técnico Social: Es el resultado de una investigación estructurada sobre una situación predeterminada de la familia o usuario (a), que se traduce en un informe que el o la profesional en Trabajo Social elabora sobre la intervención realizada que solicite o recibe un servicio de un programa o proyecto institucional, o sobre una situación social referente a un momento determinado. /El Informe Social se proyecta en la realidad como un corte longitudinal que refleja una situación social en un momento preciso. Normalmente, el Informe Social tiene como base un Estudio Social efectuado. /Algunos componentes de un **informe técnico social:**

a) Metodología utilizada para confeccionar el informe.

- b) Datos de identificación de las y los informantes.
- c) Contextualización de la situación social en cuestión.
- d) Problemática particular presentada en sus aspectos:
 - Programáticos y/o institucionales,
 - Económicos,
 - Dinámicos de las y los usuarios,
 - Humanos-materiales,
 - Evolución,
 - Análisis y síntesis de la situación en general y desde la óptica de la intervención profesional.

Los componentes del Colegio de Trabajadores Sociales, son importante considerarlos como parte de la valoración que debe realizar la Institución, por cuanto, es en el Informe Técnico Social, donde queda registrado el resultado final de la valoración profesional, considerando las evaluaciones que se hacen y los lineamientos que se establecen para cada situación particular.

Sumado a lo anterior, el Manual de Otorgamiento de Beneficios vigente, no establece el modelo del Informe Técnico Social que deben utilizar los Profesionales Ejecutores Sociales, en el cual se señalen los componentes que deben considerar como parte de la valoración profesional.

En ese sentido, es importante señalar, que el Informe Técnico Social deja de ser un mero instrumento escrito pasando a constituirse en una parte o Instrumento fundamental o dicho de otra forma, se constituye la motivación para el acto administrativo, tal y como lo define el Reglamento Institucional vigente, con el fin de evitar filtraciones u otorgar algún beneficio a la población que no cumpla con los parámetros de medición de pobreza establecidos por la Institución.

2.3. Liquidación de adelantos.

De la revisión de un total de tres solicitudes de reposición al fondo fijo, se determinó lo siguiente:

- a)** El 5 de junio del 2018, se emitió el adelanto N°1700096518, por concepto de pago de viáticos para la gira del 6 de junio del 2018 a Sabanilla de Alajuela, la cual fue suspendida; sin embargo, el reintegro o devolución del dinero (¢5,150.00) se realizó hasta el 12 de junio del 2018. Al respecto, el 9 de octubre del 2018, se le consulto al Lic. Brain Enrique Alvarado Araya, Encargado del Fondo Fijo sobre el

motivo por el cual dicho adelanto fue liquidado en esa fecha, el cual indicó lo siguiente: "La funcionaria Vivian Morera Rodríguez remite la siguiente justificación en relación a la liquidación del adelanto # 1700096518: La liquidación se hizo dentro del tiempo permitido para liquidar, y se estaba valorando si la gira se podía reprogramar para los días miércoles 06, jueves 07 o viernes 08 de junio, pero no hubo disponibilidad de vehículo."

b) La gira programada, según adelanto N°1700097147, del 18 de junio del 2018, a nombre de Carmen Julia Rodríguez Castro, para asistir a reunión en Atenas el día 27 de junio del 2018, fue suspendida y reintegrado (¢9,840.00) hasta el 29 de junio del 2018.

Al respecto, el 2 de julio del 2018, dicha funcionaria, indicó literalmente lo siguiente: "Procedo a solicitar reintegro por devolución de viático para el día 27/06/2018 por un monto de ¢9,840.00 a fin de participar en Reunión de la Red contra la Violencia intrafamiliar en Atenas. Esto por cuanto el día 27/06/2018 contaba con incapacidad. Adjunto comprobante de depósito." Por otra parte, el 9 de octubre del 2018, el Lic. Brain Enrique Alvarado Araya, Encargado del Fondo Fijo, indicó que "La funcionaria Carmen Julia Rodríguez Castro remite la siguiente justificación en relación a la liquidación del adelanto # 1700097147. Por este medio aclaro que el día 27/06/2018 me encontraba con incapacidad. El día 28/06/2018 me encontraba participando en reunión por lo tanto fue hasta el 29-06-2018 que retome labores de oficina y realizo la devolución respectiva. Asimismo, aclaro que el memorándum fue enviado el lunes siguiente según calendario de liquidaciones por ULDS."

Lo anterior, incumple el artículo No.33 del Reglamento para la Administración y uso de los Fondos Fijos Institucionales, "Del no uso del Adelanto", el cual literalmente dispone lo siguiente: "Si debido a la cancelación o postergación de una gira, o por cualquier otro motivo, no se utilizó el Adelanto, la persona funcionaria del Instituto Mixto de Ayuda Social, persona trabajadora de empresas comerciales o persona funcionaria de los órganos adscritos solicitante deberá efectuar la devolución inmediata del dinero al día hábil siguiente, junto con una justificación expresa de la situación que motivó tal acción."

Esta situación se presenta debido a que las liquidaciones deben presentarse de conformidad con el calendario establecido por el Área Regional para cada una de las Unidades Locales de Desarrollo Social, así fue indicado por el Encargado del Fondo Fijo. Por otra parte, el incumplimiento de los plazos establecidos para la liquidación de este tipo de adelantos provoca un debilitamiento en el Sistema de Control Interno, ya que aumenta de manera potencial, el riesgo ante pérdidas de recursos institucionales.

3. CONCLUSIONES

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

- 3.1 En cuanto al cumplimiento de los procedimientos administrativos y de control establecidos sobre los recursos aplicados en las actividades administrativas y financieras del Área Regional de Desarrollo Social Alajuela, según los resultados obtenidos, se detectaron oportunidades de mejora para aplicar debidamente la normativa establecida por el IMAS para regular la operación de las cajas chicas institucionales, de tal manera, que se cumpla en el tiempo establecido para la respectiva liquidación de adelantos.
- 3.2 En cuanto al cumplimiento de los procedimientos administrativos y de control establecidos sobre los recursos destinados a la formulación, aprobación, giro, priorización y control de la inversión social, se determinaron algunas debilidades de control en cuanto a los componentes que debe tener un Informe Técnico Social, según lo referenciado por el Colegio de Trabajadores Sociales de Costa Rica; y que representa una oportunidad de mejora en el registro de la situación, intervención o gestión realizada a las personas o familias que solicitan o reciben beneficios por parte de la Institución.
- 3.3 En la verificación efectiva del otorgamiento de subsidios, según la muestra revisada y compuesta por los beneficios de: *Atención de Necesidades Básicas, Emprendimientos Productivos Individuales, Mejoramiento de vivienda y Gastos de Implementación de Mejoramiento de Vivienda*, se determinó el cumplimiento satisfactorio de requisitos, según la normativa establecida por la Institución, para cada uno de los beneficios revisados.
- 3.4 En lo que respecta a la directriz de priorización de la pobreza, así como de la normativa institucional, relacionadas con la ejecución de los recursos de los programas sociales, no se determinaron incumplimientos de los lineamientos emitidos en dicha directriz; así como de la normativa que rige la selección de los beneficiarios con recursos provenientes del Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (FODESAF), para los beneficios revisados, según el alcance del estudio.

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 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, 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 SUBGERENTA DE DESARROLLO SOCIAL

4.1 Valorar la conceptualización y definición que realiza el Colegio de Trabajadores Sociales en el documento denominado “Redefinición Conceptual de Procesos” (Anexo N° 1), en lo que respecta a los componentes que debe poseer un Informe Técnico Social, e incorporar lo que se considere necesario en la actualización de un modelo de Informe Técnico Social para el funcionariado Profesional Ejecutor Social. (Ver resultado 2.1 del presente informe).

4.2 Incorporar y comunicar por medio del Manual de Otorgamiento de Beneficios Institucionales vigente, el modelo de Informe Técnico Social actualizado, donde se señalen, los componentes que debe incluir la valoración profesional del funcionariado competente, con el fin de motivar el acto administrativo por el cual se otorga un beneficio o subsidio institucional. (Ver resultado 2.1 del presente informe).

A LA JEFA DEL ÁREA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL ALAJUELA

4.3 Ordenar a los Profesionales Ejecutores Sociales el cumplimiento sin excepción de todos los requisitos y parámetros establecidos para el otorgamiento de cada uno de los

beneficios que brinda el IMAS; especialmente, el elaborar con el debido y pertinente cuidado el Informe Técnico Social de los beneficios o subsidios que así lo requieran y establezca el Manual de procedimientos para la prestación de servicios y el otorgamiento de beneficios del IMAS. (Ver resultado 2.1 del presente informe).

4.4 Ordenar a la persona encargada del fondo de Caja Chica controlar y cumplir con el plazo establecido en el artículo No.33 del Reglamento para la Administración y uso de los Fondos Fijos Institucionales, para la liquidación de los adelantos y el reintegro de los recursos. (Ver punto 2.2 del presente informe).

A LA JEFA DE LA UNIDAD DE COORDINACION ADMINISTRATIVA REGIONAL

4.5 Establecer los mecanismos de control necesarios para verificar el cumplimiento del plazo establecido en el artículo No.33 del Reglamento para la Administración y uso de los Fondos Fijos Institucionales, referente a la presentación de la liquidación de los adelantos y el reintegro de los recursos. (Ver punto 2.2 del presente informe).

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 Cumplimiento
4.1	6	31/10/2019
4.2	6	31/10/2019
4.3	1	30/05/2019
4.4	1	30/05/2019
4.5	3	31/07/2019

Hecho por
MBA. Geovanny Calero Gaitán
PROFESIONAL EJECUTOR-ENCARGADO

Hecho por
Licda. Leda Paniagua Cole
PROFESIONAL EJECUTORA-ASISTENTE

Revisado y aprobado por
MAFF. María Celina Madrigal Lizano
COORDINADORA DE UNIDAD

AUDITORIA INTERNA
ABRIL, 2019

5. ANEXOS



Barrio Escalante, 550 metros Este Iglesia Santa Teresita
Teléfonos: 225-27-78 225-5600 225-4500 Fax: 225-54-79
Apdo. 5656-1000 San José
Email: coltras@racsa.co.cr

COLEGIO DE TRABAJADORES SOCIALES DE COSTA RICA REDEFINICIÓN CONCEPTUAL DE PROCESOS

Estudio Social.

Es un proceso metodológico, mediante el cual se realiza una valoración de una situación problema desde un punto de vista integral, tomando en cuenta aspectos tales como: lo biopsico-social-cultural-económico-organizacional, etc., del cliente o sistema cliente en su medio; donde debe estar presente la planificación de acciones para superar la situación, la intervención requerida para obtener el cambio planificado, estableciendo así un diagnóstico y pronóstico social.

El Estudio Social se plasma en una constancia escrita o electrónica (Vídeo, disquete, u otro) de la interacción e intervención del trabajador social con el cliente, sistema cliente o usuarios, sujetos de intervención, en una situación concreta de cambio; y transmite el proceso desarrollado a partir de sus momentos de diagnóstico, cambio planeado y evaluación social.

El Estudio Social debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Contextualización del cliente o sistema cliente: determinación del cliente.
- Metodología utilizada para hacer el Estudio Social: Ubicación: localización o medio en que se encuentra inserto el cliente o sistema cliente, descripción del medio comunitario y/o ambiental.
- Antecedentes (historia personal- familiar- grupal- organizacional del cliente o sistema cliente)
- Relación grupal (constitución del cuadro familiar o grupal- relaciones de parentesco)
- Dinámica familiar:

1. Análisis de las relaciones afectivas e interpersonales entre los miembros del grupo y sus particularidades.(Funcionalidad - subsistemas)
2. Relaciones de poder
3. Relaciones de autoridad
4. Autoridad formal establecida
5. Traumas, conflictos o situaciones de competencia entre los miembros
6. Dinámicas y potencialidades de los miembros aprovechables para el desarrollo y bienestar social individual y colectivo del cliente o sistema cliente.
7. Nivel de comunicación entre los miembros.
8. Educación (nivel educativo- capacitación laboral).
9. Salud (acceso al sistema de seguridad social), problemas, situaciones de riesgo y limitaciones físicas y mentales.
10. Situación económica.
 - Ingresos individuales y colectivos: distribución del ingreso según rubros (Ej. vivienda, alimentación, vestuario, educación, recreación, deudas,inversiones).
 - Concreción del nivel de satisfacción de necesidades básicas.
 - Ayudas institucionales.
11. Condición de infraestructura física. (vivienda- Local.)
 - Tenencia de la infraestructura o proyecto de adquisición emprendido.
 - Estado de conservación.
 - Dimensión y lote
 - Número de aposentos
 - Mobiliario y menaje
 - Condición de hacinamiento o afectaciones por las condiciones del espacio físico del local o vivienda.
 - Servicios internos y acceso.
 - Servicios externos y acceso.
 - Entorno comunal.
12. Síntesis diagnóstica social
13. Pronóstico social: Se refiere a la emisión de un criterio valorativo respecto a las posibilidades futuras de cambio social del cliente o sistema cliente, con base en los recursos y potencialidades conocidas mediante el estudio diagnóstico.
14. Tratamiento social o recomendación social.: (Plan de Acción: definición de prioridades, recursos, dinámica de la mediación e intervención social, propuesta de evaluación del tratamiento).

Hacer estudios sociales es una función propia del trabajador social, quien hace uso del conocimiento metódico en Trabajo Social (v.g. caso, grupo, comunidad en los niveles

micro, mezo, macro, práctica directa e indirecta, intervención terapéutica, mediación, etc.) y de las Ciencias Sociales (v.g. entrevista, observación, encuesta, análisis contenido) y la adapta a su disciplina.

El estudio puede variar en profundidad de alguno de los apartados, según las necesidades y requerimientos de la persona, familia, grupo atendido o de la institución.

Informe Técnico Social

Corresponde a una investigación estructurada que se traduce en un informe que el funcionario elabora sobre la gestión realizada al cliente o sistema cliente (la persona, familia, grupo u organización) que solicite o recibe un servicio de un programa o proyecto institucional, o sobre una situación social referente a un momento determinado.

El Informe Social permite dar seguimiento y continuidad del tratamiento social del cliente o sistema cliente (persona o el grupo) que está recibiendo.

Si se quiere, el Informe Social se proyecta en la realidad como un corte longitudinal que refleja una situación social en un momento preciso. Normalmente, el Informe Social tiene como base un estudio social efectuado.

Algunos componentes de un informe técnico social:

- Metodología utilizada para confeccionar el informe
- Datos de identificación de los informantes.
- Contextualización de la situación social en cuestión.
- Problemática particular presentada en sus aspectos:
 - Programáticos y/o institucionales.
 - Económicos
 - Dinámicos del cliente o sistema cliente.
 - Humanos - Materiales.
 - Evolución o tratamiento recibido.
 - De la intervención social recibida, en particular de los T. S.
 - Síntesis de la situación en general y desde la óptica de la intervención profesional.

El informe socio- económico corresponde a la categoría de Informe Social que hace énfasis en los aspectos de un individuo, grupo o comunidad, en cuanto a la estructura social, sus necesidades fundamentales, sus ingresos y obligaciones, etc.

Boleta de recolección de datos

Es un instrumento que se utiliza para recoger información básica o específica de un cliente o sistema cliente (tal como condición económica, situación individual, grupal, comunal, etc.).

Independientemente de quien aplique la boleta; el análisis y la interpretación de la información corresponde a un profesional en Trabajo Social, quien con base en los datos de la boleta y otros conocimientos, tales como expedientes, coordinación interinstitucional, etc., podría elaborar en un informe o estudio social según sea el caso.

La boleta, de ninguna manera, es sustitutiva de un estudio social o informe social, dado que solo registra datos; por lo tanto, no autoriza a nadie a tomar decisiones sobre su base, a menos que se tenga una interpretación profesional; es decir, como mínimo un informe social.

COLEGIO DE TRABAJADORES SOCIALES DE COSTA RICA
REDEFINICIÓN CONCEPTUAL DE PROCESOS

Estudio Social

Valoración de situaciones sociales desde una intervención integral que considere los aspectos sociales, económicos, culturales, organizacionales, ambientales, entre otros de las y los usuarios.

El estudio social se materializa en un diagnóstico, pronóstico y una propuesta y/o recomendación, plasmado en una constancia escrita o electrónica de la interacción e intervención de la o el trabajador social con las y los usuarios sujetos de intervención.

Un estudio social debe considerar:

- Contextualización de usuarios (as).
- Metodología utilizada para hacer el Estudio Social
- Ubicación: localización o medio en que se encuentra inserto (a) los (as) usuarios (as), descripción del medio comunitario y/o ambiental.
- Antecedentes: historia personal- familiar- grupal- organizacional de los (as) usuarios (as)
- Relación grupal: constitución del cuadro familiar o grupal- relaciones de parentesco.
- Dinámica familiar:
 - Análisis de las relaciones afectivas e interpersonales entre las y los miembros del grupo y sus particularidades.
 - Relaciones de poder. ○ Relaciones de autoridad. ○ Autoridad formal establecida. ○ Conflictos o situaciones de competencia entre las y los miembros. ○ Dinámicas y potencialidades de las y los miembros

aprovechables para el desarrollo y bienestar social individual y colectivo de las y los usuarios. ○ Nivel de comunicación entre las y los miembros. ○ Redes sociales.

- Educación (nivel educativo- capacitación laboral).
- Salud (acceso al sistema de seguridad social), problemas, situaciones de riesgo y situaciones de discapacidad.
- Situación económica: ○ Ingresos individuales y colectivos: distribución del ingreso según rubros (ej. vivienda, alimentación, vestuario, educación, recreación, deudas, inversiones). ○ Concreción del nivel de satisfacción de necesidades básicas.
 - Apoyos institucionales.
- Condición de infraestructura física (vivienda- local).
 - Tenencia de la infraestructura o proyecto de adquisición emprendido. ○ Estado de conservación.
 - Dimensión y lote.
 - Número de aposentos. ○ Mobiliario y menaje.
 - Condición de hacinamiento o afectaciones por las condiciones del espacio físico del local o vivienda. ○ Servicios internos y acceso. ○ Servicios externos y acceso.
 - Entorno comunal.
- Situaciones de vulnerabilidad (identificación y análisis).
- Síntesis diagnóstica social.
- Pronóstico social: se refiere a la emisión de un criterio valorativo.

- Recomendación social: (Plan de Acción: definición de prioridades, recursos, dinámica de la mediación e intervención social).
- Nombre completo del o la profesional, firma, código profesional.

Informe Social

Es el resultado de una investigación estructurada sobre una situación predeterminada de la familia o usuario (a), que se traduce en un informe que el o la profesional en Trabajo Social elabora sobre la intervención realizada que solicite o recibe un servicio de un programa o proyecto institucional, o sobre una situación social referente a un momento determinado

El Informe Social se proyecta en la realidad como un corte longitudinal que refleja una situación social en un momento preciso. Normalmente, el Informe Social tiene como base un Estudio Social efectuado.

Algunos componentes de un informe técnico social:

- Metodología utilizada para confeccionar el informe.
- Datos de identificación de las y los informantes.
- Contextualización de la situación social en cuestión.
- Problemática particular presentada en sus aspectos:
 - Programáticos y/o institucionales.
 - Económicos.
 - Dinámicos de las y los usuarios.
 - Humanos - Materiales.
 - Evolución.
 - Análisis y síntesis de la situación en general y desde la óptica de la intervención profesional.