



Informe N.º AUD-014-2024

**IMAS
AUDITORÍA INTERNA**



**Auditoría de carácter especial sobre la evaluación de la asignación de atenciones a la
ciudadanía a través del formulario Solicitud de Atención del IMAS**

SETIEMBRE 2024



RESUMEN EJECUTIVO

¿Qué examinamos?

Esta auditoría se realiza de conformidad con el Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el 2024, cuyo objetivo consiste en verificar si el Departamento de Sistemas de Información Social cuenta con procedimientos de control para comprobar que la población a la que se le otorgan citas mediante el formulario Solicitud de Atención IMAS se encuentran dentro de los rangos de pobreza establecidos según la calificación socioeconómica otorgada por el SINIRUBE y cumpla con los criterios de priorización establecido por la institución, así como verificar los procedimientos de control para garantizar la atención de la población que no cuenta con acceso al formulario y garantizar la respuesta y los procedimientos de control para el seguimiento y respuesta a las solicitudes recibidas por parte de la población.

¿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 y procesos examinados.

¿Qué encontramos?

Entre los resultados más relevantes se determinó lo siguiente:

- ✚ El Departamento de Sistemas de Información Social no cuenta con un control para verificar las fechas de recepción de los formularios Solicitud de Atención IMAS con las fechas en que se brinda la respuesta correspondiente.
- ✚ La institución no cuenta con un procedimiento debidamente aprobado, donde se establezca el proceso que debe seguir el funcionariado para la gestión de las solicitudes realizadas mediante el formulario Solicitud de Atención IMAS
- ✚ Se determinó que no existe un control para verificar que la persona solicitante de atención disponga de un registro actualizado de la condición socioeconómica dada por el SINIRUBE en un periodo menor a 36 meses.

¿Qué sigue?

Dadas las debilidades encontradas, esta Auditoría Interna emite recomendaciones al Director de Desarrollo Social para que implemente acciones administrativas para elaborar y oficializar un procedimiento que regule la gestión del formulario Solicitud de Atención IMAS; así como a la Jefa del Departamento de Sistemas de Información Social, para que implemente mecanismos de control en el sistema de Atención de Citas, que permita relacionar y verificar las fechas posteriores de respuesta a las solicitudes de atención para una mayor trazabilidad a la atención de la población.



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
1.1. Origen.....	4
1.2. Objetivo general	4
1.3. Alcance.....	4
1.4. Criterios de Auditoría.....	5
1.5. Metodología aplicada.....	5
1.6. Siglas	6
1.7. Comunicación de los Resultados de la auditoría	6
2. RESULTADOS	7
2.1. Validación de la programación del código fuente del formulario Solicitud de Atención IMAS7	
2.2. Falta de controles para la relación entre el formulario Solicitud de Atención IMAS y el mensaje de respuesta brindado por la Institución.....	8
2.3. Procedimiento para la gestión del formulario Solicitud de Atención IMAS.....	10
3. CONCLUSIONES.....	12
4. RECOMENDACIONES	13
Al Director de Desarrollo Social:	14
A la Jefa del Departamento de Sistemas de Información Social:.....	14
PLAZOS DE RECOMENDACIONES	15



INFORME N.º AUD-014-2024

Auditoría de carácter especial sobre la evaluación de la asignación de atenciones a la ciudadanía a través del formulario Solicitud de Atención del IMAS

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 2024, 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 formulario Solicitud de Atención IMAS.

1.2. Objetivo general

Verificar si el Departamento de Sistemas de Información Social cuenta con procedimientos de control para comprobar que la población a la que se le otorgan citas mediante el formulario Solicitud de Atención IMAS se encuentran dentro de los rangos de pobreza establecidos según la calificación socioeconómica otorgada por el Sinirube y cumpla con los criterios de priorización establecido por la institución, así como verificar los procedimientos de control para garantizar la atención de la población que no cuenta con acceso al formulario y garantizar la respuesta y los procedimientos de control para el seguimiento y respuesta a las solicitudes recibidas por parte de la población.

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 febrero al 31 de diciembre 2023 y se extendió al 30 de junio del 2024 con el fin de verificar los procesos de control establecidos en la gestión del formulario Solicitud de Atención IMAS.

El estudio se lleva a cabo de conformidad con lo dispuesto en las Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna del IMAS, el Manual de Procedimientos de la Auditoría Interna del IMAS, así como la demás normativa de auditoría de aplicación y aceptación general.



1.4. Criterios de Auditoría

Como criterios de evaluación se utilizaron en lo que resulta aplicable, lo dispuesto en el siguiente bloque de legalidad:

- Ley General de Control Interno N° 8292, publicada en La Gaceta N° 169 del 04/09/2002, versión 2 del 29/01/2024
- 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 del Instituto Mixto de Ayuda Social, publicado en el Alcance N° 112 de La Gaceta N° 97 del 01/06/2018, versión 9 del 27/11/2023.
- Reglamento para la prestación de servicios y el otorgamiento de beneficios, subsidios y transferencias monetarias del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), publicado en el Alcance N° 241 de La Gaceta N° 227 del 7/12/2023, versión 1 del 27/11/2023.
- Manual de Procedimientos para la 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.
- Directriz IMAS-GG-0803-2024, de las 15 horas de 34 minutos del 2 de mayo del 2024 emitida por la Gerencia General
- Directriz IMAS-GG-1964-2023, de las 15 horas del 22 de noviembre 2023 emitida por Gerencia General

1.5. Metodología aplicada

Se llevo a cabo consultas para indagar los controles establecidos en el proceso de otorgamiento de citas mediante el formulario Solicitud de Atención del IMAS. Así como los controles establecidos en el proceso de categorización, el otorgamiento puntaje según los agravantes establecidos por la institución y el otorgamiento de la clasificación de pobreza establecida por el Sinirube

Se realizan visitas de campo a las Unidades Locales de Desarrollo Social de Acosta, Alajuelita, Cristo Rey, León Cortes, Puriscal, Turrialba, Cartago, San Ramón, Grecia, Sarapiquí, Desamparados, Goicoechea, Pavas y Barrio Amón, para entrevistar a personas funcionarias sobre los procedimientos de control establecidos por la Institución para garantizar el acceso al formulario Solicitud de Atención IMAS, el proceso de recepción y distribución de citas asociadas a un formulario y el proceso de seguimiento de estos; asimismo para verificar mediante observación la atención y acompañamiento a las personas usuarias que requerían completar el formulario en sitio.

Se llevo a cabo un análisis de la base de datos de los formularios Solicitud de Atención IMAS al 31 de diciembre del 2024 para determinar la cantidad y porcentaje según la categorización, agravantes, tipo de solicitud, estado de las solicitudes y la línea de pobreza otorgada por el Sinirube. Así como para verificar los procesos de respuesta y seguimiento a los formularios.



1.6. Siglas

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

Cuadro 1

Listado de siglas

Sigla	Significado
ARDS	Área Regional de Desarrollo Social
DDS	Departamento de Desarrollo Social
DSIS	Departamento de Sistemas de Información Social
GG	Gerencia General
UIPER	Unidad de Investigación, Planeación y Evaluación Regional
ULDS	Unidad Local de Desarrollo Social
IMAS	Instituto Mixto de Ayuda Social
SINIRUBE	Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado
SACI	Sistema de Atención a la Ciudadanía
SABEN	Sistema de Atención de Beneficiarios

Fuente: Elaboración propia de la Auditoría Interna.

1.7. Comunicación de los Resultados de la auditoría

En reunión celebrada el 28 de agosto del 2024, se comunicaron los resultados y recomendaciones del presente informe al Director de Desarrollo Social y a la jefatura del Departamento de Sistemas de Información Social, quienes hicieron observaciones las cuales, una vez valoradas por esta Auditoría Interna, en lo procedente fueron incorporadas en el presente informe.



2. RESULTADOS

2.1. Validación de la programación del código fuente del formulario Solicitud de Atención IMAS

En la programación del código fuente del formulario Solicitud de Atención IMAS, se determinó que no existe un control para verificar que la persona solicitante de atención disponga de un registro actualizado de la condición socioeconómica dada por el SINIRUBE en un periodo menor a 36 meses.

Sobre el particular, el Por Tanto de la directriz IMAS-GG-0803-2024¹, establece en lo de interés lo siguiente:

PRIMERO: Que ante la implementación del nuevo Modelo de Gestión para la Atención de la Población Usuaria y la alta demanda de los servicios institucionales, se establecen los siguientes criterios para priorizar la asignación de las citas a la población solicitante: • Que la persona solicitante de atención se encuentre calificada en pobreza extrema o pobreza básica según el SINIRUBE, con registro actualizado en un período menor a 36 meses. (...) (El subrayado no es parte del original)

La situación expuesta, obedece a que en el DSIS realizo el requerimiento a tecnología de Información de la interfaz de registros de formulario Solicitud de Atención IMAS mediante los oficios IMAS-SGDS-ASIS-0081-2023 e IMAS-SGDS-AIS-0130-2023, pero se omitió detallar la gestión de lo indicado en la directriz IMAS-GG-0803-2024 relacionado a la actualización de la pobreza en un periodo menor a los 36 meses.

En relación con lo anterior, la jefatura a.i del DSIS indicó en reunión realizada el 27 de mayo del 2024 que se está trabajando en un requerimiento que considera dicho aspecto para la remisión al Área de Tecnologías de Información durante el mes de junio del 2024.

Por tanto, la situación descrita, provoca que se desconozca si las personas solicitantes tienen un nivel de pobreza desactualizado según el periodo establecido en la normativa, que incide en que dichas personas obtengan o no una cita de atención, situación que debilita el control interno.

Finalmente es importante indicar que esta situación se informó mediante el oficio IMAS-CD-AI-461-2024 denominado **Advertencia sobre la programación del código fuente del formulario Solicitud de Atención IMAS**, en donde se advierte a la jefatura a.i. del DSIS lo siguiente:

(...) gestionar con el Área de Tecnologías de Información, la programación de un control en el formulario Solicitud de Atención IMAS que permita verificar que la persona solicitante de atención disponga de un registro actualizado de la condición socioeconómica dada por el Sinirube en un periodo menor a 36 meses y verificar su efectiva implementación, en cumplimiento de lo establecido en la directriz IMAS-GG-0803-2024.

¹ De las 15 horas de 34 minutos del 2 de mayo del 2024 emitida por la Gerencia General.



2.2. Falta de controles para la relación entre el formulario Solicitud de Atención IMAS y el mensaje de respuesta brindado por la Institución

El DSIS no cuenta con un control para verificar las fechas de recepción de los formularios Solicitud de Atención IMAS con las fechas en que se brinda la respuesta correspondiente, según la revisión realizada de la base de datos del 2023, donde se determinó que a 34.839 formularios se les dio respuesta mediante un mensaje de texto en una fecha anterior a la fecha de recepción.

Al respecto la Ley General de Control Interno², indica lo siguiente:

Artículo 15.-**Actividades de control.** Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes: a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones. b) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes: i. La autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución. ii. La protección y conservación de todos los activos institucionales. iii. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente. iv. La conciliación periódica de registros, para verificar su exactitud y determinar y enmendar errores u omisiones que puedan haberse cometido. v. Los controles generales comunes a todos los sistemas de información computarizados y los controles de aplicación específicos para el procesamiento de datos con software de aplicación.

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 eficientes(sic) de los recursos públicos. c) Establecer las

² Ley N° 8292, publicada en La Gaceta N°169 del: 04/09/2002, versión 2 del 29/01/2024



políticas, los procedimientos y recursos para disponer de un archivo institucional, de conformidad con lo señalado en el ordenamiento jurídico y técnico.

Por otro lado, en relación con la calidad de la información las Normas de Control Interno para el Sector Público³, establecen lo siguiente:

CAPÍTULO V: NORMAS SOBRE SISTEMAS DE INFORMACIÓN (...) 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

Lo anterior se debe, según lo indicado por la jefatura a.i. del DSIS mediante el oficio IMAS-DDS-DSIS-0317-2024 a lo siguiente:

- En el procedimiento actual, no existe un medio para vincular un consecutivo de formulario con la asignación de una cita, pues las personas pueden ingresar uno o más formularios, además, de que las Unidades Locales, también tienen potestad para la asignación de citas.
- Este tipo de distorsiones en el análisis de datos regularmente puede ocurrir porque la herramienta de Excel tiene funciones como “BuscarX”, la cual solamente refleja la información del primer o del último registro hallado. Para evitar esta situación, se está implementando el análisis con programas que permitan una mejor gestión de la información, como por ejemplo SQL y PowerBI.

Por lo tanto, la falta de controles para relacionar la fecha de recepción de los formularios Solicitud de Atención IMAS con la fecha de la respuesta brindada por la institución provoca que no se tenga claridad de que todos los formularios cuenten con una respuesta posterior a su recepción independientemente del resultado final de la gestión, lo que ocasiona un servicio inadecuado por parte de la institución afectando a la población que solicita la atención mediante el formulario.

³ Resolución R-CO-9-2009, publicada en La Gaceta N° 26 del 06/02/2009, versión 3 del 31/01/2023



2.3. Procedimiento para la gestión del formulario Solicitud de Atención IMAS

La GG, la DDS y el DSIS han emitido los siguientes documentos relacionados con el proceso de gestión del formulario Solicitud de Atención:

Dependencia	Documento	Fecha	Asunto	Destinatario
DSIS	Oficio IMAS-SGDS-ASIS-0046-2023	01/02/2023	Acciones sobre implementación de nuevo Modelo de Atención Institucional	Jefaturas ARDS, UIPER, ULDS
DDS	Oficio IMAS-SGDS-0123-2023	03/02/2023	Pasos de orientación para completado del Formulario de Solicitud de Atención del IMAS	Jefaturas ARDS
GG	Directriz IMAS-GG-0221-2023	20/02/2023	Sobre las líneas para la priorización en la asignación de citas para la valoración de solicitudes de atención presentadas ante el IMAS	Comunidad institucional
DSIS	Guía	28/04/2023	Guía para el uso del Módulo de Seguimiento de Formularios de Solicitud de Atención del MAS.	Jefaturas ARDS, UIPER, ULDS
DSIS	Oficio IMAS-SGDS-ASIS-0250-2023	22/05/2023	Utilización de Módulo Sistema de Autogestión de la población usuaria del IMAS	Jefaturas ARDS, UIPER, ULDS
DSIS	Guía	22/05/2023	Guía para el uso del Sistema de Autogestión de la población usuaria del IMAS	Jefaturas ARDS, UIPER, ULDS
DSIS	IMAS-DDS-DSIS-0283-2023	17/11/2023	Acciones para atención de personas formulario RECLAMO SOBRE SU SOLICITUD, período desde el 06 al 12 de noviembre 2023.	Jefaturas ARDS, UIPER, ULDS

Sin embargo, no existe un procedimiento debidamente aprobado que establezca el proceso que debe seguir el funcionariado competente para el registro de las solicitudes realizadas mediante el formulario Solicitud de Atención IMAS establecido en la página web de la Institución, para la categorización y priorización de los formularios, así como la asignación, denegación y notificación de una cita; además de las acciones a seguir para brindar respuesta a todos los formularios Solicitud de Atención IMAS ingresados, considerando los formularios duplicados.

Al respecto la Ley General de Control Interno, indica lo siguiente:

Artículo 15.-**Actividades de control.** Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes: a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones. b) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente



tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes: i. La autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución. ii. La protección y conservación de todos los activos institucionales. iii. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente. iv. La conciliación periódica de registros, para verificar su exactitud y determinar y enmendar errores u omisiones que puedan haberse cometido. v. Los controles generales comunes a todos los sistemas de información computarizados y los controles de aplicación específicos para el procesamiento de datos con software de aplicación.

Lo anterior se debe según lo indicado por la jefatura a.i. del DSIS mediante el oficio IMAS-DDS-DSIS-0130-2024 a que se emitieron una serie de documentos donde:

- Se brindan las acciones sobre la implementación del nuevo modelo de atención institucional y del sistema de autogestión, ampliando información sobre cómo utilizar la herramienta.
- Se establecen las reglas generales para el otorgamiento de una cita.
- Se refiere a los pasos de orientación para completado del Formulario de Solicitud de Atención del IMAS.
- Se informó a todas las jefaturas, de la entrada en operación del Sistema de Autogestión.
- Se orienta a las personas profesionales en la implementación de la herramienta digital de Autogestión.
- Se envían campañas a las ULDS de las personas que ingresaron un formulario de reclamo, pero que al no ser prioritarias, sus solicitudes no fueron aprobadas.
- Se orienta a las personas profesionales en el uso del módulo de SABEN Web, sitio donde se pueden ingresar los formularios de las personas.

Sin embargo, hay formularios como los duplicados y aquellos que están en atención integral, a quienes no se le brinda respuesta a la solicitud. Actualmente, se crearon reglas en la plataforma de formularios, para evitar que estos casos ingresen a la base de datos. Está en proceso de aprobación, un nuevo procedimiento para delinear el mecanismo para notificar la asignación o denegación de citas, dicho documento fue elaborado por DSIS.

Lo anterior provoca que el funcionariado competente no tenga certeza de cómo proceder para la asignación de citas mediante el formulario Solicitud de Atención del IMAS. Asimismo, el no brindar respuesta a todos los formularios ingresados por la población, afecta la imagen institucional de manera negativa al no brindar una respuesta oportunamente a las solicitudes realizadas.



3. CONCLUSIONES

De acuerdo con la investigación realizada por parte de la Auditoría Interna; se presentan las siguientes conclusiones:

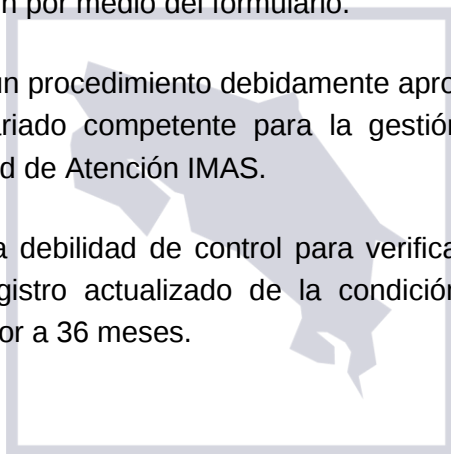
Se determina el cumplimiento satisfactorio de los procedimientos de control para garantizar el acceso a toda la población al formulario Solicitud de Atención IMAS.

Se determina el cumplimiento satisfactorio de la normativa institucional y los procedimientos de control establecidos para la calificación, clasificación y priorización de los formularios Solicitud de Atención IMAS.

Se determinan debilidades de control para relacionar la fecha de recepción de los formularios Solicitud de Atención IMAS con la respuesta o fecha de mensaje enviado a los formularios de las personas que solicitan atención por medio del formulario.

Se determina la ausencia de un procedimiento debidamente aprobado que establezca el proceso que debe seguir el funcionariado competente para la gestión de las solicitudes realizadas mediante el formulario Solicitud de Atención IMAS.

Finalmente, se determina una debilidad de control para verificar que la persona solicitante de atención disponga de un registro actualizado de la condición socioeconómica dada por el SINIRUBE en un periodo menor a 36 meses.





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, Nº 7428, de 7 de setiembre de 1994.

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

Al Director de Desarrollo Social:

1. Implementar acciones administrativas para elaborar y oficializar la normativa que corresponda para regular el proceso de gestión del formulario Solicitud de Atención IMAS, que incluya al menos: (véase punto 2.3 del apartado de resultados)
 - a. Procedimientos de control para el registro de las solicitudes realizadas mediante el formulario Solicitud de Atención IMAS.
 - b. Procedimientos de control para brindar respuesta a todos los formularios Solicitud Atención IMAS, ingresados por la población mediante la web, independientemente del resultado.
 - c. Procedimientos de control para la detección de formularios Solicitud de Atención IMAS duplicados.
 - d. Procedimientos de control para establecer la categorización y priorización de los formularios Solicitud de Atención.
 - e. Procedimientos de control para la asignación de citas para la atención de la población que cuenta con un formulario Solicitud de Atención IMAS.

A la Jefa del Departamento de Sistemas de Información Social:

2. Implementar controles en el la sección de "Notificaciones" del sistema de Asignación de Citas, que permitan relacionar las respuesta brindadas por la institución a la población de cada formulario Solicitud de Atención IMAS ingresado, así como controles que permitan verificar que las respuestas se realicen en fechas posteriores a la recepción de los formularios, para asegurar que a todos los formularios se les brindo la respuesta correspondiente independientemente de la resolución final del formulario. (véase punto 2.2 del apartado de resultados)



PLAZOS DE RECOMENDACIONES

Para la implementación de las recomendaciones del informe, fueron acordados con la Administración (titulares subordinados correspondientes) los siguientes plazos y fechas de cumplimiento:

Referencia	Plazo (meses)	Fecha de cumplimiento	Nivel de Riesgo
1	6	28/02/2024	Alto
2	6	28/02/2024	Moderado

Elaborado por:
Geovanny Calero Gaitán
Profesional en Auditoría
Unidad Gestión Social

Elaborado por:
Jesús Abarca Cervantes
Profesional en Auditoría
Unidad Gestión Social

Karen Nuñez Solano
Profesional en Auditoría
Unidad Gestión de Tecnologías

Revisado por:
César Sánchez Cid
Coordinador de Auditoría
Unidad Gestión Social

Aprobado por:
Marianela Navarro Romero
Auditora General