

**INFORME DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL ESTUDIO  
DEL ÁREA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL HUETAR ATLÁNTICA**

**1. INTRODUCCIÓN**

**1.1. Origen del Estudio**

El estudio al que se refiere el presente informe se llevó a cabo de conformidad con el Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2010 y se origina en el nivel de riesgo determinado en la valoración del universo auditable, la relación con la actividad sustantiva, así como por el volumen, complejidad e importancia de las operaciones.

**1.2. Objetivo General**

Evaluar el funcionamiento del Área Regional de Desarrollo Social Huetar Atlántica en sus diferentes procesos.

**1.3. Alcance y Periodo del Estudio**

El estudio consistió en evaluar las operaciones realizadas por el Área Regional de Desarrollo Social Huetar Atlántica, en cuanto al manejo y control de activos, recursos financieros, la asignación de beneficios, así como su recibo por parte de los beneficiarios. Comprendió las operaciones efectuadas entre el 1 de enero del 2010 al 31 de julio del 2010, y se extendió en los casos que se consideró necesario.

**1.4. Comunicación verbal de los resultados**

En reunión celebrada el 8 de mayo del 2012, se comunicaron los resultados del estudio al Lic. Juan Carlos Dengo González, Sub Gerente de Desarrollo Social; a la Licda. Yalile Esna Williams, Jefe del Área Regional de Desarrollo Social Huetar Atlántica; a la Licda. Joan Gumbs Kennedy, Jefe de la Unidad de Coordinación Administrativa de la misma y a la Licda. Claire Marie Riley Fairclough, funcionaria de dicha Área Regional, durante la cual, y posteriormente mediante correos electrónicos se entregaron o mostraron documentos, se efectuaron observaciones y aclaraciones que en lo pertinente, una vez valorado por esta Auditoría Interna, fueron incorporadas en el presente informe.

## 2. RESULTADOS

### 2.1. Resultados Obtenidos de la Revisión Financiera

#### 2.1.1. Arqueo Fondo de Caja Chica

El Fondo de Caja Chica asignado al Área Regional de Desarrollo Social Huetar Atlántica (en adelante Área Regional), se encontraba a cargo de la Coordinadora Administrativa Financiera, Licda. Joan Gumbs Kennedy, ya que a la fecha que se procedió con la verificación, la encargada oficial no se encontraba. El monto del fondo es de ¢2.500.000.00 y el arqueo se llevó a cabo el 16 de noviembre del 2010, con resultados satisfactorios.

#### 2.1.2. Revisión de justificantes de la Caja Chica

Los documentos del fondo fijo en poder de la Coordinadora Administrativa Financiera, estaban constituidos por 44 adelantos de caja chica, ya liquidados a la fecha del arqueo y 24 solicitudes de adelantos de viáticos. Dentro de las liquidaciones se localizó la del adelanto de gastos de viaje y transporte No. 1500134599, cuyo formato no incluye la declaración jurada por los gastos incurridos.

#### 2.1.3. Revisión de la reposición del Fondo Fijo de Caja Chica

Del análisis de la documentación que conforma la reposición del Fondo Fijo del Área Regional, correspondiente al cheque No. 3116 del 12 de noviembre del 2010, por un monto de ¢760.087,00, se determinó que en las liquidaciones de gastos de viaje y transporte de los adelantos No. 1700124800 del 27 de octubre del 2010, a nombre de Brown Watson Eloisa; No. 1700124679 del 25 de octubre del 2010, a nombre de Arguello Abarca Ivania; y la No. 1700124677 del 25 de octubre del 2010, a nombre de Gumbs Kennedy Joan, se incluyó el cobro por servicio de taxi por un total de ¢12.100,00, en horarios que no se encuentran autorizados en el Artículo 22 del Reglamento de Caja Chica.

### DETALLE DE LIQUIDACIONES QUE INCLUYEN EL COBRO DE TAXI

Funcionario	Fecha	Horas	Monto
Eloisa Brown Watson	28/10/2010	8:00 am a 8:15 am	2.350,00
Eloisa Brown Watson	28/10/2010	4:00 pm a 4:15 pm	2.350,00
Ivania Arguello Abarca	28/10/2010	8:00 am a 8:15 am	1.900,00
Ivania Arguello Abarca	28/10/2010	4:30 pm a 4:45 pm	1.900,00
Joam Gumbs Kennedy	26/10/2010	10:05 am a 10:20 am	1.700,00
Joam Gumbs Kennedy	26/10/2010	3:45 pm a 4:05 pm	1.900,00
<b>Total</b>			<b>¢12.100,00</b>

Aún cuando en la Conferencia Final el personal del Área Regional justificó la necesidad de incurrir en tales gastos, una vez analizada la situación por esta Auditoría se determinó que no existió una justificación razonada y previa para incurrir en los mismos, tal y como lo requiere el Artículo 22 del Reglamento de Caja Chica precitado, por lo que el reconocimiento de tales gastos por parte de dicha Área Regional se efectuó sin ajustarse a la normativa vigente y por tanto no proceden.

### **Revisión de los expedientes de los vehículos**

De acuerdo con la revisión efectuada sobre los aspectos generales que deben contener los expedientes de los vehículos destacados en el Área Regional, se determinó lo siguiente:

La referida Área Regional cuenta con 8 unidades móviles, las cuales a la fecha de la visita realizada por esta Auditoría, 16 de noviembre del 2010, todas ellas se encontraban en uso; sin embargo, de la revisión de los respectivos expedientes, se determinó que en ninguno de ellos se mantiene el histórico de consumo, kilómetros recorridos y rendimiento de cada vehículo, los reportes estadísticos que brinda el sistema de combustible, el informe cuatrimestral del control de uso y rendimiento de combustible para cada vehículo, que debe ser presentado al Administrador General del Sistema de Combustible, los registros que detallen lubricantes, reparaciones, localización, kilometraje, combustible, seguros y número de activo y los inventarios e inspecciones realizados a esos activos.

Si bien, en la Conferencia Final se mostró el expediente donde consta la documentación relacionada con los vehículos, la información de esos documentos no se encuentra condensada en formularios como los que utiliza la Oficina de Transportes de la Institución, que faciliten precisamente el análisis del comportamiento histórico del equipo móvil. Valga indicar que dichos formularios no están avalados a nivel superior, sin embargo, los mismos se consideran un control importante que debería ser oficializado y de uso general en las Áreas Regionales para mejorar el control de los vehículos y dar cumplimiento al artículo N° 9, incisos g), h) y n) del Reglamento para el Servicio de Transportes, relacionado con las funciones y responsabilidades del Coordinador del Equipo de Administración y Finanzas de la Gerencia Regional, que en lo de interés indica lo siguiente:

**g) Llevar registros y expedientes de formularios utilizados que deberán contener al menos:** características del vehículo, lubricantes, reparaciones, localización, kilometraje, combustible, seguros y número de activo; con el fin de lograr un estricto control de los vehículos./ h) Realizar inventarios e inspecciones de todas las unidades asignadas./.../ n) Controlar las herramientas y accesorios de los vehículos asignados, además, informar al superior jerárquico del funcionario que incumpla con este reglamento, a fin de aplicar las sanciones disciplinarias respectivas, según se establece en el artículo 79 de este Reglamento, con plena garantía del debido proceso. (Resaltado con negrita es por la Auditoría)

Relacionado con lo anterior, el artículo 58 inciso e), g) y h) del citado reglamento, también se refiere a la elaboración del informe cuatrimestral del control de uso y rendimiento de combustible para cada vehículo, el histórico de consumo, kilómetros recorridos y rendimientos obtenidos en el expediente de cada vehículo y los reportes y estadísticas que el Sistema de combustible brinde para verificar el uso que se da al mismo en su región, el cual se podría facilitar con el uso de los formularios precitados.

Tales omisiones afectan el control del uso de los vehículos, e impiden tener conocimiento de la condición de cada uno de ellos, especialmente en cuanto al consumo de combustibles, lubricantes, rendimiento y mantenimiento; así como del desgaste de llantas y frenos, estos últimos elementos esenciales para la seguridad de los funcionarios que utilizan tales unidades de transporte.

## 2.2. Resultado de las visitas domiciliarias

Para la realización de las visitas domiciliarias se procedió a extraer una muestra, respondiendo a criterios tales como tiempo programado para las visitas y ubicación geográfica de los beneficiarios, y comprendió el periodo de enero a junio del 2010. La muestra incorporó 24 beneficiarios que en total recibieron 26 beneficios de Bienestar Familiar, Ideas Productivas Individuales o Mejoramiento de Vivienda.

Las visitas domiciliarias fueron realizadas entre el 22 y el 26 de noviembre del 2010.

### 2.2.1. Distribución de los beneficios según la muestra

Beneficio	Cantidad de beneficios	Porcentaje
Necesidades Básicas 1_/	3	11%
Ideas Productivas Individuales	7	27%
Mejoramiento de Vivienda	16	62%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

1\_/ Un beneficiario de necesidades básicas también contaba con Ideas Productivas y otro también contaba con Mejoramiento de Vivienda.

### 2.2.2. Resultado de la verificación de la entrega de los beneficios:

Resultado de la verificación	Cantidad de beneficiarios	Porcentaje
Localizadas y verificadas	22	92%
Localizadas no verificadas 1_/	2	8%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

1\_/ Los beneficiarios no se encontraban en su vivienda al momento de la visita.

- a. La totalidad de los beneficiarios localizados manifestaron haber recibido el beneficio.
- b. De los 7 beneficiarios del programa de ideas productivas incluidos en la muestra, 3 manifiestan no haber recibido supervisión del proyecto, lo que podría ocasionar que los recursos no reembolsables aportados por el IMAS, no cumplan con el objetivo del componente, que consiste en mejorar las condiciones socioeconómicas de la familia al dotarlas de una actividad productiva que les permita ser autosuficientes.
- c. Con respecto a los 16 beneficiarios del programa de mejoramiento de vivienda incluidos en la muestra, el 100% de los entrevistados manifestaron que se cumplió el objetivo para el cual les fue otorgado el aporte financiero del IMAS. Asimismo, esta Auditoría tuvo la oportunidad de constatar las reparaciones o modificaciones en las viviendas visitadas, según las solicitudes planteadas al IMAS por los beneficiarios.

### **2.3. Resultados obtenidos en la revisión de las hojas de ruta utilizadas por el Área Regional para la atención de público**

Para atender la demanda de beneficiarios que acuden diariamente a solicitar apoyo institucional, el Área Regional utiliza una hoja de atención manual, donde se anotan los beneficiarios sin ficha, misma que aplican como hoja de ruta, razón por la cual, los Profesionales Ejecutores no registran a los beneficiarios por medio del procedimiento establecido en el Manual Único denominado “Atención primaria de los beneficiarios”, el cual genera automáticamente la hoja de ruta.

Al consultar a la referida Área Regional los motivos para utilizar el procedimiento antes descrito, mediante el oficio ARDSHA-#451-11-2010, del 24 de Noviembre del 2010, se indicó lo siguiente:

Con respecto al archivo electrónico o físico de las hojas de ruta, el procedimiento que se sigue es:/ Las hojas de atención la coordinadora de las Unidades Locales lo distribuyen a los encuestadores para la aplicación de las FIS en el domicilio./ En algunas ocasiones de acuerdo con el criterio del profesional, se refiere al usuario al encuestador para que le sea aplicado la FIS parcial que posteriormente completa en la visita domiciliaria./ Una vez concluido el proceso de aplicación de la FIS, el encuestador entrega en la mayoría de los casos copia de la boleta de atención que es la ruta utilizada, y la misma es archivada en los expedientes que formula los ejecutores y también en algunos casos dichas hojas de ruta se trasladan al UIPER ya sea para archivar o asignarlas a un encuestador para que las mismas sean aplicadas a domicilio, se mantiene en un ampo archivadas en el UIPER (se envían algunas copias como muestra)/ En cuanto al archivo electrónico de las rutas no se utiliza en un 100% en las Unidades Locales por diferentes razones, en la mayoría de los cantones se hace manual los profesionales y técnicos llenan la boleta de atención que posteriormente entregan a los coordinadores o encuestadores para que sean aplicadas las FIS.

De acuerdo a lo descrito anteriormente, el procedimiento utilizado por el Área Regional, ocasiona que las personas que solicitan atención, no sean registradas de manera oportuna en el SABEN, lo que a su vez podría producir que no obtengan una pronta respuesta a los servicios Institucionales. Por otra parte, se corre el riesgo de que los documentos físicos donde consta su registro se extravíen en el proceso de las visitas, imposibilitando la prestación posterior del servicio, toda vez que el solicitante no queda registrado previamente en ningún control del IMAS.

La prueba realizada por esta Auditoría con base en la información que envió el Área Regional en el oficio ARDSHA-#451-11-2010, evidenció lo siguiente:

Beneficiario	Fecha Atención según oficio	Fecha registro de la atención	Fecha de consulta en el SIPO	Tiempo Promedio Transcurrido sin registrar atención
Araya Venegas Marta	05/02/2010	Sin Registrar	14/01/2011	11 meses
Linares Angulo Maria Mercedes	19/03/2010	Sin Registrar	14/01/2011	10 meses
Alfaro Fernández Adelita	08/04/2010	Sin Registrar	14/01/2011	9 meses
Padilla Vanegas Hannia Lizeth	05/07/2010	Sin Registrar	14/01/2011	6 meses
Martínez Herrera Johana	08/07/2010	Sin Registrar	14/01/2011	6 meses
Méndez Ramírez Magdalena	08/07/2010	Sin Registrar	14/01/2011	6 meses

De un total de 12 hojas de atención, que envió el Área Regional, 6 beneficiarios tal como se muestra en el cuadro anterior, acudieron en su momento a solicitar el beneficio y al 14 de enero del 2011, fecha en que se efectuó la consulta en el SABEN, no aparecía registrado en el sistema la solicitud de atención, ni la Ficha de Información Social, con tiempos de espera de 6 meses y hasta 11 meses, al momento de la revisión, lo que afecta la solución oportuna de las necesidades de esas personas.

Lo expuesto, se contrapone al artículo N° 44 del Reglamento para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de beneficios del Instituto Mixto de Ayuda Social, que señala lo siguiente:

**Del registro de beneficiarios:** Todo beneficiario (persona, familia, grupo/organización o comunidad) quedará registrado en el Sistema de Información de la Población Objetivo (SIPO) y todas las solicitudes en el Sistema de Atención de Beneficiarios (SAB) y en el de Planeamiento y Administración Financiera (PAF), de acuerdo con los manuales de procedimientos respectivos.

Así mismo, el procedimiento empleado por el Área Regional en estudio, afecta el debido cumplimiento del artículo 29 del Reglamento para la prestación de Servicios y el otorgamiento de beneficios, que en lo de interés señala:

**De la eficiencia del servicio:** Todo servicio se otorgará en forma ágil, eficiente y oportuna, con equidad para quien lo solicite y debidamente fundamentado en un criterio técnico emitido por un funcionario competente.

#### 2.4. Revisión del cumplimiento de requisitos de los beneficios otorgados

De los a 24 expedientes seleccionados en la muestra, y que representa un total de 26 beneficios otorgados, se analizó su documentación de soporte para comprobar el cumplimiento de los requisitos establecidos con relación a los programas de: Bienestar Familiar, Ideas Productivas Individuales y Mejoramiento de Vivienda, de lo cual se determinó lo siguiente:

a) De los beneficios relacionados con Bienestar Familiar, se determinó que de los 3 casos revisados, uno no contaba con la constancia salarial o la declaración jurada de ingresos, requisito básico para el otorgamiento de beneficios individuales. (Ver anexo 1)

b) De los 7 expedientes relacionados con Ideas Productivas, 6 de ellos, que corresponden al 85% del total, no contaban con documentación que evidenciara la verificación posterior realizada por el Área Regional sobre el uso de los recursos. Lo anterior demuestra la falta de seguimiento oportuno a las Ideas Productivas, lo que no asegura el buen uso de los recursos. En consecuencia se incumple con lo indicado en el Manual Único en su punto 3.5.5, según se refiere: “(...) Dicha visita de verificación se realizará en un plazo no mayor de dos meses calendario después del pago de los bienes adquiridos por medio del beneficio utilizando para ello el formulario de seguimiento de beneficios institucionales...”.

Además, sobre este mismo tema, se determinó que 3 expedientes no contenían el permiso municipal, permiso de funcionamiento sanitario, ni facturas proforma. Además de la ausencia de los requisitos señalados, tampoco se localizó la Boleta de Solicitud para Financiar el Proyecto, todo lo cual incumple lo dispuesto en el Manual Único en su punto 3.5.2.

Debido a ello, no se está asegurando razonablemente el cumplimiento del objetivo para el cual el IMAS otorga dichos fondos, cuya finalidad es la de apoyar a las familias que requieren de un beneficio para continuar o iniciar una actividad económica que mejore su calidad de vida. (Ver anexo 2)

c) Con relación a los 16 beneficios de Mejoramiento de Vivienda, se revisaron 15 expedientes, determinándose lo siguiente:

<b>Cantidad de Expedientes</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Observación</b>
4	27%	No se localizó la constancia de nacimiento de los miembros de la familia.
6	40%	No se localizó la constancia o declaración jurada de ingresos.
7	47%	No se localizó copia del plano catastrado o de la escritura.
9	60%	No se localizó: Factura Proforma por Materiales, Informe Técnico del Supervisor de Obras, Copia del Registro de la Propiedad, Plano o Croquis de las modificaciones.
9	60%	No se encontró el Informe Técnico de Mejoramiento de Vivienda, que el supervisor de obras debe realizar.

d) Adicionalmente, a los resultados obtenidos en la revisión efectuada a los expedientes, correspondientes al beneficio de Mejoramiento de Vivienda, indicados en el cuadro anterior, se determinó lo siguiente:

i. En 6 casos sólo se contaba con una factura proforma por materiales. Al respecto, aún cuando el Manual Único no indica la cantidad de proformas que debe presentar el beneficiario, debe entenderse que la idea de este control, es que el beneficiario adquiera los materiales en el negocio que le brinde las mejores condiciones, tales como precio, calidad, facilidad de transporte, etc.

Por lo tanto, tal situación no es concordante con las razones de oportunidad y conveniencia que se mencionan en el punto 3.6.3 Actividades del Procedimiento del Manual Único, para establecer la selección del proveedor.

Si bien tales casos se podrían presentar debido a que en algunos lugares solo existe un proveedor, esa situación no queda documentada mediante alguna nota o justificación.

ii. Otro aspecto determinado es que según el mismo punto 3.6.3., del Manual Único, posterior a recibir las facturas proforma y la cotización de mano de obra, se debe confeccionar el Informe Definitivo, para lo cual el Manual establece un Anexo N° 22, sin embargo, tal informe no se localiza en ninguno de los 15 expedientes verificados.

iii. En relación con el Informe Técnico de Cierre, a que se refiere el Anexo N°24 del Manual Único, el hallado en los expedientes es diferente, en su encabezado se señala “Informe de Avance y Cierre”, según lo dispuesto en el Manual no se condiciona la entrega de la ayuda al avance de la obra; si no que por el contrario, en el punto 3.6.3., párrafo cuarto, se indica en lo de interés: “El o la Profesional Ejecutor realizará la programación de eventos (desembolsos) en el Sistema SABEN, según la “Recomendación de Desembolso” (Anexo 23), emitido por el Supervisor de Obras Civiles.”.

Además, se establece en el punto 3.6.8., que el informe de cierre se confeccionará al finalizar la obra y adicionalmente el Informe de Cierre compara lo programado con lo real y establece el porcentaje de cumplimiento de la obra, procedimiento que no se está cumpliendo de forma correcta, ya que no se están empleando de manera consistente los diferentes formularios, que buscan mantener uniformidad en el control del beneficio de Mejoramiento de Vivienda. (Ver anexo 3)

Respecto a estos resultados, posterior a la Conferencia Final, el Área Regional suministró nuevamente los expedientes seleccionados por esta Auditoría, a los cuales se les había incorporado la mayoría de la información o documentación no localizada originalmente, con el inconveniente que tal inserción de documentación afectó el foliado de los expedientes, toda vez que produjo la existencia de folios duplicados, folios en blanco y documentos re foliados, lo que afecta la eficiencia de dicho control. (Ver anexo 4)

Además, para solucionar problemas de foliado como lo expuesto, se creo un procedimiento mediante el **MANUAL PARA LA ORGANIZACIÓN DE EXPEDIENTES FAMILIARES Y GRUPALES DE PERSONAS USUARIAS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES IMAS**, aprobado por la Gerencia General mediante oficio G.G.1973-11-2011, del 3 de noviembre del 2011, que establece lo siguiente:

4.6. Si ocurriera un error en la foliación o al unificar expedientes y ordenarlos según lo establecido, se desordena la numeración de los folios consecutivamente (aunque se debe evitar que existan tachaduras en la numeración), se deberá colocar una raya horizontal sobre el folio erróneo, escribir el nombre de

la persona que efectúa la corrección del error y la fecha; luego se coloca a la par el folio correcto en la parte superior derecha o bien, un sello que diga “folio nulo”, con un espacio para escribir nombre (NO FIRMA) de la persona que efectúa la corrección y la fecha.(...)/ 4.7. Después utilizará el formulario F-AC-12 “Documento de Anulación y sustitución de foliado de expedientes, obligatoriamente. Se deberá colocar la información sobre folio anulado, folio que lo sustituye y el motivo de la anulación del folio, con nombre de la secretaria o persona designada en el AASAI y visto bueno del o la Titular subordinada del AASAI, en todos los casos.

#### **a. Solicitud, control, distribución y registro de los formularios FIS/FISI**

Con respecto al procedimiento aplicado por el Área Regional, con relación al control, distribución y registro de los formularios FIS/FISI, se debe indicar que se está utilizando un procedimiento que no corresponde al establecido por la Dirección Superior.

Con la Directriz GG-11-2006, se aprueba a partir del 27 de marzo del 2006 el control distribución y registro de los formularios FIS/FISI, el cual se realizará mediante el documento denominado “Procedimiento para la solicitud, control, distribución y registro de los formularios FIS/FISI”.

No obstante, al consultar a la Jefe del Área Regional el procedimiento que aplica sobre ese particular, mediante el oficio ARDSHA-#451-11-2010, del 24 de noviembre del 2010, indicó que el control de la distribución de las FIS se lleva en un cuaderno, que además de resultar impráctico, no permite llevar una secuencia de las entregas y devoluciones de las FIS.

#### **b. Proceso de Otorgamiento de Beneficios.**

Se procedió a revisar de forma integral las etapas que conforman el proceso de atención para el otorgamiento de Beneficios en el Área Regional, asociados a la muestra aleatoria seleccionada, para verificar aspectos claves del proceso integral de la atención a los beneficiarios, en concordancia con la normativa aplicable para cada una de las fases, obteniendo los siguientes resultados:

##### **a) Atención de los beneficiarios**

De los 26 beneficios seleccionados en la muestra, se revisó en el Sistema de Atención al Beneficiario (SABEN) el proceso de atención, dando como resultado que la fecha de atención, la fecha de la solicitud y la resolución son prácticamente coincidentes en todos los casos.

Lo anterior, reafirma lo señalado en el punto 2.5 de este informe, con respecto al levantamiento del registro de los beneficiarios y el uso de la hoja de ruta, en el cual se menciona que la atención se hace de forma manual y no se registra de inmediato en el sistema SABEN, motivo por el cual, las diferentes etapas en las cuales se confecciona la atención al beneficiario, prácticamente siempre van a ser coincidentes con la de ingreso al sistema, y con la de emisión de la respectiva resolución, con lo cual la Administración no puede analizar los tiempos de respuesta por parte de la Institución en el otorgamiento de beneficios, que le permita contar con una estadística de los tiempos promedios de atención, lo que limita la posibilidad de poder brindar un mejor servicio a los beneficiarios.

Según se expuso en el punto 2.5 de este informe, lo expuesto afecta cumplir con lo establecido en el artículo N° 44 del Reglamento para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de beneficios del Instituto Mixto de Ayuda Social.

#### **b) Actualización de la Ficha de Información Social (FIS)**

En cuanto a la Actualización de la FIS, en 12 casos que representan el 46% de la muestra revisada, a pesar de que el reporte de bitácora SIPO muestra modificaciones parciales, estas no quedan documentadas. De igual forma, al no elaborarse tales documentos, el expediente físico queda incompleto, por lo que no se cumple con lo que requiere la Directriz GG-11-2006, misma que en sus incisos 1, 3 y 4, de su artículo cuarto, señala en lo de interés lo siguiente:

1. En virtud de los cambios realizados y con el fin de documentar las modificaciones parciales efectuadas en la información de las personas y familias registradas en el SIPO, se ajusta el “Informe de actualización y supervisión” existente en el SIPO, denominándose de ahora en adelante “Reporte de actualización, supervisión y modificación parciales a la FIS./ .../ 3. El citado reporte será el documento físico estandarizado donde se registren y consten las modificaciones parciales en la información de una familia registrada en el SIPO, .../ 4. El “Reporte de actualización, supervisión y modificación parciales a la FIS” y toda la documentación presentada por el interesado formará parte del expediente del beneficiario.

Por lo tanto, en el Área Regional no se cumplen las disposiciones señaladas anteriormente, lo que afecta el control de los cambios efectuados a las FIS, información que representa una fuente básica para determinar la condición social del solicitante de los beneficios institucionales.

#### **c) De la existencia de la Resolución en el expediente**

Con respecto a la resolución que define el aporte a otorgar a un determinado beneficiario, en 19 casos, que representan el 79% de la muestra, no se encontró copia en los expedientes; sin embargo, dicha resolución se localizó adjunta al cheque con el que se hace entrega del beneficio.

Según el Manual Organización de Expedientes de las familias que reciben servicios y/o beneficios otorgados por el IMAS, en su procedimiento No. 1 Apertura y Confección del Expediente Familiar, en su inciso 4.10, se indica lo siguiente: “4.10 El Profesional Ejecutor incluye la copia de la resolución, en caso de resolver favorablemente, traslada el expediente, según lo establecido en la Tabla de Límites del IMAS, al Coordinador de CEDES, Gerente Regional o directamente al Equipo Administrativo Financiero.”.

Esto provoca que los expedientes de los beneficiarios no cuenten con toda la documentación que respalde los beneficios otorgados en cada caso particular y no se puede visualizar la firma del Profesional Ejecutor, como evidencia de la autorización del beneficio otorgado.

#### **d) Informe Técnico Social**

En cuanto a la existencia del Informe Técnico Social, se determinó que en 8 de los expedientes revisados éste no se encontraba, también se revisó a nivel del SABEN y no se localizó electrónicamente.

Lo anterior, inobserva lo dispuesto en el Manual Único, en su punto 2.6.6, Trámite de Beneficios Institucionales, que señala en lo que de interés:

(...)Los/as profesionales Ejecutores/as deben elaborar el Informe Técnico Social (Anexo 1), el cual deberá demostrar que existe una clara afectación inmediata, evidente y fundamentada de los derechos a la vida, la salud y la seguridad de las personas del grupo familiar, especialmente cuando los beneficios van dirigidos a las personas menores:

- Cuando así corresponda, por motivo de superación de puntaje,
- Cuando el beneficio va dirigido a personas menores de edad y la familia se encuentra indocumentada,
- Superación del Límite de Autoridad Financiera (coordinador/a de CEDES, Gerente/a Regional, Subgerencia de Desarrollo Social y Consejo Directivo.

## **2. CONCLUSIONES**

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

**2.1.** Se hace necesario que el Área Regional de Desarrollo Social Huetar Atlántica, aplique de forma integral y consistente los controles establecidos, ya que los resultados obtenidos muestran la existencia de condiciones que debilitan la estructura del control interno, por cuanto existen procesos que no se están realizando tal y como los procedimientos dictan, existe omisión de cumplimiento de requisitos y documentos esenciales para el otorgamiento de beneficios. Desde este punto de vista los resultados expuestos, evidencian la necesidad de aplicar debidamente la estructura de control interno establecida, tanto para la operación de las cajas chicas institucionales, de tal manera que se controle de mejor forma que las solicitudes y liquidaciones de gastos de viaje y transporte se ajustan a la normativa vigente, como para la emisión de los beneficios, ya que la ausencia de informes técnicos sociales, la ausencia de algunos otros informes técnicos, como los requeridos para el Beneficio de Mejoramiento de Vivienda, el uso de documentos diferentes a los señalados por la normativa, afectan la uniformidad de tales controles. Además de ello, la forma de registrar las atenciones de los beneficiarios conlleva a que dicha práctica no permita que la Institución disponga de registros sobre las solicitudes atendidas y sobre los tiempos de respuesta a tales solicitudes; adicionalmente, impide brindar un adecuado seguimiento de los requerimientos planteados por los beneficiarios ante el Institución y de las respuestas o servicios brindados.

#### 4. RECOMENDACIONES

##### Disposiciones legales sobre recomendaciones

Esta Auditoría Interna respetuosamente se permite recordar al Lic. Juan Carlos Dengo González, Subgerente de Desarrollo Social; a la Licda. Yalile Esna Williams, Jefe del Área Regional de Desarrollo Social Huetar Atlántica; y a la Licda. Joan Gumbs Kennedy, Jefe de la Unidad de Coordinación Administrativa de la misma, 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 recibido de este informe, para ordenar la implantación de las recomendaciones que les corresponda.

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

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.

## **AL SUBGERENTE DE DESARROLLO SOCIAL**

**4.1.** Ordenar a la Gerente del Área Regional de Desarrollo Social Huetar Atlántica registrar en el SABEN, las atenciones individuales de las personas que se presentan a gestionar apoyo institucional con la finalidad de que el IMAS tenga registro de todos sus solicitantes de beneficios y de la eficiencia para resolver dichas solicitudes. (Ver punto 2.4)

## **A LA JEFE DEL ÁREA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL HUETAR ATLÁNTICA**

**4.2.** Ordenar a los Profesionales Ejecutores, cumplir con la normativa vigente, para la emisión de los diferentes beneficios, especialmente con la que se señala seguidamente:

**4.2.1.** La emisión del informe Técnico Social del SABEN, por motivo de superación del puntaje. (Ver punto 2.8 inciso d.)

**4.2.2.** El seguimiento del beneficio de Ideas Productivas, con la finalidad de cautelar y corroborar el uso del subsidio económico para los fines que fue otorgado. (Ver punto 2.5 inciso b.)

**4.3.** Debido a que el control establecido en el Manual Único para el Otorgamiento de Beneficios Institucionales, con respecto a la solicitud del requisito concerniente a la Factura Proforma para la compra de materiales, es con el propósito de que los beneficiarios puedan escoger entre varias opciones aquella que resulte más ventajosa, los profesionales ejecutores deben justificar todos aquellos casos en los que se autorice la presentación de una única factura. (Ver punto 2.5 inciso c.)

**4.4.** Solicitar al Supervisor de Obras y velar porque utilice, en el caso del beneficio de Mejoramiento de Vivienda, los formularios dispuestos en el Manual Único para el Otorgamiento de Beneficios Instituciones, con la finalidad de estandarizar las herramientas a utilizar en las Áreas Regionales de Desarrollo Social, además de proporcionar información pertinente, en aras de determinar debidamente las necesidades, así como el cumplimiento de los objetivos del beneficio otorgado. (Ver punto 2.5 inciso c. 2)

**4.5.** Ordenar que se cumpla el procedimiento correspondiente a la distribución y control de la FIS/FISI, que se indica en la Directriz GG-11-2006, “**Procedimiento para la solicitud, control, distribución y registro de los formularios FIS/FISI**”, de tal manera que se ejerza un control oportuno, práctico y eficiente sobre tales documentos. (Ver punto 2.6)

**4.6.** Disponer las acciones administrativas correspondientes, con la finalidad de recuperar los dineros erogados por la Institución que se indican en el apartado 2.1.3 del presente informe, referentes al pago de servicio de taxi. De igual forma, se debe ordenar a la Coordinadora Administrativa Financiera, apearse en lo sucesivo a la normativa, en lo que respecta a este tipo de desembolsos, so pena de eventualmente incurrir en responsabilidad. (Ver punto 2.1.3)

**4.7.** Girar las instrucciones que correspondan y velar por el cumplimiento de la normativa vigente respecto al manejo y control de los expedientes de los beneficiarios. Por tal razón, se debe proceder a ajustar el foliado de los expedientes suministrados a esta Auditoría indicados en el anexo N° 4, en concordancia con lo establecido en los puntos 4.6 y 4.7 del **MANUAL PARA LA ORGANIZACIÓN DE EXPEDIENTES FAMILIARES Y GRUPALES DE PERSONAS USUARIAS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES IMAS**, medida que se debe aplicar a cualquier otro expediente que contenga documentos re foliados, sin número de folio o con folios repetidos, de tal manera que ejerza el debido control de la documentación que conforma cada expediente.

**A LA JEFE DE LA UNIDAD DE COORDINACION ADMINISTRATIVA DEL ÁREA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL HUETAR ATLÁNTICA:**

**4.8.** Velar por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Reglamento de Gastos de Viaje y Transporte para Funcionarios Públicos de la Contraloría General de la República, así como en el Reglamento de las Cajas Chicas Institucionales, especialmente en lo relacionado con:

**4.8.1.** El examen de los documentos soporte del fondo de caja chica, con la finalidad de evitar el pago de gastos por parte de la Institución, que no estén acordes con la normativa vigente. (Ver punto 2.1.2 y 2.1.3)

**4.8.2.** El uso de formularios definidos en la referida normativa. (Ver punto 2.1.2 y 2.1.3)

**4.9.** Mantener actualizados los formularios de control de los vehículos, según se dispone en los artículos N° 9 incisos g), h) y n) del Reglamento para el Servicio de Transporte, de manera que facilite el análisis de kilómetros recorridos, consumo de combustible, rendimiento y la elaboración de los informes correspondientes, todo lo cual debe quedar debidamente documentado en el expediente de cada vehículo. Para facilitar tal función, se recomienda además, que se solicite a la oficina de Transportes y se utilicen, los formularios que se usan en dicha oficina. (Ver punto 2.2)

**Elaborado por**

**Licda. Mayra Gamboa Valverde**  
**PROFESIONAL EJECUTORA**

**Lic. Jesús Abarca Cervantes**  
**PROFESIONAL EJECUTOR**

**Revisado y aprobado**

**Lic. Enrique Aguilar Rivera**  
**COORDINADOR**

**AUDITORÍA INTERNA**  
**JUNIO, 2012**