

**INFORME Nro. DFOE-SOC-IF-11-2017**  
**30 de octubre, 2017**

**DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN OPERATIVA Y EVALUATIVA**

**ÁREA DE FISCALIZACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES**

**INFORME DE AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL  
SOBRE LOS MECANISMOS DE TRANSPARENCIA  
EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL, Y EN LA  
SELECCIÓN Y OTORGAMIENTO DE  
BENEFICIOS DEL IMAS**

**2017**



## CONTENIDO

	<u>Página Nro.</u>
<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
ORIGEN DE LA AUDITORÍA .....	1
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA .....	2
ALCANCE DE LA AUDITORÍA .....	2
ASPECTOS POSITIVOS QUE FAVORECIERON LA EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA .....	2
LIMITACIONES QUE AFECTARON LA EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA .....	2
GENERALIDADES ACERCA DE LA AUDITORÍA .....	2
METODOLOGÍA APLICADA .....	4
COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA .....	5
<b>2. RESULTADOS.....</b>	<b>6</b>
MECANISMOS DE TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL INSUFICIENTES .....	6
DEBILIDADES QUE LIMITAN LA GESTIÓN TRANSPARENTE.....	6
FALTA DE UNIFORMIDAD EN EL TRÁMITE Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y QUEJAS POR PARTE DE LAS ULDS Y ARDS .....	7
OMISIÓN DE POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO SOBRE DERECHO DE PETICIÓN .....	8
INSUFICIENCIA DE MEDIOS DE PUBLICACIÓN FÍSICOS PARA EL ACCESO DE LA CIUDADANÍA .....	9
FALTA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS ULDS Y ARDS.....	13
DEBILIDADES DE LOS MECANISMOS DE TRANSPARENCIA EN LA SELECCIÓN Y OTORGAMIENTO DE BENEFICIOS .....	15
INDEFINICIÓN DE LOS TIEMPOS PARA EL OTORGAMIENTO DE BENEFICIOS .....	15
AUSENCIA DE PROCEDIMIENTO PARA LA DEPURACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA LISTA DE ESPERA .....	16

FALENCIAS EN LA SELECCIÓN Y OTORGAMIENTO DEL BENEFICIO "ATENCIÓN A FAMILIAS" .....	17
OMISIÓN DE LA NORMATIVA EN EL OTORGAMIENTO DEL BENEFICIO "ATENCIÓN A FAMILIAS" .....	17
<b>3. CONCLUSIONES.....</b>	<b>19</b>
<b>4. DISPOSICIONES .....</b>	<b>20</b>
AL MSC EMILIO ARIAS RODRÍGUEZ EN SU CALIDAD DE PRESIDENTE EJECUTIVO DEL IMAS O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.....	20
AL LIC. GERARDO ALVARADO BLANCO EN SU CALIDAD DE GERENTE GENERAL DEL IMAS O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO. ....	21
<b>5. GLOSARIO .....</b>	<b>23</b>
<b>6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>24</b>
<b>ANEXO.....</b>	<b>25</b>

## **INFORME Nro. DFOE-SOC-IF-11-2017**

### **RESUMEN EJECUTIVO**

#### **¿Qué examinamos?**

*La presente auditoría de carácter especial, tuvo como objetivo determinar si el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) ha diseñado e implementado mecanismos efectivos que promuevan una gestión administrativa transparente, particularmente en el proceso de selección y otorgamiento de beneficios de conformidad con el marco constitucional, legal y normativo aplicable.*

#### **¿Por qué es importante?**

*La transparencia en la gestión pública, conlleva el deber de actuar a derecho, con apertura y brindar información por los diferentes medios para que los sujetos interesados, conozcan las decisiones, acciones y resultados que correspondan, así como que retroalimenten con sus aportes esa gestión. Dentro de sus propósitos se tiene la satisfacción social y la lucha contra la corrupción.*

*Al respecto, se consideró de suma relevancia revisar los esfuerzos que ha ejecutado el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) en materia de transparencia institucional, y en el proceso de selección y otorgamiento de beneficios, para determinar áreas de mejora a implementar. Cabe mencionar que el IMAS en el 2015 respaldó a 215.099 familias con 265.128 beneficios por la suma de ₡120.389.530,22 miles y 57 organizaciones a las que giró ₡1.963.626,97 miles; y durante el 2016 contribuyó a 218.220 familias con 279.878 beneficios por el monto de ₡136.299.389,77 miles y contribuyó con 51 organizaciones a las que giró ₡2.827.348,46 miles.*

#### **¿Qué encontramos?**

*Una vez concluida la presente auditoría, esta Contraloría General encontró que, a pesar de que el IMAS ha implementado acciones para promover y fortalecer la transparencia en su gestión institucional y en el proceso de selección y otorgamiento de beneficios, actualmente revela debilidades que limitan dicha transparencia en su gestión, tales como no contar con una estrategia, programa e indicadores de transparencia que fortalezcan la cultura organizacional, no poseer un procedimiento para atender las quejas y denuncias de las Unidades Locales de Desarrollo Social (ULDS) y de las Áreas Regionales de Desarrollo Social (ARDS), ni relacionados con el derecho de petición. Además, no dispone de suficientes medios físicos para promover el acceso a la información institucional; y rinde cuentas parcialmente a la ciudadanía sobre el cumplimiento de sus objetivos, competencias y responsabilidades por parte de las ULDS y ARDS.*

*En cuanto al proceso de selección y otorgamiento de beneficios, se determinaron debilidades que impactan en las dimensiones de la transparencia, como lo son el no definir los tiempos para el otorgamiento de beneficios, en este sentido se evidenció que en la resolución de los casos la duración oscila entre pocas horas del mismo día en que se reciben los requisitos hasta más de 45 días.*

*También, se determinó por parte de este Órgano Contralor, la ausencia de un procedimiento para la depuración y administración de la lista de espera de beneficiarios, lo cual puede ocasionar que se otorguen beneficios a personas que tienen menor prioridad que otras.*

*Además, se evidenció la no aplicación en todas las solicitudes del beneficio “Atención a Familias” los reglamentos y protocolos respectivos, siendo que se encontraron casos en los que no se solicitaron los requisitos establecidos, como la constancia salarial, de pensión o declaración de ingresos y la constancia de pago de alquiler. Potenciando el riesgo de haber otorgado beneficios a quien no cumplía con la normativa vigente.*

*Asimismo, se hallaron expedientes físicos que no se encontraban foliados ni en orden cronológico, a pesar de que el IMAS cuenta con reglamentación interna al respecto.*

### **¿Qué sigue?**

*Producto de las debilidades encontradas, este Órgano Contralor emite disposiciones al Presidente Ejecutivo del IMAS, entre otras, para que diseñe, oficialice e implemente una estrategia para el fortalecimiento, divulgación, seguimiento y mejora de la transparencia institucional, así como un procedimiento que permitan a las ULDS y ARDS tramitar las denuncias y quejas que reciben por parte de los ciudadanos de manera uniforme y en resguardo de la confidencialidad del denunciante y una política y un procedimiento sobre la atención al derecho de petición.*

*Asimismo, se dispuso al Gerente General del IMAS para que detalle los tiempos de duración del proceso de selección y otorgamiento de beneficios y para que elabore, oficialice e implemente un procedimiento para la depuración y administración de la lista de espera de beneficiarios. Además, debe definir, oficializar e implementar mecanismos de control orientados al cumplimiento de los manuales de otorgamiento de beneficios y para la organización de expedientes familiares y grupales, con el propósito que se soliciten los requisitos correspondientes del beneficio de “Atención a Familias” y se conforme correctamente el expediente.*

## **INFORME Nro. DFOE-SOC-IF-11-2017**

### **DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN OPERATIVA Y EVALUATIVA**

#### **ÁREA DE FISCALIZACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES**

#### **INFORME DE AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LOS MECANISMOS DE TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL, Y EN LA SELECCIÓN Y OTORGAMIENTO DE BENEFICIOS DEL IMAS**

## **1. INTRODUCCIÓN**

### **ORIGEN DE LA AUDITORÍA**

- 1.1. La transparencia<sup>1</sup> en la gestión pública conlleva el deber de actuar a derecho, con apertura y brindar información por los diferentes medios para que los sujetos interesados conozcan las decisiones, acciones y resultados que correspondan, así como que retroalimenten con sus aportes esa gestión, con el propósito de satisfacción social y la lucha contra la corrupción.
- 1.2. Por lo anterior, la Contraloría General de la República (CGR), incluyó como parte de sus objetivos en el Plan Estratégico 2013-2020, incrementar la transparencia propiciando el conocimiento ciudadano sobre la administración de la Hacienda Pública.
- 1.3. Al respecto, se consideró de suma relevancia revisar los esfuerzos que ha ejecutado el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) en materia de transparencia en la gestión institucional, y en el proceso de selección y otorgamiento de beneficios, para determinar áreas de mejora a implementar.

---

<sup>1</sup> Cualidad de ser abierto en la divulgación de información, normas, planes, procesos y acciones.

### **OBJETIVO DE LA AUDITORÍA**

- 1.4. Determinar si el IMAS ha diseñado e implementado mecanismos efectivos que promuevan una gestión administrativa transparente, particularmente en el proceso de selección y otorgamiento de beneficios de conformidad con el marco constitucional, legal y normativo aplicable.

### **ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

- 1.5. La auditoría comprendió las acciones ejecutadas por el IMAS para la promoción de una gestión administrativa transparente, particularmente en el proceso de selección y otorgamiento de beneficios, durante el 2016, ampliándose en los casos en que fue necesario.

### **ASPECTOS POSITIVOS QUE FAVORECIERON LA EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA**

- 1.6. Se contó con la información solicitada y con la colaboración de los funcionarios de las diferentes unidades del IMAS relacionadas con la auditoría.

### **LIMITACIONES QUE AFECTARON LA EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA**

- 1.7. No se presentaron limitaciones en la ejecución de la presente auditoría.

### **GENERALIDADES ACERCA DE LA AUDITORÍA**

- 1.8. El país actualmente no cuenta con una ley específica en materia de transparencia institucional; no obstante, existe jurisprudencia como la Constitución Política, Ley General de la Administración Pública del 02 de mayo de 1978, N.º 6227, la Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública del 06 de octubre de 2004, N.º 8422, la Ley General de Control Interno del 31 de julio de 2002, N.º 8292, entre otras, que regulan individualmente aspectos asociados a este concepto, y que consecuentemente buscan garantizarlo.
- 1.9. Al respecto, el Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018 “Alberto Cañas Escalante”, propone trabajar en el fortalecimiento de la transparencia e incorpora este concepto como uno de los principios que orientan el nuevo modelo de desarrollo, en donde incluye como objetivo nacional “Luchar contra la corrupción y el fortalecimiento de un Estado transparente, eficiente y efectivo”.
- 1.10. Por su parte, el IMAS como institución responsable de resolver el problema de la pobreza extrema en el país, y atender las necesidades de los grupos sociales o de las personas que deban ser provistas de medios de subsistencia cuando carezcan de ellos, incorpora y define el principio de transparencia en su Código de Ética y Conducta de marzo 2008 de la siguiente manera:



*“(...) la actuación institucional y de sus funcionarios y funcionarias abierta al examen público, en apego a la legalidad, la ética y la técnica; mostrando claridad en las acciones y decisiones, rindiendo cuentas y garantizando el libre acceso a la información de interés público de la Institución y velando porque dicha información sea veraz, precisa, de fácil comprensión y oportuna”.*

- 1.11. Asociado a este tema, existe la Comisión Institucional de Valores, Ética y Transparencia (CIVET) del IMAS, conformada por funcionarios de diferentes niveles y encargada de las actividades para el fortalecimiento a nivel institucional de la cultura organizacional en el tema de ética y valores.
- 1.12. Además, la institución auditada forma parte de la Red Interinstitucional de Transparencia<sup>2</sup>, promovida por la Defensoría de los Habitantes de la República, la cual pretende “facilitar a las y los habitantes el acceso a la información relacionada con la administración de los recursos públicos, a través de su publicación en Internet”.
- 1.13. Al respecto, se deben de considerar los datos de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHG), elaborado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC) en julio 2016, los cuales señalan que la pobreza está presente en 307.270 (20,5%) de los hogares<sup>3</sup>. Lo anterior, pues esta corresponde a la población objetivo de la institución.
- 1.14. En el 2015, el IMAS contribuyó a 215.099 familias con 265.128 beneficios por la suma de ₡120.389.530,22 miles, y a 57 organizaciones a las que giró ₡1.963.626,97 miles. Para el 2016, aportó a 218.220 familias la cantidad de 279.878 beneficios por el monto de ₡136.299.389,77 miles y contribuyó con 51 organizaciones a las que giró ₡2.827.348,46 miles.
- 1.15. Uno de los beneficios más importantes de la oferta programática del IMAS es “Atención a Familias”, el cual representó en el 2016 el 49,59% (108.210) del total de familias beneficiadas y el 34,57% (₡47.123.901,59 miles) del total de recursos desembolsados para los beneficios individuales en ese mismo periodo.
- 1.16. Este beneficio pretende apoyar a familias con un subsidio para cubrir necesidades de alimentación, gastos por enfermedad, pagos de alquiler, entre otros; y consiste en una labor desempeñada principalmente por la Unidades Locales de Desarrollo Social (ULDS).

<sup>2</sup> En cuanto al Índice de Transparencia del Sector Público, en el año 2015, el IMAS se colocó en el puesto 8 con una nota de 49,96, para el año 2016, pasó a la posición 13 con una nota de 52,83, y posteriormente, para el 2017 alcanzó la posición 53 con una nota de 49,97.

<sup>3</sup> Según pobreza por línea de ingreso.

1.17. En cuanto a la normativa de referencia, el “Reglamento para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de los beneficios que brinda el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)” del 19 de enero de 2011, regula la prestación de servicios y el otorgamiento de los beneficios que brinda, y lo complementa el Manual Único para el otorgamiento de beneficios de junio de 2009.

#### **METODOLOGÍA APLICADA**

1.18. Para la elaboración de esta auditoría, se utilizaron las técnicas y procedimientos estipulados en el Manual General de Fiscalización Integral (MAGEFI) de la CGR. Asimismo, en lo atinente, se observó el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, Normas de Control Interno del Sector Público (NCISP), entre otra normativa aplicable.

1.19. Además, se aplicó la metodología desarrollada por el Área de Secretaría Técnica de la CGR para realizar auditorías en temas de transparencia institucional, la cual consiste en estudiar el funcionamiento y la efectividad de la gestión de la transparencia en una institución, proceso y/o actividad, con el propósito de contribuir a su fortalecimiento, a partir de cinco dimensiones, las cuales se muestran en la Imagen N.º 1 y se detallan en las siguientes secciones del informe.

**Imagen N.º 1 - Transparencia y sus dimensiones**



**Fuente:** Área de Secretaría Técnica CGR, Metodología para la ejecución de auditorías de la transparencia Institucional.

- 1.20. También se visitó una muestra estadística de 33 de las 37 ULDS distribuidas en el territorio nacional, se revisó una muestra aleatoria de 364 expedientes y 272 resoluciones del beneficio “Atención a Familias”, se remitió un formulario electrónico a los Jefes Regionales de las 10 Áreas Regionales de Desarrollo Social (ARDS) y se encuestaron 296 personas<sup>4</sup> que se encontraban en las ULDS en el momento de la visita del equipo de auditoría.

#### **COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA**

- 1.21. La comunicación preliminar de los resultados, conclusiones y disposiciones producto de la auditoría a que alude el presente informe, se efectuó el 18 de setiembre de 2017, en las oficinas centrales del IMAS, y estuvieron presentes los siguientes funcionarios del Instituto: Msc. Emilio Arias Rodríguez, Presidente Ejecutivo, Lic. Gerardo Alvarado Blanco, Gerente General, Licda. Betzaida Benavides Rivas, Asistente de la Subgerencia de Desarrollo Social, y el Msc. Gerardo Herrera Ramírez, Auditor General. La convocatoria a esta actividad se realizó de manera formal por medio del oficio N.º DFOE-SOC-0883 (10306) del 07 de setiembre de 2017.
- 1.22. El borrador del presente informe se entregó en esa misma fecha en versión digital, al Msc. Emilio Arias Rodríguez, en su calidad de Presidente Ejecutivo del IMAS, mediante el oficio N.º DFOE-SOC-0929 (10725) del 18 de setiembre de 2017, con el propósito de que en un plazo no mayor de cinco días hábiles, se formularan y remitieran a la Gerencia del Área de Servicios Sociales, las observaciones que se consideraran pertinentes sobre su contenido.
- 1.23. Al respecto, el Msc. Emilio Arias Rodríguez, Presidente Ejecutivo del IMAS, solicitó por medio del oficio PE 0846-09-2017 del 19 de setiembre de 2017, ampliación de ocho días para remitir las observaciones; la cual fue aceptada y comunicada por el Órgano Contralor con oficio DFOE-SOC-0946 (10859) del 20 de setiembre de 2017.
- 1.24. Mediante el oficio PE 0899-09-2017, de fecha 28 de setiembre de 2017, el Msc. Emilio Arias Rodríguez, Presidente Ejecutivo del IMAS, presentó las observaciones al borrador del informe. En el Anexo al presente informe se detallan las valoraciones realizadas por la Contraloría General de la República y los ajustes que se consideraron pertinentes.

---

<sup>4</sup> Que cumplieran una o más de las siguientes condiciones: se encontraba solicitando información acerca de algún beneficio; ya contaba con beneficio asignado y se presenta a realizar algún trámite; se presentaba a la entrevista para la obtención del beneficio; o iba a entregar requisitos para determinado beneficio.

## 2. RESULTADOS

### MECANISMOS DE TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL INSUFICIENTES

#### Debilidades que limitan la gestión transparente

- 2.1. La metodología para la ejecución de auditorías de la transparencia institucional, señala que su institucionalidad se refiere al fortalecimiento de los factores, mecanismos y acciones institucionales conducentes a su gestión, y los comportamientos internos que evidencian el nivel del compromiso con la transparencia.
- 2.2. Por su parte, la Sala Constitucional indicó en la sentencia N.º 2120-03, que la transparencia es reconocida como uno de los principios rectores del Estado Social y Democrático de Derecho, por lo que los sujetos públicos están obligados a actuar bajo dicha regla orientadora asegurándose de ser "(...) verdaderas casas de cristal en cuyo interior puedan escrutar y fiscalizar, a plena luz del día, todos los administrados".
- 2.3. Al respecto, el artículo 15 de la Ley N.º 8292 obliga a los sujetos públicos a documentar sus políticas, procedimientos y normativa interna que claramente permitan entender el funcionamiento -correcto- de la institución, de manera tal que debe existir regulación sobre transparencia para que cumpla con su naturaleza de principio rector.
- 2.4. A su vez, la norma 2.3.1 de las NCISP establece -con respecto a los factores formales de ética-, la obligación del jerarca y los titulares subordinados de establecer y divulgar factores orientados a la promoción y el fortalecimiento de la ética institucional, entre ellos, indicadores que permitan dar seguimiento a la cultura ética institucional y una estrategia de implementación tendente a formalizar los compromisos, las políticas y los programas regulares.
- 2.5. También, la norma 6.1 de las NCISP, define el deber del jerarca y los titulares subordinados de "(...) diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, actividades permanentes y periódicas de seguimiento para valorar la calidad del funcionamiento de los elementos del sistema a lo largo del tiempo (...)".
- 2.6. Asociado a lo anterior, la transparencia es un principio incorporado y definido en el Código de Ética y Conducta del IMAS de marzo 2008, lo cual genera que forme parte de los factores formales de ética institucional de esa Institución y el compromiso para promoverlo.

- 2.7. Sin embargo, a pesar de implementar acciones que promueven la transparencia en su gestión, el IMAS no cuenta con estrategias para el fortalecimiento, divulgación, seguimiento y mejora de la gestión sobre la transparencia institucional, que incluya acciones, responsables, y programas regulares para actualizar y renovar el compromiso con sus principios rectores. Además, no ha medido por su cuenta la gestión de transparencia institucional, ni posee indicadores definidos para tal fin.
- 2.8. Esta situación se presenta, por el desconocimiento de la normativa que instruye a la administración pública, y específicamente al IMAS, a contar con un plan oficializado para promover la transparencia.
- 2.9. Lo anterior, ocasiona que se limite la claridad, evidencia y comprensibilidad de la gestión del IMAS y se genere un seguimiento incompleto de las acciones implementadas por dicha institución para promover la transparencia institucional, pues únicamente se cuenta con herramientas externas que miden determinados elementos<sup>5</sup>.

#### **Falta de uniformidad en el trámite y atención de denuncias y quejas por parte de las ULDS y ARDS**

- 2.10. Las denuncias y quejas son medios de participación ciudadana, con los que un individuo de la sociedad puede acceder y participar en los procesos institucionales del IMAS mediante su interposición, lo cual contribuye a la transparencia institucional.
- 2.11. Al respecto, se determinó que no existe uniformidad por parte del nivel local y regional (ULDS y ARDS) para tramitar y atender las denuncias y quejas que se reciben por parte de los ciudadanos, las que principalmente se refieren a temas como: la atención recibida por la persona usuaria, falta de respuesta en tiempo, otorgamiento de beneficios a determinada persona que a criterio del denunciante no califica, inconformidad por no calificar para recibir beneficios, por estar en desacuerdo con la fecha de atención otorgada por el Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI); y con aspectos relacionados con las alternativas de cuidado.
- 2.12. Asimismo, el 43,75% de los Coordinadores de las ULDS entrevistados, indicó diferentes maneras de archivar las denuncias, con las cuales señalaron que no se resguarda la confidencialidad del denunciante, principalmente porque se incorpora la información en el mismo expediente del denunciado.
- 2.13. Lo expuesto se debe a que no existe un procedimiento de trámite y atención de denuncias y quejas por parte de las ULDS y ARDS, excepto para la atención de

---

<sup>5</sup> Por ejemplo el Índice de Transparencia del Sector Público (ITSP) de la Defensoría de los Habitantes y el Índice de Gestión Institucional (IGI) de la Contraloría General de la República.

denuncias de maltrato físico, abusos o agresión hacia personas menores de edad en alternativas de cuidado.

- 2.14. Además, según las entrevistas realizadas, el 65,63% de los Coordinadores de las ULDS y el 20% de los Jefes Regionales de las ARDS indicaron que no contaban con políticas, procedimientos, canales, mecanismos y demás aprobados por el nivel central, sobre la atención y trámite de denuncias.
- 2.15. Esta situación no es congruente con el artículo 15 de la Ley N.º 8292, el cual obliga a los sujetos públicos a documentar, mantener actualizados y divulgar internamente sus políticas, procedimientos y normativa interna que permitan entender el funcionamiento -correcto- de la institución y garanticen el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.
- 2.16. Tampoco se encuentra en línea con la norma 4.6 de las NCISP, la cual expone que los sujetos públicos deben establecer las actividades de control que permitan obtener seguridad razonable de que la actuación institucional es conforme con las disposiciones jurídicas y técnicas vigentes.
- 2.17. Lo comentado genera un impacto negativo en la dimensión de la participación ciudadana, debido a que cada una de las ULDS y ARDS atienden las denuncias y quejas como crean conveniente, y a su vez, maximiza el riesgo que no documenten y resguarden correctamente la información al respecto, lo cual podría irrumpir la confidencialidad del denunciante.

#### **Omisión de política y procedimiento sobre derecho de petición**

- 2.18. La Constitución Política garantiza en su artículo 27 la libertad de petición, en forma individual o colectiva, ante cualquier funcionario público o entidad oficial, y el derecho a obtener pronta resolución.
- 2.19. Asimismo, la Ley de Regulación del Derecho de Petición, N.º 9097, establece las regulaciones relacionadas con el derecho de los ciudadanos, así como lo relacionado con los titulares, destinatarios, objeto, formalidad, presentación, plazo de respuesta, inadmisibilidad, tramitación y contestación, entre otros.
- 2.20. En esa línea, la Administración deben de considerar el artículo 15 de la Ley N.º 8292, el cual obliga a los sujetos públicos a documentar sus políticas, procedimientos y normativa interna que permitan entender el funcionamiento -correcto- de la institución.
- 2.21. No obstante, se comprobó que no existe una política ni procedimiento sobre la atención al derecho de petición en el IMAS, la cual contenga requisitos para solicitar información, condiciones de admisibilidad o rechazo de solicitudes y proceso interno de trámite de solicitudes.

- 2.22. Lo anterior, se debe a que el IMAS se encuentra en proceso de elaboración de los procedimientos para la puesta en operación de la Política de Manejo de la Información, y no ha implementado ni ejecutado un procedimiento sobre la atención el derecho de petición en todas las vertientes que abarca la Ley N.º 9097.
- 2.23. Lo anterior fue confirmado por la Administración, y reconoció que lo único de que dispone es de un criterio de la Asesoría Legal del IMAS de diciembre de 2015<sup>6</sup>, acerca del artículo 27 de la Constitución Política, y con referencia a la Ley N.º 9097, que señala que cuando se trate de “una mera solicitud de información”, el plazo será de 10 días hábiles, en concordancia con el artículo 6 de dicha ley, el cual fue remitido por el Gerente General<sup>7</sup> a las Subgerencias para la aplicación correspondiente en junio de 2016.
- 2.24. La situación descrita genera que el ciudadano desconozca cuáles son los elementos para presentar la solicitud de información, así como las condiciones de admisibilidad o rechazo de solicitudes y proceso interno de trámite de solicitudes.
- 2.25. Además, ocasiona que los funcionarios responsables de recibir y tramitar las solicitudes de información, desconozcan el proceso que tienen que llevar a cabo, lo que incrementa el riesgo de que el mismo varíe de una unidad a otra, así como soliciten información adicional.

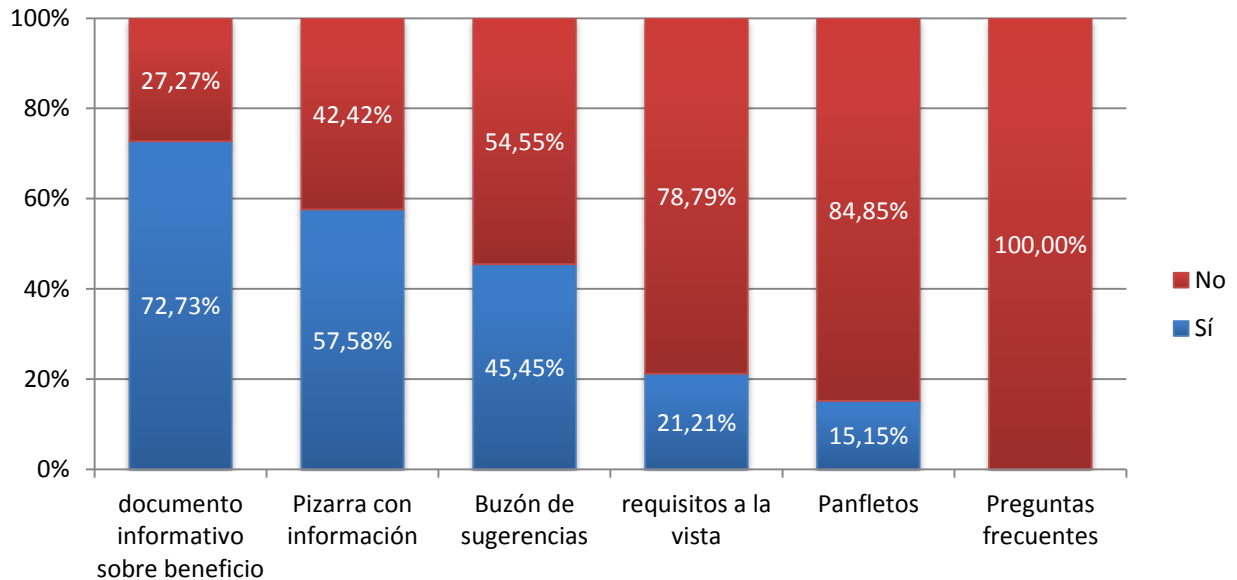
### **Insuficiencia de medios de publicación físicos para el acceso de la ciudadanía**

- 2.26. El acceso a la información, según la metodología para la ejecución de auditorías de la transparencia Institucional, corresponde a la disponibilidad, naturaleza y calidad de medios físicos, digitales y de cualquier otro tipo, mediante los cuales la ciudadanía puede acceder a la información institucional, de manera que pueda obtener conocimiento y le permite formar un criterio para participar en los procesos institucionales.
- 2.27. En esa línea, el IMAS a pesar de haber incluido en su sitio web información relevante y contar con un sistema de consultas al ciudadano por medio del SACI, no cuenta con los medios de publicación físicos suficientes para que la ciudadanía acceda a la información institucional y participe en los procesos relevantes; esto debido a que se constató en la visita a 33 ULDS, que el 42,42% no posee pizarras con información, el 85% no cuenta con panfletos y el 100% no dispone de una sección de preguntas frecuentes, tal como se muestra gráfico 1.

<sup>6</sup> Oficio N.º AJ-1729-12-2015 del 15 de diciembre de 2015, de la Asesoría Legal del IMAS.

<sup>7</sup> Oficio N.º GG- 1113-06-2016 del 1-6-2016.

**Gráfico 1**  
**Cantidad de medios de publicación físicos en las ULDS**



Fuente: Prueba de campo aplicada durante la visita a 33 ULDS en mayo 2017.

- 2.28. Además, el gráfico 1 muestra que de las 33 ULDS visitadas, el 54,55% no disponía de buzón de sugerencia, el 78,79% no contaba con los requisitos de los beneficios a la vista de los interesados y el 27,27% no le brindaba a los posibles beneficiarios un documento informativo sobre los requisitos que deben presentar al solicitar un beneficio.
- 2.29. Sobre estos últimos, el IMAS - en el transcurso de la auditoría - giró instrucciones para que se transfirieran recursos a la Contraloría de Servicios, con el fin de instalar de buzones de sugerencia en todas las ULDS y para que los niveles regionales y locales coloquen en forma inmediata y en un lugar visible los requisitos de los beneficios que otorga la institución.
- 2.30. La situación expuesta se presenta, porque los lineamientos y regulaciones internas del IMAS relacionados con la publicación de información en diferentes medios, calidad de información a los usuarios y participación ciudadana en asuntos institucionales, no definen ni incorporan los medios de publicación físicos que deben utilizar los diferentes niveles para que la ciudadanía acceda a la información institucional.



- 2.31. Por lo anterior, no se cumple a cabalidad la aplicación del principio de igualdad contenido en el artículo 33 de la Constitución Política, el cual señala que toda persona es igual ante la ley y no podrá practicarse alguna discriminación, mismo que procura garantizar que todos los ciudadanos por igual, accedan a la información de relevancia pública, que a su vez, facilite su participación en los procesos de la institución. Ni tampoco, con el artículo 4 inciso b) y el artículo 5 de la Ley de Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, N.º 8220, los cuales señalan que para uniformar debidamente al administrado, todo trámite y requisito debe estar ubicado en un lugar visible dentro de la institución, sin perjuicio de que también sean divulgados en medios electrónicos, cuando así sea posible.
- 2.32. Tampoco se encuentra acorde con lo que establece el Código de Ética y Conducta del IMAS de marzo 2008, el cual menciona como uno de los compromisos hacia la sociedad civil y ciudadanía, garantizar el acceso a la información de interés público y velar porque dicha información sea veraz, comprensible y oportuna.
- 2.33. Asimismo, no se ajusta con lo señalado por la Sala Constitucional en la sentencia N.º 2002-03074 del 02 de abril de 2002, el cual cita "(...) para que el ciudadano pueda formar libremente sus opiniones y participar de manera responsable en los asuntos públicos, ha de ser informado ampliamente de modo que pueda formar opiniones, incluso contrapuestas, y participar responsablemente en los asuntos públicos".
- 2.34. Las carencias señaladas generan un desconocimiento sobre la información institucional y resultados de la gestión del IMAS referentes a los procesos relevantes, por parte de la ciudadanía que no tiene acceso a internet o que no ingresa al sitio web del Instituto, de manera que se restringe su participación en esos procesos institucionales, como por ejemplo, plantear sus inquietudes, opiniones y sugerencias sobre algún aspecto.
- 2.35. También afecta la atención agilizada al ciudadano, en relación con las dudas o consultas comunes que suelen plantear y ser canalizadas en la sección de preguntas frecuentes.
- 2.36. Así las cosas, si bien es cierto, con el desarrollo de la presente auditoría se han evidenciado esfuerzos del IMAS por fortalecer los medios de publicación digitales, en aspectos tales como: actualización del sitio web y publicaciones por redes sociales, medios que resultan de relevancia en la actualidad, no obstante, se debe de considerar, que una parte de la población no tiene acceso a internet o no accede al sitio web del IMAS, tal como se constató en la encuesta realizada a 296 personas durante las visitas a las ULDS, en la que 266 (89,86%) indicaron que no habían ingresado a la página web del IMAS en el último año.

- 2.37. Además, según los datos de la Encuesta Nacional de Hogares 2016, 165.831 hogares en pobreza (los cuales representan el 53,97% de 307.270 hogares en dicha condición) no contaban con acceso a internet por los diferentes medios (teléfono fijo, cable, dispositivos móviles y otro tipo de conexión) en ese año.
- 2.38. Estas cifras constituyen datos relevantes en línea de posibilitar el acceso a la información institucional a la mayor cantidad de ciudadanos sin considerar a quienes no tienen acceso a internet, pues el acceso de la ciudadanía a la información pública de relevancia – en este caso sobre la gestión del IMAS-, contribuye su participación en los procesos institucionales. En relación con esta temática, cabe mencionar que, con el desarrollo del presente hallazgo este Órgano Contralor no pretende, bajo ninguna óptica, potenciar los medios físicos en detrimento de los digitales, los cuáles conscientes de su relevancia deberán seguir fortaleciéndose, o regresar a los medios físicos, sino más bien lo que se persigue es que la ciudadanía acceda por igual a la información relevante de IMAS y a los procesos institucionales, aun cuando no cuente con acceso a medios digitales, de forma tal que, no se restrinja la información a un porcentaje de la población que no cuenta con facilidades de acceso a información digital. Bajo este contexto, la Administración deberá definir los lineamientos que detallen la información que publicará en medios físicos.
- 2.39. Incluso, esta situación afecta que los ciudadanos no conozcan la totalidad de los beneficios que ofrece el IMAS, pues como se evidenció en la encuesta mencionada, en promedio, el 81,32% indicó no conocer alguno de los beneficios individuales de la oferta programática del IMAS, tal como se observa en el cuadro 1:

**Cuadro 1**  
**Conocimiento de los encuestados sobre la oferta de beneficios individuales del IMAS**

Nombre del Beneficio	Conoce el beneficio			
	Sí		NO	
1. Atención a familias	165	55,74%	131	44,26%
2. Avancemos	219	73,99%	77	26,01%
3. Emergencias	31	10,47%	265	89,53%
4. Ideas productivas individuales	51	17,23%	245	82,77%
5. Mejoramiento de vivienda	60	20,27%	236	79,73%
6. Procesos formativos	13	4,39%	283	95,61%
7. Capacitación	47	15,88%	249	84,12%
8. Compra de lotes o compra de lotes con vivienda	29	9,80%	267	90,20%
9. Asignación familiar h	18	6,08%	278	93,92%
10. Prestación alimentaria k	30	10,14%	266	89,86%
11. Cuido y desarrollo infantil	60	20,27%	236	79,73%
12. Veda	23	7,77%	273	92,23%
13. Capacitación territorial indígena	11	3,72%	285	96,28%
14. TMC-personas trabajadoras menores de edad	17	5,74%	279	94,26%
<b>Promedio</b>	<b>55,29</b>	<b>18,68%</b>	<b>240,71</b>	<b>81,32%</b>

Fuente: Datos recolectados de la encuesta a los ciudadanos aplicada durante la visita a 33 ULDS en mayo 2017.

### Falta de rendición de cuentas a la ciudadanía sobre el cumplimiento de las ULDS y ARDS

- 2.40. Según la metodología utilizada en la presente auditoría, la rendición de cuentas consiste en los medios y modos por los cuales la institución informa a la ciudadanía sobre el cumplimiento de los objetivos, competencias y responsabilidades, tanto institucionales como de los funcionarios públicos que las conforman.
- 2.41. En ese sentido, el artículo 11 de la Constitución Política, establece que la Administración Pública estará sometida a un procedimiento de evaluación de resultados y rendición de cuentas, con la consecuente responsabilidad personal para los funcionarios en el cumplimiento de sus deberes.
- 2.42. Además, en el glosario de las NCISP, se define la rendición de cuentas como el “deber de responder o rendir cuentas ante una autoridad superior o ante la ciudadanía por la responsabilidad conferida, que comprende la obligación legal que tiene un servidor público de informar periódicamente sobre cómo utiliza los fondos que le fueron dados por el pueblo para buscar el bienestar de la

colectividad, y así satisfacer las necesidades con apego a criterios de eficiencia, eficacia, transparencia y legalidad”.

- 2.43. Asimismo, el Código de Ética y Conducta del IMAS, establece como uno de los compromisos hacia la sociedad civil y ciudadanía, el rendir cuentas ante los órganos públicos correspondientes, la prensa, las organizaciones de la sociedad civil y la ciudadanía en general, respecto del logro de los resultados organizacionales, tanto dentro de la Institución como hacia la colectividad.
- 2.44. No obstante lo anterior, y a pesar de que el IMAS rinde cuentas a nivel Institucional, se determinó que el 59,38% de las ULDS y el 20% de la ARDS no informan al ciudadano sobre el cumplimiento de sus objetivos, competencias y responsabilidades, debido a que el IMAS no dispone de lineamientos específicos que instruyan a los niveles central, regional y local, a realizar dicha tarea ni la manera de hacerlo.
- 2.45. Además, se identificó que no existe uniformidad en aquellos casos en los que indicaron realizar dicha rendición de cuentas, pues los Coordinadores de la ULDS señalaron que algunos lo hacen a través de presentaciones a Municipalidades, Comisiones interinstitucionales y/o Asociaciones de Desarrollo; y los Jefes Regionales de las ARDS detallaron que para ello realizan giras a comunidades, reuniones con organizaciones, visitas a centros educativos y audiencias del Consejo Municipal.
- 2.46. Esta situación se encuentra en línea con lo reflejado en la Encuesta Nacional sobre Transparencia 2016 realizada por el Órgano Contralor, la cual determinó que para el 89% de las personas entrevistadas, el sector público no comunica de forma efectiva la información sobre los resultados de sus labores.
- 2.47. En consecuencia, al existir esta debilidad, una parte de la ciudadanía desconoce los resultados de la gestión y el cumplimiento de los objetivos por parte de cada una de las ARDS y ULDS, de manera que pueden estar formando un criterio sobre la gestión de la institución el cual no es correcto, y además, se encuentran limitados para exigir el cumplimiento por parte de las respectivas autoridades, del deber asignado por ley.
- 2.48. A su vez, en los casos que si informan a la ciudadanía, existe el riesgo de que se le informe determinados datos a algunos actores sociales y no la totalidad de la información de importancia, lo cual conllevaría a que también existan limitaciones en la formación de criterio sobre el quehacer institucional.

## **DEBILIDADES DE LOS MECANISMOS DE TRANSPARENCIA EN LA SELECCIÓN Y OTORGAMIENTO DE BENEFICIOS**

### **Indefinición de los tiempos para el otorgamiento de beneficios**

- 2.49. Se determinó que los manuales de procedimientos para la ejecución de los servicios y beneficios ofertados por el IMAS, no tienen definidos los tiempos de duración para el otorgamiento de los beneficios. Además, el 100% de los coordinadores de las ULDS entrevistados, indicó que estos no se han definido los tiempos para el proceso de selección y otorgamiento de beneficios.
- 2.50. Esta situación se presenta porque el IMAS en sus diferentes niveles, considera que existe subjetividad profesional de cada valoración, la que requiere de plazos variados para analizar las particularidades de las personas, familias y sujetos de derecho público y privado, a pesar de ello esta Contraloría General considera que es factible establecer un plazo máximo para resolver los casos.
- 2.51. No obstante, el artículo 33 del Reglamento para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de los beneficios que brinda el IMAS, es claro al establecer que la institución contará con uno o varios manuales de procedimientos para la ejecución de los servicios y beneficios ofertados, y que deberán contener, entre otros aspectos, los tiempos de duración del proceso y sus actividades.
- 2.52. Lo comentado ocasiona que los plazos varíen de un caso a otro y aumenta el riesgo de que algunas personas no reciban el beneficio en la oportunidad esperada, lo cual impacta de forma negativa la transparencia del proceso de otorgamiento de beneficios.
- 2.53. Al respecto, en la revisión de 272 resoluciones del beneficio “Atención a Familias” otorgados en el 2016, se evidenció que el 20,96% se resolvió de inmediato, el 19,49% tardó entre 1 y 15 días después de la fecha de entrega, el 8,46% esperó entre 16 y 30 días después de entregados los documentos, el 5,88% entre 31 y 45 días después de la fecha de entrega y al 22,79% de los casos tardó más de 45 días para que se le resolviera el beneficio. Además, el 22,43% de dichas resoluciones no se obtuvo claridad de la fecha de recepción o no se localizó en los expedientes, por lo que no se logró determinar la cantidad de días transcurridos entre la entrega de requisitos y la resolución.

### **Ausencia de procedimiento para la depuración y administración de la lista de espera**

2.54. En relación con las lista de espera de beneficiarios del IMAS, la directriz de priorización emitida por la Presidencia Ejecutiva del Instituto el 13 de octubre del dos mil catorce, detalla:

*“Se instruye a la Subgerencia de Desarrollo Social, para instaurar en cada ULDS, **listas de espera institucionalmente transparentes**, en las cuales se asigne orden según prioridad, a las personas que están a la espera de un beneficio. **Estas listas deberán ser elaboradas por criterios de prioridad, prevaleciendo el menor puntaje de la familia, la línea de pobreza extrema, línea de pobreza, el cumplimiento de requisitos, y la fecha de tramitación.** Esta lista deberá ser accesible a la Contraloría de Servicios, e instituciones como La Defensoría de los Habitantes y la Contraloría de Servicios.”(El destacado no es del original)*

2.55. En esa línea, y a pesar de que dicha lista de espera se puso en funcionamiento en mayo 2016, se determinó que actualmente no existe un procedimiento para su depuración y administración. De manera tal que no se encuentran establecidos los elementos para administrarla y depurarla, así como tampoco se ha estandarizado el orden de priorización de los parámetros que utilizan los funcionarios de las ULDS, y en IMAS en general, para depurar o limpiar la lista de espera de beneficiarios, o sea, para escoger una familia y otra no, aunque ambas se encuentran en dicha lista.

2.56. Esta situación se presenta porque el IMAS no ha reunido los esfuerzos para definir dicho procedimiento, ya que consideran que es una herramienta de reciente puesta en producción y está en proceso de evaluación y mejoras, aunque la misma está en uso desde hace más de un año.

2.57. Lo anterior, no es congruente con el artículo 15 de la Ley N.º 8292, el cual obliga a los sujetos públicos a documentar sus políticas, procedimientos y normativa interna que permitan entender el funcionamiento -correcto- de la institución.

2.58. Las irregularidades señaladas, generan el riesgo de que los funcionarios responsables de incorporar a los beneficiarios de la lista de espera apliquen sus propios criterios para agregarlos, de manera tal que se encuentren no sólo casos por falta de liquidez, sino también relacionados con la ausencia de la FIS, FIS vencida, que no procede o cambio domiciliario.

2.59. También maximizan el riesgo de priorizar erróneamente los casos, por lo que se puede estar resolviendo un beneficio a una persona, cuando existe otra con mayor prioridad, lo cual afecta el fin con que fue creada la lista de espera, el cual consiste

en promover la transparencia del proceso de selección y otorgamiento de beneficios.

## **FALENCIAS EN LA SELECCIÓN Y OTORGAMIENTO DEL BENEFICIO "ATENCIÓN A FAMILIAS"**

### **Omisión de la normativa en el otorgamiento del beneficio "Atención a Familias"**

- 2.60. El IMAS cuenta con reglamentos, procedimientos y directrices, para llevar a cabo el proceso de selección y otorgamiento de beneficios, de manera que se encuentran establecidas las actividades a desarrollar, las cuales permiten reducir el riesgo de actos contrarios a la normativa y en beneficios de terceros.
- 2.61. Sin embargo, se identificaron debilidades en la aplicación de dicha normativa en el otorgamiento de los beneficios de "Atención a Familias", por parte de las ULDS.
- 2.62. Al respecto, en una muestra de 272 resoluciones del beneficio "Atención a Familias" expedidas en el 2016, se identificó que en el 5,15% de los casos no se encontró constancia salarial y/o de pensión o declaración de ingresos, y en el 71,43% de los 42 casos de alquiler no se encontró constancia de pago de alquiler.
- 2.63. La omisión de la constancia salarial y/o de pensión o declaración de ingresos, se debe a que los funcionarios de las ULDS hicieron referencia a documentos relacionados de periodos anteriores, aunque la solicitud y entrega de documentos haya sido en el 2016, o siguiendo su criterio profesional consideraron innecesaria presentación de dicha documentación.
- 2.64. En cuanto a la ausencia de la constancia de pago de alquiler, se debe a que la Administración consideró en algunos casos que no se requería por ser el programa de Bienestar Familiar para necesidades básicas y no para pago de alquiler, y en otros casos porque a criterio profesional, la constancia de alquiler no era requisito para el beneficio "Atención a Familias".
- 2.65. Lo anterior, no se encuentra en línea con el Manual único de otorgamiento de beneficios, versión junio 2009, el cual establece para el beneficio de "Atención a Familias" como requisitos básicos comunes - entre otros - la Constancia salarial y/o de pensión o Declaración Jurada de todos los integrantes que poseen ingresos económicos y no hace referencia a posibles excepciones que se puedan efectuar a criterio del funcionario a cargo.

- 2.66. Además, este Manual señala entre los requisitos específicos para este beneficio, la constancia de pago de alquiler (En caso de pago de alquiler domiciliario), e indica que las necesidades básicas se asocian con alimentación, transporte, vestido, pago de servicios básicos, gastos de servicios fúnebres, alquiler domiciliario, enseres domésticos, entre otras.
- 2.67. Como consecuencia, existe el riesgo de que se hayan otorgado beneficios y girado recursos a personas que no cumplieran lo definido por la legislación establecida al respecto.
- 2.68. Por otra parte, en una muestra de 364 expedientes físicos del beneficio "Atención a Familias" otorgados en el 2016, se determinó que el 35% no estaba foliado y el 13% no se encontraba en orden cronológico. Lo cual, maximiza el riesgo de que se puedan extraviar documentos que los conforman y que lo desconozca la Institución. Además, si los expedientes no se encuentran organizados según la norma, ocasiona que la documentación de respaldo no se encuentre ordenada y de fácil ubicación.
- 2.69. Esta situación se presenta por el incumplimiento de los lineamientos relacionados con la conformación de los expedientes establecidos por la Administración, pues no se cumple a cabalidad el artículo 32 del Reglamento para la prestación de Servicios y Otorgamiento de Beneficios, el cual establece que todo beneficio que reciba una persona, familia, grupo, comunidad u Organización No Gubernamental, estará registrado y justificado en un expediente administrativo, físico o electrónico, individual o colectivo, debidamente foliado y actualizado.
- 2.70. Tampoco se encuentra en línea con el Manual para la organización de expedientes familiares y grupales 2014 v.3, el cual establece la responsabilidad del Asistente Administrativo (a) o Técnico de Archivo de foliar el expediente, una vez que todos los documentos se encuentren ordenados cronológica y ascendentemente.
- 2.71. En ese sentido, las situaciones comentadas impactan directamente la transparencia del proceso de otorgamiento de beneficios, pues la claridad de las acciones se ve limitada y el deber del IMAS de cumplir con los reglamentos asociados a este proceso no es asumido en el 100%.



### 3. CONCLUSIONES

- 3.1. El IMAS pretende, mediante el conocimiento de las necesidades reales de la población y la participación de diferentes actores sociales, promover condiciones de vida digna y el desarrollo social de las personas en situación de pobreza proporcionando recursos.
- 3.2. Por ello, propiciar la transparencia institucional en su gestión resulta de gran relevancia por el efecto que puede generar en la población y al funcionamiento de la institución, pues esta es una manera para fortalecer el sistema de control interno, la ética, el acceso a la información, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.
- 3.3. De esta manera, a pesar de que ha implementado acciones para promover y fortalecer la transparencia en la gestión institucional y en el proceso de selección y otorgamiento de beneficios, las cuales han permitido mejorar las dimensiones de la transparencia, actualmente cuenta con tareas y retos pendientes relacionados con diseñar e implementar mecanismos efectivos que promuevan una gestión administrativa transparente particularmente en el proceso de selección y otorgamiento de beneficios de conformidad con el marco constitucional, legal y normativo aplicable.
- 3.4. En ese sentido, a nivel institucional se evidenció que el IMAS no cuenta con una estrategia, programa e indicadores de transparencia que fortalezcan la cultura organizacional, tampoco posee un procedimiento para atender las quejas y denuncias de las ULDS y ARDS ni relacionados con el derecho de petición; además, el acceso a la información institucional se promueve principalmente a través de los medios digitales; y asimismo, falta rendición de cuentas a la ciudadanía sobre el cumplimiento de sus objetivos, competencias y responsabilidades por parte de las ULDS y ARDS.
- 3.5. En cuanto al proceso de selección y otorgamiento de beneficios, se determinaron debilidades que impactan en las dimensiones de la transparencia, como lo son el no definir los tiempos para el otorgamiento de beneficios, la ausencia de un procedimiento para la depuración y administración de la lista de espera de beneficiarios, y además, no aplicar en todas las solicitudes del beneficio “Atención a Familias” los reglamentos y protocolos respectivos.

## 4. DISPOSICIONES

- 4.1 De conformidad con las competencias asignadas en los artículos 183 y 184 de la Constitución Política, los artículos 12 y 21 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N.º 7428, y el artículo 12 inciso c) de la Ley General de Control Interno, se emiten las siguientes disposiciones, las cuales son de acatamiento obligatorio y deberán ser cumplidas dentro del plazo (o en el término) conferido para ello, por lo que su incumplimiento no justificado constituye causal de responsabilidad.
- 4.2 Para la atención de las disposiciones incorporadas en este informe, deberán observarse los “Lineamientos generales para el cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República en sus informes de auditoría”, emitidos mediante resolución N.º R-DC-144-2015, publicados en el diario oficial La Gaceta N.º 242 del 14 de diciembre del 2015, los cuales entraron en vigencia desde el 04 de enero de 2016.
- 4.3 Este Órgano Contralor se reserva la posibilidad de verificar por los medios que considere pertinentes, la efectiva implementación de las disposiciones emitidas, así como de valorar el establecimiento de las responsabilidades que correspondan, en caso de incumplimiento injustificado de tales disposiciones.

### **AL Msc EMILIO ARIAS RODRÍGUEZ EN SU CALIDAD DE PRESIDENTE EJECUTIVO DEL IMAS O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.**

- 4.4 Diseñar, oficializar e implementar una estrategia para el fortalecimiento, divulgación, seguimiento y mejora de la transparencia institucional, que incluya al menos las acciones a efectuar, los responsables de su ejecución y seguimiento, los programas regulares e indicadores asociados a las ideas rectoras del IMAS que permitan medir, conocer y evaluar periódicamente la cultura ética institucional, con el fin de actualizar y renovar el compromiso de la organización con la transparencia de acuerdo con lo que establecen las NCISP. Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, deberá remitirse a la Contraloría General, a más tardar el 28 de febrero de 2018, una certificación en donde se haga constar que dicha estrategia ha sido diseñada y oficializada. Además, a más tardar el 29 de junio de 2018, enviar una certificación que haga constar que fue implementada. (ver párrafos del 2.1 al 2.9)
- 4.5 Diseñar, oficializar e implementar un procedimiento que permitan a las ULDS y ARDS tramitar y atender las denuncias y quejas que reciben por parte de los ciudadanos de manera uniforme y en resguardo de la confidencialidad del denunciante. Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, deberá remitirse a la Contraloría General, a más tardar el 15 de diciembre de 2017, una certificación

donde se haga constar que dicho procedimiento fue debidamente diseñado y oficializado. Además, al 28 de febrero de 2018 enviar una certificación que haga constar que fue implementado. (ver párrafos del 2.10 al 2.17)

- 4.6 Elaborar y oficializar la política sobre la atención al derecho de petición. Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, deberá remitirse a la Contraloría General, a más tardar el 30 de noviembre de 2017, una certificación en la que se indique que la política fue elaborada y oficializada. (ver párrafos del 2.18 al 2.25)
- 4.7 Elaborar, oficializar e implementar un procedimiento para poner en operación la política sobre la atención al derecho de petición solicitada en la disposición 4.6, que contenga al menos los requisitos para solicitar información, condiciones de admisibilidad o rechazo de solicitudes y el proceso interno de trámite de solicitudes. Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, deberá remitirse a la Contraloría General, a más tardar el 31 de enero de 2018, una certificación que haga constar que el procedimiento fue elaborado y oficializado y, a más tardar el 30 de marzo de 2018, remitir una certificación que indique que fue implementado. (ver párrafos del 2.18 al 2.25)
- 4.8 Elaborar, oficializar e implementar los lineamientos que detallen la información que deben publicar los tres niveles de gestión en medios físicos para que la ciudadanía acceda a información relevante del IMAS y a los procesos institucionales. Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, deberá remitirse a la Contraloría General, a más tardar el 31 de enero de 2018, una certificación en la que se indique que tales lineamientos fueron elaborados y oficializados. Además, a más tardar el 30 de marzo de 2018, enviar una certificación que haga constar que dicho lineamientos fueron implementados. (ver párrafos del 2.26 al 2.39)
- 4.9 Elaborar, oficializar e implementar lineamientos que detallen la información que deben publicar los tres niveles de gestión a la ciudadanía acerca del cumplimiento de sus objetivos, competencias y responsabilidades y los medios que deben utilizar. Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, deberá remitirse a la Contraloría General, a más tardar el 31 de enero de 2018, una certificación en la que se indique que tales lineamientos fueron elaborados y oficializados. Además, a más tardar el 30 de marzo de 2018, enviar una certificación que haga constar que dichos lineamientos fueron implementados. (ver párrafos del 2.40 al 2.48)

**AL LIC. GERARDO ALVARADO BLANCO EN SU CALIDAD DE GERENTE GENERAL DEL IMAS O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.**

- 4.10 Revisar y ajustar los manuales de procedimientos para la ejecución de los servicios y beneficios ofertados, a fin de que detallen los tiempos de duración del proceso de selección y otorgamiento de beneficios. Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, deberá remitirse a la Contraloría General, a más tardar el 31

de enero de 2018, una certificación en la que se indique que los manuales fueron ajustados. (ver párrafos del 2.49 al 2.53)

- 4.11 Elaborar, oficializar e implementar un procedimiento para la depuración y administración de la lista de espera de beneficiarios, en el que se defina el orden de priorización de los parámetros que utilizan los funcionarios de las ULDS, y el IMAS en general, para depurar o limpiar la lista de espera de beneficiarios. Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, deberá remitirse a la Contraloría General, a más tardar el 28 de febrero de 2018, una certificación en la que se indique que el procedimiento fue elaborado y oficializado. Además, a más tardar el 30 de marzo de 2018, enviar una certificación que haga constar que fue implementado y que la lista de espera de beneficiarios está depurada. (ver párrafos del 2.54 al 2.59)
- 4.12 Definir, oficializar e implementar en conjunto con las ARDS y ULDS, mecanismos de control orientados al cumplimiento de los Manuales de otorgamiento de beneficios del IMAS y para la organización de expedientes familiares y grupales 2014 v.3, con el propósito que se soliciten los requisitos correspondientes del beneficio de “Atención a Familias” y se conforme correctamente el expediente, respectivamente. Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, deberá remitirse a la Contraloría General, a más tardar el 30 de noviembre de 2017, una certificación donde conste que se definieron y oficializaron esos mecanismos. Además, a más tardar el 31 de enero de 2018, enviar una certificación que indique que fueron implementados. (ver párrafos del 2.60 al 2.71)

## 5. GLOSARIO

Concepto	Definición
<b>Beneficio</b>	Es el producto específico de un servicio que se aprobará mediante una resolución y se entregará a las personas físicas o jurídicas.
<b>Beneficio “Atención a Familias” (Necesidades Básicas)</b>	Complemento económico para cubrir necesidades de alimentación, transporte, vestido, pago de servicios básicos, gastos de servicios fúnebres, alquiler domiciliario, enseres domésticos, medicamentos, dieta especial, servicios de apoyo y ayudas técnicas, letrinas, servicios profesionales que no cubran otras instancias públicas, tanques sépticos, entre otras.
<b>Beneficio Grupal</b>	Incentivo económico que se otorga a los beneficiarios, mediante la firma de un convenio de cooperación con una organización, la cual coadyuva con la institución, en la realización de actividades y procesos dirigidos a las necesidades no materiales de la población meta.
<b>Beneficio Individual</b>	Incentivo económico que se otorga a un beneficiario para que participe en una actividad o proceso de formación humana debidamente reconocido.
<b>Código de Ética y Conducta del IMAS</b>	Establece el Marco Ético de la Institución en el cual se declaran los Principios y Valores Éticos que deben prevalecer en el Instituto Mixto de Ayuda Social.
<b>Coordinador de Unidad Local de Desarrollo (ULDS)</b>	Dirige, organiza, coordina, controla y ejecuta labores profesionales en una ULDS. Canaliza la inversión social de acuerdo a la planificación de la región, para lo cual instruye, dirige organiza y controla los recursos humanos, materiales y logísticos para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
<b>Ética institucional</b>	Estudio de las normas y principios morales que deben inspirar la conducta y el comportamiento de los directivos, funcionarios y trabajadores de una organización en el ejercicio de sus funciones, con apego a una conducta responsable.
<b>FIS/ FISI</b>	Ficha de Información Social / Ficha de Institucionalizados y personas sin domicilio fijo. Es el instrumento de recolección de datos socioeconómicos y demográficos de las personas y familias que permitirá caracterizar, calificar y clasificar a la población en situación de pobreza.
<b>Gestión transparente</b>	Conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar un negocio, empresa o institución, bajo un enfoque de transparencia en sus acciones.
<b>Resolución Administrativa</b>	Todo acto administrativo debidamente motivado mediante el cual se determinará si procede o no la concesión de un beneficio; como producto de la presentación de una o varias solicitudes.
<b>SABEN</b>	Sistema de Atención de Beneficiarios. Constituye un registro de las atenciones, solicitudes y resoluciones que reciben las personas físicas o jurídicas calificadas como beneficiarias por el Sistema de Información de la Población Objetivo (SIPO) o mediante el criterio profesional.
<b>Subgerencia de Desarrollo Social</b>	Compuesta de las Áreas de bienestar Familiar, Desarrollo socioeducativo, Desarrollo Socioproductivo y comunal y Acción Social y Administración de instituciones. Se encuentra a cargo de diez Áreas Regionales de Desarrollo Social (ARDS) distribuidas en las diferentes regiones del país, y tienen a cargo treinta y siete Unidades Locales de Desarrollo Social (ULDES).
<b>Tabla de límites de Autoridad Financiera</b>	Corresponde a los montos máximos de aprobación por servicios, beneficios, funcionario competente y período máximo de aprobación, definidos con base en el Modelo de Costos y otros parámetros, según nivel jerárquico.

## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Código de Ética y Conducta del IMAS. Instituto Mixto de Ayuda Social, San José, Costa Rica, marzo 2008.
2. Constitución Política de la República de Costa Rica. Asamblea Nacional Constituyente, San José, Costa Rica, 8 de noviembre de 1949.
3. Consulta Nacional de Prevención de la Corrupción. Contraloría General de la República, San José, Costa Rica, 2017.
4. Directriz de priorización emitida por la Presidencia Ejecutiva. Instituto Mixto de Ayuda Social, San José, Costa Rica, octubre 2014. (adenda 5 diciembre 2014)
5. Encuesta Nacional de Hogares. Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), San José, Costa Rica, julio 2016.
6. Encuesta Nacional de Percepción de la Transparencia. Contraloría General de la República, San José, Costa Rica, febrero 2016.
7. Índice de Transparencia del Sector Público. Defensoría de los Habitantes en coordinación con el Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública de la Universidad de Costa Rica, y Gobierno Digital, San José, Costa Rica, 2016.
8. Ley de Creación del IMAS. Instituto Mixto de Ayuda Social, San José, Costa Rica, 04 de mayo 1971.
9. Ley de Regulación del Derecho de Petición N.º 9097. Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, San José, Costa Rica, 14 de marzo de 2013.
10. Ley General de Control Interno N.º 8292. Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, San José, Costa Rica, 31 de julio de 2002.
11. Manual para la organización de expedientes familiares y grupales de personas usuarias de los programas sociales IMAS. Instituto Mixto de Ayuda Social, San José, Costa Rica, febrero 2014.
12. Manual Único de Otorgamiento de beneficios. Instituto Mixto de Ayuda Social, San José, Costa Rica, junio 2009.
13. Normas de Control Interno para el Sector Público [N-2-2009-CO-DFOE]. Contraloría General de la República, San José, Costa Rica, 26 de enero de 2009.
14. Protocolo de Atención y Servicio para habitantes de la República en la Contraloría de Servicios del IMAS aprobado por Gerencia General. Instituto Mixto de Ayuda Social, San José, Costa Rica, 17 de noviembre 2016.
15. Reglamento Autónomo de Servicios del IMAS. Instituto Mixto de Ayuda Social, San José, Costa Rica, 13 de enero 2000 (versión 27/05/2016)
16. Reglamento de Organización y funcionamiento de la Contraloría de Servicios del IMAS. Instituto Mixto de Ayuda Social, San José, Costa Rica, 30 de mayo 2017.
17. Reglamento Ley Creación Instituto Mixto Ayuda Social. Instituto Mixto de Ayuda Social, San José, Costa Rica, 24 de marzo 1987.
18. Reglamento para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de los beneficios que brinda el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS). Instituto Mixto de Ayuda Social, San José, Costa Rica, 19 de enero 2011. (versión 17 de junio 2014).
19. Tabla de Límites de la Autoridad Financiera. Instituto Mixto de Ayuda Social, San José, Costa Rica, 14 de diciembre 2016.

## ANEXO

### VALORACIÓN DE OBSERVACIONES AL BORRADOR DEL INFORME DE AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LOS MECANISMOS DE TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL, Y EN LA SELECCIÓN Y OTORGAMIENTO DE BENEFICIOS DEL IMAS

<b>Nro. Párrafos</b>	<b>1.8</b>		
Observaciones Administración	Señalan que las Normas de Control Interno del Sector Público proporcionan un esquema básico para la transparencia en la gestión pública en el marco de la legalidad, la ética y la rendición de cuentas, pero en lo que respecta a indicadores de gestión, los mismos se refieren a indicadores de ética, no de transparencia. Además, que la Constitución Política, la Ley General de la Administración Pública del 02 de mayo de 1978, N.º 6227, la Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública del 06 de octubre de 2004, N.º 8422, la Ley General de Control Interno del 31 de julio de 2002, N.º 8292, tampoco se refieren a la elaboración de indicadores internos de transparencia, sino sobre el acceso de información.		
¿Se acoge?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	Parcial <input type="checkbox"/>
Argumentos CGR	Una vez efectuada la valoración correspondiente, esta Contraloría General, mantiene la redacción del párrafo de marras dentro de la versión final de la presente auditoría, toda vez que éste no hace referencia a las Normas de Control Interno para el Sector Público ni a la temática de indicadores de transparencia.  Al respecto es menester indicar que, la temática de que el IMAS no posee indicadores sobre transparencia es desarrollada en el párrafo 2.7 del borrador del informe, sobre el cual la Administración no presentó observación alguna.		

<b>Nro. Párrafos</b>	<b>1.13</b>		
Observaciones Administración	Indican que el IMAS no cuenta con un beneficio de "Red de Cuido" mencionada en el párrafo, sino que el beneficio es "Cuido y Desarrollo Infantil".		
¿Se acoge?	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Parcial <input type="checkbox"/>
Argumentos CGR	En cuanto a este particular, una vez valorada la observación realizada, esta Contraloría General la acepta de forma tal que, en la versión final del informe de la presente auditoría, se sustituye "Red de Cuido" por el término "Cuido y Desarrollo Infantil".  De forma tal que, dicho párrafo se leerá de la siguiente forma:  "1.13 Por otra parte, el IMAS otorga beneficios a quienes lo necesitan y cumplen con las condiciones y requisitos solicitados, por medio de diferentes programas; los cuales se clasifican en grupales (organizaciones) e individuales (familias). Estos últimos equivalen al 99,98% del total de beneficios en el periodo 2015-2016, dentro de los que		

	sobresalen “Avancemos”, “Atención a Familias” y “Cuido y Desarrollo Infantil”.

<b>Nro. Párrafos</b>	<b>2.27</b>		
Observaciones Administración	Indican que el IMAS forma parte del Programa de Gobierno Digital que impulsa la Administración Solís Rivera y del Programa Gobierno Abierto; asimismo exponen que también es evaluada por el Índice de Transparencia del Sector Público, por lo que la información relevante está al alcance de la ciudadanía en su página web, que recientemente se oficializó y es actualizada periódicamente y, mediante oficio PE 0660-08-2017 del 17 de agosto de 2017, la designación de la persona del equipo de comunicación de la Presidencia Ejecutiva que coordinará el tema. Además indican que de igual forma tienen una línea gratuita de información 4069 en el que el personal del SACI atiende consultas de la ciudadanía al que se hizo referencia en el oficio PE 0337-05-2017 del 11 de mayo de 2017; sin embargo, la CGR no los mencionó en el informe.		
¿Se acoge?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Parcial <input checked="" type="checkbox"/>
Argumentos CGR	<p>Una vez valoradas los argumentos recibidos, esta Contraloría General acepta de forma parcial la observación de la Administración sobre este particular, toda vez que el párrafo 2.27 se refiere a la no suficiencia de medios físicos para el acceso de la información, siendo que sobre los medios digitales que posee el IMAS, no determinó hallazgos de auditoría que reportar, ya que confirmó que son los que señala la Administración en sus observaciones.</p> <p>No obstante lo anterior, para generar mayor claridad al respecto, se incorpora en la versión final del informe el papel del SACI en la atención de consultas de la ciudadanía de la siguiente manera:</p> <p>“2.27 En esa línea, el IMAS a pesar de haber incluido en su sitio web información relevante y contar con un sistema de consultas al ciudadano por medio del SACI, no cuenta con los medios de publicación físicos suficientes para que la ciudadanía acceda a la información institucional y participe en los procesos relevantes; esto debido a que se constató en la visita a 33 ULDS, que el 42,42% no posee pizarras con información, el 85% no cuenta con panfletos y el 100% no dispone de una sección de preguntas frecuentes, tal como se muestra gráfico 1”.</p>		

<b>Nro. Párrafos</b>	<b>2.30, 2.31, 2.32, 2.33, 2.34, 2.35, 2.36 y 2.37</b>		
Observaciones Administración	<p>Se indica en cuanto al acceso de información, que si las personas teniendo acceso a internet por algún medio, deciden no abrir la página, de igual forma pueden decidir no leer los panfletos informativos o cualquier documento que se les entregue, por lo que no sustenta la afirmación de que “se restringe la participación en procesos institucionales”.</p> <p>Además, consideran que las opciones para acceder a internet que tienen las personas en Costa Rica no se limita a tener internet en su casa, y que en caso de que las personas por alguna razón no desearan usar internet, pueden llamar al SACI que es</p>		



	<p>gratis, tiene cobertura nacional y ha tenido buena aceptación entre los actuales y potenciales beneficiarios.</p> <p>También exponen que debe de considerar la política de Estado definida por la actual administración Solís Rivera, sobre promover el uso de la tecnología de información y comunicación como mecanismo para la superación de la pobreza, y que el IMAS forma parte de la Estrategia Gobierno Digital.</p> <p>Adicionalmente, indican que congruentes con lo anterior, el IMAS ha hecho esfuerzos por fortalecer la política cero papel aprobada por el Consejo Directivo en enero de 2013 y, ha hecho esfuerzos por hacer una página web más amigable, actualizar periódicamente su página Facebook y subir videos al canal Youtube.</p> <p>Por último, señalan que siempre está la opción de realizar gestiones por escrito ante las diferentes instancias de la institución.</p>		
¿Se acoge?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Parcial <input checked="" type="checkbox"/>
Argumentos CGR	<p>Sobre este particular, resulta importante aclarar que el desarrollo del presente hallazgo se refiere expresamente a la no suficiencia de medios de publicación físicos para el acceso de la ciudadanía y no sobre los medios digitales, para los cuales se han evidenciado esfuerzos del IMAS en el periodo en revisión, como por ejemplo la actualización del sitio web y publicaciones por redes sociales.</p> <p>Dentro de este contexto, resulta importante aclarar que, esta Contraloría General está consciente de la relevancia de los medios digitales en la actualidad; y de la importancia de que dichos medios se continúen fortaleciendo, y por ende, nos parece importante señalar que no se pretende bajo ninguna óptica potenciar los medios físicos en detrimento de los digitales, o regresar a los medios físicos, sino más bien lo que se pretende con el desarrollo de la presente temática, es que la Administración cuente con lineamientos que detallen la información que debe publicar en medios físicos para que la ciudadanía acceda por igual a la información relevante del IMAS y a los procesos institucionales. De manera que no se restrinja la información a los medios digitales, ocasionando que un porcentaje de la población no se pueda informar, delimitando por ende su participación en los procesos institucionales.</p> <p>Al respecto, la Administración debe de considerar el artículo 4 inciso b) y el artículo 5 de la Ley de Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, N.º 8220, los cuales señalan que para uniformar debidamente al administrado, todo trámite y requisito debe estar ubicado en un lugar visible dentro de la institución, sin perjuicio de que también sean divulgados en medios electrónicos, cuando así sea posible. Aspecto que para mayor claridad se agrega como parte del párrafo 2.31 del informe final.</p> <p>Así las cosas, para brindar mayor claridad sobre este particular, dentro de la versión final de la presente auditoría, se modifican los párrafos 2.36 y 2.38, en los siguientes términos:</p> <p>“2.36 Así las cosas, si bien es cierto, con el desarrollo de la presente auditoría se han evidenciado esfuerzos del IMAS por fortalecer los medios de publicación digitales, en</p>		

aspectos tales como: actualización del sitio web y publicaciones por redes sociales, medios que resultan de relevancia en la actualidad, no obstante, se debe de considerar, que una parte de la población no tiene acceso a internet o no accede al sitio web del IMAS, tal como se constató en la encuesta realizada a 296 personas durante las visitas a las ULDS, en la que 266 (89,86%) indicaron que no habían ingresado a la página web del IMAS en el último año”.

“2.38 Estas cifras constituyen datos relevantes en línea de posibilitar el acceso a la información institucional a la mayor cantidad de ciudadanos sin considerar a quienes no tienen acceso a internet, pues el acceso de la ciudadanía a la información pública de relevancia – en este caso sobre la gestión del IMAS-, contribuye su participación en los procesos institucionales. En relación con esta temática, cabe mencionar que, con el desarrollo del presente hallazgo este Órgano Contralor no pretende, bajo ninguna óptica, potenciar los medios físicos en detrimento de los digitales, los cuáles conscientes de su relevancia deberán seguir fortaleciéndose, o regresar a los medios físicos, sino más bien lo que se persigue es que la ciudadanía acceda por igual a la información relevante de IMAS y a los procesos institucionales, aun cuando no cuente con acceso a medios digitales, de forma tal que, no se restrinja la información a un porcentaje de la población que no cuenta con facilidades de acceso a información digital. Bajo este contexto, la Administración deberá definir los lineamientos que detallen la información que publicará en medios físicos”.

<b>Nro. Párrafos</b>	<b>2.41</b>		
<b>Observaciones Administración</b>	<p>Indican que el IMAS rinde cuentas e informa a la ciudadanía mediante diferentes formas, pero que se debe diferenciar el acto de rendición de cuentas formal de actos puntuales de información como institución pública, de manera que la rendición de cuentas en los gobiernos locales, municipalidades, Asamblea Legislativa y comunidad en general, dependerá del tema por el cual se haya realizado la convocatoria y del público meta, por ende, no se puede estandarizar las actividades básicas de información sino que éstas deben ser flexibles e irse adaptando a las circunstancias.</p> <p>También señalan que los actos formales de rendición de cuentas se encuentran estipulados en el reglamento orgánico a la Ley del IMAS y en el reglamento para el funcionamiento del Consejo Directivo, que están disponibles en nuestra página web.</p>		
<b>¿Se acoge?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	Parcial <input type="checkbox"/>
<b>Argumentos CGR</b>	<p>Una vez valorados los argumentos de la Administración, esta Contraloría General decidió mantener el párrafo de marras. Sobre este particular, resulta importante distinguir entre la rendición de cuentas que realiza el IMAS a nivel institucional, para lo cual si dispone de regulación, de la rendición de cuentas que realizan las ARDS y ULDS, que es a lo que se refiere el hallazgo al cual pertenece este párrafo; en ese sentido, la situación señalada se refiere a la omisión de algunos de los niveles regionales y locales de informar al ciudadano sobre el cumplimiento de sus objetivos, competencias y responsabilidades y en aquellos casos en donde si se realiza, a la falta de uniformidad en la forma de rendir cuentas. Para esa rendición de cuentas, el IMAS no cuenta con lineamientos específicos hacia los diferentes niveles de gestión,</p>		

	<p>que instruyan realizar dicha tarea ni la manera de hacerlo.</p> <p>Al respecto, esta Contraloría General tiene claridad en que existen diferentes actores a los que se les rinde cuentas o que solicitan información, por ende es de suma importancia para el IMAS definir para los diferentes niveles de gestión la información que deben exponer y los medios a utilizar.</p>
--	--

<b>Nro. Párrafos</b>	<b>2.44</b>		
Observaciones Administración	Consideran que sí informan adecuadamente a la ciudadanía sobre el cumplimiento de sus objetivos, competencias y responsabilidades a través de la página web, de la Contraloría de Servicios a través de sus ferias ciudadanas, de las redes sociales y de campañas en radio y televisión nacionales.		
¿Se acoge?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	Parcial <input type="checkbox"/>
Argumentos CGR	Una vez valorados los argumentos de la Administración, esta Contraloría General decidió mantener el párrafo de marras, toda vez que la rendición de cuentas a la que se alude la Administración es precisamente aquella que se realiza a nivel institucional y que se encuentra normada, pero faltan lineamientos que regulen y estandaricen la rendición de cuentas que los diferentes niveles de gestión, de manera particular, deben de efectuar a los ciudadanos e instituciones públicas interesados.		

<b>Nro. Párrafos</b>	<b>4.4</b>		
Observaciones Administración	Indican que, en cuanto a los indicadores en materia de transparencia, se inclinan por continuar usando el Índice de Gestión Institucional de la Contraloría General, el Índice de Transparencia del Sector Público de la Defensoría de los Habitantes y el acatamiento en todos sus extremos al decreto 40200 MP-MEIC-MC, debido a que las Normas de Control Interno del Sector Público se refieren a mecanismos para promover la transparencia y los indicadores son en materia de ética, no de transparencia como tal, así como la normativa que se menciona en el párrafo 1.8 del informe está relacionada con el acceso de la información.		
¿Se acoge?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	Parcial <input type="checkbox"/>
Argumentos CGR	<p>Una vez valoradas las observaciones recibidas sobre este particular, esta Contraloría General, mantiene el párrafo de marras considerando que la transparencia es reconocida como uno de los principios rectores del Estado Social y Democrático de Derecho, según la Sala Constitucional en sentencia N. ° 2120-03, y a su vez, el IMAS lo incorpora como parte de sus principios y valores éticos en el Código de Ética y Conducta, tal como se deja plasmado en el informe.</p> <p>Al respecto, el Código de Ética y Conducta del IMAS establece el Marco Ético de la Institución, en el cual se declaran los Principios y Valores Éticos que deben prevalecer en el IMAS, uno de ellos la transparencia, indicando que se consideran indispensables para cumplir de manera permanente los objetivos de la organización.</p> <p>Bajo este contexto, los principios y valores éticos del IMAS, incluido el de la transparencia, forman parte de los factores formales de la ética institucional, de manera tal que, el jerarca y/o los titulares subordinados, según el inciso c) de la norma 2.3.1 de las Normas de Control Interno del Sector Público, deben establecer</p>		

	<p>indicadores que permitan dar seguimiento a la cultura ética institucional y a la efectividad de los elementos formales para su fortalecimiento.</p> <p>Lo anterior, para el caso del IMAS incluye los indicadores sobre transparencia, por ser uno de los valores establecidos en el IMAS en su Código de Ética. Lo indicado es importante, pues en la actualidad la “transparencia” del IMAS se valora únicamente con indicadores externos como el Índice de Gestión Institucional de la Contraloría General y el Índice de Transparencia del Sector Público de la Defensoría de los Habitantes, los cuales miden solamente determinados elementos de la gestión.</p> <p>Acerca de la normativa que reseña el párrafo 1.8, que es la Constitución Política, la Ley General de la Administración Pública del 02 de mayo de 1978, N.º 6227, la Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública del 06 de octubre de 2004, N.º 8422, la Ley General de Control Interno del 31 de julio de 2002, N.º 8292, debe indicarse que dicha normativa regula aspectos asociados a la transparencia institucional, siendo uno de ellos el acceso a la información. En resumen, estas normas lo que buscan es garantizar la transparencia institucional.</p>
--	--

<b>Nro. Párrafos</b>	<b>4.5</b>		
Observaciones Administración	Solicitan una ampliación, al 15 de diciembre de 2017, de diez días hábiles adicionales al plazo inicialmente indicado, en virtud de que la Subgerencia de Desarrollo Social ha trabajado un borrador de protocolo que surge de la necesidad de uniformar la recepción y tramitación de denuncias y quejas a nivel central, regional y local, y que refuerza el aspecto de la confidencialidad. Además, para la implementación del protocolo, solicitan plazo al 28 de febrero de 2017, ya que el mismo debe ser socializado por cada Jefatura a nivel regional y local, y su aplicación queda sujeta a la divulgación respectiva.		
¿Se acoge?	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Parcial <input type="checkbox"/>
Argumentos CGR	Una vez valoradas las observaciones recibidas, esta Contraloría General, acepta la observación recibida, y se modifica el párrafo para que se lea de la siguiente manera:  “Diseñar, oficializar e implementar un procedimiento que permitan a las ULDS y ARDS tramitar y atender las denuncias y quejas que reciben por parte de los ciudadanos de manera uniforme y en resguardo de la confidencialidad del denunciante. Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, deberá remitirse a la Contraloría General, a más tardar el 15 de diciembre de 2017, una certificación donde se haga constar que dicho procedimiento fue debidamente diseñado y oficializado. Además, al 28 de febrero de 2018 enviar una certificación que haga constar que fue implementado. (Ver párrafos del 2.10 al 2.17)”.		

<b>Nro. Párrafos</b>	<b>4.6 y 4.7</b>		
Observaciones Administración	En cuanto a la política y procedimiento relacionado con el derecho de petición, indican que solamente procede la divulgación a toda la comunidad institucional, lo cual se realizó mediante Circular GG 1648-08-2017 del 18 de agosto de 2017 y su implementación en toda la normativa interna relativa a la atención de solicitudes de información.		

	Además, señalan que el derecho de petición deberá estar incluido en el procedimiento que permitan a las ULDS y ARDS tramitar y atender las denuncias y quejas que reciben por parte de los ciudadanos de manera uniforme, así como en el Reglamento de otorgamiento de beneficios que mediante Acuerdo de Consejo Directivo 357-08-2017 del 28 de agosto de 2017 debe revisar y avalar legalmente la Asesoría Jurídica, y en el Manual para Otorgamiento de Beneficios que realizó la Subgerencia de Desarrollo Social y que está próximo a presentarse para aprobación ante la Gerencia General.		
¿Se acoge?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	Parcial <input type="checkbox"/>
Argumentos CGR	<p>Una vez valoradas las observaciones recibidas, esta Contraloría General, decide mantener los párrafos de marras, debido a que si bien es cierto la Ley de Regulación del Derecho de Petición, N.º 9097, aborda los elementos relacionados con esta temática, sin embargo, es deber del jerarca y/o titular subordinado definir el proceso y las herramientas para garantizar el derecho de petición en las oficinas centrales, Áreas Regionales de Desarrollo Social (ARDS) y Unidades Locales de Desarrollo Social (ULDS), de acuerdo con el artículo 15 de la Ley General de Control Interno, N.º 8292.</p> <p>De ahí la importancia de que el IMAS, además de divulgar a toda la comunidad institucional la Ley N.º 9097, elabore y oficialice la política e implemente un procedimiento sobre la atención al derecho de petición, con el propósito de definir y estandarizar el proceso interno que garantice este derecho a la ciudadanía y a todos aquellos que plantee solicitudes de información.</p>		

<b>Nro. Párrafos</b>	<b>4.8 y 4.9</b>		
Observaciones Administración	Exteriorizan que por la desconcentración mínima de las ARDS y ULDS y porque así lo ha establecido la Dirección Superior, es desde el nivel central donde se elabora y coordina el diseño e impresión de la información institucional externa y/o interna, se coordina en contenido, diseño e impresión y se remiten al nivel regional y local, teniendo presente la Política cero papel.		
¿Se acoge?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	Parcial <input type="checkbox"/>
Argumentos CGR	<p>Una vez valoradas las observaciones recibidas sobre este particular, esta Contraloría General, decide mantener los párrafos de marras, en virtud de que durante el desarrollo de la auditoría se revisaron los lineamientos y regulaciones internas del IMAS relacionados con la publicación de información en diferentes medios, calidad de información a los usuarios y participación ciudadana en asuntos institucionales y se identificó que los mismos no definen ni incorporan los medios de publicación físicos que deben utilizar los diferentes niveles para que la ciudadanía acceda a la información institucional.</p> <p>Asimismo, se solicitó al IMAS indicar si los niveles central, regional y local poseen lineamientos que les instruyan informar al ciudadano sobre el cumplimiento de sus objetivos competencias y responsabilidades, para lo cual indicaron que no contaban con los mismos.</p>		

	Además, por la misma naturaleza de las ARDS y ULDS, resulta de responsabilidad del Presidente Ejecutivo como funcionario de mayor jerarquía para efectos de gobierno de la institución, según artículo 16 del Reglamento Ley Creación Instituto Mixto Ayuda Social, Decreto Ejecutivo 17477, elaborar, oficializar e implementar los lineamientos para los tres niveles de gestión que detallen la información que deben publicar en medios físicos para que la ciudadanía acceda a información relevante del IMAS y a los procesos institucionales, así como que definan la información que deben publicar a la ciudadanía acerca del cumplimiento de sus objetivos, competencias y responsabilidades y los medios que deben utilizar.
--	---

<b>Nro. Párrafos</b>	<b>4.10</b>			
Observaciones Administración	Indican que el beneficio “Atención a Familias” se resuelve en tiempos diferenciados, entre otros, porque se encuentra supeditado a la dinámica y particularidades propias de cada ARDS y ULDS, entre ellas: la cantidad de población que solicita el beneficio, la disponibilidad presupuestaria y la capacidad operativa instalada.  Además, solicitan que el plazo para tener los manuales de procedimientos ajustados sea al 31 de enero de 2018.			
¿Se acoge?	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">Sí <input type="checkbox"/></td> <td style="width: 33%; text-align: center;">No <input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="width: 33%; text-align: center;">Parcial <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	Parcial <input type="checkbox"/>
Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	Parcial <input type="checkbox"/>		
Argumentos CGR	Una vez valoradas las observaciones recibidas, esta Contraloría General, decide mantener el párrafo de marras, en virtud de que la disposición hace referencia al hallazgo acerca de la no definición de los tiempos de duración para el otorgamiento de los beneficios en los manuales de procedimientos para la ejecución de los servicios y beneficios ofertados por el IMAS, de manera que la problemática a la que se refiere esta disposición no versa sobre la diferenciación de tiempos en resolver el beneficio de “Atención a Familias” sino en la falta de regulación de los tiempos de duración de los beneficios en general. Además, el plazo estipulado para el cumplimiento de la misma, ya estaba definido desde el borrador del informe al 31 de enero de 2018.			

<b>Nro. Párrafos</b>	<b>4.11</b>			
Observaciones Administración	Solicitan una ampliación, al 28 de febrero de 2017, en virtud de la necesidad de abordar el tema desde una perspectiva integral: Plan Nacional de Desarrollo, el POI, la directriz de priorización de la Presidencia Ejecutiva de Octubre del 2014, los parámetros de los beneficios, otra normativa institucional que se ha emitido. Además, para la implementación de la Directriz, solicitan un plazo al 30 de marzo de 2018, al requerirse la instrucción y socialización de la misma.			
¿Se acoge?	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">Sí <input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="width: 33%; text-align: center;">No <input type="checkbox"/></td> <td style="width: 33%; text-align: center;">Parcial <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Parcial <input type="checkbox"/>
Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Parcial <input type="checkbox"/>		
Argumentos CGR	Una vez valoradas las observaciones recibidas, esta Contraloría General, decide aceptar la observación, y se modifica el párrafo para que se lea de la siguiente manera:  “Elaborar, oficializar e implementar un procedimiento para la depuración y administración de la lista de espera de beneficiarios, en el que se defina el orden de priorización de los parámetros que utilizan los funcionarios de las ULDS, y el IMAS en general, para depurar o limpiar la lista de espera de beneficiarios. Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, deberá remitirse a la Contraloría General, a más			

	tardar el 28 de febrero de 2018, una certificación en la que se indique que el procedimiento fue elaborado y oficializado. Además, a más tardar el 30 de marzo de 2018, enviar una certificación que haga constar que fue implementado y que la lista de espera de beneficiarios está depurada. (Ver párrafos del 2.54 al 2.59)".
--	---

<b>Nro. Párrafos</b>	<b>4.12</b>		
Observaciones Administración	Proponen como fechas de cumplimiento 30 de noviembre de 2017 para la definición y oficialización de mecanismos y 31 de enero de 2018 para la implementación de los mecanismos.		
¿Se acoge?	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Parcial <input type="checkbox"/>
Argumentos CGR	Una vez valoradas las observaciones recibidas, esta Contraloría General, incorpora dentro de la presente disposición las fechas indicadas. No obstante, llama la atención de que dichas fechas son las que se incluían dentro del borrador de la presente auditoría.		