

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
Actas de Consejo Directivo



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
JUEVES 28 DE AGOSTO DE 2025  
ACTA No. 43-08-2025**

Al ser las cuatro horas con cuarenta cinco minutos del jueves veintiocho de agosto del dos mil veinticinco, inicia la sesión ordinaria del Consejo Directivo 43-08-2025, de manera virtual, con el siguiente quórum:

**Ilianna Espinoza:** Vamos a dar inicio con la revisión del orden del día.

**ARTÍCULO PRIMERO: COMPROBACIÓN DEL QUÓRUM.**

**CONSEJO DIRECTIVO:** Sra. Ilianna Espinoza Mora, Vicepresidenta, Sra. Alexandra Umaña Espinoza, Directora, Sra. Floribel Méndez Fonseca, Directora, Sr. Jorge Loría Núñez, Director, y el Sr. Ólger Irola Calderón, Director.

Sr. Ólger Irola Calderón, en mi casa de habitación en Guápiles de Pococí.

Sra. Alexandra Umaña Espinoza, en San Antonio de Coronado en mi casa de habitación

Sra. Floribel Méndez Fonseca, desde La Unión, Tres Ríos, casa de habitación.

Sra. Ilianna Espinoza Mora, ubicada en Santo Domingo de Heredia en casa de habitación.

Sr. Jorge Loría Núñez, me encuentro en mi casa de habitación en la ciudad de Puntarenas.

**AUSENTES CON JUSTIFICACIÓN:** Sr. Freddy Miranda Castro, Director y la Sra. Yorleni León Marchena, Presidenta.

**Ilianna Espinoza** Tomemos la consideración de que, nuestro director Sr. Freddy Miranda Castro, no nos va a acompañar durante este mes, por temas laborales y nuestra presidenta, la Sra. Yorleni León Marchena, se está movilizando hacia su casa habitación, entonces probablemente se estará incorporando durante la sesión.

Siendo así, vamos entonces a proceder con los compañeros administrativos.

**INVITADOS E INVITADAS EN RAZON DE SU CARGO:** Sra. Silvia Marlene Castro Quesada, Gerenta General, Sr. Luis Felipe Barrantes Arias, Director de Desarrollo Social, Sr. Jafeth Soto Sánchez, Director de Soporte Administrativo, Sra. Cinthya Carvajal Campos, Directora Gestión de Recursos, Sra. Marianela Navarro Romero, Auditora General, y Berny Vargas Mejía, Asesor Jurídico General.

Sra. Silvia Castro Quesada, participo de esta sesión desde las oficinas centrales del IMAS, en barrio Francisco Peralta.

Sr. Luis Felipe Barrantes, desde mi casa de habitación en Curridabat.

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
Actas de Consejo Directivo



2  
Sra. Cinthya Carvajal Campos, desde mi casa de habitación en Concepción de tres ríos.

Sr. Berny Vargas Mejía, tomo la sesión desde mi casa de habitación en el Guarco de Cartago.

Sr. Jafeth Soto Sánchez, desde Montes de Oca en San José.

Sra. Marianela Navarro Romero, tomo la sesión en mi casa de habitación, San Rafael Arriba de Desamparados.

**Ilianna Espinoza:** Perfecto, muchas gracias a todos.

**ARTÍCULO SEGUNDO: LECTURA Y APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.**

**1. COMPROBACIÓN DE QUÓRUM**

**2. LECTURA Y APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA**

**3. LECTURA DE CORRESPONDENCIA**

**3.1.** Oficio recibido el día lunes 25 de agosto de 2025, suscrito por persona usuaria, mediante el cual remite al Consejo Directivo, solicitud de subsidio económico.

**4. ASUNTOS PRESIDENCIA EJECUTIVA**

**4.1.** Análisis y eventual aprobación para autorizar el viaje de la señora Yorleni León Marchena, Presidenta Ejecutiva del IMAS y Ministra de Desarrollo Humano e Inclusión Social, a participar a la Sexta Reunión de la Conferencia Regional sobre Desarrollo Social de América Latina y el Caribe y el XVII Foro Ministerial para el Desarrollo de América Latina y el Caribe, convocados conjuntamente por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), que tendrán lugar en la sede del Servicio Federal de Procesamiento de Datos (SERPRO) en Brasilia, del 2 al 4 de setiembre de 2025, **según oficio IMAS-PE-1304-2025**.

**4.2.** Análisis y eventual aprobación de la propuesta de acuerdo, que analiza y resuelve el recurso de apelación interpuesto, en contra del acto final dictado por la Gerencia General, dentro del procedimiento administrativo sancionador instrumentalizado en el expediente TAO-4-2024, en cumplimiento al acuerdo No.100-05-2025, **según oficio IMAS-PE-AJ-1237-2025**.

**5. ASUNTOS GERENCIA GENERAL**

**5.1.** Análisis y eventual aprobación de los Estados financieros auditados y opinión de los auditores independientes Al 31 de diciembre de 2024, Carta de Gerencia al 31 de diciembre del 2023 y la Carta de tecnología de información Al 31 de diciembre de 2024. **según oficio IMAS-GG-1247-2025**.

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
Actas de Consejo Directivo



**5.2.** Análisis y eventual aprobación del Recurso de Apelación en subsidio contra la Resolución de la Gerencia General IMAS-GG-RES-0163-2025, TAO-01-2023, **según oficio IMAS-GG-1246-2025.**

**5.3.** Análisis y eventual aprobación de los Informes de Labores I Trimestre 2025, **según oficio IMAS-GG-1074-2025.**

**5.3.1.** Informe de labores de la Gerencia General, que presenta la Sra. Silvia Castro Quesada.

**6. ASUNTOS SEÑORAS DIRECTORAS Y SEÑORES DIRECTORES**

**Ilianna Espinoza:** Si están de acuerdo con la agenda, favor indicarlo.

Las señoras directoras y señores directores: Sra. Ilianna Espinoza Mora, Vicepresidenta, Sra. Alexandra Umaña Espinoza, Directora, Sra. Floribel Méndez Fonseca, Directora, Sr. Jorge Loría Núñez, Director y el Sr. Ólger Irola Calderón, Director, están de acuerdo con la agenda propuesta.

**Ilianna Espinoza:** Vamos a continuar entonces en el punto número tres.

**ARTÍCULO TERCERO: LECTURA DE CORRESPONDENCIA**

**3.1. OFICIO RECIBIDO EL DÍA LUNES 25 DE AGOSTO DE 2025, SUSCRITO POR PERSONA USUARIA MEDIANTE EL CUAL REMITE AL CONSEJO DIRECTIVO, SOLICITUD DE SUBSIDIO ECONÓMICO.**

**Ilianna Espinoza:** Cconsulto, ¿si hay algún comentario o duda que tengan sobre este oficio recibido?

Don Ólger.

**Ólger Irola:** Gracias.

Sí, yo lo vi, evidentemente lo que entiendo es que, eso se le pasa al departamento correspondiente, sin embargo, sí tengo una duda, porque en la nota dice que, el señor inició un procedimiento hace tres meses y que no habían resuelto, tal vez, para entender esa parte, de ese plazo de tres meses que él indica ahí. Le agradezco.

**Ilianna Espinoza:** Y, don Jorge, para luego recibir respuesta de doña Silvia.

**Jorge Loría:** Es que, como usted preguntó, eso siempre se le pasa a don Luis Felipe, porque es competencia de él, para que lo haga el estudio. Eso era todo.

**Ilianna Espinoza:** Gracias don Jorge, doña Silvia.

**Silvia Castro:** Gracias doña Ilianna.

Rápidamente, justo es lo que está diciendo don Jorge, tenemos una propuesta de acuerdo, en dos sentidos, la primera, efectivamente, trasladarle a la Dirección de Desarrollo Social, para que atienda en el ámbito de sus competencias y le dé respuesta

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
Actas de Consejo Directivo



4

a la persona usuaria, y, por otra parte, se le instruye a la Secretaría de Actas, para que le informe a la persona usuaria, de que su gestión, fue conocida por el Consejo Directivo y que se ha trasladado a la Dirección de Desarrollo Social, para lo de su cargo, esto por cuanto, no podemos exponer al Consejo Directivo, a no dar respuesta al administrado, porque estamos obligados, incluso a dar respuesta en diez días hábiles, entonces, de hecho, el plazo que se le está poniendo a Felipe, es un plazo también razonable, en esa misma línea, para que, cuidemos esta situación y no exponer al Consejo, a algún tipo de acción por parte de la de la persona usuaria, pero en esa misma línea.

**Ilianna Espinoza:** Ok, perfecto.

Bien, entonces tenemos una propuesta de acuerdo, doña Alexandra.

**Alexandra Umaña Espinoza:** Hago lectura del acuerdo.

**ACUERDO No. 230-08-2025**

**RESULTANDOS**

**PRIMERO:** Que mediante oficio recibido el 25 de agosto de 2025, dirigido al Consejo Directivo, se recibe solicitud suscrita de persona usuaria, sobre subsidio económico.

**POR TANTO, SE ACUERDA:**

Trasladar al Sr. Luis Felipe Barrantes Arias, Director de Desarrollo Social, para que, en el ámbito de sus competencias y los procedimientos establecidos por la institución, para la atención de las personas que requieren algún beneficio institucional, proceda a dar respuesta a la persona interesada, en un plazo de diez días hábiles.

**Ilianna Espinoza:** Muchas gracias, procedemos con la votación

Las señoras directoras y señores directores: Sra. Ilianna Espinoza Mora, Vicepresidenta, Sra. Alexandra Umaña Espinoza, Directora, Sra. Floribel Méndez Fonseca, Directora, Sr. Jorge Loría Núñez, Director y el Sr. Ólger Irola Calderón, Director, a favor de la propuesta de acuerdo y de su firmeza.

**Ilianna Espinoza:** Vamos a pasar al punto número cuatro.

**ARTÍCULO CUARTO: ASUNTOS PRESIDENCIA EJECUTIVA**

**4.1. ANÁLISIS Y EVENTUAL APROBACIÓN PARA AUTORIZAR EL VIAJE DE LA SEÑORA YORLENI LEÓN MARCHENA, PRESIDENTA EJECUTIVA DEL IMAS Y MINISTRA DE DESARROLLO HUMANO E INCLUSIÓN SOCIAL, A PARTICIPAR A LA SEXTA REUNIÓN DE LA CONFERENCIA REGIONAL SOBRE DESARROLLO SOCIAL DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE Y EL XVII FORO MINISTERIAL PARA EL DESARROLLO DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE, CONVOCADOS CONJUNTAMENTE POR LA COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE (CEPAL) Y EL PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO (PNUD), QUE TENDRÁN LUGAR EN LA SEDE DEL SERVICIO FEDERAL DE PROCESAMIENTO DE DATOS (SERPRO) EN BRASILIA, DEL 2 AL**

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
Actas de Consejo Directivo



**4 DE SETIEMBRE DE 2025, SEGÚN OFICIO IMAS-PE-1304-2025.**

**Ilianna Espinoza:** Consulto, ¿si hay algún comentario o consulta relacionado a este viaje?

Como en todos los viajes que se hace, se pide un informe al final del viaje y doña Yorleni, también estaría gozando de su salario normal, entonces ¿no sé si hay alguna consulta?, y si no, vamos a conocer la propuesta de acuerdo, Alexandra.

**Alexandra Umaña Espinoza:** Hago lectura del acuerdo.

**ACUERDO No. 231-08-2025**

**CONSIDERANDO:**

**Primero:** Que, mediante nota de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, suscrita por el señor Alberto Arenas De Mesa, Director de la División de Desarrollo Social, se invita a la señora Yorleni León Marchena, en su calidad de Ministra de Desarrollo Humano e Inclusión Social a participar de la “*Conferencia Regional sobre Desarrollo Social de América Latina y el Caribe y el XVII Foro Ministerial para el Desarrollo de América Latina y el Caribe*”

**Segundo:** Que dicho evento tendrá lugar en la ciudad de Brasilia, Brasil entre los días 2 y 4 de setiembre del año en curso.

**Tercero:** Que la nota invitación indica, “*La CEPAL cuenta con posibilidades de financiamiento para su asistencia, por lo que agradecemos su confirmación a la brevedad.*”, por lo que la asistencia a este evento no representa erogación dineraria alguna para el IMAS.

**Cuarto:** Que mediante oficio **IMAS-PE-1253-2025** dirigido al señor Gabriel Aguilar Vargas, en su condición de Director de Despacho de la Presidencia de la República, se procedió a tramitar la autorización de viaje ante el señor Presidente de la República.

**Quinto:** Que mediante correo electrónico de las 11:37 horas del 21 de agosto de 2025, la señora Emilia Selva Jiménez, Asistente Administrativa del Despacho del señor Presidente de la República, comunica: “*...en atención al oficio IMAS-PE-1253-2025, me permito informarle que la señora Presidenta Ejecutiva, cuenta con el visto bueno del señor Presidente para viajar a Brasil.*”

**Sexto:** Que el referido evento “*...se analizan los cambios que han tenido algunas dimensiones centrales del desarrollo social inclusivo en las últimas décadas, se examinan algunos de los principales desafíos que enfrenta la región en materia de desarrollo social y se presenta una síntesis de las propuestas para un pacto por el desarrollo social inclusivo, que la Reunión Extraordinaria de la Mesa Directiva de la Conferencia Regional sobre Desarrollo Social de América Latina y el Caribe celebrada en marzo de 2025 acogió con beneplácito, como contribución de la región a la Segunda Cumbre Mundial sobre Desarrollo Social que se celebrará en Doha en noviembre de 2025*”

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL  
Actas de Consejo Directivo



**POR TANTO, SE ACUERDA:**

- I. Autorizar el viaje de la señora Yorleni León Marchena, Presidenta Ejecutiva del IMAS y Ministra de Desarrollo Humano e Inclusión Social, con el propósito de que participe de la “Conferencia Regional sobre Desarrollo Social de América Latina y el Caribe y el XVII Foro Ministerial para el Desarrollo de América Latina y el Caribe”. Dicho viaje estará comprendido entre el 1 y el 5 de setiembre del 2025, ambas fechas inclusive.
- II. Autorizar el viaje antes indicado con goce de salario durante los días señalados.
- III. No reconocer ningún recurso económico, en virtud de que la organización del evento asumirá los gastos del viaje.
- IV. Instruir a la señora León Marchena para que, a su regreso, brinde a este Consejo Directivo un informe sobre los alcances y resultados de su participación en el evento.

**Ilianna Espinoza:** Muchas gracias, procedemos con la votación.

Las señoras directoras y señores directores: Sra. Ilianna Espinoza Mora, Vicepresidenta, Sra. Alexandra Umaña Espinoza, Directora, Sra. Floribel Méndez Fonseca, Directora, Sr. Jorge Loría Núñez, Director y el Sr. Ólger Irola Calderón, Director, a favor de la propuesta de acuerdo y de su firmeza.

**Ilianna Espinoza:** Vamos a pasar al siguiente punto.

**4.2. ANÁLISIS Y EVENTUAL APROBACIÓN DE LA PROPUESTA DE ACUERDO, QUE ANALIZA Y RESUELVE EL RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO, EN CONTRA DEL ACTO FINAL DICTADO POR LA GERENCIA GENERAL, DENTRO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR INSTRUMENTALIZADO EN EL EXPEDIENTE TAO-4-2024, EN CUMPLIMIENTO AL ACUERDO NO.100-05-2025, SEGÚN OFICIO IMAS-PE-AJ-1237-2025.**

**Ilianna Espinoza:** Le doy la palabra a don Berny.

**Berny Vargas:** Muchas gracias doña Ilianna.

Procedo a hacer la siguiente aclaración, la propuesta de acuerdo que voy a explicar es la que les llegó en la segunda oportunidad, diferente a la de la primera y voy a proceder a explicarlos de en estos términos.

El expediente TAO-4-2024, es un procedimiento sumario, para la aplicación de sanciones por incumplimiento contractual, en este caso tenemos una contratación con el Grupo PRIDES, es un consorcio y se habían fijado dos indicadores, como referencias, para el cumplimiento de los objetivos y de las obligaciones contractuales. Los indicadores eran, completación de llamadas y el otro es, nivel de servicio, tenían determinados porcentajes, definidos en el contrato y en el pliego de condiciones y la contratista el Grupo Prides, el consorcio PRIDES, no cumplió estos indicadores o los porcentajes mínimos establecidos, para estos indicadores, durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2023.

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
Actas de Consejo Directivo



Esto, de la completación de llamadas, era un porcentaje realizado de llamadas efectivas y actuaba, como una especie de call center, y no se cumplieron a satisfacción estos indicadores, la jefatura del Área de Sistemas de Información Social, es la persona encargada de realizar la fiscalización del contrato y realizó diferentes informes, esta verificación y la emisión de informes era una actividad constante de esta persona, y se detectó el cumplimiento, para los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2023. Entonces, se refleja una solicitud de Apertura de Procedimiento, porque el contrato establece una cláusula penal que es una multa, y, para el total de los meses, el cumplimiento supera los ₡15.000.000,00 (quince millones de colones exactos).

Entonces, se hace el procedimiento, se apertura y el Órgano Director, recomienda el cobro, posteriormente la Gerencia General emite un acto final, el cual es impugnado, este acto final determina que el incumplimiento existe y ordena materializar el cobro, en virtud de lo establecido en la Ley General de Administración Pública, este acto final tiene la posibilidad de recibir o admitir recursos ordinarios de revocatoria de apelación, tal cual los interpuso el consorcio expedientado.

En el escrito del recurso, que es un mismo escrito, para tanto el recurso de instancia como el de alzada, que el de la instancia, es el de revocatoria, el de alzada es el de apelación, que conocen ustedes, hasta en este momento, se plantearon cuatro argumentaciones, este es un recurso diferente del que vimos, para la ocasión que analizamos el caso del expediente 02-2024, en donde plantearon tres argumentos, entonces, los argumentos que se están declarando sin lugar, son los que están referidos a la falta de fundamento, para el cobro, el cambio en las condiciones de la contratación y que no se realizó el procedimiento en el SICOP.

Entonces, primero explico cómo se resuelven estos argumentos, se propone a este Consejo, por parte de la Asesoría Jurídica, rechazar estos argumentos, en virtud de que el contrato, establece una cláusula penal con la fijación de una multa que se aplicará todas aquellas veces que se genere un incumplimiento y esa cláusula, considera los indicadores mencionados, por lo tanto, ante el incumplimiento por los meses ya mencionados, se genera un monto aproximado de ₡15.000.000,00 (quince millones de colones exactos), un poco más, a cobrar y en virtud de que está en el contrato, se verificó el incumplimiento, obviamente este argumento debe ser declarado sin lugar, el incumplimiento, el argumento en el que hace referencia a que hay un cambio de condiciones, es necesario traer a colación, que la normativa anterior, habilitaba la modificación contractual de forma unilateral por parte del IMAS y, esta modificación, podía ser firmada o no por el contratista, fue firmada y en su consecuencia, las modificaciones introducidas a la relación contractual, quedaban en firme y así fue.

Por lo tanto, ningún cambio, en las condiciones contractuales, podría generar la imposibilidad de cobrar, entonces, en este sentido, también se recomienda al Consejo declarar sin lugar, el último de los argumentos, que el consorcio expedido señala, es que el procedimiento administrativo sancionador, fue realizado fuera del Sistema Unificado de Compras y SICOP, entonces, la particularidad es que, cuando se iba a materializar el procedimiento, se constata que las empresas constitutivas del consorcio, no estaban en el SICOP, entonces se hace una consulta a la Mesa de

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
Actas de Consejo Directivo



8

Ayuda de SICOP, y ellos mismos le recomiendan a la institución, que hagan con esta fundamentación, el procedimiento al Consorcio Grupo Prides, fuera del SICOP, por lo tanto, al seguir esa recomendación se puede materializar, porque en el SICOP no estaban las empresas que conforman actualmente.

Estos tres argumentos, son los mismos, que se utilizaron, para la apelación en el expediente TAO-02-2024, que hace algunos días estudiamos, pero el primero de los argumentos que menciona en este recurso, era algo novedoso, y es que, está argumentando que, la gerencia no consideró los argumentos planteados al momento de contestar el traslado de cargos, esto es así, cuando se hace la notificación del acto de apertura, el Órgano Director, le concede algunos derechos que están reconocidos en la Constitución, en la Ley General de Administración Pública, en diferentes cuerpos normativos nacionales e internacionales y convencionales, entonces ese conjunto de derechos, al que se le denomina debido proceso, tiene que ser cumplido a total cabalidad, no solo unos cuantos derechos sino la totalidad y el órgano le traslada esas posibilidades, le concedió diez días hábiles, para presentar argumentaciones y pruebas, en contra de ese traslado de cargos, que crean el acto de apertura.

El informe del Órgano Director, parcialmente fue omiso, al considerar la mayoría de las argumentaciones, esto se vio reflejado en el acto final y cuando se notifica el acto final, el consorcio presenta el recurso de revocatoria y apelación, y, este argumento de que no fueron conocidos sus planteamientos, llamó la atención, entonces, nos retrotraemos un poco en el expediente, ya esto se hizo con mayor profundidad, después de haber enviado la primera propuesta de resolución al Consejo y se verifica, que dentro de los diez días hábiles que concedió el Órgano Director, el Consorcio Grupo Prides, presentó un escrito con argumentaciones que en su totalidad no fueron abordadas, ni en el informe final del órgano, ni en el acto final.

Y, entonces, por este motivo, se reconoce una transgresión al derecho de defensa, al derecho de audiencia y cuando me refiero al derecho de audiencia, es en el entendido de que, había que considerar los argumentos que planteaba dentro de la audiencia escrita, que se le otorgó al expedientado y no fue así, entonces, se reconoce una nulidad absoluta, por la cual se recomienda a este órgano, anular el acto final y devolverlo hasta el punto en donde debe ser emitido un nuevo acto final.

La consecuencia de esto, debe aplicarse el artículo 33, Inciso K del Reglamento Orgánico del IMAS, que indica que ante las ausencias que pueda tener la Gerencia General, quien ejerza la titularidad de la Dirección de Soporte Administrativo, deberá atender esas funciones y este sería el caso, entonces, ese acto sería, no emitido por doña Silvia, sino por don Jafeth.

Ahora bien, ¿cuál es el efecto material de esta particularidad?, y es que, si se hubieran conocido esos argumentos y se hubieran hecho valoraciones en el acto final, aquí el informe no importa tanto, el del órgano, porque los procedimientos administrativos, pueden tener informe o pueden no tener, no es una obligación legal, lo que sí es una obligación legal es el acto final y entonces el acto final, no contuvo la valoración de hecho y de derecho de dos de los argumentos, y entonces, eso produjo un acto final que ellos impugnan, pero de una manera diferente a la que hubieran impugnado, si se hubiera resuelto, eso, consecuentemente, genera una indefensión.

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
Actas de Consejo Directivo



En este caso, se le está proponiendo al Consejo, resolver todos los argumentos de la apelación, en virtud de que los planteamientos en su totalidad del recurso, a mi criterio, debieron ser conocidos y aunque, el principio de Economía Procesal indica, que declarando la nulidad absoluta de uno de los argumentos, es necesario resolver los demás, me parece prudente que este Consejo lo haga, a fin de poder salvaguardar cualquier impugnación de que no se le resolvieron algunos aspectos, en sede judicial, especialmente.

En el recurso de que, la gerencia emite de revocatoria, se señala un argumento de que, no hay un no hay argumentos presentados, esta es una indicación que hace la fiscalizadora y eso es obvio, porque ella no tuvo acceso a esa información, pero el Órgano Director sí y corren a folio del 57 al 64 y, esos argumentos el único que fue resuelto, fue el que indicaron sobre la improcedencia de realizar el procedimiento fuera de SICOP, los otros dos argumentos, no fueron resueltos y es por eso, que se le propone a este Consejo devolverlo, el efecto de que hubiera sido declarado sin lugar la nulidad, podría conllevar que en sede jurisdiccional IMAS, pudiera tener una sentencia no tan favorable y, considerando que lo que se estaba cobrando eran más de ₡15.000.000,00 (quince millones de colones exactos), era muy razonable considerar en un contencioso administrativo.

Por lo tanto, se le recomienda a este Órgano Colegiado, el declarar con lugar la nulidad, retrotraer el procedimiento, hasta la hasta el punto donde se emite el acto final, Instruir a don Jafeth Soto, en su calidad de Director de Soporte Administrativo, para que, el cumplimiento del numeral 33, Inciso K, del Reglamento Orgánico del IMAS, proceda a emitir ese acto y notificarlo, ese acto, es susceptible de la impugnación ordinaria de revocatoria y apelación en subsidio, por lo tanto, eventualmente de ser reconocido el cobro, puede ser que tengamos una nueva impugnación a conocer en este Consejo.

También se recomienda, dar por cumplido el acuerdo número 100, de este año, en el cual se solicitó a la Asesoría Jurídica, la confección de la resolución, se sustituyó la propuesta de acuerdo enviada el día martes, en virtud de que debí de retrotraerme en el expediente, para encontrar el escrito y lo encontré hasta el día miércoles, entonces, es por eso que se les presenta esta propuesta y hay que desechar la que se remitió con el oficio inicialmente día martes.

Quedó abierto a cualquier consulta que puedan hacerme.

**Ilianna Espinoza:** Muchas gracias, don Berny.

Tenemos una intervención de don Ólger.

**Ólger Irola:** No entendí, lo que presumo entendí, fue que, ¿el IMAS, hizo un procedimiento inadecuado en contestar y que hay que volver a hacer algo, para corregir lo que se hizo mal?

**Berny Vargas:** En esencia, sí, hubo una omisión procesal y en este caso es procedural, que colocó al consorcio investigado, en una indefensión y toda indefensión por definición, es una nulidad absoluta.

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
Actas de Consejo Directivo



10

**Ólger Irola:** ¿Y, eso no le genera derechos?, aparte del derecho de seguir peleando, no le genera otros derechos o esas responsabilidades del IMAS?, ¿y, quién fue el, que omitió ese procedimiento?, ¿quiénes o qué departamento?

**Berny Vargas:** No es un departamento en concreto, son personas de varios departamentos, que integran un Órgano Director del Procedimiento, normalmente hay funcionarios de la Asesoría Jurídica, que integran ese órgano, cada vez que la gerencia los ordena integrar el órgano, pero, en ese órgano no fungen como funcionarios subalternos míos, sino que, actúan como un órgano, en este caso de la Gerencia General, es una ficción jurídica interesante, sí.

**Ólger Irola:** ¿Y, no se genera responsabilidades sobre esas personas por ese fallo?

**Berny Vargas:** Por lo menos, eventualmente podría generarse sí, lo que sucede es que el acto administrativo no ha surtido efectos, o sea, no se le ha cobrado al consorcio, en el momento de que se le hubiera cobrado y el consorcio va al contencioso y nos expone a una sentencia desfavorable y tenemos que reconocer una indemnización, cuando íbamos a cobrar, obviamente, ahí sí hay una posible responsabilidad a perseguir sí, de las personas que emitieron ese acto.

**Ilianna Espinoza:** Gracias

**Berny Vargas:** Pero, afortunadamente no hemos llegado a ese punto, nos estamos devolviendo en nuestros dos últimos pasos, entonces, para que no suceda, nos retrotraemos a dictar el acto bien.

**Ólger Irola:** Igual, perdón, que sea tan majadero, pero creo que en estas cosas igual tiene que sentarse, aunque no sean presentes disciplinarios, pero sí a las personas que cometieron esa omisión, hacerles ver en la situación a los riesgos a los que exponen a la institución, por algo que, creo yo estoy entendiendo, debieron a haber sabido hacer.

**Berny Vargas:** Sí, don Ólger, debo decir que sí, lo que sucede es que, en esta oportunidad, por lo menos en cuanto a lo que le tocaba a la Asesoría Jurídica, querer resolver la apelación, ahí se cumplió mi competencia, pero yo creo que aquí doña Silvia, está poniendo atención al asunto.

**Ilianna Espinoza:** Sí, perfecto, doña Floribel, luego don Jorge y luego don Jafeth.

**Floribel Méndez:** Gracias.

Sí, a mí me pasa un poco como don Ólger, me perdí un poco, pero entendí, tal vez como el fondo que era, que nos devolvemos por un error, que se dio en el proceso que llevaba el órgano del caso, es así, ahí tal vez, en la misma línea de don Ólger, sé que es un órgano, pero, sí creo que es importante, como ¿no sé a quién le corresponde, si es a doña Silvia?, como hacer esa esa llamada de atención, yo sé que hay casos de casos, algunos más complejos que otros, pero ustedes sabrán, si fue involuntario, si fue o lo que entiendo, todavía no tiene una implicación, porque estamos a tiempo de volvemos y hacerlo correctamente y no tener un contratiempo, en la posición y la resolución, que se estaba tomando, pero sí, tal vez como ese análisis de la situación,

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
Actas de Consejo Directivo



del impacto y de lo que pudo pasar, en estos casos, que siempre son como delicados. Gracias.

**Ilianna Espinoza:** Gracias doña Floribel, don Jorge.

**Jorge Loria:** Muchísimas gracias.

Igual, tenía mis dudas, pero gracias a la intervención de don Ólger y doña Floribel, se me aclaran las dudas, sí entendía que estábamos a tiempo, para devolver el proceso, porque no se había notificado todavía, pero, la pregunta es a don Berny, ¿dentro de ese órgano, habían asesores de la Asesoría Jurídica? y si antes de omitir un criterio, ¿se le hizo la consulta de Asesoría Jurídica y todo estaba correcto?

**Berny Vargas:** Buenas preguntas, sí, quien instruyó el Órgano Director, es un funcionario de la Asesoría Jurídica, no, no me consultaron y no tienen por qué hacerlo, porque si me consultan y yo me pronuncio, le acarreo nulidad al procedimiento, yo únicamente tengo competencia en el procedimiento, cuando este consejo, me la otorga, para conocer la apelación, antes, mi intervención anterior a esa etapa, sería perjudicial, para el procedimiento, a menos de que yo fuera testigo, pero si yo fuera testigo, no podría resolver la apelación, o bien, si yo formara parte del órgano, no podría resolver la apelación, pero en este caso ni una ni otra.

**Jorge Loria:** ¿Entonces, en estos momentos el consejo, si puede hacerle la consulta de usted?

**Berny Vargas:** Sí, este consejo puede consultarme todo lo que considere conveniente sobre ese procedimiento, perfectamente.

**Jorge Loria:** Ok, muchísimas gracias, don Benny.

**Ilianna Espinoza:** Gracias don Jorge, don Berny.

Doña Silvia.

**Silvia Castro:** Perdón.

**Jorge Loria:** ¿No estaba Jafeth?

**Ilianna Espinoza:** Ahora están al revés.

**Silvia Castro:** Sí, es que estaba antes él, pero bajo la mano y luego la subió.

Sobre este tema, nada más a precisar lo siguiente, porque yo les había adelantado en algún momento, que de Prides, vamos a estar subiendo este Consejo Directivo, varios órganos de procedimiento, que están abiertos, porque corresponden a multas de distintos períodos, entonces, lo que lo que está ocurriendo, pero que no es justificación, es que los procesos, que son al menos cinco, me parecen 5 o 6, todos son iguales o parecieran ser iguales, pero don Berny, tuvo la acusosidad, de cuando estaba revisando el expediente, efectivamente notar, que en este caso, a diferencia del anterior, porque ya este Consejo había conocido uno en donde se mantuvo la decisión

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
Actas de Consejo Directivo



12

de la Gerencia General, en este, se agregó por parte de los expedientados del Grupo Prides, una pretensión adicional, que no fue atendida por el Órgano de Procedimiento.

Entonces, lo que puede estar ocurriendo, pero ya lo vamos a atender con el coordinador de Órganos de Procedimiento, para los procedimientos que están abiertos, es que tengamos mucho cuidado en la revisión del expediente y que no asumamos, que todos los procedimientos son iguales, porque entonces, podrían estar pensando, que todos son iguales y todos se resuelven igual y nada más cambio las fechas de los períodos de las multas que corresponden, lo cual en este caso no ocurrió.

Y, por cierto, hoy traemos otro tema de estos, otro procedimiento ordinario, justamente de Prides, entonces ya por lo menos acá el asesor legal de la gerencia, que tiene cargo estos casos también, yo le dije que se ponga sobre el asunto y que también hago una verificación del expediente, para no caer en esa tentación de pensar, que como hay seis, que todos son iguales, que todos los resolvemos igual, porque precisamente creo que lo que ocurrió en este caso, fue eso, asumieron que son los mismos argumentos y que se resolvió de la misma manera y dejamos un argumento, una pretensión sin atender, que evidentemente genera un piso en el procedimiento y transgrede como bien lo decía don Berny, el derecho de defensa de PRIDES en este caso y a que se le contestara y la administración, se refiriera sobre ese argumento particular.

Para tranquilidad de todos, a pesar de que el procedimiento se retrotrae y ahora le va a tocar a don Jafeth, conforme lo que explicó don Berny, porque ya yo conocí del procedimiento entonces, tengo que abstenerme, de nuevamente abrir el órgano, no tenemos problemas respecto de prescripción en este caso, de acuerdo con los plazos que establece la Ley de Contratación Pública, entonces en ese sentido, no tenemos preocupación de que se vaya a materializar eventualmente un daño a la administración, un daño pecuniario, como el que es también la preocupación válida de don Ólger, y en ese sentido, sí le vamos a prestar atención, en la línea de lo que de lo que acabo de mencionar, para no cometer este tipo de omisiones, ni errores, que pongan en peligro a la administración.

Afortunadamente, en este caso, don Berny lo detecta y entonces eso, no pone en riesgo a que eventualmente Prides, vaya a plantear un contencioso administrativo en donde efectivamente la administración vaya a salir perjudicada, sobre un tema en donde, además lo que estamos es cobrando multas, pero por un error en el procedimiento, vayamos a dar al traste con esa recuperación.

**Ilianna Espinoza:** Muchas gracias, doña Sylvia, don Jafeth.

**Jafeth Soto:** Muchísimas gracias.

Yo, me voy a referir a dos dudas que, después ya con el análisis del expediente podré abordar y con mucha cautela, de no adelantar jamás criterio de un tema que tampoco conozco, porque hasta el día de hoy sería trasladado plenitud y uno de ellos es, don Berny, podríamos conocer o no sé si, carece al menos de interés en esta sesión, ¿cuáles fueron esos dos argumentos que fueron diferentes y que por omisión no fueron abordados?, eso es una consulta, aunque si carece de interés, para la resolución que se va a tomar en este momento, podemos prescindir de ello y será cosa que se evaluará más adelante, y, lo otro es, ¿si retrotraer esto a acto final, implica conformar

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
Actas de Consejo Directivo



un nuevo Órgano Director, para ese y volver a, no solo hay que tratarlo al acto final, es arrancar desde cero en el órgano como tal?

**Berny Vargas:** Empiezo por la segunda, mejor, la nulidad absoluta hace que se retrotraiga el proceso o procedimiento, hasta el punto en donde el acto nulo, declarado nulo, nació, entonces, no hay que conformar un nuevo órgano, ya el órgano emitió su informe, el informe final, no es un requisito sine qua non o lo que quiero decir, no es un requisito esencial.

**Silvia Castro:** Indispensable.

**Berny Vargas:** Sí,

Para que, el acto final se emita, de hecho, puede emitirse el acto final sin ese informe, entonces, lo que hay que hacer es retrotraer el procedimiento, hasta el punto en donde el acto final vaya a ser emitido y dictarlo, y después notificarlo y el consorcio expedientado, tiene la facultad, por ley, de presentar recursos de revocatoria, que tendría que ser resuelto por usted, don Jafeth y la apelación, por este Consejo, en el caso de que llegue a ser necesario.

La primera de las preguntas, es bastante compleja, porque del estudio del expediente, pude corroborar, que el consorcio se vio obligado a plantear en su recurso de revocatoria, apelación, contra el acto final, los mismos argumentos que puso, en la contestación de los diez días, para el Órgano Director, diez días de audiencia dio, para que se refiriera sobre el traslado de cargos, de ese traslado de cargos, el escrito contenía tres argumentos, fueron los primeros tres que se hablaron acá, pero es evidente, que la indefensión se genera porque, primero el consorcio se ve obligado a plantear nuevamente esos argumentos, en esta instancia.

Y, en segundo lugar, si esos argumentos hubieran sido conocidos valorados por el fondo y por la forma en el acto final, el acto final hubiera sido diferente, consecuentemente, no hubiera tenido la necesidad del consorcio, de volver argumentar lo que ya dijo, sino que tendría oportunidad de hacer una impugnación diferente.

Y, en tercer lugar, el tema es que, está dentro de los derechos de defensa, el ser escuchado y en este caso, al no resolverse dos de tres argumentos, en su primera parte, es como dejarlo en visto, como ignorar y esa parte, requería, aunque fuera lo más, el argumento más improcedente, aunque fuera así, siempre merece una valoración de fondo y forma y jurídica en el acto final, ese es uno de los derechos y, el consorcio expedientado, tiene el derecho de impugnar ese juicio de valor.

**Jafeth Soto:** Me queda claro, muchísimas gracias doña Ilianna.

**Ilianna Espinoza:** Muchas gracias.

¿Algún otro comentario o consulta? Si no, creo que tenemos una propuesta de acuerdo, doña Alexandra.

**Alexandra Umaña Espinoza:** Hago lectura del acuerdo.

**ACUERDO No. 232-08-2025**

**Instituto Mixto de Ayuda Social. Consejo Directivo, al ser las once horas del veintiocho de agosto del dos mil veinticinco, procede esta instancia jerárquica a conocer y resolver sobre la impugnación de alzada presentada por el Consorcio Grupo Prides en contra del acto final del procedimiento administrativo TAO-4-2024, el cual se instrumentaliza en la resolución IMAS-GG-RES-0107-2025.**

**Resultando**

**Primero.** Que según consta en el Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), el IMAS realiza la Licitación Pública 2019LN-000001-0005300001, “Contratación de servicios de un centro de contacto para brindar el soporte y configuración del sistema de atención a la ciudadanía (SACI)”.

**Segundo.** Que el objeto de la Licitación Pública 2019LN-000001-0005300001, es contar con el servicio de un centro de contacto para brindar el soporte y configuración del sistema de atención a la ciudadanía, con el fin de atender de manera oportuna y eficiente las consultas y la atención de la población solicitante de los servicios institucionales.

**Tercero.** Que mediante contrato electrónico 0432019000700157-00, se formaliza la relación contractual entre el IMAS y el CONSORCIO GRUPO PRIDES, conformado este último por las empresas TECNOSISTEMAS PRIDEssa S.A. y GRUPO PRIDES DE COSTA RICA A.C. S.A., el cual fue notificado a la contratista con fecha del 09 de diciembre de 2019 y cuya fecha de inicio de ejecución contractual fue registrada para el 15 de diciembre del 2019.

**Cuarto.** Que, mediante oficio IMAS-DDS-DSIS-0311-2024 del 07 de mayo del 2024, el Departamento de Sistemas de Información Social presenta justificación de apertura de procedimiento administrativo-sancionatorio en SICOP de contratación 2019LN-000001-0005300001, de conformidad al siguiente detalle:

“(...) En ampliación al oficio IMAS-DDS-DSIS-0205-2023, sobre “Justificación de apertura de procedimiento administrativo-sancionatorio en SICOP de contratación 2019LN-000001-0005300001, ingresado en SICOP”, correspondiente al periodo de Noviembre 2022 a Setiembre 2023; y en vista de la situación similar se procede a solicitar autorización para que el procedimiento administrativo-sancionatorio para la valoración de aplicación de las multas de los meses de **octubre a diciembre 2023**; se realice de manera manual y no por medio del SICOP.

Lo anterior, debido que, al momento de ingresar el procedimiento administrativo sancionatorio anterior, se visualizan las siguientes empresas

# INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

## Actas de Consejo Directivo

Auditoría Interna  
imas  
Legalización de Libros

15

<b>Procedimiento Administrativo y Sancionatorio</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Inicio del procedimiento</li> <li>» Nombramiento/designación del Órgano Director</li> <li>» Solicitud de información</li> <li>» Recepción de Solicitud de información</li> <li>» Solicitud de aprobación</li> <li>» Recepción de solicitud de aprobación</li> <li>» Órgano Director</li> <li>» Criterios           <ul style="list-style-type: none"> <li>» Distribución de trámites</li> <li>» Recepción de solicitud de criterios</li> </ul> </li> <li>» Recepción solicitud aprobación resolución final recurso</li> <li>» Órgano Decisor</li> <li>» Recursos</li> <li>» Administración del expediente electrónico</li> <li>» Consultante abastecedor</li> </ul>	<p>elaboración <b>se muestra</b></p> <p>Número de SICOP <b>El número correspondiente es concedido en forma automática cuando se guarda.</b></p> <p><b>Tipo de procedimiento administrativo</b> <b>Procedimiento Administrativo contra Grupo Prides, indicador completación llamadas y nivel ser</b></p> <p><b>Por favor oprima solamente cuando necesite trámite un contrato irregular cuyo trámite se ha realizado fuera de SICOP</b> <b>En la sección tipo de procedimiento solo le permite seleccionar la alternativa contrato irregular fuera de SICOP</b></p> <p><b>Tipo de oferta</b> <b>Individual</b> <b>Consortio</b></p> <p><b>Número de procedimiento</b> <b>2019LN-000001-0005300001</b> <b>Buscar</b> <b>Tipo de procedimiento</b> <b>LICITACION PUBLICA NACIONAL</b></p> <p><b>Descripción del procedimiento</b> <b>CONTRATACION DE SERVICIOS DE UN CENTRO DE CONTACTO PARA BRINDAR EL SOPORTE Y CONFIGURACION DEL SISTEMA DE ATENCION A LA CIUDADANIA (SACI)</b></p> <p><b>Número de contrato</b> <b>1201900296</b> <b>Buscar</b> <b>Reiniciar</b></p> <p><b>[Información de proveedor]</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th><b>Número del consorcio</b></th> <th><b>1201900296</b></th> <th><b>Buscar</b></th> <th><b>Nombre del consorcio</b></th> <th><b>Consortio Grupo Prides</b></th> </tr> <tr> <th><b>Número Cédula de identificación</b></th> <th></th> <th></th> <th><b>Nombre de la empresa</b></th> <th><b>Nombre del representante</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>3101057714</td> <td></td> <td>PRODUCTOS INFORMATICOS PARA EL DESARROLLO PRIDES SOCIEDAD ANONIMA</td> <td><b>Buscar</b></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>3101183300</td> <td></td> <td>TECNOSISTEMAS PRIDESSA SOCIEDAD ANONIMA</td> <td><b>Buscar</b></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>3101690232</td> <td></td> <td>CENTRO DE INTEGRACION Y CONVERGENCIA CENTRICON SOCIEDAD ANONIMA</td> <td><b>Buscar</b></td> </tr> </tbody> </table>	<b>Número del consorcio</b>	<b>1201900296</b>	<b>Buscar</b>	<b>Nombre del consorcio</b>	<b>Consortio Grupo Prides</b>	<b>Número Cédula de identificación</b>			<b>Nombre de la empresa</b>	<b>Nombre del representante</b>	1	3101057714		PRODUCTOS INFORMATICOS PARA EL DESARROLLO PRIDES SOCIEDAD ANONIMA	<b>Buscar</b>	2	3101183300		TECNOSISTEMAS PRIDESSA SOCIEDAD ANONIMA	<b>Buscar</b>	3	3101690232		CENTRO DE INTEGRACION Y CONVERGENCIA CENTRICON SOCIEDAD ANONIMA	<b>Buscar</b>
<b>Número del consorcio</b>	<b>1201900296</b>	<b>Buscar</b>	<b>Nombre del consorcio</b>	<b>Consortio Grupo Prides</b>																						
<b>Número Cédula de identificación</b>			<b>Nombre de la empresa</b>	<b>Nombre del representante</b>																						
1	3101057714		PRODUCTOS INFORMATICOS PARA EL DESARROLLO PRIDES SOCIEDAD ANONIMA	<b>Buscar</b>																						
2	3101183300		TECNOSISTEMAS PRIDESSA SOCIEDAD ANONIMA	<b>Buscar</b>																						
3	3101690232		CENTRO DE INTEGRACION Y CONVERGENCIA CENTRICON SOCIEDAD ANONIMA	<b>Buscar</b>																						

Los datos reflejados, corresponden a la empresa oferente, esto debido a que la empresa Grupo Prides de Costa Rica A.C. Sociedad Anónima, no existía en el momento de la recepción de ofertas. Sin embargo, a raíz de una fusión dada, el contrato se adjudicó a nombre de dicho consorcio, tal como se indica en el expediente digital.

Por lo anterior, se solicita la apertura del procedimiento administrativo sancionatorio, en contra del consorcio Grupo Prides S.A, conformado por las empresas Grupo Prides de Costa Rica A.C., S.A, con cédula jurídica 3101647878 y Tecno Sistemas Pridessa, S.A., con cédula jurídica 3101183300.

Es por lo anterior, que en relación con el Régimen sancionatorio estipulado en la "CONTRATACION DE SERVICIOS DE UN CENTRO DE CONTACTO PARA BRINDAR EL SOPORTE Y CONFIGURACION DEL SISTEMA DE ATENCION A LA CIUDADANIA (SACI)" mediante número de procedimiento 2019LN-000001-0005300001, me permito solicitar, la apertura de procedimiento administrativo sancionatorio, en contra del consorcio Grupo Prides S.A, conformado por las empresas Grupo Prides de Costa Rica A.C., S.A, con cédula jurídica 3101647878 y Tecno sistemas Pridessa, S.A., con cédula jurídica 3101183300, con el fin de realizar el debido proceso para una posible aplicación de la multa relacionada con los indicadores de "Completación de llamadas" y "Nivel de servicio", correspondiente al período de *Octubre a Diciembre de 2023*.

El trámite de dicho procedimiento se solicita a partir de los datos expuestos en los informes de gestión remitidos mensualmente por el contratista, así como de las observaciones realizadas en el proceso de fiscalización que se resume en el siguiente cuadro:

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
**Actas de Consejo Directivo**



16

**Cuadro 1. Trazabilidad de informes remitidos por el contratista e informes de fiscalización que contienen los datos del cumplimiento de los indicadores de Completación de llamadas y nivel de servicio.**

Año	Período	Mes	Informe fiscalización
2023	01 de octubre del 2023 al 31 de octubre del 2023	Octubre	IMAS-DDS-DSIS-0278-2023
2023	01 de noviembre del 2023 al 30 de noviembre del 2023	Noviembre	IMAS-DDS-DSIS-0324-2023
2023	01 de diciembre del 2023 al 15 de diciembre del 2023	Diciembre	IMAS-DDS-DSIS-0338-2023

En el procedimiento de contratación No. 2019LN-000001-0005300001 (que consta en SICOP), se establece la siguiente fórmula de cálculo para determinar la multa por el indicador de cumplimiento de completación de llamadas:

**Imagen 1. Fórmula de cálculo de multa para completación de llamadas.**

- 1) **Completabilidad de llamadas:** es el porcentaje de llamadas atendidas por agentes en el horario de atención establecido.

Cuadro 6. IMAS. Cálculo de multa por incumplimiento en Completación de llamadas solicitado un 95%.

Rangos de Completación de llamadas	Porcentaje de multa aplicable
desde 94,99%	hasta 80% 10%
desde 79,99%	hasta 70% 15%
menor a 69,99%	20%

**Nota:** El rango de Completación de llamadas, variará según porcentaje comprometido por el proveedor, siendo este siempre hacia arriba no abajo del solicitado.

Para determinar el monto de la multa se aplicará la siguiente fórmula:

**Multa por aplicar = Parte incumplida por Costo de la llamada por porcentaje de multa (MA = Pi \* CL \* %M)**

**Considerando que:**

- Parte incumplida = Llamadas a atender para cumplir el % de Completación solicitado menos llamadas atendidas ( $PI = Lpa - La$ )
- Llamadas a atender para cumplir % de Completación solicitado= Llamadas contestables por Porcentaje de Completación solicitado ( $Lpa = Lc * %Cs$ )

**Dónde:**

Cuadro 7. IMAS. Definición de siglas utilizadas en la fórmula para el cálculo de la multa por Completación de llamadas.

Sigla	Definición
MA	Multa a aplicar
Pi	Parte incumplida
CL	Costo de la llamada
%M	Porcentaje de multa
Lpa	Llamadas a atender para cumplir el % Completación solicitado
La	Llamadas atendidas
Lc	Llamadas contestables
%Cs	Porcentaje de Completación solicitado

Para determinar el porcentaje de la multa a aplicar, previamente se debe obtener el porcentaje de Completación alcanzado por el Oferecedor, mismo que se adquiere por medio de los sistemas y las plataformas del contratista y los reportes de atención mensuales brindados por el contratista.

**Fuente: Expediente electrónico en SICOP de contratación no. 2019LN-000001-0005300001.**

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
**Actas de Consejo Directivo**



17

A partir del indicador de Completación de llamadas, se analizó la información remitida por el contratista en los informes mensuales de la contratación del período de octubre de 2023 a diciembre de 2023, según lo expuesto en el Cuadro 1 e Imagen.

1. Por tanto, se muestra a continuación el cálculo de los componentes del indicador para la aplicación de la multa correspondiente:

**Cuadro 2. Cálculo de multa de indicador de completación de llamadas, Octubre 2023 a Diciembre 2023.**

Año	Mes	Llamadas totales	Llamadas fuera de horario	Abandones cortos	Llamadas contestables [Llamadas totales - llamadas fuera de horario - abandones cortos]	Abandones reales	Atendidas por agente	Atendidas contestador a 1 seg	Compleción [Llamadas Atendidas totales / Llamadas contestables]	Cumplimiento	Parte incumplida (Número de llamadas) [Si % completación < 100% ((Llamadas contestables*0.95) - atendidas por agente)]	% de multa aplicable	Minutos atendidos en llamadas entrantes	Costo de la llamada (\$) [número total de minutos de llamadas entrantes / número total de llamadas atendidas por agentes]	Base imponible para cobro de Multa (\$) [Parte incumplida * costo de la llamada * %multa]	Aplica Multa
2023	Octubre	48,843		1355	47,488	18278	29210		61.51%	NO CUMPLE	15,904	20%	95,305.59	522.17	1,660,889.73	APLICA
2023	Noviembre	79,849		2464	77,385	60584	16801		21.71%	NO CUMPLE	56,715	20%	72,573.23	691.31	7,841,441.04	APLICA
2023	Diciembre	23,965		704	23,261	18625	4636		19.93%	NO CUMPLE	17,462	20%	19,260.95	664.91	2,322,124.79	APLICA

tanto, a partir de lo señalado en el Cuadro 2, **se determinó un incumplimiento del indicador de Completación de llamadas para tres períodos, a saber: octubre 2023, noviembre 2023 y diciembre 2023.**

Por otro lado, en el procedimiento de contratación No. 2019LN-000001-0005300001 (que consta en SICOP), se establece la siguiente fórmula de cálculo para determinar la multa por el indicador de cumplimiento de nivel de servicio:

**Imagen 2. Fórmula de cálculo de multa para nivel de servicio.**

2) **Nivel de servicio:** este punto se refiere al porcentaje de llamadas atendidas antes de los 30 segundos de haber ingresado al Call center. La multa se aplica de acuerdo con el rango establecido en la siguiente tabla.

Cuadro 8. IMAS. Cálculo de multa para Nivel de Servicio solicitado 80%.

Rangos de nivel de servicio		Porcentaje cobro de multas
desde 79,99%	hasta 70%	10%
desde 69,99%	hasta 60%	15%
menor a 59,99%		20%

**Nota:** El rango de nivel de servicio, variará según el nivel de servicio comprometido por el contratista, siempre y cuando el mismo sea para mejorar el mínimo solicitado.

Para determinar el monto de la multa se aplicará la siguiente fórmula:

**Multa por aplicar = Parte incumplida por Costo de la Llamada por Porcentaje de multa (MA = PI \* CL \* %M).**

**Considerando que:**

- Parte incumplida = Llamadas a atender para cumplir el Nivel de servicio solicitado menos llamadas atendidas dentro del Nivel de servicio solicitado (PI = Lpa - LaDNSs).
- Llamadas a atender para cumplir el Nivel de servicio solicitado = Llamadas atendidas por Nivel de servicio solicitado (Lpa = La \* Nss)

**Dónde:**

Cuadro 9. IMAS. Definición de siglas utilizadas en la fórmula para el cálculo de la multa por nivel de servicio.

Sigla	Definición
MA	Multa por aplicar
PI	Parte incumplida
CL	Costo de la llamada
%M	Porcentaje de multa
<u>Lpa</u>	Llamadas a atender para cumplir el Nivel de servicio solicitado
<u>LaDNSs</u>	Llamadas atendidas dentro del Nivel de servicio solicitado
<u>La</u>	Llamadas atendidas
<u>Nss</u>	Nivel de servicio solicitado

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
**Actas de Consejo Directivo**



18

Para determinar el porcentaje de la multa a aplicar, previamente se debe obtener el nivel de servicio alcanzado por el contratista, el cual se obtiene por medio de los sistemas y las plataformas del contratista y los reportes de atención mensual brindados por el proveedor.

**Fuente: Expediente electrónico en SICOP de contratación no. 2019LN-000001-0005300001.**

A partir del indicador de *Nivel de servicio*, se analizó la información remitida por el contratista en los informes mensuales de la contratación del período de **octubre 2023 a diciembre 2023**, según lo expuesto en el *Cuadro 1* e *Imagen 2*. Por tanto, se muestra a continuación el cálculo de los componentes del indicador para la aplicación de la multa correspondiente:

**Cuadro 3. Cálculo de multa de indicador de nivel de servicio, octubre 2023 a diciembre 2023.**

Año	Mes	Atendidas por agente	Atendidas totales dentro del servicio solicitado (menor a 30s) [Número de llamadas atendidas por agentes dentro del Nivel de Servicio Solicitado]	Cumplimiento Nivel de Servicio [Llamadas atendidas (antes de 30s) / Llamadas atendidas por agente]	Cumplimiento	Parte incumplida [Si % completación < 100% ((Llamadas contestables*0.80) - atendidas totales)]	% de multa aplicable	Costo de la llamada (\$)	Base imponible para cobro de Multa (\$) [Parte incumplida * costo de la llamada * %multa]	Aplica Multa
2023	Octubre	29,210	8,696	29.77%	NO CUMPLE	14,672	20%	522.17	1,532,268	APLICA
2023	Noviembre	16,801	1,498	8.92%	NO CUMPLE	11,943	20%	691.31	1,651,224	APLICA
2023	Diciembre	4,636	477	10.29%	NO CUMPLE	3,232	20%	664.91	429,771	APLICA

Por tanto, a partir de lo señalado en el Cuadro 3, se determinó un incumplimiento del indicador de nivel de servicio para 3 períodos, a saber: octubre 2023, noviembre 2023 y diciembre 2023 (...)".

**Quinto.** Que mediante Resolución IMAS-RES-0141-2024 de las catorce horas del diez de mayo del dos mil veinticuatro, la Gerencia General ordena la apertura del procedimiento y resuelve de conformidad con lo establecido en la Ley General de la Administración Pública, la Ley Constitutiva del IMAS, el artículo 32 del Reglamento Orgánico a la Ley del IMAS y el Reglamento Autónomo de Servicios del IMAS, designar, para la instrucción del correspondiente procedimiento administrativo ordinario contra el Consorcio Grupo Prides S.A., para la aplicación de una multa correspondiente al monto de ₡15.437.718.56 (quince millones cuatrocientos treinta y siete mil setecientos dieciocho colones con cincuenta y seis céntimos), por el presunto incumplimiento del indicador denominado “completación de llamadas” y “nivel de servicio”, condiciones pactadas de la Licitación Pública 2019LN-000001-0005300001, “Contratación de servicios de un centro de contacto para brindar el soporte y configuración del sistema de atención a la ciudadanía (SACI)”, a las personas funcionarias del IMAS; Ana Virginia García Gallo, Stephanie Meneses Cambronero y Cristian Hernández Rodríguez, quien fungirá como Coordinador del presente Órgano Director.

**Sexto.** Que, mediante la Resolución número IMAS-RODP-0050-2024, de las catorce horas del trece de agosto del dos mil veinticuatro, el Órgano Director, procede a dictar Auto de Apertura en el Procedimiento Administrativo Sancionatorio en contra del CONSORCIO GRUPO PRIDES, Expediente TAO-04-2024, mediante el cual se otorga al contratista un plazo de 10 días hábiles para que se refiera por escrito a los hechos investigados en el presente proceso y aporte la prueba de descargo que considere pertinente.

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
Actas de Consejo Directivo



**Séptimo.** Que, mediante oficio sin número de fecha 20 de setiembre del 2024, el representante legal de la empresa interpone recusación y recurso de revocatoria con apelación en subsidio e incidente de nulidad absoluta, en contra del acto de apertura.

**Octavo.** Que, la señora García Gallo remite escrito de descargo respecto a la recusación presentada, mediante nota de fecha 01 de octubre del 2024.

**Noveno.** Que mediante la Resolución IMAS-RODP-062-2024, las 09:45 horas del 03 de octubre del año 2024, este Órgano Director procede a declarar sin lugar el recurso de revocatoria interpuesto por el Apoderado General sin Límite de Suma del Grupo Prides de Costa Rica A.C S.A. y eleva el recurso de apelación e incidente de nulidad absoluta presentado ante la Gerencia General.

**Décimo.** Que mediante Resolución número IMAS-GG-RES-0337-2024, la Gerencia General resuelve la recusación presentada contra Ana Virginia García Gallo, de conformidad al siguiente detalle:

“I. Declarar SIN LUGAR la recusación presentada por la representación legal del Grupo Prides S.A., por lo que la señora Ana Virginia García Gallo continuará ejerciendo su rol como componente del Órgano Director del Procedimiento Administrativo TAO-04-2024.

II. Ordenar al órgano director, la continuación del procedimiento administrativo TAO-04-2024, según corresponda, de conformidad con la normativa aplicable”.

**Décimo primero.** Que mediante resolución número IMAS-GG-RES-0365-2024, de las catorce horas con treinta minutos del dieciséis de octubre del año dos mil veinticuatro, la Gerencia General rechaza el recurso interpuesto, por la empresa de cita.

**Décimo segundo.** Que esta Gerencia General puede apreciar que, en el trámite de este procedimiento administrativo, la investigada ha dispuesto de las oportunidades procesales previstas para exponer su posición, presentar su prueba y ejercer todas las oportunidades de defensa que le otorga el ordenamiento administrativo.

**Décimo tercero.** Que, mediante Resolución IMAS-GG-RES-0107-2025, esta Gerencia General resuelve lo siguiente:

**“EL GERENTE GENERAL  
RESUELVE**

1. Realizar el cobro de multas al CONSORCIO GRUPO PRIDES por el monto de ₡15.437.718.56 (quince millones cuatrocientos treinta y siete mil setecientos dieciocho colones con cincuenta y seis céntimos), por el presunto incumplimiento del indicador denominado “completación de llamadas” y “nivel de servicio”, a favor del del Instituto Mixto de Ayuda Social, al constatarse, que no ha podido cumplir con los indicadores de “Completación de llamadas” y “Nivel de servicio” para el período de octubre a diciembre del año 2023, conforme a lo establecido en las especificaciones técnicas que forman parte integral del contrato suscrito entre las partes.

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
Actas de Consejo Directivo



20

2. Se proceda a cargar la presente Resolución al sistema SICOP, en el expediente electrónico de la Licitación Pública **2019LN-000001-0005300001**, “Contratación de servicios de un centro de contacto para brindar el soporte y configuración del sistema de atención a la ciudadanía (SACI)”.
3. Apercibir a la contratista CONSORCIO GRUPO PRIDES, ante los incumplimientos detectados en el desarrollo de la presente contratación”.

**Décimo cuarto.** Que, con fecha 8 de abril del 2005, el Consorcio Grupo Prides presenta recurso de revocatoria con apelación en subsidio contra la Resolución IMAS-GG-RES-0107-2025.

**Décimo quinto.** Que, mediante oficio IMAS-GG-0610-2025, la Gerencia General solicita criterio al Departamento de Sistemas de Investigación Social, sobre algunos aspectos de la impugnación presentada.

**Décimo sexto.** Que mediante oficio IMAS-DDS-DSIS-0345-2025, de fecha 05 de mayo del 2025, Sistemas de Investigación Social remite el criterio solicitado.

**Décimo séptimo.** Que por resolución **IMAS-RES-0146-2025**, la Gerencia General resuelve la impugnación de instancia del Consorcio Grupo Prides, acto administrativo que indica en su parte dispositiva lo siguiente:

**POR TANTO**

Con base en las consideraciones citadas, en la Ley de Creación del Instituto Mixto de Ayuda Social 4760 y en la Ley General de la Administración Pública,

**LA GERENCIA GENERAL**

**RESUELVE**

- I. Declarar SIN LUGAR el Recurso de reconsideración presentado por el Consorcio Grupo Prides S.A. contra la Resolución IMAS-GG-RES-0107-2025.*
- II. Elevar al Consejo Directivo, el recurso de apelación subsidiaria y emplazar a la parte por el término de tres días ante el superior jerárquico, a fin de que hagan valer sus derechos, en los términos del artículo 349 de la Ley General de la Administración Pública.”*

**Décimo octavo.** Que por acuerdo de este Consejo Directivo ACD-100-5-2025, se instruye a la Asesoría Jurídica del IMAS, para que prepare una propuesta de acuerdo con el que se resuelva la impugnación de alzada del Consorcio Grupo Prides.

**CONSIDERANDO**

**Primero.** Que el argumento sobre el que descansa la impugnación de alzada que interpone el consorcio expedientado es el siguiente:

1. Nulidad absoluta porque no se tomaron en cuenta las argumentaciones que se expusieron ante el órgano director del procedimiento, concretamente en este recurso de apelación, se plantea que el acto de apertura del procedimiento no tomo en cuenta disposiciones constitucionales y convencionales que regulan el

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
Actas de Consejo Directivo



21

debido proceso, el principio de intimación, el derecho de audiencia y señala el recurrente que la Gerencia General debe valorar si el órgano director del procedimiento incurre en prevaricato y violación al deber de probidad.

2. Nulidad absoluta por falta de fundamento en el cobro, señalando principalmente que se trata de una violación al principio de tipicidad, ya que el IMAS no definió adecuadamente las causales por las que aplicaría la multa de la cláusula penal en el contrato, no quedo bien definido en el pliego de condiciones y según la posición de la Contraloría General de la República y de criterios jurisprudenciales era necesario que se realice una consideración sobre el monto del contrato, el plazo convenido en el contrato para la entrega total de lo pactado y las repercusiones de su eventual incumplimiento.
3. Nulidad absoluta por cambio en las condiciones, debido a que el IMAS aprobó una modificación del contrato, lo que alteró la ejecución contractual para el contratista, introduciendo cambios que distorsionan la ecuación financiera del contrato y en los meses que pretendía la penalización, variando sustancialmente el contrato.
4. Nulidad absoluta por omisión del uso del SICOP, ya que el procedimiento administrativo debió realizarse solo en el SICOP.

**Segundo. Sobre la nulidad.** Cuando se argumenta la nulidad de un acto administrativo, es porque quien la alega deja de presumir que el acto es válido, ya que encuentra una transgresión del ordenamiento jurídico con su ejecución, esta nulidad es un vicio que se produce cuando el acto administrativo transgrede alguna disposición positiva del ordenamiento, pudiendo ser una ley o un reglamento ejecutivo por ejemplo, o también cuando faltan uno o varios elementos constitutivos de ese acto administrativo, tal como lo dispone el artículo 166 de la Ley General de la Administración Pública y es justamente en este punto donde el análisis hace una consideración en cuanto a los elementos constitutivos del acto que se impugna, el cual es, el acto final del procedimiento TAO-4-2024.

Subjetivamente, el acto final se dictó por la instancia y por la persona con la legitimación e investidura requerida para ello, todo dentro de un procedimiento administrativo sancionador, procedimiento que se instruye para garantizar el respeto a los derechos del consorcio investigada.

El procedimiento es el sumario y persigue determinar si las obligaciones pactadas en el contrato suscrito con el IMAS y que son propias del consorcio expedientado, fueron incumplidas, tomando en cuenta el mismo expediente del procedimiento de contratación y el contrato, ofreciendo todos los medios de defensa y oportunidades procedimentales para demostrar que el incumplimiento no existió, pero la preclusión de todas las etapas procedimentales, así como el ejercicio de los derechos y garantías que tuvo la organización, no desvirtuó la hipótesis con la que se realizó el traslado de cargos en el acto de apertura, la cual mantiene que si hay un incumplimiento del contrato por parte de este consorcio.

Objetivamente, el acto final se encuentra motivado en que la prueba que se hace llegar al expediente demuestra que las obligaciones que debió cumplir la organización, según lo dispone el contrato de interés, no se cumplieron.

La disposición adoptada por la Administración del IMAS se encuentra lógica y jurídicamente correlacionada con el resultado de la investigación, esto quiere decir que el motivo y el contenido de acto administrativo son congruentes y el fin del acto administrativo impugnado se cumple, ya que, habiendo garantizado el ejercicio del debido proceso a la organización recurrente, llega a determinar que el contrato fue incumplido por el consorcio Grupo Prides.

Formalmente, el acto administrativo impugnado se instrumentaliza en la forma de resolución de acto final de un procedimiento administrativo, según las regulaciones del procedimiento sumario sancionatorio de la Ley General de la Administración Pública y no se observaron irregularidades que afectaran en ningún sentido, ni el procedimiento, ni la resolución de interés.

En consecuencia, con la anterior consideración, estima esta Junta Directiva que, el acto final del presente procedimiento no se encuentra viciado de nulidad absoluta por la ausencia o imperfección de alguno de los elementos constitutivos objetivos, subjetivos o formales, por lo que debe declararse sin lugar tal argumento.

**Tercero: Sobre la nulidad porque el órgano director del procedimiento no toma en cuenta el descargo de la parte investigada.** Para realizar un análisis de este aspecto es pertinente revisar el acto de apertura del procedimiento para determinar si se presentan transgresiones al artículo 39 de la Constitución Política o el artículo 8 de la Convención Americana sobre Derecho Humanos, que disponen el debido proceso, para estos efectos se revisa la resolución IMAS-RODP-50-2024 dictada por el Órgano Director del Procedimiento, como acto de apertura dentro del expediente TAO-4-24.

Puede apreciarse que los resultados de la resolución de apertura del procedimiento, describen los hechos que se han documentado, especialmente de la fiscalización del contrato derivado de la licitación pública 2019LN-000001-0005300001, en la que figura como contratista el Consorcio Grupo Prides, esta fiscalización ha recaído en la jefatura del Departamento de Sistemas de Información Social, según se desprende del oficio IMAS-DDS-DSIS-311-2024; este acto de apertura señala que en los meses de octubre a diciembre del 2023 se registra un incumplimiento contractual por parte del Consorcio Grupo Prides, ya que los indicadores de completación de llamadas y nivel de servicio, reflejan que la empresa contratista no cumplió con sus obligaciones pactadas en el contrato, esto se aprecia a folios del 28 al 33 del expediente TAO-4-2024.

Por otra parte, se puede apreciar, a partir del folio 34 del expediente y hasta el 40, que la empresa fue debidamente notificada de los cargos que se le imputan, de las pruebas que se hacen llegar al expediente, del procedimiento sancionador que se le aplicada, de las normas que son aplicables, de las audiencias, plazos, recursos, forma de presentación de escritos y demás formalidades que deben considerarse, para la instrucción del procedimiento sancionador que interesa.

Por su parte, el Consorcio Grupo Prides, presento una recusación en contra de la integrante del órgano director del procedimiento, Ana Virginia García Gallo, que es visible a folios del 43 al 45 del expediente, la cual fue resuelta declarándose sin lugar.

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
Actas de Consejo Directivo



23

De lo verificado en el expediente se puede corroborar que la gran mayoría de los derechos integrados en el debido proceso le fueron respetados, garantizados y cumplidos al Consorcio Grupo Prides en el presente procedimiento sancionador, pero no en su totalidad, esto debido a que en su primer argumento del recurso de revocatoria y del recurso de apelación contra el acto final, el consorcio alega la existencia de una nulidad absoluta, porque desde el acto final no se hicieron valoraciones de fondo o jurídicas sobre la presentación de los argumentos con que refutó el acto de apertura del procedimiento.

Así las cosas, y verificando que el acto de apertura le concedió 10 días hábiles para referirse al traslado de cargos y para aportar pruebas al expediente, se hace necesario verificar si el Consorcio Grupo Prides hizo alguna manifestación, y se puede apreciar que a folios que corren del 57 al 64 se aprecia un escrito del expedientado en el que cumple en tiempo y forma la audiencia de 10 días hábiles concedida, en el informe final remitido por el Órgano Director del Procedimiento no se aprecian valoraciones sobre la totalidad de los argumentos que aporto en su escrito el consorcio, sino solo de uno que es el motivo por el cual se instrumentalizó el expediente fuera del SICOP, la resolución IMAS-GG-RES-107-2025 que es el acto final del procedimiento, también tuvo esta omisión parcial y consecuentemente el consorcio investigado argumenta en sus impugnaciones ordinarias contra el acto final, que no fueron considerados los argumentos que plantearon y el acto final no hace consideraciones de fondo o jurídicas, por otra parte en la resolución IMAS-GG-RES-146-2025, con la que la Gerencia General resuelve la impugnación de instancia, se deja constancia que no se puede pronunciar sobre los argumentos que presuntamente planteó el expedientado, porque no se registran tales argumentos, pero el expediente TAO-4-2024 si contiene el escrito del consorcio a folios del 57 al 64, los cuales fueron obviados parcialmente desde el informe final del Órgano Director hasta la resolución que dirime la impugnación de instancia por parte de la Gerencia General.

Como puede colegirse, la omisión descrita anteriormente provoca que el consorcio investigado haya tenido importantes limitaciones en su derecho de audiencia, en su derecho de defensa y esto acarreo que el acto final no tuviera pronunciamiento sobre aspectos que para el expedientado representan nulidad absoluta de lo actuado, a consecuencia de esto, la posibilidad de impugnar el acto final atacando eventualmente dichos argumentos produjo una indefensión y esto implica una vulneración al debido proceso, es por esto que, aunque varios derechos le fueron garantizados en el procedimiento, siempre se generó una afectación que coloca en una posición de indefensión al Consorcio Grupo Prides, esta indefensión representa una nulidad absoluta del acto final y en tal sentido, este Consejo Directivo es del criterio de que la resolución IMAS-GG-RES-107-2025 debe anularse y teniendo claro que el informe final del Órgano Director del Procedimiento es un acto que no tiene efectos propios, que puede existir o no existir y el procedimiento se desarrolla bien, lo procedente es que el procedimiento se retrotraiga hasta el punto de la emisión del acto final, el cual debe ser emitido por la persona que ejerza la titularidad de la Dirección de Soporte Administrativo en lugar de la Gerencia General.

**Cuarto: Sobre la nulidad por el argumento de ausencia de fundamento del cobro.**  
Si se entiende que el pliego de condiciones constituye el reglamento de la contratación y que a este debe acudirse en caso de dudas sobre la correcta o incorrecta conducta u omisión de las partes en el contrato, es loable comprender que el fundamento para

la realización del cobro que está aplicando el IMAS, se encuentra precisamente en el pliego de condiciones o en el cartel de la contratación, del cual deriva su materialización en forma de cláusula penal en el procedimiento del cual también forma parte integral el contrato.

Es criterio de este órgano colegiado que, si bien, la existencia de jurisprudencia y de posiciones de la CGR, sobre la forma en que debe aplicarse la cláusula penal es un aspecto referenciado, en aquellos casos donde existan inconsistencias o dudas sobre el adecuado cobro, no lo es en este procedimiento, puesto que la persona fiscalizadora del contrato, logra determinar documentalmente que el porcentaje de completación de llamadas y de nivel de servicio mínimo requerido en el pliego de condiciones, no se alcanzó por parte del consorcio expedientado para los meses comprendidos de octubre a diciembre 2023; las fórmulas, procedimientos y detalles para la aplicación de la cláusula penal están claramente establecidos en el pliego de condiciones, de manera que solo procedía contrastar los resultados de la actividad del consorcio en la ejecución contractual, para así determinar el cobro a realizar, aspecto que era de pleno conocimiento del consorcio.

Como se trata de la aplicación de un procedimiento sancionador dispuesto como sumario en la Ley General de la Administración Pública, no se aprecian vulneraciones al ordenamiento jurídico como se ha señalado, se ha cumplido con el requisito formal del acto administrativo.

**Quinto: Nulidad por cambio de las condiciones.** No comparte este Consejo Directivo el argumento del consorcio expedientado con el que impugnan el acto final del procedimiento, ya que es legalmente permitido que el IMAS pueda promover modificaciones contractuales, siempre y cuando esto no desnaturalice el contrato ni las fundamentaciones sobre las que descansa el interés público que se persigue con la contratación, no se apreciaron pruebas que permitieran acreditar una desnaturalización del objeto contractual que repercutiera en la cláusula penal, sino que aun el mismo consorcio expedientado, reconoce expresamente que los ajustes se implementaron “en procura del alcance de los fines propuestos por el IMAS”, esto implica que tales cambios no se alejan del interés público perseguido por el IMAS y que están señalados en su normativa.

Tampoco se estima que el consorcio tenga razón en que la cláusula penal que se le aplica es sorpresiva, injusta y represente una manifestación de una violación al deber de probidad, ya que el cobro deviene de una cláusula que está habilitada por la normativa y que constituye una forma de resarcir a la Administración ante el incumplimiento de las obligaciones pactadas.

El consorcio expedientado, no logra desvirtuar que el cambio introducido por el IMAS en el contrato, afectara los porcentajes que se aplicarían con la cláusula penal y menos desvirtuar la improcedencia de la aplicación de dicha cláusula, para estos efectos, la prueba aportada por la persona fiscalizadora ha permitido asegurar la certeza de que los porcentajes aplicados en el cobro fueran los adecuados y no se aprecian transgresiones al deber de probidad con la tramitación llevada a cabo en el presente cobro, de hecho, el consorcio expedientado no logra demostrar la forma en que se haya configurado esta presunta transgresión, de manera que no es de recibo

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
Actas de Consejo Directivo



argumentar sin pruebas fehacientes, ya que la simple manifestación sin pruebas debilita la posición que la impugnación pretende plantear.

**Sexto: Nulidad por omisión del uso del SICOP.** Hay que tener presente que desde antes de que existiera el SICOP, existía el procedimiento administrativo sumario sancionatorio, de manera que en tesis de principio no llevar a cabo el procedimiento en el SICOP no constituye per se una transgresión al Ordenamiento Jurídico, sino que se trata de una forma de procedimiento que pretende llevar el conflicto a una instancia en donde inicio el contrato, pero en este caso, no se puede argumentar una nulidad por incoar el procedimiento en forma física, especialmente cuando la misma mesa de ayuda de SICOP, está recomendando que se aperture el procedimiento en forma física, en atención a la imposibilidad de poder incluir a una parte del consorcio, es decir, se trata de una tramitación que no afecta ni vicia de nulidad los actos administrativos que componen el procedimiento, para estos fines basta con fundamentar el motivo.

Es pertinente indicar que la Gerencia General mediante Resolución IMAS-RES-0408-2023 de fecha 01 de noviembre de 2023, ordena la apertura del procedimiento administrativo sancionatorio en contra del CONSORCIO GRUPO PRIDES, para la aplicación de multas, designando para tal fin un Órgano Director para análisis del Procedimiento.

En la resolución IMAS-RES-0146-2025, la Gerencia Genera que corre a folios del 116 al 127 vuelto, consigna lo siguiente:

“...Asimismo, este Órgano Director, mediante oficio sin número de fecha 12 de diciembre del 2023, solicita a la Gerencia General aclaración respecto de la resolución IMAS-RES-0408-2023, señalando en lo que interesa lo siguiente:

“(...) Por lo anterior, en apego al principio de legalidad que rige la actuación del órgano instructor y a efectos de evitar incurrir en omisiones que puedan causar eventuales nulidades, se solicita respetuosamente aclarar cuál de las excepciones dispuestas en el citado numeral motiva la instrucción del procedimiento administrativo fuera de la Plataforma SICOP. Adicionalmente, en caso de contar con alguna comunicación formal por parte del equipo de soporte del Sistema, se agradece hacerla del conocimiento del equipo instructor, a efectos de que sea incorporado formalmente al expediente administrativo sancionatorio. (...)"

Finalmente, la Gerencia General mediante oficio IMAS-GG-2143-2023 de fecha 18 de diciembre del 2023, atiende la aclaración solicitada por el Órgano Director, señalando lo siguiente:

“(...) Al respecto, como se indicó en la Resolución de esta Gerencia General, IMAS-RES-0408-2023, no resulta posible realizar la apertura del procedimiento administrativo contra el grupo PRIDES S.A. en la plataforma SICOP y, por lo tanto, debe realizarse de forma física. Cuando se solicita la apertura de este nuevo procedimiento administrativo, el Departamento de Sistemas de la Información, solicita la apertura del procedimiento administrativo de forma física, por las razones apuntadas en el acto comunicado, respecto a la identidad jurídica real de la presunta responsable y la que consta en SICOP. De igual forma, se ha reportado esta

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
Actas de Consejo Directivo



26

situación ante la mesa de ayuda de SICOP y no ha sido posible resolver la situación planteada, a nivel de dicho sistema informático. Al respecto, ante consulta de la Proveeduría Institucional, la Mesa de Ayuda de SICOP, mediante correo electrónico del 29 de agosto del 2023, señala lo siguiente:

“(...) Con relación a su caso No. 13748 / RF-105060-9-13748, el compañero que atendió su solicitud nos indica lo siguiente:

“Se realiza el análisis del caso reportado, le comentamos que el Procedimiento Administrativo toma los datos del consorcio según el dato original presentado en la oferta, la oferta es inalterable y es en esa etapa en que se detallan las partes del consorcio.

En el caso de la empresa GRUPO PRIDES DE COSTA RICA A.C. SOCIEDAD ANONIMA, la misma no existía en este proceso, no es una de las empresas que se indicaron como parte del acuerdo consorcial presentado en la oferta. Posterior a formalizado el contrato, el contratista y la institución solicitaron el ajuste para actualizar el contratista (partes del consorcio), este ajuste fue realizado únicamente en contrato para que puedan generar las órdenes de pedido al nuevo contratista y las modificaciones de contrato correspondiente; sin embargo, el Procedimiento Administrativo no muestra al contratista reportado, porque no fue parte de la oferta presentada/adjudicación, dato que toma el sistema al consultar el Procedimiento Administrativo. Agregamos captura de pantalla de la consulta de la oferta.”

Como puede apreciarse de las piezas del expediente, el consorcio expedientado, contaba con la información que explicaba el motivo por el cual se debió acudir a la instrucción del procedimiento sancionador en físico, situación que no fue generada por alguna actuación u omisión del IMAS, de manera que al faltar las partes que componen el consorcio en el SICOP, el procedimiento podría verse afectado para continuar de manera que se hizo necesario el trámite en los términos en que se llevó a cabo.

La anterior particularidad hace imposible la apertura del procedimiento sancionador en el SICOP y queda debidamente salvada la motivación que obligó la apertura del procedimiento en forma física, sin que se vea afectado el trámite de cobro por la aplicación de la cláusula penal contenida en el contrato.

**Séptimo: Sobre el fondo.** Es criterio de este Consejo Directivo que, en el presente trámite se omite la valoración total de los argumentos que presenta el Consorcio Grupo Prides al momento de emitir el acto final del procedimiento, tomando en cuenta que el acto de apertura del procedimiento se notificó el viernes 20 de setiembre del 2024 por correo electrónico, se debe aplicar la forma de contar el plazo, según la Ley de Notificaciones y esto implica agregar un día más por concepto de reposición según lo dispone la ley indicada, de manera que el expedientado tenía plazo para referirse al traslado de cargos hasta el 7 de octubre del 2024, pero presentaron el escrito con dichas argumentaciones el 30 de setiembre del 2024, es decir antes de que el plazo venciera, tal como se puede corroborar a folios de 57 al 64 del expediente TAO-4-2024.

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
Actas de Consejo Directivo



27

El acto final no hace referencia a todos los argumentos contenidos en el escrito de interés y la resolución que resuelve la impugnación de instancia hace manifestación expresa de que no se refiere a los argumentos planteados porque no fueron planteados por el consorcio expedientado, obviando el escrito contenido en los folios del 57 al 64 del expediente, esto produce una indefensión que genera nulidad absoluta, porque se omitieron los planteamientos con que el consorcio construye su defensa, esto es una vulneración al debido proceso y hace que este Consejo Directivo deba anular el acto final del procedimiento para que se dicte otro, esta vez emitido por el Director de Soporte Administrativo, quien actúa en ausencia de la Gerente General de conformidad con lo dispuesto en el artículo 33 inciso k) del Reglamento Orgánico del IMAS.

Aunque el resto de los argumentos del recurso de apelación se resuelven por el fondo por parte de este Consejo Directivo sin que se declaren nulidades como lo pretende el expedientado, es necesario acoger la pretensión de que se declare la nulidad absoluta del acto final por no contener valoraciones de fondo o jurídicas suficientes sobre lo planteado por el consorcio en el escrito que corre a folios del 57 al 64 del expediente.

**POR TANTO, SE ACUERDA**

1. Declarar con lugar la nulidad absoluta que contiene el recurso de apelación interpuesto por el Consorcio Grupo Prides en contra del acto final del procedimiento administrativo sancionador instrumentalizado en el expediente TAO-4-24, a consecuencia de ello, se declara nula absolutamente la resolución IMAS-GG-RES-146-2024, que es el acto final del procedimiento y este se retrotrae hasta el punto de la emisión de un nuevo acto final, esta vez, emitido por la persona que ejerce la titularidad de la Dirección de Soporte Administrativo de conformidad con el artículo 33 inciso k) del Reglamento Orgánico del IMAS.
2. Instruir a la Secretaría de Actas de este Consejo Directivo, la notificación de la presente resolución al Consorcio Grupo Prides.
3. Declarar por cumplido el acuerdo ACD-100-2025.

Contra la presente resolución no procede la interposición de recursos ordinarios.

**Ilianna Espinoza:** Muchas gracias, procedemos con la votación.

Las señoras directoras y señores directores: Sra. Ilianna Espinoza Mora, Vicepresidenta, Sra. Alexandra Umaña Espinoza, Directora, Sra. Floribel Méndez Fonseca, Directora, Sr. Jorge Loría Núñez, Director y el Sr. Ólger Irola Calderón, Director, a favor de la propuesta de acuerdo y de su firmeza.

**Ilianna Espinoza:** Vamos al pasar al punto número cinco.

**ARTÍCULO QUINTO: ASUNTOS GERENCIA GENERAL**

**5.1. ANÁLISIS Y EVENTUAL APROBACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS Y OPINIÓN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024, CARTA DE GERENCIA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023 Y**

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
Actas de Consejo Directivo



28

**LA CARTA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024.  
SEGÚN OFICIO IMAS-GG-1247-2025**

**Ilianna Espinoza:** Para ello les voy a pedir su autorización, para que ingresen de manera virtual las siguientes personas: Por parte del Despacho Carvajal Audit & Consulting: El Sr. Fabián Cordero Navarro, Socio de Tecnologías de Información, la Sra. Sylvia Gamboa Loaiza, Gerente de Auditoría y el Sr. Ricardo Montenegro Guillén, Socio.

Por parte del IMAS: El Sr. Luis Adolfo González Alguera, Jefe de Tecnologías de Información, la Sra. Silvia Morales Jiménez, Jefa del Departamento de Administración Financiera y la Sra. Katia Torres Mora, Jefa de la Unidad de Contabilidad.

Si están de acuerdo, por favor manifestarlo.

Las señoras directoras y señores directores: Sra. Ilianna Espinoza Mora, Vicepresidenta, Sra. Alexandra Umaña Espinoza, Directora, Sra. Floribel Méndez Fonseca, Directora, Sr. Jorge Loría Núñez, Director y el Sr. Ólger Irola Calderón, Director, están de acuerdo con el ingreso de las personas funcionarias antes mencionadas.

Al ser las diecisiete horas con treinta y cinco minutos, se incorporan de manera virtual el Sr. Fabián Cordero Navarro, la Sra. Sylvia Gamboa Loaiza, el Sr. Ricardo Montenegro Guillén, el Sr. Luis Adolfo González Alguera, la Sra. Silvia Morales Jiménez y la Sra. Katia Torres Mora.

**Ilianna Espinoza:** Doña Silvia, usted quiere hacer uso de la palabra.

**Silvia Castro:** Gracias, doña Ilianna.

Sí, tal vez rápidamente, con un encuadre, y mientras ingresan las personas por usted mencionadas, básicamente entonces lo que conoceríamos hoy, sería la exposición del Despacho Carvajal, del resultado de la Auditoría Externa, además que estamos muy contentos, lo adelanto, con los resultados de la auditoría y además, va a conocer este Consejo Directivo, los planes de trabajo correspondientes, para atender los hallazgos, que detectó la empresa auditora, entonces, esos sería como los dos aspectos que conocería este Consejo Directivo, el día de hoy.

**Ilianna Espinoza:** Muchas gracias, doña Silvia.

Ya se van uniendo las personas del despacho y del IMAS, les damos la bienvenida, y lo único que le vamos a pedir, para poder iniciar, es que se presenten, quizá primero las personas correspondientes al Despacho Carvajal y luego, el equipo de parte de IMAS, presentación, nombre completo y de dónde toman la sesión, por favor, para efectos de acta.

**Ricardo Montenegro:** Muy buenas tardes, mi nombre es Ricardo Montenegro Guillen, soy director de la firma Carvajal y Colegiados, acabamos de realizar el proceso de la Auditoría Externa, mucho gusto.

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
Actas de Consejo Directivo

Auditoría Interna  
Legalización de Libros  
imas  
29

**Ilianna Espinoza:** Gracias.

Don Fabián.

**Fabián Cordero:** Buenas tardes, gracias, mi nombre es Fabián Cordero Navarro, socio Director de la firma, encargado de la parte de Tecnología de Información, y me conecto desde Cartago.

**Ilianna Espinoza:** Muchas gracias, doña Silvia.

**Sylvia Gamboa:** Muy buenas tardes a todos los presentes, mi nombre es Sylvia Gamboa Loaiza, soy gerente a cargo del proyecto y me encuentro desde Turrialba, Cartago.

**Ilianna Espinoza:** Muchas gracias, y de parte del equipo de IMAS, don Luis Adolfo.

**Luis Adolfo González:** Buenas tardes, mi nombre es Luis Adolfo González Alguera, Jefe de Tecnologías de Información de la institución, saludos a todos y a todas.

**Ilianna Espinoza:** Gracias, veo también a doña Katia.

**Katia Torres:** Buenas tardes, Katia Torres Rojas, Jefe de la Unidad de Contabilidad y me encuentro en teletrabajo en mi casa, en Aserri.

**Ilianna Espinoza:** Y, doña Sylvia.

**Silvia Morales:** Buenas tardes, Silvia Morales, me encuentro en teletrabajo, en mi casa en Santo Domingo.

**Ilianna Espinoza:** Muchísimas gracias a todos, muy buenas tardes y, les cedo la palabra, para que puedan iniciar con la presentación.



**Ricardo Montenegro:** Bien, muchas gracias, vamos a hacer una presentación, acerca de los resultados generales obtenidos durante el proceso de interés de estados financieros al IMAS, el periodo terminado 31 de diciembre del 2024.

**Ilianna Espinoza:** Don Ricardo, lo interrumpo un segundo, que una de nuestras directoras quiere hacer uso de la palabra, doña Alexandra.

# INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

## Actas de Consejo Directivo



30

**Alexandra Umaña:** No, solamente es que me quedé con la sensación de que don Fabián, no se había presentado.

**Ilianna Espinoza:** Sí, creo que todos se presentaron.

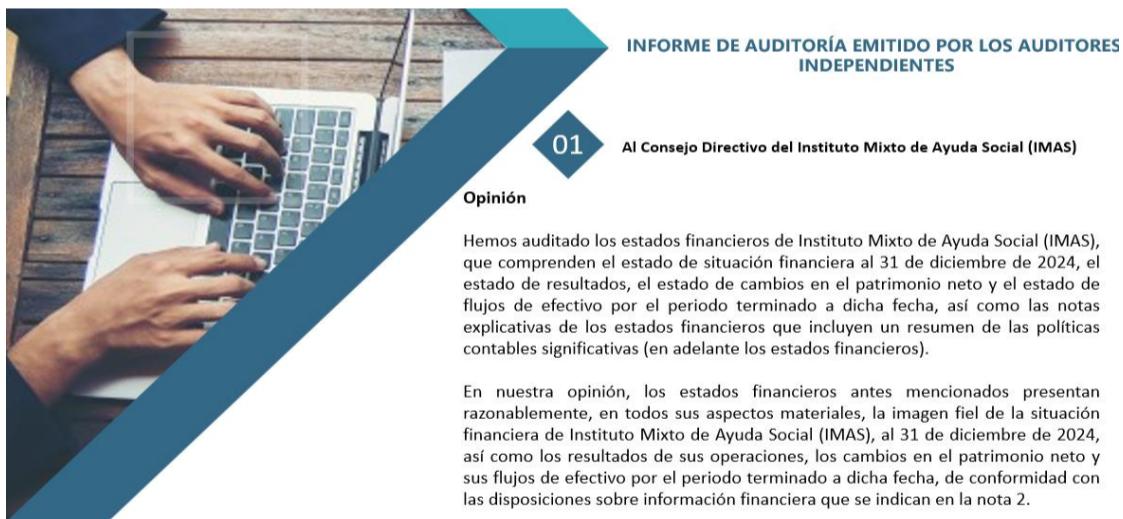
**Fabián Cordero:** Sí, señora, correcto.

**Ilianna Espinoza:** Sí, don Fabian, hizo uso de la palabra.

**Alexandra Umaña:** No lo escuché.

**Ilianna Espinoza:** Muchas gracias por la observación, doña Alexandra, creo que podemos continuar, don Ricardo adelante.

**Ricardo Montenegro:** Muy bien, el primer informe a presentar, corresponde a los estados financieros auditados, en los cuales contienen la opinión de los auditores externos, básicamente el proceso en auditoría, su fin primordial es obtener una razonabilidad, sobre las cifras que presentan mismos estados financieros, para que haya una adecuada toma de decisiones, por parte de los usuarios de los estados financieros. La siguiente, por favor.



En los estados financieros, sujetos a revisión corresponden al estado de situación financiera, al estado de resultados, así como los estados de cambio del patrimonio y de flujos de efectivo, correspondientes al período citado anteriormente, el proceso de auditoría, también conlleva la evaluación de riesgos de que las cifras no se presenten de forma razonable, una vez que la auditoría identifica, evalúa los riesgos, diseña procedimientos en respuesta a esos riesgos identificados, de parte de estos riesgos, hacemos una evaluación del Sistema de Control Interno, así como su revelación de políticas contrarias, que en este caso, corresponden a las normas internacionales de contabilidad, aplicables al sector público, no opinamos sobre esas normas, ya que, prácticamente el IMAS está en un 99%, llamémosle así de implementación, pero como está esa excepción, entonces, no podemos opinar con base en todas las normas aplicables a sector público.

## INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

### Actas de Consejo Directivo



31

Una vez que, terminamos nuestras pruebas, ya podemos concluir y formarnos una opinión, en este caso, estamos opinando de una forma limpia, llamémosle así, en nuestra opinión, los estados financieros que indiqué anteriormente, presentan de forma razonable, todos sus aspectos relevantes, en la imagen fiel, tanto en la situación financiera, como en los resultados del periodo, con base a esta opción de normas aplicables al sector público, que se llevaba hasta la fecha. Es una opinión limpia, en una auditoría externa de estados financieros, hay cuatro resultados probables, una opinión limpia, una opinión calificada, una abstención de opinión o bien una opinión negativa, que sería lo más grave, en este caso es una opinión limpia que, llamémosle así, es el mejor resultado que se puede obtener de un proceso de auditoría externa.

También, el dictamen conlleva otro tipo de párrafos en los cuales indican que, se está en un proceso de finalización de la adopción de lo que son las NICSP y que, el año anterior, los estados financieros fueron auditados por otra firma, quienes al igual que nosotros emitieron una opinión limpia, entonces, el informe principal es bastante positivo, para la institución, tener una opinión limpia sobre sus estados financieros.

¿No sé, si dejamos las consultas, para el final o podemos abrir un espacio por informe?

**Ilianna Espinoza:** Podríamos dejarlas, para el final, pero usualmente los directores levantan la mano, cuando tienen alguna consulta en referencia al material que ustedes están proyectando, entonces yo les aviso, si hay alguna consulta por acá.

**Ricardo Montenegro:** Con todo gusto, en cualquier momento.

**Ilianna Espinoza:** Gracias.



**Ricardo Montenegro:** Seguidamente, Sylvia va a hacer un resumen, acerca de la presentación de la Carta de Gerencia, detalla más la labor del auditor, así como la evaluación por cuenta o por área, así como el correspondiente hallazgo, si este existiese.

Adelante, Sylvia, por favor.

# INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

## Actas de Consejo Directivo



32



San José, 04 de agosto del 2025.

Al Consejo Directivo del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)

Estimados señores:

Según nuestro contrato de servicios, efectuamos la visita de auditoría externa correspondiente al período 2024, al Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) y con base en el examen efectuado notamos ciertos aspectos referentes al sistema de control interno y procedimientos de contabilidad, los cuales sometemos a consideración de ustedes en esta carta de gerencia CG1-2024.

Considerando el carácter de pruebas selectivas en que se basa nuestro examen, ustedes pueden apreciar que se debe confiar en métodos adecuados de comprobación y de control interno, como principal protección contra posibles irregularidades que un examen basado en pruebas selectivas puede no revelar, si es que existiesen. Las observaciones no van dirigidas a colaboradores en particular, sino únicamente tienden a fortalecer el sistema de control interno y los procedimientos de contabilidad.

Agradecemos una vez más la colaboración recibida de los colaboradores del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) y estamos en la mejor disposición de ampliar y/o aclarar el informe que se adjunta en una sesión conjunta de trabajo.

- a PROCEDIMIENTOS GENERALES
- b DISPONIBILIDADES
- c CUENTAS POR COBRAR
- d BIENES NO CONCESIONADOS
- e ACTIVOS INTANGIBLES
- f OTROS ACTIVOS
- g CUENTAS POR PAGAR

- h GASTOS ACUMULADOS POR PAGAR
- i PROVISIONES Y CONTINGENCIAS
- j PATRIMONIO
- k INGRESOS
- l GASTOS



**Sylvia Gamboa:** Muy buenas tardes, nuevamente.

Como bien lo indicábamos, la Carta de la Gerencia, contempla todo el trabajo realizado por el auditor de una forma detallada, así como los diferentes resultados obtenidos, producto de este trabajo de auditoría, a modo de resumen, realizamos procedimientos en lo que respecta a todo el conocimiento que conlleva el IMAS, sus políticas internas, sus leyes externas que lo regulan, efectuamos toda una revisión de las diferentes actas, en este caso del Consejo Directivo, efectuamos una revisión de los informes emitidos por la Auditoría Interna, así como tenemos todo un acercamiento con ellos, efectuamos toda una evaluación del control interno, entonces, a todo esto le llamamos Procedimientos Generales de Auditoría.

Ya, en lo que respecta al trabajo realizado a las partidas que conforman el estado de situación financiera, efectuamos procedimientos en lo que respecta las disponibilidades, con el objetivo de verificar, que las mismas se encuentren debidamente conciliadas, que existan estados de cuenta, así como que sus movimientos contables efectuados en el periodo, se encuentran debidamente respaldados, diseñamos también procedimientos, para la partida de cuentas por cobrar, en donde validamos que las mismas cuentan con un debido registro auxiliar, que su antigüedad de saldos, se encuentre debidamente calculada, que exista una provisión y que la misma atienda a la metodología implementada por la entidad, efectuamos toda una prueba de cobro posterior, así como seguimiento de observaciones de periodos anteriores.

# INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

## Actas de Consejo Directivo



33

En lo que respecta a los bienes confeccionados, que tengan que ser respaldados por el debido registro auxiliar, efectuamos igualmente de revisión de las tomas realizadas por la entidad en el periodo, realizamos también nosotros tomas de los bienes, efectuamos todo un recálculo de adiciones y retiros, llevados a cabo en el periodo, así como todo un recálculo en lo que respecta al gasto por depreciación y a la depresión acumulada, así como también, para los intangibles, que los mismos cuentan con un debido registro auxiliar y efectuamos todo un recálculo del gasto por amortización, así como la amortización acumulada.

Y, diseñamos procedimientos también, en lo que respecta a los otros activos, como por ejemplo el registro del FIDEICOMISO, como tal, que el mismo se encuentre debidamente registrado, así como que el mismo se encuentre debidamente sustentado dentro de la documentación respaldo, diseñamos procedimientos también, para las cuentas por cobrar, por pagar perdón, comerciales, para que las mismas sean reales, que se encuentren debidamente registradas, que estén debidamente respaldadas y que se haga un debido filtro de la obligación.

Igualmente, lo que respecta, para los gastos acumulados por pagar, de los mismos, básicamente corresponden a las cuentas derivadas de las planillas, para que estén debidamente calculados y registrados, detectamos toda una revisión, en lo que respecta al patrimonio de los diferentes movimientos realizados en el periodo auditado, así como que los mismos corresponden a lo que establece la normativa interna, igualmente diseñamos procedimientos, para las cuentas de Provisiones, y Patrimonio, en lo que respecta a los ingresos y los gastos, como por ejemplo verificación, con los diferentes estados de cuenta, verificación por la documentación de soporte, así como de cálculos de nómina.

HALLAZGO : 1

INCUMPLIMIENTO EN LA POLÍTICA DE CLASIFICACIÓN DE BIENES NO CONCESIONADOS.

CONDICIÓN:

Realizamos una revisión del valor de adquisición para cada bien no concesionado del registro auxiliar proporcionado por la administración al 31 de diciembre del 2024 y que estos estuvieran de acuerdo con la Resolución Administrativa MAS-SGSA-RESO-0028-2023 emitida el 12 de mayo del 2023, la cual establece que se debe considerar como activo fijo aquellas adquisiciones que sean iguales o mayores a ₡150.000.

Determinamos que, de los bienes no concesionados adquiridos desde la emisión de dicha resolución hasta la fecha de corte auditada, existen 707 bienes con un costo total de 72.370.239 colones que no cumplen con el criterio para ser reconocidos como un activo fijo.

A continuación, se presentan algunos ejemplos de esta situación:

Activo	SN*	Nº invent.	F.e.capit.	Denominación del activo fijo	Valorado.
63.000.109	0	P-024392	18.12.2024	Horno de Microondas	97.000
63.000.310	0	P-024493	18.12.2024	Horno de Microondas	97.000
63.000.314	0	P-024409	18.12.2024	Refrigerador de 2 Puertas	94.000
63.900.315	0	P-024398	18.12.2024	Refrigerador Solo C Deshielo Automático	94.000

La situación descrita anteriormente afecta representa un incumplimiento de la Resolución Administrativa Institucional y que se estén registrando gastos o bienes de menor cuantía como activos fijos.



Posterior a esto, es que efectuamos, ya obtenemos los diferentes resultados, como parte de la revisión del proceso, estamos identificando un hallazgo o una oportunidad de mejora, básicamente, la cual se deriva de la deducción de bienes no concesionados, así como parte del procedimiento de auditoría y notificamos la existencia de una resolución administrativa con fecha al 12 de mayo del 2023, en donde básicamente se establece, que se deben considerar como activos fijos, aquellas adquisiciones que sean superiores a ₡150.000,00 (ciento cincuenta mil colones exactos).

Aquí, mediante nuestra verificación del registro auxiliar, pudimos identificar que, a la fecha auditada al 31 de diciembre del 2024, estamos identificando que existen 707 bienes, que representan ₡72.000.000,00 (setenta y dos millones de colones exactos) aproximadamente, los cuales no deberían estar desconocidos o no cumplen con el criterio, para estar reconocidos como activo fijo, ya que, está por un monto inferior a los ₡150.000.00 (ciento cincuenta mil colones exactos), aquí básicamente esta es la observación, en cumplimiento de esta directriz.

Importante mencionar que, a la fecha de emisión de este informe, ya la administración, ha adoptado medidas y efectuó los diferentes asientos de ajuste, dando de baja, no solo a estos activos que están incumpliendo, posterior a la entrada en licencia en la resolución, sino también, aquellos que se eliminan de periodos anteriores, sin embargo, la situación a la fecha de revisión, se encontraba como un estado de incumplimiento.

### RESUMEN DE SEGUIMIENTO DE HALLAZGOS DE PERIODOS ANTERIORES

#### SEGUIMIENTO DE CARTAS DE GERENCIA 2023



Nº	Hallazgo	Estado actual																									
1	<p>Diferencias en la revisión de las conciliaciones bancarias</p> <p>Condición:</p> <p>Al verificar al 31 de diciembre de 2023 las conciliaciones bancarias de las cuentas corrientes del IMAS. Se presentan las siguientes diferencias:</p> <table> <thead> <tr> <th>Cuenta</th> <th>Descripción</th> <th>Saldo balance</th> <th>Saldo libros conciliación</th> <th>Diferencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1112123100</td> <td>Cta.217142-9 Limón Av</td> <td>₡ 24,550,903</td> <td>723,903</td> <td>23,827,000</td> </tr> <tr> <td>1112123500</td> <td>Cta217160-1 Hered Av</td> <td>542,952</td> <td>578,952</td> <td>(36,000)</td> </tr> <tr> <td>1112120400</td> <td>Cta.2582-5 Cart DESA</td> <td>12,550,555</td> <td>13,043,082</td> <td>(492,527)</td> </tr> <tr> <td>Totales</td> <td></td> <td>₡ 37,644,410</td> <td>14,345,937</td> <td>23,298,473</td> </tr> </tbody> </table>	Cuenta	Descripción	Saldo balance	Saldo libros conciliación	Diferencia	1112123100	Cta.217142-9 Limón Av	₡ 24,550,903	723,903	23,827,000	1112123500	Cta217160-1 Hered Av	542,952	578,952	(36,000)	1112120400	Cta.2582-5 Cart DESA	12,550,555	13,043,082	(492,527)	Totales		₡ 37,644,410	14,345,937	23,298,473	Corregido
Cuenta	Descripción	Saldo balance	Saldo libros conciliación	Diferencia																							
1112123100	Cta.217142-9 Limón Av	₡ 24,550,903	723,903	23,827,000																							
1112123500	Cta217160-1 Hered Av	542,952	578,952	(36,000)																							
1112120400	Cta.2582-5 Cart DESA	12,550,555	13,043,082	(492,527)																							
Totales		₡ 37,644,410	14,345,937	23,298,473																							

En lo que respecta también, a nuestro procedimiento de auditoría, dimos un seguimiento a las cartas de periodos anteriores con el objetivo de verificar, si estas situaciones se presentaban o no a la fecha de revisión, referente a la Carta de Gerencia del periodo 2023, aquí identificamos una observación o un hallazgo, que iba dirigido a la revisión de conciliaciones bancarias, en donde a esa fecha de revisión, básicamente se encontraban diferencias entre los saldos, que se mostraban en el balance de situación y los resultados y los saldos presentados en las consideraciones bancarias, ya a la hora de nosotros aplicar procedimientos de auditoría, mediante la revisión de las consideraciones bancarias, identificamos que no existen diferencias, por lo tanto, esta situación se encuentra en un estado correcto.

# INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

## Actas de Consejo Directivo

### RESUMEN DE SEGUIMIENTO DE HALLAZGOS DE PERIODOS ANTERIORES

#### SEGUIMIENTO DE CARTAS DE GERENCIA 2023



Nº	Hallazgo	Estado actual
2	<p><b>Antigüedad de las cuentas por cobrar</b></p> <p><b>Condición:</b></p> <p>En la revisión de las cuentas y documentos por cobrar de la Institución al 31 de diciembre de 2023 se determinaron las siguientes situaciones:</p> <p>- A 31 de diciembre de 2023 el saldo de las cuentas y documentos por cobrar por €15,496,501.111 presenta una estimación por incobrables €10,509,330.947, es decir un 68% de la cartera lo que evidencia un deterioro significativo de dicha cartera.</p> <p>- Esta situación está asociada a la antigüedad de dicha cartera ya que en un alto porcentaje se trata de cuentas con antigüedad superior a cuatro años, sin embargo, la administración se encuentra legalmente imposibilitada a declarar la incobrabilidad basado en una eventual prescripción, algo que solo los contribuyentes pueden requerir.</p> <p>Por lo que la depuración es solo posible basada en las causales establecidas en el artículo N°. 40 del Reglamento para la gestión administrativa y judicial de las cuentas por cobrar del IMAS.</p> <p>- Por lo anterior, una parte importante de esta cartera corresponde a períodos muy antiguos lo que hace pensar que muchas de las cuentas podrían estar prescritas.</p>	En proceso

En lo que respecta, al hallazgo número dos, actividad de las cuentas por cobrar, aquí básicamente la situación encontrada, dado de ese enfoque, uno que va dirigido en el monto de la representación, por decirlo así, la estimación por incobrable, en donde al 30 de diciembre del 2023. esta estimación representaba un 68%, en lo que respecta a las cuentas y documentos por cobrar, y que existiera una antigüedad elevada en lo que respecta a las cuentas por cobrar. Aquí, procedimos a dar revisión y trazabilidad, a todas las acciones realizadas por la administración durante el periodo de 2024, identificando que esta situación se encuentra en proceso.

Al ser las diecisiete horas con cuarenta y cuatro minutos, se incorpora a la sesión de manera virtual la Sra. Yorleni León Marchena.

#### Resultado de la revisión

Resultado de la revisión antigüedad de las cuentas por cobrar:

El saldo de las cuentas por cobrar a cargo de la administración tributaria es de €10.932.529.438 al 31 de diciembre del 2024, las cuales presentan una estimación de incobrables por €9.121.794.224, lo cual equivale un 83% del saldo bruto de dichas cuentas por cobrar.

En relación con la antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar, se da seguimiento al hallazgo no.2 de la carta de gerencia anterior incluido en el anexo de esta carta y se evidencia que un 83% de estas se encuentran en el rango de un año a diez años o más.

Antigüedad	Sub total	%
Menos de 1 año	1.877.478.688	17%
Más de 1 año	9.055.050.750	83%
<b>Total</b>	<b>10.932.529.438</b>	<b>100%</b>



Seguidamente se adjunta la antigüedad de saldos para las cuentas por cobrar correspondientes a patronos y moteles:

Actualizando la situación, ya el 31 de diciembre del 2024, identificamos.

**Ilianna Espinoza:** Doña Sylvia.

**Sylvia Gamboa:** Adelante.

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
Actas de Consejo Directivo



36

**Ilianna Espinoza:** Perdón, que la interrumpa, pero es que tenemos una mano levantada y aprovecho, para indicar que, para que conste en actas, que nuestra Presidenta, ya se incorporó a la sesión, bienvenida doña Yorleni, y tenemos una intervención, por parte de nuestro director don Ólger.

**Yorleni León:** Muchas gracias doña Ilianna y buenas tardes a todos y a todos.

**Ólger Irola:** Sí, gracias.

**Ricardo Montenegro:** Buenas tardes.

**Ilianna Espinoza:** Adelante, don Ólger.

**Ólger Irola:** Sí, para entender bien, ¿ese monto incobrable es?, es que me lo paso ya, ¿pero son ₡1.000.000.000,00 (mil millones de colones exactos), es el monto, eran ₡10.000.000.000,00 (diez mil millones de colones exactos)?

**Sylvia Gamboa:** Correcto, sí señor, esos montos que expresamos aquí, están en colones como tal.

**Ólger Irola:** ¿Eso es un rubro alto, perdón, o no?

**Yorleni León:** Tal vez, si me lo permiten.

**Sylvia Gamboa:** Perdón, no le escuché lo último.

**Ólger Irola:** ¿Que, si eso se puede considerar un rubro alto o no, o es normal que esa cantidad de dinero, este como incobrable?, para entenderlo yo.

**Ricardo Montenegro:** Sí, en este caso, hay que tomar en cuenta, que esto es una metodología que dictan lo que son las Normas Internacionales de Contabilidad Aplicables al Sector Público, lo cual hace es, estimar ese posible monto que no es recuperable, dependiendo de la antigüedad de los mismos, entonces no necesariamente en una vía de cobros, no necesariamente es que no se va a recuperar, es que por norma contable esa cuenta correctora, llamémosle así, según la metodología o la política contable, tiene que reflejar ese rubro de estimación de incobrables.

**Yorleni León:** ¿Don Ólger, le quedó claro, sí?

**Ólger Irola:** Más o menos, porque igual me dice que hay que reflejarlo como incobrable, pero no necesariamente no es incobrable, entonces por ahí, entendí una parte, pero se me enredó la otra.

**Ricardo Montenegro:** Ok, perfecto sí, se le llama incobrabilidad, por el nombre de la eliminar, por lo que establece la norma, la norma lo que dice es, trate de estimar, lo que usted no va a recuperar, para que la cuenta por cobrar presente, valga la reiteración, el saldo recuperable según la metodología, para ya pasar esto por incobrable, es decir, que no se puede cobrar, que de hecho va hacer una pérdida ya real, tiene que pasar desde diversos trámites administrativos, ahora bien, que la que

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
Actas de Consejo Directivo



la estimación es alta, consideramos que sí, si nos ponemos a ver la antigüedad de los saldos, pero hay que recordar que hasta hace unos años, es que se adoptan las normas de contabilidad aplicable del sector público, entonces, hemos presentado una situación ya, desde hace muchos años hacia atrás, entonces lo que se acumuló en esa estimación, es esa antigüedad, que bien data de muchos años hacia atrás, que viene ahí acumulada, básicamente es la respuesta.

**Yorleni León:** Don Ólger, yo le agregaría a la respuesta que acaba de mencionar don Ricardo, lo siguiente, el ejercicio que vimos en el Informe del Primer Trimestre, que rindió doña Cinthya, me parece que el lunes de esta semana, ella mostraba, como han venido disminuyendo las cuentas por cobrar, que eran mucho mayores, cómo han venido disminuyendo, porque entonces, después de un acuerdo adoptado por este Consejo Directivo, han venido emitiendo una serie de resoluciones, después de seguir el debido proceso, que le permite entonces a esa dirección y a la gerencia, el poder ya dar de baja esa cuenta por cobrar, que en algunos casos, nos mencionaba doña Cynthia, son cuentas por cobrar, que está un poco lo que lo que se puede recuperar, que es más caro recuperarlo que darle de baja.

Lo único, es que era una cantidad sustantiva de cuentas, ellos han venido avanzando, yo diría que muy aceleradamente, porque repito, esto requiere de un procedimiento caso por caso y requiere de una resolución caso por caso, entonces, no ha sido viable, el poder eliminar todas esas cuentas por cobrar, no recuperables que tenemos en los estados financieros, pero me parece que el trabajo que viene haciendo la dirección de doña Cynthia y la Gerencia General, nos va a permitir que en un período de tiempo, quizás el próximo año, ya tengamos si no limpio, bastante limpios los estados financieros en esa línea contable.

¿No sé, si tiene alguna otra consulta, don Ólger?

**Ólger Irola:** Estamos bien, gracias.

**Ricardo Montenegro:** Con gusto.

**Yorleni León:** Muy bien, entonces seguimos por favor.

**Sylvia Gamboa:** Gracias.

Como bien lo indicamos, procedimos a darle seguimiento y actualización a esta observación, en donde identificamos que al 31 de diciembre del 2024, ya se encuentra, si bien todavía una importante antigüedad, si lo comparamos con el año anterior, ya se presenta una disminución considerable.

## Resultado de la revisión

### Antigüedad de saldos:

#### Patronos

Antigüedad	Moneda	Saldo contable 2024	% 2024	Saldo auditado 2023	% 2023	Variación %
Un mes a un año	CRC	1.379.387.808	18%	1.336.449.454	15%	2,90%
De un año a cuatro años	CRC	1.977.300.893	26%	2.491.008.580	29%	(2,44%)
De cuatro a diez años	CRC	2.133.838.865	28%	2.312.173.037	27%	1,68%
Más de diez años	CRC	2.074.250.207	27%	2.577.002.276	30%	(2,14%)
<b>Total</b>		<b>7.564.777.774</b>	<b>100%</b>	<b>8.716.633.347</b>	<b>100%</b>	



#### Moteles

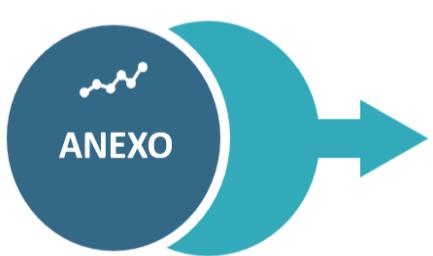
Antigüedad	Moneda	Saldo contable 2024	% 2024	Saldo auditado 2023	% 2023	Variación %
Un mes a un año	CRC	434.629.768	16,80%	636.687.167	22,47%	(5,67%)
De un año a cuatro años	CRC	248.201.401	9,60%	263.041.734	9,29%	0,31%
De cuatro a diez años	CRC	691.877.291	26,75%	837.127.558	29,55%	(2,80%)
Más de diez años	CRC	1.211.925.802	46,85%	1.096.040.968	38,69%	8,16%
<b>Total</b>		<b>2.586.634.262</b>	<b>100%</b>	<b>2.832.897.428</b>	<b>100%</b>	

En donde aquí, traemos acotación los montos, en lo que respecta a la antigüedad de saldos, para la partida de patrono, en donde pasó a un plazo de una antigüedad de cuatro a diez años, de un 27% a un 28%, sin embargo, a más de diez años se presenta una disminución de un 30% a un 27%, en lo que respecta a las cuentas por cobrar moteles, aquí observamos una recuperación importante, en lo que respecta a un mes como una antigüedad, para aquellas cuentas, que presentan un saldo entre un mes a un año, en donde en el 2023 representa un 22% a un 16% al 2024.

Como bien se indicaba anteriormente, pudimos constar que la administración durante el periodo, ha efectuado toda una gestión de cobro y depuración de los saldos, lo cual ha permitido que, si bien es una situación que se encuentra en proceso, se presenta con una mejor posición en lo que respecta al período anterior.

## RESUMEN DE SEGUIMIENTO DE HALLAZGOS DE PERIODOS ANTERIORES

### SEGUIMIENTO DE CARTAS DE GERENCIA 2023



Nº	Hallazgo	Estado actual
3	<p>Desactualización parcial de las direcciones de los patronos en la Base de datos de contactos de las cuentas por cobrar</p> <p>Condición:</p> <p>Se determinó que la información de las direcciones de los patronos incluida en la Base de datos Maestra de las Cuentas por cobrar está parcialmente desactualizada para los patronos incluidos en la misma a inicios de período 2023 y cuyos datos hayan variado, los creados posterior a esa fecha se encuentre actualizados y aquellos incluidos en el 2023 que no hayan cambiado su información de contacto también conserva vigencia los datos en el auxiliar de la cuenta por cobrar.</p>	<p>En proceso</p> <p>En el resultado de la revisión del apartado de cuentas por cobrar se describe el estado de este hallazgo al 31/12/2024.</p>

En lo que respecta al hallazgo número tres, aquí había una observación, que iba dirigida a la desactualización parcial de las direcciones de los patronos en la base de datos de los contactos de las cuentas por cobrar.

# INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

## Actas de Consejo Directivo

### Resultado de la revisión

Por otro lado, con relación al seguimiento del hallazgo no.3 “Desactualización parcial de las direcciones de los patronos en la Base de datos de contactos de las cuentas por cobrar”, incluido en el anexo de esta carta, se destaca que se llevó a cabo el desarrollo de la herramienta en SAP, para la actualización de los datos maestros y desde el transcurso del 2024 la administración tributaria ha venido desarrollando otro programa que le permite consultar y actualizar la data maestra registrada, el cual salió a producción en febrero del 2025, mes desde el que se ha venido actualizando la información de las cuentas por cobrar patronales.



Aquí, esta situación, identificamos que a la fecha de revisión, se mantiene en un estado de en proceso, en donde indicamos que durante el periodo desde 2024 y 2025, se han realizado gestiones, por parte de la administración en el desarrollo de un programa, por lo tanto, si no se mantiene en proceso, se han identificado acciones por parte de la administración, para subsanar esta observación.

### RESUMEN DE SEGUIMIENTO DE HALLAZGOS DE PERIODOS ANTERIORES

#### SEGUIMIENTO DE CARTAS DE GERENCIA 2023



Nº	Hallazgo	Estado actual
4	<p><b>Clasificación de terrenos para proyectos sociales en la cuenta de Propiedad, planta y equipo</b></p> <p><b>Condición:</b></p> <p>Se determinó que al 31 de diciembre de 2023 la cuenta de terrenos incluye algunas partidas que corresponden a terrenos para ser entregados a proyectos sociales. En diciembre del 2023 se llevó a cabo la segregación de una finca para efectos de ser entregada a proyectos sociales, y se determinó que contablemente dicha finca se encontraba registrada en su totalidad en la cuenta de terrenos de edificios de oficinas administrativas por lo que la parte correspondiente debía ser reclasificada a la cuenta de Terrenos para proyectos sociales. Según la documentación suministrada esta partida de terrenos fue reclasificada a la cuenta respectiva en el mes de marzo de 2024.</p>	Corregido

En lo que respecta, al hallazgo número cuatro, clasificación de terrenos, para proyectos sociales en la cuenta de propiedad, planta y equipo, aquí básicamente, se había identificado en el periodo 2023, una incorrecta clasificación en lo que respecta a la cuenta de terrenos y de edificios de oficinas administrativas, en donde ya, para el periodo 2024, ya se encuentra reclasificado correctamente.

### RESUMEN DE SEGUIMIENTO DE HALLAZGOS DE PERIODOS ANTERIORES

#### SEGUIMIENTO DE CARTAS DE GERENCIA 2023



Nº	Hallazgo	Estado actual
5	<p><b>No se efectuaron todas de tomas físicas de los activos institucionales requeridas por la normativa</b></p> <p><b>Condición:</b></p> <p>Se determinó que no se llevó a cabo la toma física anual en sitio de los activos de la Institución que corresponde realizarla al Departamento de Proveeduría Institucional, que permita cotejar los registros contables contra los registros de control de bienes en las diferentes unidades administrativas institucionales. Según los procedimientos internos establecidos en la normativa de la Institución se deben realizar una toma física anual.</p>	<p>En proceso</p> <p>En el resultado de la revisión del apartado de bienes no concesionados se describe el estado de este hallazgo al 31/12/2024.</p> <p>Se encuentra en proceso lo relacionado a las tomas físicas a realizar por las unidades administrativas.</p>

# INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

## Actas de Consejo Directivo



40

En lo que respecta al hallazgo número cinco, aquí corresponde a que al período 2023, no se efectuaron todas las tomas físicas de los activos institucionales, requeridos por la norma, aquí básicamente se establecía que el Departamento de Proveeduría Institucional, tenía que realizar una toma al 100% de los activos, así como las Unidades Administrativas Institucionales, también tenían que atender a la realización de toma física.

### Resultado de la revisión

A partir de los resultados obtenidos en la revisión efectuada comprobamos que la cuenta presenta un nivel de riesgo bajo; sin embargo, se presentan las siguientes situaciones:



- Mediante la toma física realizada como parte de nuestros procedimientos hubo activos no identificados:

Número de inventario	Denominación del activo fijo	Val. adq.
P-023590	Cámara web cam	154.584
P-017858	Computadora portátil	2.344.016
P-017965	Computadora portátil desempeño normal	706.046
P-007683	Sillón ergonómico	177.933
36275	Teléfono digital	83.168

- Respecto al sistema para la administración de activos institucionales, se conoció que a la fecha de revisión se está en la etapa de pruebas y ajustes al Sistema Active ID para ponerlo en funcionamiento.

Durante el periodo de revisión, identificamos que esta situación se encuentra en proceso, en donde básicamente, sí identificamos que, para el periodo 2024, la Proveeduría Institucional, sí realizó la toma física anual, en atención a la normativa interna, sin embargo, las unidades administrativas no todas realizaron las tomas estipuladas, a lo que acotamos, que durante el periodo 2024, cuarenta y cuatro Unidades Administrativas realizaron la toma física, sin embargo, cuarenta y seis, no realizaron la toma física, por eso se encuentra en un estado de en proceso.

### RESUMEN DE SEGUIMIENTO DE HALLAZGOS DE PERIODOS ANTERIORES

#### SEGUIMIENTO DE CARTAS DE GERENCIA 2023



Nº	Hallazgo	Estado actual
6	Subvaluación de la provisión por Sentencia proceso laboral 16000025-1178-LA  Condición:  Mediante oficio IMAS-PE-AJ-1641-2023 de fecha 15 de diciembre de 2023 la Asesoría Jurídica Institucional remitió a la Gerencia General y a la Jefatura de Desarrollo Humano la comunicación de la sentencia en segunda instancia del proceso laboral según Expediente 16000025-1178-LA Resolución: 2023-003263 de la Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia del 22 de noviembre del 2023. La resolución establece que el monto correspondiente al importe de la deuda por las horas extra otorgadas deberá calcularse y pagarse a las personas demandantes en la vía administrativa, con base en los salarios devengados por esas personas durante los períodos mencionados en la resolución. Sin embargo, el monto no fue precisado en la sentencia y por su complejidad no fue posible calcular el monto correspondiente al cierre de los Estados Financieros con corte al 31 de diciembre del 2023.	Corregido

En lo que respecta al hallazgo número seis, su evaluación de la provisión por sentencia del proceso laboral, aquí básicamente esta observación iba dirigida, aquí no estaba registrado un proceso judicial, el cual ya contaba con una sentencia, sin embargo, ya durante el período 2024, ya esta situación se encuentra subsanado.

# INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

## Actas de Consejo Directivo

### RESUMEN DE SEGUIMIENTO DE HALLAZGOS DE PERIODOS ANTERIORES

#### SEGUIMIENTO DE CARTAS DE GERENCIA 2023



Nº	Hallazgo	Estado actual
7	<p>No se ha llevado a cabo el proceso de autorización, mediante razón de apertura de los libros legales por parte de la Auditoría interna</p> <p>Condición:</p> <p>En la revisión efectuada se determinó que libros legales no cuentan con la autorización mediante razón de apertura por parte de la Auditoría Interna de la institución.</p>	<p>Corregido</p> <p>A la fecha de emisión de este informe ya se cuenta con la solicitud.</p>

Durante el hallazgo número siete, este hallazgo va dirigido a que no se lleva a cabo el proceso de autorización, para la apertura de los libros legales por parte del Auditoría Interna, aquí mediante la obtención de evidencia.

#### Libros legales

Determinamos que a la fecha de corte auditada la Institución no contaba con libros legales con la autorización formal de la auditoría interna, no obstante, se obtuvo conocimiento de que durante el periodo 2025 y con el fin de cumplir con esta situación la administración llevo a cabo la valoración de alternativas de sistemas para la implementación de los libros legales contables de forma electrónica, siendo ARGOS el sistema elegido para dicho fin. Esta situación está asociada al hallazgo no.7 incluido en el anexo de esta carta.

Identificamos, que ya, para el período auditado, ya se contaba y podemos contratar la autorización formal por parte de la Auditoría Interna, para la apertura de los libros legales, por lo tanto, esta situación ya se encuentra subsanada.

### RESUMEN DE SEGUIMIENTO DE HALLAZGOS DE PERIODOS ANTERIORES

#### SEGUIMIENTO DE CARTAS DE GERENCIA 2023



Nº	Hallazgo	Estado actual
8	<p>Inconsistencias en base de datos de beneficios otorgados</p> <p>Condición:</p> <p>Al revisar la Base de datos de beneficios otorgados por el IMAS durante el periodo terminado el 31 de diciembre de 2023, encontramos las siguientes condiciones:</p>	<p>En proceso</p> <p>En el resultado de la revisión del apartado de gastos se describe el estado de este hallazgo al 31/12/2024.</p>

Como hallazgo número ocho, inconsistencias en bases de datos de beneficios otorgados, aquí como parte del procedimiento, para atender esta situación, solicitamos la base de datos y aceptamos todo el análisis de la diferente información, que se contemple en la misma.

# INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

## Actas de Consejo Directivo



42

### Resultado de la revisión

Según los resultados de las pruebas y el análisis efectuado a las partidas de gastos, consideramos que la cuenta presenta un nivel de riesgo bajo a la fecha de corte, sin embargo, consideramos importante resaltar las siguientes situaciones:

Como parte del seguimiento al hallazgo no. 8 del anexo de esta se hizo una revisión de la integridad de la base de datos de subsidios entregada y se determinaron inconsistencias en esta, por ejemplo:

- Existen 6.002 líneas de la columna "Pobreza\_SINIRUBE\_Fecha" del año 1900.
- 1206 líneas que no poseen información en la columna de motivo
- 6.089 registros de la columna "Cuenta de Pobreza\_SINIRUBE\_Desc" que están en blanco.
- 8.243 líneas de la columna "Cuenta de Pobreza\_SINIRUBE\_Fecha" que están en blanco.



Sin embargo, a la fecha de revisión, todavía implicamos ciertas inconsistencias, las cuales se derivan de líneas que tal vez deberían de tener información, pero no tienen cierta información o que están en blanco, las cuales detallamos aquí, por lo tanto, esta situación, al igual que el periodo 2023, se encuentra en un estado de proceso.

### RESUMEN DE SEGUIMIENTO DE HALLAZGOS DE PERIODOS ANTERIORES

#### SEGUIMIENTO DE CARTAS DE GERENCIA ANTERIORES



Año	Asunto	Observación	Estado actual
2022	Estructura de Gobierno Institucional	<p>Es nuestro criterio que se requiere prestar atención a los siguientes aspectos mínimos que cualquier entidad debe implementar para el mejoramiento de su estructura de gobierno institucional:</p> <p>a. Elaborar un plan interno de riesgos que permita determinar la existencia de brechas entre lo planeado en relación con los resultados obtenidos con el monitoreo llevado a cabo.</p> <p>b. La elaboración del marco normativo de actividades, responsabilidades, procesos, etc., debe considerar toda la entidad y en caso de que no se pueda abarcar la totalidad, priorizar sobre aquellos procesos y/o áreas consideradas críticas. Esencial que todo el personal conozca de este marco y para esto se debe asegurar que el mismo se encuentre disponible para consulta, realizar ejercicios de socialización de este marco y asegurarse que todo el personal conoce y entiende la normativa.</p> <p>c. Garantizar que se cuenten con herramientas y canales para la comunicación oportuna de información, indicadores y resultados entre las diferentes áreas y que permita a los tomadores de información contar con insumos relevantes y oportunos.</p>	<p>Corregido</p> <p>A la fecha de emisión de este informe, esta observación se encuentra corregida.</p>

Entonces, en lo que respecta ya Cartas de Gerencia, más de periodos tras anteriores, en lo que respecta la Carta de Gerencia del pedido, aquí se había acotado una observación en cuanto a la estructura del Gobierno Institucional, básicamente, se indicó que, no se contaba con ciertos aspectos mínimos, para mejorar la estructura del Gobierno Institucional, que obtuvimos toda la evidencia de todas las acciones implementadas por la entidad, para atender esta observación, por lo cuento ya contamos con evidencia, para este mejoramiento.

### RESUMEN DE SEGUIMIENTO DE HALLAZGOS DE PERIODOS ANTERIORES

#### SEGUIMIENTO DE CARTAS DE GERENCIA ANTERIORES



Año	Asunto	Observación	Estado actual
2021	Revisión de expedientes de beneficios otorgados.	Recomendamos actualizar y analizar la información requerida en el otorgamiento de beneficios como mejora al proceso de gestión del manejo de los recursos del IMAS.	<p>Corregido</p> <p>El Reglamento para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de Beneficios, Subsidios y Transferencias Monetarias del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) fue actualizado en setiembre 2024.</p> <p>El Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de Beneficios, Subsidios y Transferencias Monetarias por parte del Departamento de Acción Social y Administración de Instituciones del Instituto Mixto de Ayuda Social, fue actualizado a su versión 2 en julio del 2024.</p>

# INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

## Actas de Consejo Directivo



43

Así, como una observación correspondiente del periodo 2021, el cual recomendaba actualizar y analizar información requerida en los otorgamientos de beneficios, como mejora, para el proceso de gestión del manejo de recursos del IMAS, aquí podemos verificar que, ya se encontraba con los diferentes manuales, por lo tanto la situación ya se encuentra corregida.



Básicamente, podemos identificar que, en lo que respecta, para el periodo auditado, solo se presenta una observación, debido al incumplimiento de una política institucional, la cual sin embargo, ya se presenta atendida por la administración y en los que respectan los hallazgos de seguimiento, podríamos decir que gran parte ya se encuentran atendidos por la administración y si bien, los que se encuentran en un estado en proceso, ya presentan acciones por parte de la administración, para poder atender lo mismo, si es un corto o mediano plazo, se va a consultas y observaciones por parte de los jefes.

**Yorleni León:** Muchas gracias, doña Sylvia.

¿No sé, si tienen algún comentario o duda o consulta, que quisieran plantearle a los auditores?

Don Jafeth, adelante.

**Jafeth Soto:** Gracias.

¿Ya, esto sería toda la presentación de los señores auditores o todavía falta algo más?

**Sylvia Gamboa:** Falta la parte de Tecnologías de Información.

**Jafeth Soto:** Ok, ¿entonces, si me lo permite doña Yorleni, para referirme?

**Yorleni León:** Sí, claro, adelante.

**Jafeth Soto:** Gracias.

Únicamente, referido al único hallazgo que presenta en los estados financieros, debo decirle al Consejo Directivo, esto refería a un incumplimiento en la política de clasificación de viviendas no concesionados, en cuanto que algunos activos están clasificados como eventualmente, como activos, algunos bienes están como activos y no superaban el monto mínimo de valor, para que sean considerados activos como tal, y por lo tanto, ya desde incluso antes de iniciar esta etapa con los señores de la Auditoría Externa, está cumplido y está corregido, incluso antes de que haya sido

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
Actas de Consejo Directivo



44

alertado por los señores de la Auditoría Externa, por lo tanto, por dicha podríamos estar diciendo que, el único hallazgo, no va a implicar en ningún plan de acción, porque ya está atendido desde abril, desde hace cuatro meses.

Lo otro, que quería aprovechar este espacio, para abordar en el tema, es referido a un tema que se abordó en el estudio, no obstante, perdón, en el informe de Auditoría Externa, no obstante, que no queda ni como hallazgo, ni como salvedad, pero que queda una afirmación, me refiero específicamente a la página diecisiete de los señores de la Auditoría Externa de la Carta Gerencia, en donde se afirma lo siguiente y tiene que ver con el tema del FIDEIMAS, se afirma que referido a un análisis efectuado, respecto al FIDEICOMISO, indican lo siguiente:

El comité directores, conformado por cinco personas con derecho a voz y voto, los cuales corresponde a la Presidencia Ejecutiva del IMAS o su representante, al Subgerente de Desarrollo Social o su representante, al Ministro de Agricultura y Ganadería o su representante, al Ministro de la Condición de la Mujer o su representante y el Gerente de la Unidad Ejecutora, eso es importante mencionar que ya cambió, que de hecho ya el año pasado la Gerente de la Unidad Ejecutora, no ocupa un puesto directivo, sino que más bien ocupa la persona que ejerce como Presidente, como Director Ejecutivo de staff, eso fue una reforma que se hizo incluso desde el 2024, cosa que no se dice aquí, al cierre con corte al 31 de diciembre 2024 y, para esa fecha, ya el cambio se había materializado.

Sin perderme en este tema, quiero también ampliar de que se sigue diciendo, el Comité Director, tiene responsabilidades relacionadas con la dirección de las políticas financieras y operativas del FIDEICOMISO, más adelante concluye lo siguiente:

Bajo este escenario, a nuestro criterio, es decir, criterio de los Señores de la Auditoría Externa, el IMAS si mantiene control sobre el FIDEICOMISO, al contar con dos miembros con voz y voto en el Comité Director, con respecto a tres miembros individuales, además de contar con la figura de Fideicomitente y Fideicomisario Principal, por lo tanto, recomendamos efectuar un análisis exhaustivo de la aplicación de la norma NICSP 35, es decir, se concluye que en el Comité Director, ellos logran constatar, porque lo afirman así, en el punto cuatro sub inciso dos, en que dicen que el Comité Director, tienen responsabilidades relacionadas con la dirección de las Políticas Financieras y Operativas del Fideicomiso, no obstante, también reconocen que el IMAS, no tiene mayoría en ese Comité Director, no tiene tres votos, que son los que requiere, para poder tomar un acuerdo, ese comité director son cinco, por lo tanto se requieren al menos tres votos, el IMAS tiene dos votos, a pesar de ello, ellos concluyen que el IMAS si tiene control, porque son dos, en relación a tres votos, que están dispersos en uno, uno y uno en otras instituciones.

No obstante, yo quiero nada más dejar constando en actas, de que difiero de tal afirmación, porque en el párrafo veintidós, de la NICSP 35, es claro en decir lo siguiente, dos o más entidades controlan de forma colectiva otra entidad, cuando deben actuar de forma conjunta, para dirigir las actividades relevantes, en estos casos, dado que ninguna entidad individual puede dirigir las actividades sin la cooperación de las otras, ninguna controla individualmente a la otra entidad, cada entidad contabilizaría su participación en otra entidad, de acuerdo con la NICSP relevantes,

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
Actas de Consejo Directivo



tales como la NICSP 36, NICSP 37 o las NICSP, que tratan de instrumentos financieros que son la 28, 29 o 30..

Este párrafo, que les acabo de leer, es claro en decir de que, no se puede considerar si los Señores de Auditoría Externa, están afirmando de que es el Comité Director, el que dirigen las acciones, y voy directamente a lo que comentaron, es el Comité Director, el que dirigen las Políticas Financieras y Operativas en FIDEICOMISO, y por otro lado, se señala que, en ese Comité Director, solo se tiene dos votos, es decir, se tiene que actuar de manera conjunta, para conseguir un tercer voto, este párrafo veintidós, de la NICSP 35, es claro en decir de que si se tiene que actuar de manera cooperativa, para dirigir las actividades relevantes del FIDEICOMISO, no puede aplicarse la NICSP 35, que es de consolidación, tiene que valorarse la 36, la 37 o la 28, 29 o 30, es por ello, de que a pesar, de que aquí no queda un hallazgo o una salvedad, debo dejar latente que difiero de lo concluido por el señor de la Auditoría Externa, porque el párrafo veintidós de la NICSP 35, es claro de que sí en donde se dirigen las acciones relevantes, las operaciones relevantes del FIDEICOMISO, se tiene que actuar de manera conjunta, una por sí sola, no tiene control y si no hay control no aplica la Ley SP 35. Muchas gracias.

**Yorleni León:** Gracias, don Jafeth.

Yo antes, de darle la palabra a don Ricardo, quisiera consultarles, ¿si este tema lo vieron antes del informe, ya lo habían abordado?

**Jafeth Soto:** Sí, correcto, de hecho, se estaba señalando como una salvedad y después de estas aclaraciones que le remitimos, fue eliminado como salvedad, y no queda ni como hallazgo, pero tampoco se elimina por completo del informe.

**Yorleni León:** Listo, muy bien, perfecto, gracias, Jafeth, don Ricardo, por favor.

**Ricardo Montenegro:** Sí, muchas gracias.

Sí, se vio, de hecho cuando dije que casi estaban por optar las normas, en una totalidad, la que falta analizar es esta norma, inclusive los mismos estados financieros del IMAS, así lo indican, sí, con un valor agregado y más que un tema, y no quiero entrar en un tema técnico, porque no es el momento, sí, lo dejamos en la Carta Gerencia, para que lo evalúen, ese es nuestro criterio, ¿qué tiene que hacer la administración?, evaluarlo, para ver de ese 35% de la norma, que establece el mismo IMAS, en sus estados financieros, tiene que aplicar o no, no es un hallazgo, no es una llamada de atención, es analícenlo, sí, hay otros temas también como la figura del FIDEICOMISO, entre otros, y, lo que hemos visto de Directrices de Conta Nacional, en otras instituciones que mantienen FIDEICOMISOS iguales, inclusive, concilien con Conta Nacional, les ha dicho primeramente deberían de consolidar, no es un hallazgo, insisto, es más nuestra recomendación y nosotros lo vemos desde el punto de vista, entonces, para que cierren la brecha, analícenlo, pero no, no es un hallazgo, porque no se ha adoptado la norma con tal, pero nada más que se analice.

**Yorleni León:** Muchas gracias, don Ricardo.

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
Actas de Consejo Directivo



46

Yo, debo decir que Jafeth, me ha mantenido mucho al tanto sobre este tema, porque efectivamente, desde hace rato se viene hablando de esa figura que tenemos FIDEICOMISO, IMAS, y la capacidad de control que tenemos sobre esta Junta Directiva, sobre este Consejo Administrativo y demás.

Esto, me parece que en función, incluso de unas observaciones que se ven en hacienda o en la contraloría, pero debo decir que Jafeth, ha venido trabajando insistente en aclarar este tema y si Jafeth, no me corrige, entiendo que ya a nivel de Hacienda, este es un tema ya superado, ¿Jafeth?

**Jafeth Soto:** A nivel de contraloría.

**Yorleni León:** De Contraloría, perdón sí.

**Jafeth Soto:** En el sentido de que, ellos nos habían puesto las disposiciones el de FOE PIS 12-2023, si no me equivoco, el cual ya ellos dieron por cumplido, razonablemente la revelación fiel de FIDEIMAS, dentro de los estados financieros del IMAS, siendo que esa revelación no fue la NICSP 35, y aun así, dieron por cumplido satisfactoriamente, y por otro lado, la Contabilidad Nacional, si se ha referido en cuanto a lo siguiente, han dicho que ellos no le pueden.

**Yorleni León:** Jafeth, pero perdón.

**Jafeth Soto:** Sí.

**Yorleni León:** Tal vez, para no ahondar, porque efectivamente, esta no es una situación como preocupante, dentro del informe de la auditoría que tenemos en este momento, nada más lo traje a colación, para primero, para la tranquilidad de las señoras y los señores directores, en términos de saber que ya es un tema que usted lo ha venido trabajando con su equipo de apoyo y que ya más bien, a nivel de la contraloría, como usted lo señaló, ya es como una etapa superada, en todo caso, prestaremos atención a los establecidos por ustedes en el informe, y yo diría Jafeth, que podríamos sentarnos con doña Silvia, la gerente, para revisar a ver si hay algo más que podamos hacer, y si no, de qué forma, para el próximo año, ya ni siquiera lo vemos reflejado en términos de lo que es la redacción del informe, ¿le parece?

**Jafeth Soto:** Claro, doña Yorleni.

**Yorleni León:** Muy bien, perfecto, muchas gracias.

Entonces, vamos a continuar, entiendo que nos falta el informe de parte de Tecnologías de Información, así es que si gusta, iniciamos por favor, gracias.

**Sylvia Gamboa:** Sí, señora.

**Yorleni León:** Yo tengo una queja y es que ese logo, no es el logo de nosotros, hay que poner el logo que es.

**Ricardo Montenegro:** Perfecto, muchas gracias.

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
Actas de Consejo Directivo

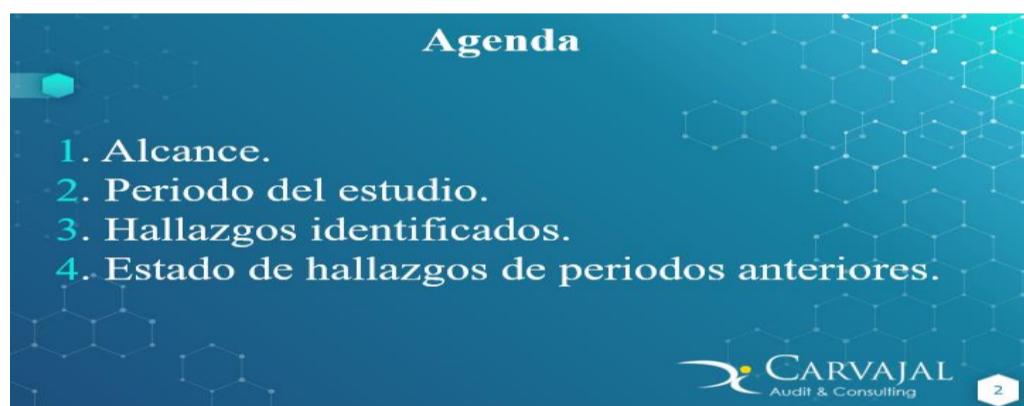
Auditoría Interna.  
Legalización de Libros  
47

**Sylvia Gamboa:** Adelante, compañero.

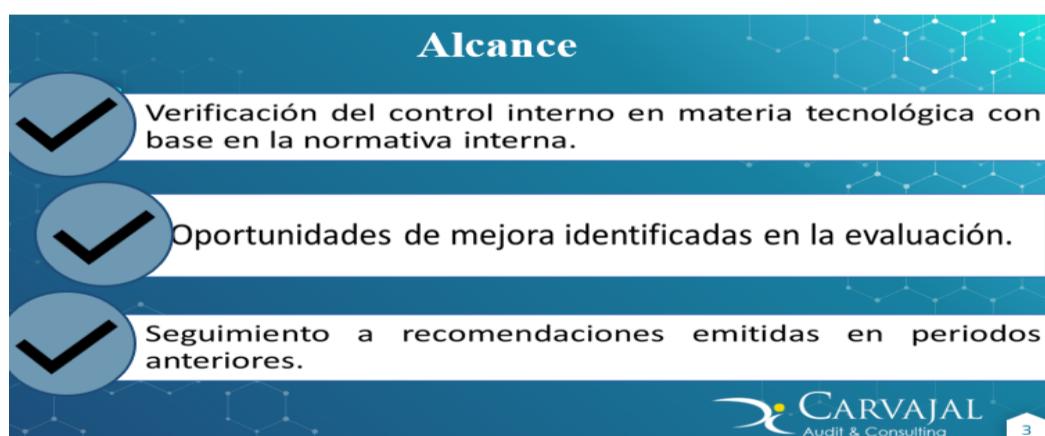
**Fabián Cordero:** Gracias.



Bien, pasaríamos al informe de Auditoría de Tecnologías de Información.



Básicamente, les vamos a comentar el alcance, el periodo del estudio, los hallazgos identificados y el estado de los hallazgos de periodos anteriores.



Con respecto al alcance, valoramos el cumplimiento de control interno en materia de tecnologías de información, con base a la normativa interna establecida por el IMAS, en materia de Tecnologías de Información, identificamos alguna oportunidad de mejora en la evaluación y también le dimos seguimiento a las recomendaciones emitidas en períodos anteriores.

### Periodo del Estudio

El estudio se realizó durante los meses de junio y julio del 2025 y corresponde a la auditoría del periodo 2024.

 CARVAJAL  
Audit & Consulting

Con respecto, al periodo del estudio, lo realizamos durante los meses de junio y julio del presente año y corresponde a la auditoría del periodo 2024.

### Hallazgos del periodo

 CARVAJAL  
Audit & Consulting

Con respecto a los hallazgos del periodo, se identificó un hallazgo.

#### HALLAZGO 01: FALTA DE REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN A NORMATIVA DE TI. RIESGO BAJO.

##### CONDICIÓN:

Producto de la revisión efectuada a la documentación suministrada como evidencia para el proceso de auditoría se determinó que, existen algunos documentos que no han sido revisados ni actualizados durante los últimos años, específicamente.

 CARVAJAL  
Audit & Consulting

El cual menciona, falta de revisión y actualización a normativa de TI, específicamente producto de la revisión.

# INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

## Actas de Consejo Directivo

Auditoría Interna  
IMAS  
Legalización de Libros

49

Documento	Fecha de última revisión/actualización
Plan de Continuidad de TI (v3 - dic2020)	Diciembre 2020
Estándar Desarrollo TI (v3-2018)	Junio 2018
Metodología de Proyectos TI (v1_1-2018)	Junio 2018
Reglamento del comité gerencial de tecnologías de información del Instituto Mixto de Ayuda Social	Enero 2017
Política de seguridad física y ambiental	Octubre 2009
Reglamento para el uso y control de las tecnologías de información del Instituto Mixto de Ayuda Social	Octubre 2010
Política para implementación de infraestructura tecnológica	Noviembre 2009
Política de control de acceso lógico	Julio 2017
Procedimiento para la administración de accesos, cuentas de personas usuarias y perfiles o roles	Diciembre 2017

En esta normativa, identificamos que, por ejemplo, el plan de continuidad TI, los estándares de desarrollo, la metodología de proyectos, el Reglamento del Comité Gerencial de Tecnologías de Información, la Política de Seguridad Física y Ambiental, el Reglamento para el Uso y Control de las Tecnologías de Información, la Política para la Implementación de Infraestructura, la política de Control de Acceso Lógico y el Procedimiento para la Administración de Accesos de Cuentas y de personas usuarias y perfiles y roles, deben ser revisadas y actualizadas, y aquí, como vemos, existe documentación que no se ha revisado o actualizado en su totalidad, desde enero del 2017.

RECOMENDACIONES:
<u>Al Área de Tecnología de Información:</u>
1. Valorar la posibilidad de establecer una periodicidad para la revisión y actualización (al menos una vez al año) de documentación asociada a normativa de TI que sufra cambios de acuerdo con su operatividad, para atender esta actividad se recomienda asignar a un colaborador como responsable.
2. Valorar la necesidad de implementar y mantener un registro formal de las revisiones y actualizaciones de los próximos documentos del Área de Tecnologías de Información, incluso en los casos en que no se realicen modificaciones, permitiendo así una trazabilidad formal y el cumplimiento de los plazos establecidos en la normativa vigente. Este registro correspondería a un historial de versiones específicamente a la documentación asociada al Área de Tecnologías de Información
3. Colocar en prioridad de revisión y posible actualización la documentación señalada en la condición de este hallazgo.

 CARVAJAL  
Audit & Consulting

8

Entonces, aquí la recomendación es valorar esa posibilidad, apegándose a los lineamientos internos, para poder efectuar una revisión y actualización de esta documentación asociada a la normativa de TI, valorando la necesidad de implementar y mantener un registro formal de las revisiones efectuadas de forma anual, y colocar en prioridad la revisión, la actualización de la documentación, que vimos más adelante.

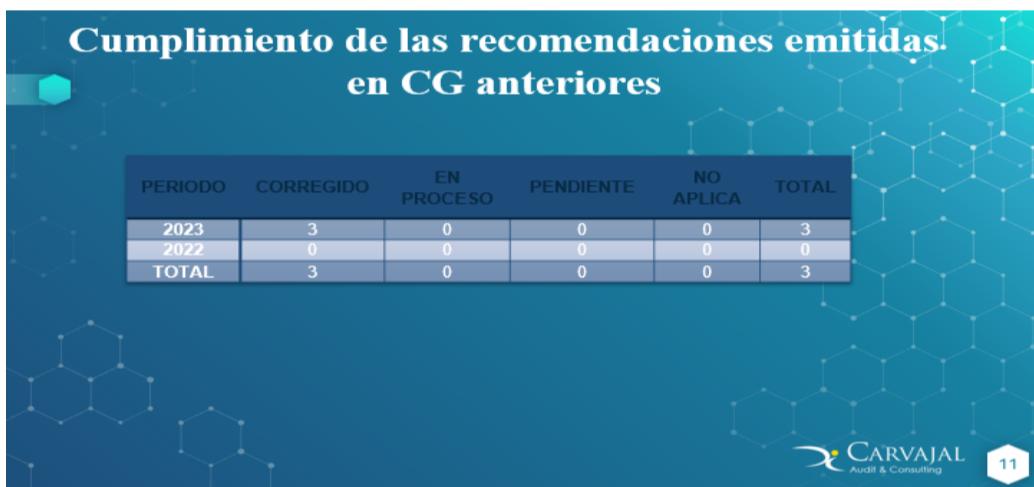
COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN:
La normativa institucional establece que la revisión debe realizarse cada tres años. En su momento, TI propuso alinearla con el PEI institucional, cuyo ciclo es aproximadamente de cuatro años. El IMAS cuenta con un Manual de confección de normativa institucional al cual TI debe apegarse, y que ya contempla la sección de "Revisión y Actualización". Asimismo, no es posible agregar apartados adicionales a la normativa, ya que se encuentra sujeta al estándar institucional. En caso de requerir la incorporación de un registro de revisiones, la solicitud deberá gestionarse con Planificación, dado que este registro podría variar o incrementarse con el tiempo, afectando su administración.

 CARVAJAL  
Audit & Consulting

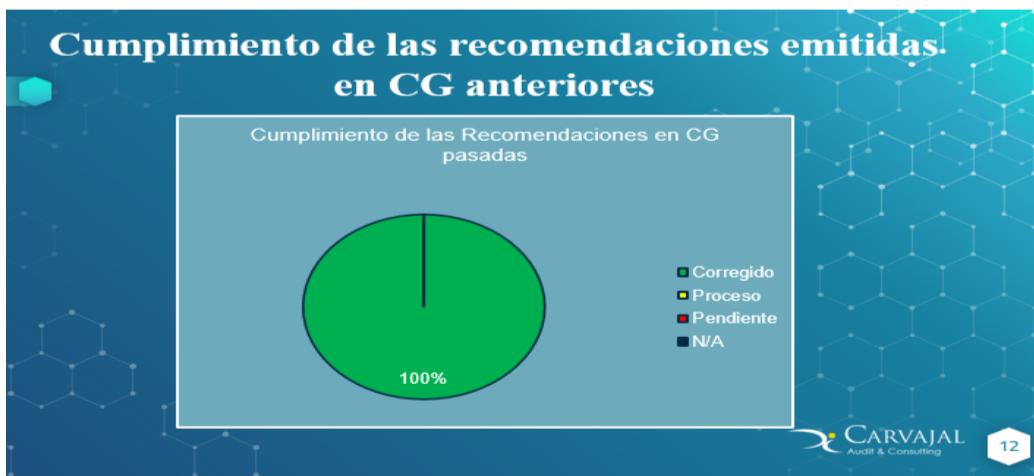
9



Con respecto, al seguimiento de hallazgos de auditorías de periodos anteriores.



Existen tres hallazgos, correspondientes al periodo anterior 2023.



Cabe mencionar que, de esos tres hallazgos, los tres, para este periodo auditado, fueron corregidos.

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
Actas de Consejo Directivo

Auditoría Interna  
imas  
Legalización de Libros

51

CG	HALLAZGO	ESTADO
2023	A.1. Marco normativo para el uso de inteligencia artificial	Corregido
2023	C.1 Manuales desactualizados	Corregido
2022	A.1 Informes de evaluaciones de riesgos tecnológicos	Corregido

**CARVAJAL**  
Audit & Consulting

Específicamente, los hallazgos que tienen que ver con el Marco Normativo para el Uso de Inteligencia Artificial, los manuales que se encontraban desactualizados y el Informe de Evaluaciones de Riesgos Tecnológicos, también fue corregido.

De forma resumida, ese es el Informe de Tecnologías de Información, el informe también tiene una matriz o un anexo de riesgos, en el cual se presenta una valoración de cada uno de los puntos evaluados, con su nivel de riesgo, en el cual la gran mayoría tiene un riesgo bajo o normal, producto de las pruebas tanto sustantivas como de cumplimiento, que efectuamos durante el proceso.

Quedamos sujetos a cualquier consulta, duda que tengan del informe.

**Yorleni León:** Muchísimas gracias.

**Fabián Cordero:** Con gusto.

**Yorleni León:** ¿Don Luis Adolfo, no sé si usted tiene algo que agregar?

**Luis Adolfo González:** Buenas noches, doña Yorleni.

No, de momento no, creo que hay un espacio, para mostrar el Plan de Trabajo de Atención a los Hallazgos, creo que tal vez ahí, hablaría puntualmente en esto y de nuestra parte, aceptamos el hallazgo, que efectivamente ya tenemos una situación de mejora.

**Yorleni León:** Entonces, más bien, don Luis Adolfo, yo diría que veamos de una vez su presentación, para los directores, porque de repente van a preguntar algo los directores, que ya usted lo está planteando en su propuesta de resolución.

**Luis Adolfo González:** Ok, perfecto.

Voy a compartir la presentación, ¿se ve?

**Yorleni León:** Sí, adelante.

**Luis Adolfo González:** Sí.

# INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

## Actas de Consejo Directivo



52

**A.1 FALTA DE REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN A NORMATIVA DE TI**

1. Valorar la posibilidad de establecer una periodicidad para la revisión y actualización de documentación asociada a normativa de TI.
2. Valorar la necesidad de implementar y mantener un registro formal de las revisiones y actualizaciones de los próximos documentos del Área de Tecnologías de Información.
3. Colocar en prioridad de revisión y posible actualización la documentación señalada en la condición de este hallazgo.

**Plan de acción:**

- 1. Se notificará anualmente la realización de un diagnóstico – se nombrará un encargado de dicho proceso. Se colocará en la Intranet las versiones aprobadas.
- 2. Se confeccionará una sección de "Control de Versiones" en cada documento normativo.
- 3. Se informará a lo interno del Área cual es la priorización de la normativa a actualizar en los próximos períodos.

Muy bien, como lo presenta don Fabián, de la firma de auditores, se encuentra un hallazgo, que resume también, para que quepa en la filmación, empecemos por la falta de revisión y actuación de la normativa de TI, efectivamente, en el Área de TI, hay aproximadamente unos 35 políticas y unos 25 procedimientos, en los cuales se les hacen revisión constante, pero en algún momento en la combinación de actividades técnicas tecnológicas, más la revisión normativa, se nos escapa el alcance, entonces quedan algunas como las que, bien señala la firma, sin revisar o actualizar, quizás sí se revisan y puntualmente si hay alguna necesidad en algún procedimiento, se hace lo propio.

Entonces casi que, resumiendo el hallazgo, la Auditoría Externa recomienda valorar las posibilidades de hacer una prioridad de la revisión, valorar también la necesidad de implementar, meter un registro formal y colocar en prioridad la revisión y posibilitación, esas valoraciones prácticamente ya las tenemos hechas y en vista de que sí creemos conveniente, hacer una periodicidad o establecer la periodicidad, para la revisión, y mantener un registro de revisiones, ya esto ya casi que se da por hecho que lo vamos a hacer.

Por tal razón, el Plan de Acción consistirá en que se notificará a la Gerencia General y también al interno del Área de TI, que estaremos haciendo una revisión anual de la mayoría de los documentos, enfocados en los que eventualmente también tienen una incidencia de cambio puntual, porque cambia la tecnología, porque cambia el proceso o porque cambia alguna circunstancia que amerite el cambio de la normativa.

Y, luego, se va en el mismo documento de la normativa, a establecer una sección, donde se diga cuál es la referencia del documento que cambia, y vamos almacenar los cambios de la normativa, conforme se vayan haciendo, es decir, si hay una versión adicional, producto de la revisión y del cambio, se va a poner ahí el señalamiento de cuál es ese documento, y se va a mantener en un repositorio, el cambio correspondiente, para que eventualmente, si se le quiere ir a una versión anterior del cambio, se pueda identificar qué fue lo que cambió, entre una versión y otra.

Y, finalmente, a lo interno del Área de TI, con la correspondiente con la Gerencia General, para mantenerla al tanto de los detalles, se va a establecer una apreciación de la normativa, también en estas medidas, se va a definir que una persona en el Área

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
Actas de Consejo Directivo



de TI, se le va a dar el rol del control de las modificaciones y también de las revisiones correspondientes y la distribución que se haga, para que se haga esto de un proceso sostenido en el tiempo.

Básicamente, esa es doña Yorleni y señores del Consejo Directivo y compañeros de planta, de la atención o el plan de acción, para las recomendaciones de la Auditoría Externa.

Quedo atento a las preguntas.

**Yorleni León:** Muchas gracias, Luis Adolfo.

**Luis Adolfo González:** Con todo gusto.

**Yorleni León:** Muchas gracias.

Nuevamente, abro el espacio, para consultas o dudas que tengan, con respecto a la propuesta que nos ha hecho la auditoría, sobre este tema y don Luis Adolfo, como medidas de reparación.

¿No, ninguna?

Entonces, ¿pregunto si nos queda alguna presentación adicional?

**Ricardo Montenegro:** No.

**Silvia Castro:** Sí, señora, el Plan de Trabajo de la Atención de la Auditoría.

**Luis Adolfo González:** Doña Yorleni, doña Silvia, estoy también en una actividad aquí, de un curso de capacitación que envía el MICITT, entonces estoy como en los dos lugares, si me pudieran retirar, les agradecería mucho.

**Yorleni León:** Vamos a darle permiso, porque hoy hacen examen en ese curso.

**Luis Adolfo González:** Exactamente, y no quiero quedarme.

**Yorleni León:** Muchas gracias, Luis Adolfo, buenas noches, muy amable, gracias.

**Luis Adolfo González:** Muy amable a todos, que tengan buenas noches, hasta luego, chao

Al ser las dieciocho horas con diecinueve minutos, se retira de la sesión, de manera virtual el Sr. Luis Adolfo González Alguera.

**Yorleni León:** Muy bien, si no tenemos más temas, yo diría que también podríamos decirle a doña Sylvia Gamboa, a don Fabián y me parece que hay alguien más de la empresa, también que les damos las gracias por acompañarnos y gracias por la presentación y, nos parece muy bien, muy interesantes los resultados que fueron revelados en la auditoria, muchísimas gracias.

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
Actas de Consejo Directivo



54

**Ricardo Montenegro:** No, de nuestra parte agradecer, por depositar la confianza en mi representada, también, yo creo que es bueno decirlo, desde el año 2020, como firma, no veíamos el IMAS, y yo personalmente desde el año 2016, tampoco veía a la institución, me parece que pueden estar tranquilos con los resultados obtenidos y en lo que es el proceso de la opción a las normas contables, he visto un proceso bastante serio por parte del IMAS, y si lo comparo con otros instituciones que conozco, prácticamente son de los primeros que han de estar finalizados, en lo que es la opción a normas y cada vez vemos en la Carta de Gerencia, con menos hallazgos, llamémosle así, eso también se ve que hay una buena cultura de control, pero tal vez quisiera resaltar eso, lo que ha sido la formalidad y la seriedad, con lo que se han adoptado las normas contables y ahí, ha resultado prácticamente un cumplimiento de casi que de un 100%, me parece que hay que tomarlo en cuenta entre dentro de estos procesos. Y, muchas gracias y, para cualquier consulta adicional, siempre estamos hablando.

**Yorleni León:** Yo, le cuento don Ricardo, aquí entre paréntesis que en Consejo de Gobierno, vemos muchos temas que están vinculados con el tema de la eficiencia Cumplimiento de Norma en las Instituciones, y yo debo decirle que yo, siempre que se hacen esas presentaciones, por ejemplo, ayer se presentó el Índice de Mejores Regulatorias, y yo debo decirle que el IMAS siempre está, si no en el primer lugar, estamos en el segundo lugar, pero siempre estamos ranqueados ahí, entonces, solo por molestar, siempre pregunto al que expone, ¿qué dice ahí, cómo se llama esa institución?, solo, para que lo tengan que decir en micrófono, IMAS ocupa el primero, el primer lugar, yo debo decirle que, este equipo ha hecho un gran trabajo, doña, Silvia, don Felipe, toda la gente del área, que trabaja con Jafeth en Tesorería, en Contabilidad y demás, hace un extraordinario trabajo y la verdad, es que yo en Consejo de Gobierno, me siento super satisfecha de ver que siempre estamos ranqueados ahí, en los primeros lugares.

**Ricardo Montenegro:** Y, que venga un tercero a ratificárselo, todavía le da más respaldo y puede presumir en Consejo de Gobierno, con ese indicador.

**Yorleni León:** Se lo agradecemos mucho, muchas gracias a los tres entonces y vamos a continuar nosotros, gracias.

**Fabián Cordero:** Buenas tardes, gracias a ustedes.

**Ricardo Montenegro:** Con todo gusto, hasta luego.

**Sylvia Gamboa:** Buenas tardes.

Al ser las dieciocho horas con veintidós minutos, se retiran de manera virtual el Sr. Fabián Cordero Navarro, la Sra. Sylvia Gamboa Loaiza, el Sr. Ricardo Montenegro Guillén.

**Yorleni León:** Muy bien continuamos entonces, ¿quién sigue ahora, doña Silvia?

**Sylvia Castro:** Don Jafeth, doña Yorleni, continuaría con la presentación del Plan de Trabajo para la Atención de los Hallazgos de la Auditoría General.

**Yorleni León:** Vamos, don Jafeth.

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
Actas de Consejo Directivo



**Jafeth Soto:** Muchas gracias.

Realmente acá no traigo ninguna presentación, porque como les decía, el único hallazgo que quedó, era el corregir los activos que no estaban en línea con una resolución de clasificación, de qué bienes son bienes de menor cuantía, cuáles son gastos, cuáles son activos, sin embargo, eso ya estaba atendido con el oficio IMAS-DSA-DPI-200-2025, de fecha del 23 abril, ahí había comenzado la atención desde la Proveeduría Institucional, posteriormente se atendió mediante resolución administrativa de esta Dirección de Soporte Administrativo IMAS-DSA-RESO-0047-2025, y esos activos, ya se había procedido conforme en los asientos SAP, que le fue remitidos, ahí con los consecutivos, porque son muchos, no los voy a citar, pero ya había quedado atendido, por lo tanto, el estado de esta de seguimiento de este hallazgo, hoy mismo queda ya cumplido y así fue remitido, para conocimiento de ustedes.

**Yorleni León:** Perfecto Jafeth, muchas gracias.

Entonces, reitero, ¿si tiene alguna consulta o duda con este tema? Ninguno.

Entonces le damos las gracias a doña Katia Torres y también a doña Silvia Morales, que nos acompañaron y les agradezco que por favor nos permitan continuar con la sesión.

**Silvia Morales:** Buenas noches, gracias.

**Katia Torres:** Buenas tardes.

**Yorleni León:** Buenas tardes, muchas gracias.

Al ser las dieciocho horas con veinticinco minutos, se retiran de manera virtual la Sra. Silvia Morales Jiménez y la Sra. Katia Torres Mora.

**Yorleni León:** Doña Alexandra, tenemos una propuesta de acuerdo.

**Alexandra Umaña:** Sí, señora.

Hago lectura del acuerdo.

**ACUERDO No. 233-08-2025**

**CONSIDERANDOS**

1. Que se llevó a cabo la Licitación Reducida número 2025LD-000003-0005300001 para Contratación de Servicios Profesionales en Auditoría Externa para el año 2024, se adjudicó dicha contratación al Despacho Carvajal & Colegiados Contadores Públicos Autorizados.
2. Que mediante Acuerdo de Consejo Directivo ACD-156-06-2025 comunicado el 24 de junio del 2025 se dio por conocido el documento denominado: *“Informe sobre el encargo para asegurar con seguridad razonable sobre la elaboración de la liquidación presupuestaria al 31 de diciembre del 2024”*.

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
Actas de Consejo Directivo



56

3. Que mediante oficio IMAS-GG-1247-2025 de fecha 21 de agosto del 2025, suscrito por la señora Silvia Castro Quesada, Gerente General, se remiten los siguientes informes finales elaborados por el Despacho Carvajal & Colegiados Contadores Públicos Autorizados.:
  1. Estados Financieros y Opinión de los Auditores Independientes Al 31 de diciembre del 2024
  2. Carta de gerencia CG 1-2024
  3. Informe de Auditoría de Sistemas y Tecnologías de Información CG-TI 2024

**POR TANTO, SE ACUERDA:**

- 1) Dar por conocidos los informes denominados:
  1. Estados Financieros y Opinión de los Auditores Independientes Al 31 de diciembre del 2024
  2. Carta de gerencia CG 1-2024
  3. Informe de Auditoría de Sistemas y Tecnologías de Información CG-TI 2024
- 2) Aprobar los Planes de Trabajo, realizados por las instancias institucionales involucradas, con el objetivo de subsanar los Hallazgos planteados en dichas Cartas de Gerencia (puntos 2 y 3).
- 3) Se instruye a la Gerencia General y Direcciones que ordenen a sus instancias, el cumplimiento de las acciones contenidas en el Plan de Trabajo.

**Yorleny León:** Muy bien, vamos a proceder a votar los votar.

Las señoras directoras y señores directores: Sra. Yorleni León Marchena, Presidente, Sra. Ilianna Espinoza Mora, Vicepresidenta, Sra. Alexandra Umaña Espinoza, Directora, Sra. Floribel Méndez Fonseca, Directora, Sr. Jorge Loría Núñez, Director y el Sr. Ólger Irola Calderón, Director, a favor de la propuesta de acuerdo y de su firmeza.

**Yorleni León:** Vamos a pasar al punto cinco.

**5.2. ANÁLISIS Y EVENTUAL APROBACIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN EN SUBSIDIO CONTRA LA RESOLUCIÓN DE LA GERENCIA GENERAL IMAS-GG-RES-0163-2025, TAO-01-2023, SEGÚN OFICIO IMAS-GG-1246-2025**

**Yorleni León:** Aquí, le voy a dar el uso de la palabra a doña Silvia, adelante, por favor.

**Silvia Castro:** Gracias, doña Yorleni.

Este es un recurso, de los que hemos venido comentando, perdón, un Órgano Procedimiento Ordinario, en relación con la empresa Prides, que le daba el servicio de asignación de citas y atención de las personas usuarias al IMAS, durante muchísimos

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
Actas de Consejo Directivo



años y entonces, a partir de un análisis de los servicios que brinda, que orientó esta empresa, se determinaron algunos períodos en donde no se estaba cumpliendo, con la atención que se había establecido en el pliego de condiciones de la contratación y a partir de la cláusula, que se establece en el contrato, la cláusula penal respecto de las multas, el IMAS inició una serie de procedimientos ordinarios, con el fin de establecer, de imponer esas multas y por supuesto que, entonces percibir lo correspondiente a ellas, se presentó por parte de los expedientados de la empresa, un recurso de revocatoria, ante la Gerencia General, que fue rechazado y corresponde entonces por competencia al Consejo Directivo, conocer de la apelación.

Y, básicamente la propuesta de acuerdo, que respetuosamente sometemos a consideración del Consejo Directivo, es trasladar a la Asesoría Jurídica General para que a partir del análisis del expediente, pueda recomendar este Consejo Directivo, la resolución respecto del recurso de apelación.

**Yorleni León:** ¿Algún comentario con respecto a este tema?, no, entonces conozcamos la propuesta de acuerdo en Alexandra.

**Alexandra Umaña Espinoza:** Hago lectura del acuerdo.

**ACUERDO No. 234-08-2025**

**CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** Que mediante oficio IMAS-GG-1246-2025 de fecha 25 de agosto del 2025, la Gerencia General eleva ante el Consejo Directivo, la apelación presentada en el procedimiento administrativo TA0-001-2023, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 349 de la Ley General de la Administración Pública y el artículo 5 inciso u) del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo Directivo del IMAS.

**POR TANTO, SE ACUERDA**

1.- Trasladar a la Asesoría Jurídica la apelación interpuesta contra el acto final emitido mediante resolución IMAS-GG-0218-2025 y el expediente, que corresponde al procedimiento administrativo TA0-0021-2023, para que prepare una propuesta de resolución y la misma sea conocida por este Órgano Colegiado. Se brinda el plazo de 15 días hábiles.

**Yorleni León:** Muy bien, muchas gracias.

Las señoras directoras y señores directores: Sra. Yorleni León Marchena, Presidente, Sra. Ilianna Espinoza Mora, Vicepresidenta, Sra. Alexandra Umaña Espinoza, Directora, Sra. Floribel Méndez Fonseca, Directora, Sr. Jorge Loría Núñez, Director y el Sr. Ólger Irola Calderón, Director, a favor de la propuesta de acuerdo y de su firmeza.

**5.3. ANÁLISIS Y EVENTUAL APROBACIÓN DE LOS INFORMES DE LABORES  
I TRIMESTRE 2025, SEGÚN OFICIO IMAS-GG-1074-2025. ACUERDO NO.  
235-08-2025**

**5.3.1. INFORME DE LABORES DE LA GERENCIA GENERAL.**

# INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

## Actas de Consejo Directivo



**Yorleni León:** Entonces, de igual manera, le doy la palabra a doña Silvia, para que haga la presentación.

**Silvia Castro:** Muchas gracias, doña Yorleni.

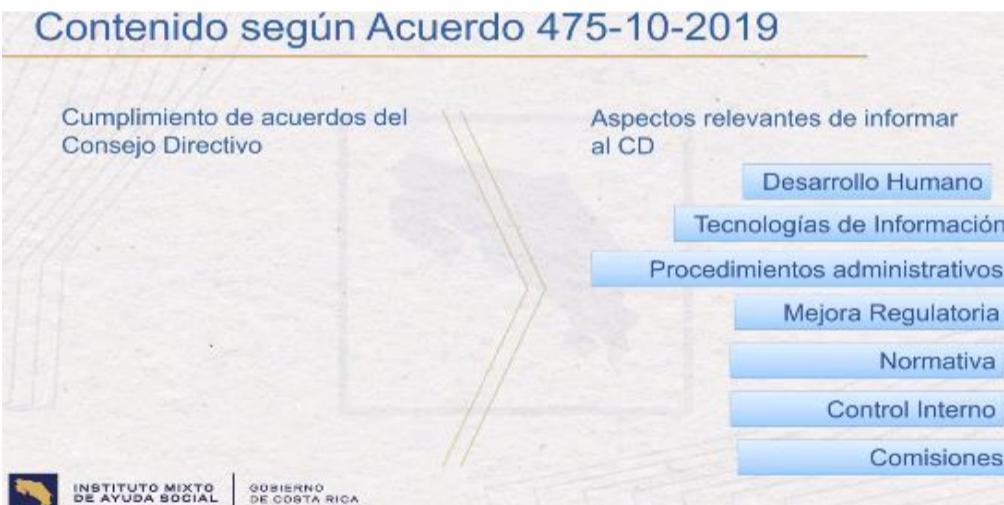
Voy a permitirme compartir un momento la presentación, déme un segundo, me confirma, por favor, si la están viendo.

**Yorleni León:** Sí, doña Silvia, adelante.

**Silvia Castro:** Muy bien, muchas gracias.



Este corresponde, al Informe del Primer Trimestre del 2025 de la Gerencia General.



Que, precisamente, concluye con los informes ya presentados por las tres Direcciones de Desarrollo Social, Soporte Administrativo y Gestión de Recursos, respectivamente, conforme a la estructura que tiene este informe, de acuerdo con lo adoptado por el Consejo Directivo en el 2019, plantea como aspectos relevantes lo relacionado con Desarrollo Humano, Tecnologías de Información, Procedimientos Administrativos, mejora regulatoria, normativa, control interno y comisiones, que son los aspectos que, directamente ve Gerencia General y con el ánimo de no reiterar, asuntos propios de las direcciones con las que la gerencia coordina todo lo relacionado con su gestión.

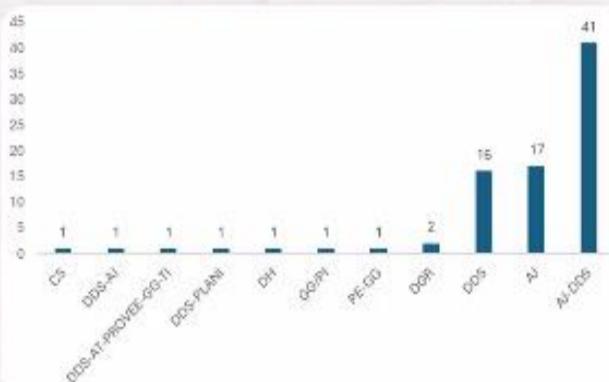
**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
Actas de Consejo Directivo

**Acuerdos Consejo Directivo**

**ACD en proceso de ejecución por año**

Año	Cantidad	%
2018	2	2 %
2019	1	1 %
2020	3	4 %
2022	5	6 %
2023	15	18 %
2024	20	24 %
2025	37	45 %
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100 %</b>

**ACD en proceso de ejecución, según responsable**



Respecto a los acuerdos del Consejo Directivo, tenemos un seguimiento desde el 2018 al 2025, donde hemos hecho a partir de una revisión y depuración de los acuerdos de Consejo Directivo pendientes de cumplir y tenemos entonces, que, para el 2018 hay un 2% de acuerdos pendientes de cumplir, un 1% en el 2019, en el 2020 tenemos un 4%, en el 2022 un 6%, en el 2023 un 18%, en el 2024 un 24% y en el 2025 a la fecha de la presentación de este informe 45% de acuerdos pendientes de cumplir, muchos de estos acuerdos tienen que ver con procesos de titulación que, como en algún momento hemos comentado, no concluyen, hasta que no se dé precisamente el acto de titulación, que es donde se traslada el dominio, se traslada la propiedad, a la persona beneficiaria a la que el IMAS, le está donando el bien inmueble.

Sobre este tema en particular, a partir de unas indicaciones que nos ha dado la Presidencia Ejecutiva, particularmente en el seno del Comité Gerencial, hemos estado analizando todo este tema del proceso de titulaciones, dirigido a revisar precisamente este procedimiento y que seamos mucho más eficientes, en términos de la atención del mismo y el cumplimiento de las metas que se encuentran vinculadas al Plan Nacional de Desarrollo, pero en general, todos los acuerdos se les da ese seguimiento por parte de la Gerencia General y en aquellos casos, en donde los plazos, se han vencido, se considera que hay necesidad de prorrogarlos se han solicitado las prórrogas correspondientes.

**Acuerdos Consejo Directivo**

Acuerdos emitidos por el Consejo Directivo  
I Trimestre 2025

Estado	Cantidad	%
Ejecutados	38	48%
En Proceso	42	52%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100 %</b>

# INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

## Actas de Consejo Directivo



60

Esta es una tabla, de acuerdo con el primer trimestre del 2025, de los acuerdos emitidos por el Consejo Directivo, a la fecha de este trimestre, para tener un 48% de acuerdos en estado ejecución y un 52% en proceso, para un total de 80 acuerdos.

### Asuntos estratégicos DH

Capacitación	Se están realizando las gestiones necesarias para capacitar al personal en el marco del programa IMAS IMPULSA. De acuerdo con el diagnóstico de necesidades identificado a partir de un grupo focal, las acciones se enfocan en tres áreas específicas: valoración social, servicio al usuario y liderazgo.
Reclutamiento y Selección	Se inició con el diagnóstico de Clima organizacional del SINIRUBE, se realizó elaboración y aplicación del instrumento. Se continúa con el seguimiento respecto a los temas priorizados que requieren acciones de mejora según resultados del estudio de clima organizacional a nivel institucional. Se continúa con el proceso de reclutamiento y selección a fin de ocupar los cargos que aún se encuentran vacantes o que vuelven a su condición de vacante por renuncia para la operación de Empresas Comerciales. Se inicia con la investigación para elaboración de la política y plan sobre la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las personas funcionarias de la institución. Se publicó, por parte de la Gerencia General, la Circular IMAS-GG-CIRC-0002-2025 "Aplicación de la modalidad de teletrabajo en el IMAS" elaborada por Desarrollo Humano.
Otras gestiones	Se realizaron las resoluciones de ubicación por reestructuración de las personas funcionarias que laboraban en el Departamento de Atención Integral e Interinstitucional, producto de la supresión de dicha dependencia, de conformidad con lo indicado por la Dirección de Desarrollo Social. Se participó en las reuniones convocadas con el personal del ARDS, UIPER y UCAR Heredia afectado por la reestructuración mediante la cual se unificaron las ARDS de Heredia y Alajuela, se creó ARDS Central Occidente y se trasladó la ULDS de Sarapiquí al ARDS Huetar Norte, con el fin de proponerles la nueva ubicación. Se realizaron y comunicaron las resoluciones de ubicación por reestructuración y las respectivas acciones de personal de las personas funcionarias afectadas por la reestructuración mediante la cual se unificaron las ARDS de Heredia y Alajuela, se creó ARDS Central Occidente y se trasladó la ULDS de Sarapiquí al ARDS Huetar Norte, de conformidad con la propuesta realizada en las reuniones sostenidas con el personal. Se participó en la elaboración de la Circular IMAS-GG-CIRC-0010-2025 "Reorganización Administrativa Parcial donde se aprueba la unificación de las ARDS de Heredia y Alajuela, la Creación del ARDS Central Occidente y el traslado de la ULDS de Sarapiquí al ARDS Huetar Norte" publicada por la Gerencia General. Se ha ejecutado un 19% de los recursos presupuestados en la subpartida de remuneraciones.

Con respecto a asuntos estratégicos de Desarrollo Humano, se continúa con los temas de capacitación, hay un plan aprobado de capacitación, pero particularmente durante el primer trimestre de este año, se ha abocado a la tarea de revisarlo, precisamente, para alinearla a las necesidades del nuevo modelo IMAS Impulsa, entonces en este sentido, a partir de las responsabilidades que se le asignan a las UIPER, de los informes que tiene que rendir, para efectos de IMAS Impulsa, de todo el proceso de atención de las personas usuarias en la línea de lo que establece IMAS Impulsa, se consideró pertinente coordinar con la Dirección de Desarrollo Social, para los efectos de brindar algunas herramientas o un reforzamiento de conocimientos, particularmente a estas Unidades de Planificación Estratégica Regionales, con la idea de que se pueda dotar de los insumos suficientes a las Unidades Locales, para poder hacer un adecuado perfilamiento de las personas y de los hogares.

Con respecto a temas de Reclutamiento y Selección de Personal, se ha continuado trabajando con asuntos de clima organizacional y particularmente, durante este primer trimestre del año, con el SINIRUBE, a pesar de que es 22 funcionarios, se requiere la atención de clima organizacional, de manera que minimicemos en la medida de lo posible, conflictos en ese órgano descentrado y esto partir del Convenio de Cooperación que tiene el IMAS con el SINIRUBE, en el tanto, el SINIRUBE, no dispone de una estructura que le permita atender estos temas.

Continuamos con el proceso de Reclutamiento y Selección, a fin de ocupar los cargos que aún se encuentran vacantes o que vuelven a condición de vacante, por renuncia, para la operación de Empresas Comerciales, al día de hoy, afortunadamente, hemos logrado completar lo que tiene que ver con las plazas de vendedores y cajeros de Empresas Comerciales, que estaban pendientes y además de los nombramientos, que en su oportunidad, para este trimestre se hicieron del nuevo administrador, la nueva Administradora de Empresas Comerciales y la Jefatura de Coordinación de las Tiendas, así como el Encargado de la Unidad Administrativa de Empresas Comerciales, que recientemente se sustituyó.

# INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

## Actas de Consejo Directivo



61

Se continua, también con el seguimiento respecto a los temas priorizados, que requieren acciones de mejora, según resultados del estudio Clima Organizacional a nivel institucional, que se dio durante el año pasado, y aparte de esto, se publicó por parte de la Gerencia General, la circular dirigida a la aplicación de la modalidad del teletrabajo en el IMAS, esto fue elaborado en coordinación con Desarrollo Humano, para tener claridad, para efectos no sólo de la administración, sino de las personas funcionarias, de la forma en que las personas pueden realizar teletrabajo, en aquellos casos en donde estamos frente a plazas que son o funciones que son teletrabajables.

Se realizaron las resoluciones de ubicación, para la reestructuración de personas funcionarias, que laboran en el Departamento de Atención Integral e Institucional, recuerden que esto fue una modificación a la estructura de la institución, una modificación parcial, en donde esta área se trasladó las personas funcionarias, en su mayoría a al Departamento de Atención y de Bienestar Social y, particularmente la ubicación de la Secretaría del SINCA.

Se hicieron además una circular, que esto fue un proceso importante, que tiene que ver con la otra reorganización que hizo el IMAS, relacionada entonces con la supresión del ARDS de Heredia y en su lugar, la creación del ARDS Central Occidente, este es un proceso, que nos habíamos dado plazo a partir de la autorización que nos brindó el MIDEPLAN, hasta el 16 de agosto y que, afortunadamente, ya hemos cumplido exitosamente, ya se hicieron las modificaciones que debían hacerse, nos encontramos prácticamente terminando todos los ajustes que tienen que ver con la parte financiera, además de los ajustes en los sistemas que están a cargo de Tecnologías de Información, y en su oportunidad, se ahondará cuando corresponda al período de este informe, finalmente, los resultados de esta reorganización, pero, para efectos de ustedes lo tengan de conocimiento a este momento, ya este proceso de reorganización está totalmente concluido y, en la fecha que se había programado.

Con respecto a los recursos que maneja o que tiene asignados Desarrollo Humano, al día de hoy se han ejecutado un 19% de los recursos, perdón, al día de hoy no, al momento de este informe, se habían ejecutado un 19% los Recursos Presupuestados en la Subpartida de Remuneraciones, esto constantemente se está revisando en coordinación con el Área Financiera, particularmente con la Dirección de Soporte Administrativo, de manera que vayamos llevándolo el pulso a esa Ejecución Presupuestaria y eventualmente, podamos trasladar recursos que no vayan a ser utilizados particularmente a inversión social.

Temas estratégicos DH - normativa	
Finalizado y publicado por Planificación Institucional (elaboración)	Procedimiento para el reconocimiento del incentivo de prohibición.
Finalizado y publicado por Planificación Institucional (actualización)	Procedimiento para el reconocimiento de Dedicación Exclusiva.
En proceso de revisión por parte de Auditoría (elaboración)	Procedimiento para el reconocimiento de carrera profesional.
En proceso de respuesta por parte de Asesoría Jurídica (actualización)	Procedimiento para la elaboración de liquidaciones labores en el IMAS.
En proceso de revisión por parte de la Gerencia General para ser remitido nuevamente a Planificación (actualización)	Reglamento Autónomo de Servicios del IMAS.
Según la CIRCULAR IMAS-GG-0006-2025 Y la DIRECTRIZ IMAS-GG-0231-2025, donde disuelve la Comisión Institucional de Resolución de Conflictos, se procederá a analizar la viabilidad del Reglamento	Reglamento para aplicar la modalidad de teletrabajo
En proceso de remisión de observaciones de Planificación por parte de Desarrollo Humano (actualización)	Procedimiento para la generación y trámite de acciones de personal.
En proceso de revisión por parte de Planificación Institucional (actualización)	Reglamento de cauciones
En proceso de Desarrollo Humano (actualización)	Reglamento del funcionamiento de la Comisión Institucional para la Resolución de Conflictos en el Instituto Mixto de Ayuda Social.
	Reglamento de Reconocimiento de Tiempo Extraordinario en el IMAS
	Reglamento de reclutamiento, selección y promoción del capital humano del IMAS.
	Procedimiento para la aplicación de la evaluación del desempeño basada en objetivos, indicadores de gestión y competencias a las personas trabajadoras del IMAS
	Procedimiento para la gestión de vacaciones
	Procedimiento de Planillas
	Procedimiento para el reconocimiento de tiempo extraordinario en el IMAS
	Procedimiento para registro y archivo de convenios de préstamo de personas funcionarias
	Procedimiento para gestionar nuevas solicitudes o prórrogas de permisos sin goce de salario igual o superior a 15 días
	Procedimiento para la evaluación de períodos de prueba

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
Actas de Consejo Directivo



62

Con respecto a temas de normativa, lo que ha intentado, lo que se ha propuesto, la Gerencia General, es entrar en un proceso de revisión de toda la normativa, de identificar algunos vacíos, incluso a partir de situaciones que hemos tenido que enfrentar, Procesos Judiciales Laborales, que ha tenido que enfrentar la institución, de manera que dotemos de mayor seguridad jurídica a todos los procedimientos, que tienen que ver con la administración del personal y que además, por eso le permitan a las personas funcionarias, tener claridad de cómo conducirse en la institución, respecto de algunos sistemas particulares, como los incentivos de prohibición, reconocimiento dedicación exclusiva, reconocimiento de carrera en profesional, liquidaciones laborales, estamos en una revisión del Reglamento Autónomo de Servicios del IMAS que, de acuerdo con el Manual de Procedimientos para Emitir o Derogar Normativa, se encuentra en revisión de la Asesoría Jurídica General.

Tenemos un Procedimiento para la Generación y Trámite de Acciones de Personal, un reglamento ya, para migrar de una circular o un reglamento, para la aplicación de la modalidad de teletrabajo, un reglamento de cauciones, el Reglamento del Funcionamiento de la Comisión Institucional para la Resolución de Conflictos en la Institución, el Reglamento de Reconocimiento de Tiempo Extraordinario, el de Reclutamiento y Selección y Promoción del Capital Humano, en proceso de Desarrollo Humano, para temas de actualización, tenemos el Procedimiento para la Aplicación de Evaluación de Desempeño basado en objetivos e indicadores, gestión y competencias para las personas funcionarias y trabajadoras del IMAS, este procedimiento en particular, lo que buscamos es que esté, ahora sí alineado a lo que dicta la Ley Marco de Empleo Público, en materia de evaluación.

Tenemos también, la actualización del Proceso de Gestión de Vacaciones, el Procedimiento de Planillas, el reconocimiento de tiempo extraordinario, el procedimiento, propiamente como tal, que materializa lo que establece el reglamento que también está en trámite, el Procedimiento para Gestionar Nuevas Solicitudes o Prórrogas de Permiso Sin Goce Salarial y, el procedimiento para la Evaluación de Periodos de Prueba, donde hemos encontrado algunas debilidades, en términos de cómo tramitar los periodos de prueba, y particularmente, cuando las personas funcionarias lamentablemente no pasan ese periodo de prueba.

**NOMBRAMIENTOS Y ASCENSOS REALIZADOS I TRIMESTRE 2025**

NOMBRAMIENTOS	Cantidad	%
Nombramiento interino	43	40.57
Ascenso Interino	9	8.49
Nombramiento en propiedad	7	6.60
Ascenso en propiedad	1	0.94
Nombramiento como personal sustituto	15	14.16
Ascenso personal sustituto	3	2.83
Nombramiento a plazo determinado	25	23.58
Nombramiento servicios especiales	1	0.94
Recargo de funciones	2	1.89
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>100%</b>

# INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

## Actas de Consejo Directivo



63

Con respecto, a los nombramientos y ascensos realizados durante el primer trimestre desde el 2025, tenemos un total de 106 nombramientos, de acuerdo con lo previsto, se ha cumplido un 100% y están desagregados en nombramientos interinos, ascensos interinos, nombramientos en propiedad, ascensos en propiedad, nombramiento de personal sustituto, nombramientos a plazo determinado por Servicios Especiales y recargo de funciones, nada más recordar que particularmente, en el tema de Servicios Especiales, tenemos básicamente diez plazas, en este momento por Servicios Especiales, que fueron solicitadas a la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria, para atender precisamente la necesidad de mejorar y atender de una mejor manera el tema de las titulaciones, recordarán además que, estas plazas recientemente además le solicitamos al STAP, que pudieran venir a apoyar el tema de actualización de la Ficha de Información Social de la FIS, entendiendo que también eso es parte del proceso de titulación.

Y, también recordarles que, de las plazas que teníamos por, también por Servicios Especiales de Tecnologías de Información, fueron solicitadas al STAP a cargos fijos y también fueron aprobadas por la STAP, entonces ya esas plazas de Tecnología de Información, que corresponden a los técnicos, que estaban asignados a las áreas regionales, ya se encuentran como plazas a cargo fijo.

Estado plazas Plan inicial publicación de concursos y adiciones al 30 junio				
Estatus	Plan Inicial	Adición 1	Adición 2	Total
<b>Cantidad de Concursos establecidos</b>	<b>301</b>	<b>116</b>	<b>237</b>	<b>654</b>
Nombramientos materializados	239	42	26	307
Concursos declarados desiertos	1	0	1	2
Concursos revocados	1	2	1	4
<b>Concursos en proceso</b>	<b>50</b>	<b>23</b>	<b>6</b>	<b>79</b>
Concursos no publicados	2	48	202	252
Imposibilidad de publicar /cambio en la plaza	8	1	1	10
Plazas incluidas en Plan para realizar Nombramientos en Propiedad en plazas interinas vacantes (Remitido a MIDEPLAN y DGSC en Marzo 2024)				537
Distribución de las 537 plazas				
Plazas sujetas al transitorio	177			
Plazas pendientes de publicar		360		
De las 177 plazas sujetas al transitorio:				
Concursos en proceso (Suspendidos por la posible aplicación del transitorio)		49		
Plazas sin concurso publicado			128	

**Concursos no incluidos en plan y sus adiciones**

Información sobre Concursos publicados no incorporados en el Plan y sus adiciones al 30 de junio de 2025*		Total
Total de concursos publicados	117	
Nombramientos materializados	90	
Concursos declarados desiertos	20	
Concursos revocados	3	
<b>Concursos en proceso</b>	<b>4</b>	
Concursos no publicados	0	
Imposibilidad de publicar por cambio en la plaza	0	

\*Mediante IMAS-GG-0987-2021, la Gerencia General instruyó a Desarrollo Humano para que toda plaza que quedaría vacante a partir del 16 de mayo de 2021, desde el nivel inicial hasta aquellas homologadas como Profesional de Servicio Civil 3, se le publicara el respectivo concurso interno o externo según correspondiera (Concursos no incorporados en el Plan de acción y sus adendas).

Con respecto al plan de concursos de el IMAS, hemos venido reiteradamente en los anteriores informes, presentando una gráfica, sobre cómo va moviéndose el Plan de Concursos de la institución, pero nos parecía mejor traerlo de esta manera, que creo que se puede entender de mejor forma y, sobre todo, porque nos abocamos en las próximas semanas, a aplicar el transitorio 9 de la Ley Marco de Empleo Público, ahorita voy a ahondar un poco este tema del transitorio.

Pero, básicamente, comentarles que respecto el Plan de Concursos que tiene la institución, nosotros tenemos un plan inicial de concursos, que en su momento fue aprobado por el Consejo Directivo en el 2020, 2021, luego se le hizo una primera edición, finalmente una segunda adición y ahí pueden ver que, teníamos un total del plan inicial, más las adiciones de 654 concursos, recordando que la institución tiene 1366 personas funcionarias, más 196 personas trabajadoras de Empresas Comerciales y que entonces, algunas de ellas, se encuentran nombrada de manera interina o en ascensos, lo que se hizo entonces fue, a partir de la entrada en vigencia de la Ley Marco de Empleo público, en marzo del 2024 de revisa, aquellos concursos o aquellas plazas, que estaban siendo, que podrían ser tocadas por el transitorio 9,

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
Actas de Consejo Directivo



64

para, entonces, esos concursos, particularmente, dejarlos pendientes de tramitar, y son esos que ven ustedes que dicen ahí concursos en proceso, tanto del plan de concursos, que en su momento se emitió en el 2021, con la adiciones, más concursos que habían quedado fuera de este plan de concursos, que los van a ver ustedes ahí a mano derecha de la filmina, donde se indica que son concursos publicados, no incorporados en el plan y con sus adiciones al 30 de junio 2025.

Con respecto, a las plazas incluidas, para realizar nombramientos en propiedad en plazas interinas vacantes, este fue una de las normativas, que vino a introducir la Ley Marco de Empleo Público, que era la obligatoriedad de que las instituciones, presentaran un plan, para realizar nombramientos en propiedad en plazas interinas vacantes, tenemos un número en ese plan, que fue aprobado en su momento por el Consejo Directivo, 537 plazas interinas vacantes y, de esas 537 plazas interinas vacantes, ahí es donde entra en escenario, la aplicación del transitorio 9, que el transitorio 9, básicamente lo que plantea, es que aquellas personas que estén ubicadas en vacantes en la institución, interinamente y que tengan 2 años o más, a partir de la entrada en vigencia de la Ley Marco Empleo Público, van a tener una prioridad, para efectos de participación en esos concursos y se le va a dar una ponderación alta, el tener este requisito, de estar ocupando la plaza, al menos por 2 años.

De esas 537 plazas, que están en el plan que se le presentó a MIDEPLAN, en marzo del 2024, tenemos que están sujetas al transitorio 177 plazas y, están pendientes de publicar 360, la idea es que, a partir de la aplicación del transitorio 9, que como les decía, ya tenemos el procedimiento ya revisado por Desarrollo Humano, tuvimos ahí el apoyo de la Asesoría Jurídica, se hicieron las consultas correspondientes al MIDEPLAN y a la Dirección General del Servicio Civil, a los efectos de tener un procedimiento, que esté blindado, apegado a derecho y que en su momento va a ser el comunicado a la comunidad institucional, a los efectos de que aquellas personas, que estén dentro de esta condición del transitorio 9, puedan participar en los concursos.

Ahí también, es importante explicar que, no obstante a que el transitorio 9, implica que se le da una preponderancia, una priorización a las personas que están en esta plaza por 2 años o más, si queda también la posibilidad de que la jefatura si considera que esa persona no es idónea, para el puesto, de manera justificada, lo puede indicar a la administración, y que finalmente, no se materialice ese nombramiento.

Con respecto a temas estratégicos de Tecnologías de Información.

Doña Yorleni, si alguien tiene alguna consulta, usted me indica, porque no estoy viendo las manos, por cualquier cosa.

**Yorleni León:** Claro, yo le aviso.

**Silvia Castro:** Muy amable.

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
Actas de Consejo Directivo

**Temas estratégicos TI**

#	Tema
1	Desarrollo de sistemas necesarios para el modelo de atención IMAS Impulsa y ajustes a desarrollos ya existentes.
2	Ajustes a los sistemas sociales SIPO y SABEN.
3	Ánalisis de requerimientos prioritarios para la plataforma tecnológica.

Con, temas estratégicos de Tecnologías de Información, tenemos el desarrollo de sistemas necesarios, para el modelo de atención y IMAS Impulsa y ajustes a desarrollo ya existentes, aquí es importante indicar que, a partir de la aplicación del modelo de atención y IMAS Impulsa, doña Yorleni, instauró una comisión o un equipo de trabajo, que todas las semanas nos reunimos, para darle seguimiento a todas aquellas acciones dirigidas a alcanzar los objetivos de IMAS Impulsa, y uno de precisamente de los temas a los que les damos particularmente seguimiento, desde la Gerencia General, tiene que ver con los desarrollos tecnológicos.

Hemos tenido que ajustar temas, por ejemplo, como Mi Expediente, generar nuevos desarrollos dirigidos a, por ejemplo, tener un sistema que le permita a las personas, poder decir bueno, en qué oficio se ve, para efectos de poder acceder a la oferta programática del IMAS, para tener capacitación, y, en ese sentido, se le ha dado priorización, por parte de Tecnologías de Información a esos desarrollos, en coordinación con el Departamento de Sistemas de Información Social, la idea es que además, las dos plazas que ya autorizó la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria de Profesionales en Desarrollos en Tecnologías de Información, además de la contratación de Servicios Outsourcing, que probablemente, para setiembre o finales de septiembre, aspiraríamos poder traer acá a la decisión final, al ser una contratación mayor, podamos con mayor celeridad, atender no sólo estos desarrollos con prioridad, sino algunos otros, que tienen que ver con aspectos de Mejora Regulatoria o algunos otros de Desarrollo Humano, incluso de la parte del Área Financiera.

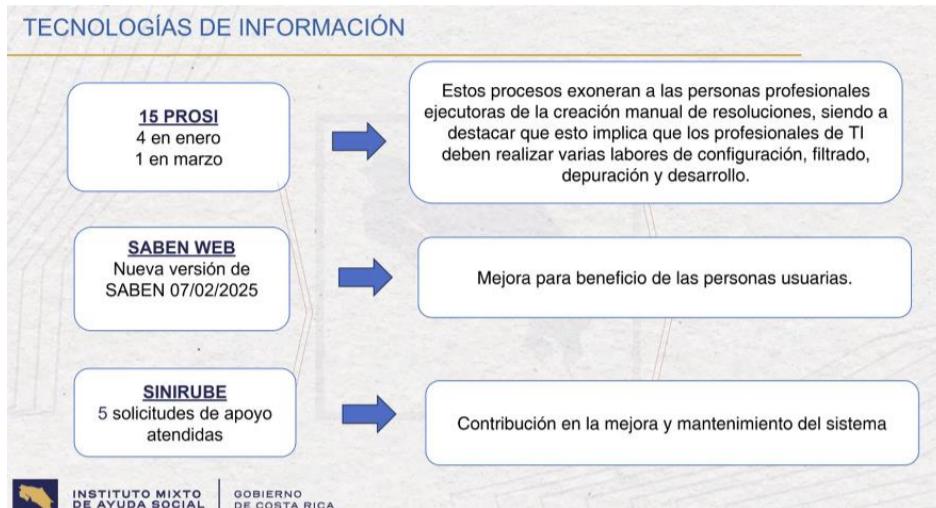
Y, la idea entonces es que, pese a que seguimos priorizando los desarrollos tecnológicos IMAS Impulsa, también podamos ir atendiendo con estos otros dos recursos, de una manera más célere, otras necesidades en la institución, se han hecho los ajustes correspondientes a los sistemas sociales SIPO y SABEN, en lo que es necesario, y por supuesto, que también Tecnologías de Información en coordinación con la Gerencia General, todas las semanas se analizan los requerimientos prioritarios, para mantener la plataforma tecnológica de la institución en condiciones óptimas, en temas de servidores, en temas de ciberseguridad, entre otros.

# INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

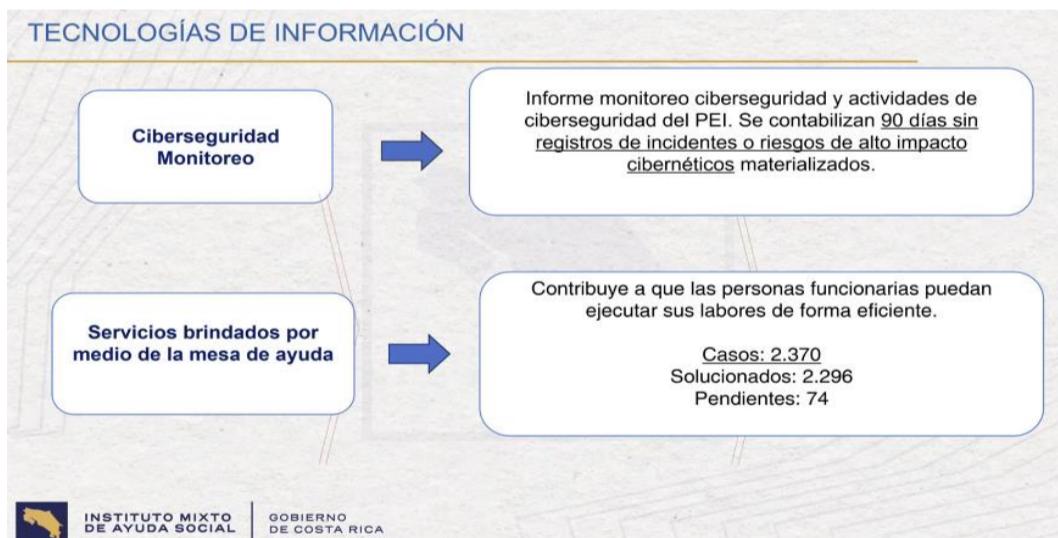
## Actas de Consejo Directivo



66



Con respecto, a tareas muy propias de Tecnologías de Información, como es normal, Tecnologías de Información apoya la realización de los PROSI, que son los procesos de pago de los beneficios sociales que ejecuta la institución, se hizo una mejora al SABEN Web, es una nueva versión que se implementó en febrero de este año y que viene a ayudar, en la gestión de las personas usuarias, en este caso particularmente, de las personas funcionarias a cargo de la Dirección de Desarrollo Social y se atiende, en el marco del Convenio de Cooperación que se tiene con el SINIRUBE, todos aquellos requerimientos de apoyo, en mejoras en mantenimiento de los sistemas del Órgano Desconcentrado SINIRUBE.



Con respecto a temas de ciberseguridad, la institución tiene un monitoreo constante de respecto este tema y afortunadamente, no se contabilizan o no se han detectado actividades, que pongan en peligro los sistemas de la institución, no tenemos eventos que se hayan detectado en materia de ciberseguridad, recordemos que ahí también tenemos un convenio firmado con el MICITT, que nos ha venido a coadyuvar en este sistema de ciberseguridad, en este monitoreo, particularmente que es un monitoreo 24/7 y además Tecnología de Información continua, por supuesto, dándole atención particularmente a aquellos requerimientos de la Mesa de Ayuda, al momento del informe se habían atendido 2370 casos y encontrándose pendientes 74, para ese momento que ya fueron atendidos.

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
**Actas de Consejo Directivo**



67

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS: DISCIPLINARIOS Y ORDINARIOS	
Año 2024	
Estado	Cantidad
Procedimientos Administrativos 2024 TAD	10
Pendiente recomendación final	6
Finalizado	3
Cierre del Procedimiento	1
Procedimientos Ordinarios 2024 TAO	4
Por apertura	1
Pendiente acto final GG	1
Pendiente resolución CD	1
Finalizado	1

Con respecto a los Procedimientos Administrativos Disciplinarios Ordinarios, durante el año 2024, tenemos procedimientos administrativos algunos diez en total, pendientes de recomendación final tenemos seis, finalizados tenemos tres y con cierre de procedimiento uno, con los procedimientos ordinarios, por ejemplo, como los que tramitamos en Grupo Prides, que vimos hace algunos instantes, tenemos por apertura uno, pendientes de acto final de la Gerencia General uno, pendientes de resolución del Consejo Directivo uno, que fue el que ya conocimos hoy y finalizados uno.

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS: DISCIPLINARIOS Y ORDINARIOS	
Año 2025	
Estado	Cantidad
Procedimientos Administrativos 2025 TAD	7
Pendiente audiencia oral y privada	4
Pendiente recomendación final	1
Finalizado	1
Cierre del Procedimiento	1
Procedimientos Ordinarios 2025 TAO	4
Por apertura	2
Pendiente audiencia oral y privada	1
Finalizado	1

Para el año 2025, tenemos en total siete Procedimientos Administrativos, de los cuales están pendientes de audiencia oral y privada cuatro, pendientes de recomendación final uno, finalizados uno y con cierre de procedimiento uno y con procedimientos ordinarios tenemos cuatro en total, por apertura dos, pendientes de audiencia oral y privada uno y finalizados uno, aquí tal vez es importante mencionar que, habíamos detectado que los procedimientos no estaban gestionándose de la manera que quisiéramos con la rapidez que nosotros quisiéramos, tenemos procedimientos administrativos, que ya llevan más de un año en su trámite, entendiendo que son procedimientos complejos, pero sí considerábamos necesario tomar alguna acción, para atender esta necesidad por parte de la institución y a partir de ello, y producto también de la reestructuración de la creación del Área Regional Central Occidente, pudimos asignar una plaza de profesional en derecho, al Proceso de Órgano de Procedimiento, en donde solo habían dos personas, básicamente el abogado a cargo del proceso como coordinador y la Secretaria, entonces ya sumando a otro profesional en derecho, aspiramos a que, todos estos procedimientos que tenemos pendientes, vayan caminando con mayor celeridad.

# INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

## Actas de Consejo Directivo



68

PLAN INSTITUCIONAL PARA SIMPLIFICACIÓN DE MEJORA REGULATORIA	
<b>Año 2025</b>	<b>Avance</b>
1- Simplificación del trámite de los subsidios Equipamiento Básico para organizaciones de bienestar social e Infraestructura Comunal para las organizaciones de bienestar social	10%
2- PUC (Padrón Único de Cuentas)	3%
3- Auto aplicación de la Ficha de Información Social (FIS)	8%
<b>Año 2024</b>	
4- Reforma integral del Manual de procedimientos para la prestación de servicios y el otorgamiento de beneficios, subsidios y transferencias monetarias del Instituto Mixto de Ayuda Social	90%
5- Módulo de verificación de asistencia del Beneficio de Cuidado y Desarrollo Infantil	50%
<b>Año 2023</b>	
6- Digitalización y simplificación de procesos para la atención de las organizaciones, segunda etapa	88%

Con respecto al Plan Institucional para Simplificación de Mejora Regulatoria, nosotros le damos seguimiento, en mi caso como Oficial de Simplificación de Trámites a los planes, que tenemos registrados en el MEI de año 2023, 2024 y 2025.

Para el año 2025, tenemos básicamente tres proyectos registrados, uno es el de Simplificación del Trámite de los Subsidios, Equipamiento Básico para Organizaciones de Bienestar Social e Infraestructura Comunal para las Organizaciones de Bienestar Social, tenemos un avance del 10% a la fecha del informe, en el caso del padrón único de cuentas, tenemos un avance del 3% y en el caso de la auto aplicación de la Ficha de Información Social FIS tenemos un 8%, estos proyectos dependen de desarrollos tecnológicos, entonces la aspiración que tenemos y lo planteaba don Luis Felipe, en una de nuestras reuniones de seguimiento de IMAS Impulsa, es que a medida que vayamos avanzando con los desarrollos tecnológicos propiamente de IMAS Impulsa, poder ya ir priorizando también estos otros proyectos, de manera que podamos mostrar avances importantes en mejora regulatoria.

Con respecto al año 2024, tenemos la Reforma Integral del Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de Beneficios, Subsidios y Transferencia Monetarias, este tiene un grado de avance del 90%, el manual se le han hecho una serie de ajustes, de mejoras, de modificaciones alineadas a el nuevo modelo de intervención, y en ese sentido, si se muestra un avance importante que aspiraríamos que ya, para el próximo informe, ya pudiera haber alcanzado el 100%.

Luego tenemos, el Módulo de Verificación de Asistencia el Beneficio de Cuidado y Desarrollo Infantil, este es un desarrollo que también ya ha tenido avance, para estos momentos, de manera que este 50%, se va a haber aumentado en los próximos meses, para el año 2023, tenemos la Digitalización y Simplificación de Procesos para la Atención de las Organizaciones en su segunda etapa, para el momento el informe tenemos 88% de avance y aspiramos que, en las próximas semanas ya esté cumplido en un 100%.

# INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

## Actas de Consejo Directivo



69

### NORMATIVA

Tipo de Normativa	Documento	Responsable Aprobación	Documento Aprobación	Fecha	Publicado La Gaceta	Beneficio
Reglamento	Reglamento para la Prestación de Servicios y Otorgamiento de beneficios, subsidios y transferencias monetarias. Oficio IMAS-DDS-0128-2025 Dirección de Desarrollo Social	Consejo Directivo	IMAS-GG-0247-2025 Remisión al CD ACUERDO 32-02-2025	19/3/2025	Alcance 32 de la Gaceta N° 82 del 19 de marzo del 2025	Actualización de la normativa
Reglamento	Reglamento para la Operacionalización del Sistema de Planificación del IMAS. Oficio IMAS-PE-PI-0535-2024. Planificación Institucional	Consejo Directivo	IMAS-GG-0472-2025 - Se envía al CD. Acuerdo 88-04-2025	14/5/2025	La Gaceta N° 86 del 14 de mayo del 2025	Documentación necesaria
Manual de Procedimientos	Aprobación del ANEXO 4, AUTORIZACIÓN DE PAGO A TERCEROS del Manual de procedimientos para la prestación de servicios y el otorgamiento de beneficios, subsidios y transferencias monetarias individuales del Instituto Mixto de Ayuda Social para la revisión de la Asistencia y el Desarrollo Familiar. Oficio IMAS-DDS-DBF-0039-2025 del Departamento de Bienestar Familiar.	Gerencia General	IMAS-GG-0252-2025	19/2/2025		Normativa complementaria necesaria
Procedimiento	Procedimiento para el reconocimiento de Carrera Profesional Oficio IMAS-GG-DH-2929-2024 de Desarrollo Humano	Gerencia General	IMAS-GG-0194-2025	31/1/2025		Actualización de la normativa
Procedimiento	Procedimiento para la asignación de citas mediante el formulario de solicitud de atención del Instituto Mixto de Ayuda Social	Gerencia General	IMAS-GG-0203-2025	17/3/2025		Normativa necesaria
Procedimiento	Procedimiento para el seguimiento de los convenios de cooperación entre el Instituto Mixto de Ayuda Social, los Fideicomisarios Garantizados y el Fiduciario BCR IMAS BANACIO /73-002, Oficio IMAS-DDS-1931-2024 de la Dirección de Desarrollo Social	Gerencia General	IMAS-GG-0204-2025	17/3/2025		Normativa necesaria
Procedimiento	Modificación parcial del procedimiento de Cuidado y Desarrollo Infantil del Manual de procedimientos para la prestación de servicios y otorgamiento de beneficios v5. Oficio IMAS-DDS-DBF-0173-2025, de la Dirección de Desarrollo Social y el Departamento de Bienestar Familiar	Gerencia General	IMAS-GG-0498-2025	28/3/2025		Actualización de la normativa

Con respecto a Normativa, igual que con el caso de Desarrollo Humano, la Gerencia General, sí ha tratado de plantear una mejora en la revisión de la Normativa Institucional, de manera que eso ayude a la gobernanza de la institución, que nos minimice riesgos en términos de Procesos Judiciales y que le de Seguridad Jurídica, no solo la administración, sino también a las personas funcionarias que tienen que aplicar esta normativa, en ese sentido, tenemos varios reglamentos que fueron aprobados por el Consejo Directivo, como el de la Prestación de Servicios de Otorgamiento de Beneficios, Subsidios y Transferencias Monetarias, el Reglamento para la Operacionalización del Sistema de Planificación del IMAS, la aprobación del anexo autorización de pago a terceros, del Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de Beneficios, el Procedimiento para el Reconocimiento de Carrera Profesional y el Procedimiento para la Asignación de Citas Mediante el Formulario de Solicitud de Atención del IMAS.

El Procedimiento para el Seguimiento de los Convenios de Cooperación entre el IMAS, los Fideicomisarios Garantizados, el Fiduciario BCR IMAS Banacio, la Modificación Parcial del Procedimiento de Cuidado y Desarrollo Infantil del Manual de Procedimientos para la Prestación de Beneficios y Otorgamientos de Beneficios del IMAS, y estos ajustes, que se han hecho también a la normativa, precisamente van dirigidos a trabajar también en la simplificación de trámites, por ejemplo, documentos que antes se le requerían a las personas usuarias, que ya no se le requieren y que ha hecho necesario modificar los manuales o los anexos de los Manuales de Procedimientos para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de Beneficios en la institución, eso respecto de normativa que tengamos en proceso.

### AUDITORÍA INTERNA - Recomendaciones

Informe	Nombre del informe	En proceso
AUD 010-2018	Informe sobre los resultados obtenidos en el estudio del subsidio cuido y desarrollo infantil pagado a las familias que utilizan el servicio de las alternativas de cuido y desarrollo infantil	1
AUD-006-2022	Auditoría de carácter especial sobre la evaluación del otorgamiento de beneficios institucionales	1
AUD-008-2022	Atención de la denuncia sobre la presunta falsificación de firmas de las personas encargadas de las personas menores de edad que asisten a la alternativa de atención Jardín Infantil Conejito Saltarín	1
AUD-014-2022	Auditoría de carácter especial sobre el cumplimiento en la aplicación de la normativa técnica respecto a los presupuestos de beneficios otorgados por el Instituto Mixto de Ayuda Social a Organizaciones Privadas	1
AUD-020-2023	Informe de auditoría especial sobre la gestión de la integridad pública en el Instituto Mixto de Ayuda Social	2
AUD-001-2024	Informe del estudio sobre la eficiencia y eficacia de los servicios administrativos que brinda el IMAS al Departamento de Empresas Comerciales	2
AUD. 005-2024	Informe de los resultados obtenidos en el estudio sobre la evaluación del funcionamiento del fondo fijo del departamento de empresas comerciales	2
AUD-012-2024	Auditoría de carácter especial sobre la evaluación integral de Área Regional de Desarrollo Social Puntarenas	1
TOTAL RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA INTERNA PARA LA GERENCIA GENERAL EN PROCESO		11



INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

GOBIERNO DE COSTA RICA

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
**Actas de Consejo Directivo**



70

Con respecto a recomendaciones de la Auditoría Interna, la Gerencia General, les da seguimiento a todas las recomendaciones de la Auditoría Interna, particularmente las que tienen que ser atendidas por la Gerencia General, teniendo a la fecha once recomendaciones en proceso de atención, todas se encuentran en plazo.

<b>AUDITORÍA EXTERNA – Hallazgos</b>				
Carta	Total Hallazgos en proceso	Hallazgo	Responsable	Plazo
2021 IMAS ACD.339-11-2022	1	<b>Hallazgo 9: Revisión de expedientes de beneficios otorgados.</b> Revisión y actualización del Reglamento para la Prestación de Servicios y Otorgamiento de Beneficios del IMAS y Manual de procedimientos para la prestación de servicios y otorgamiento de beneficios.	Luis Felipe Barrantes- DDS	31/07/2023 31/12/2023 31/03/2024 06/12/2024 30/06/2025
2022 IMAS ACD.204-08-2023	1	<b>Hallazgo 6: Revisión de expedientes de beneficios otorgados</b> Actualización del Reglamento para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de Beneficios, Subsidios y Transferencias Monetarias del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS).	Luis Felipe Barrantes DDS	31/12/2023 31/03/2024 06/12/2024 30/06/2025
2023 IMAS ACD. 152-08-2024	2	<b>Hallazgo 2: Antigüedad de las cuentas por cobrar</b> <b>Hallazgo 8: Inconsistencias en base de datos de beneficios otorgados</b>	Maritza Aragón- Administración Tributaria Luis Felipe Barrantes DDS	31/12/2026 28/2/2025
2023 TI ACD. 152-08-2024	1	<b>Hallazgo 1: Marco normativo para el uso de inteligencia artificial</b> recomendación A.1.1.b. TI procederá a crear un documento de lineamientos sobre el tema relacionado al uso y control de la IA en el IMAS, el mismo será avalado por la jefatura de TI y remitido a la GG para que se emita una directriz para su divulgación y acatamiento obligatorio por la población usuaria interna del IMAS.	Luis Adolfo González jefe de TI.	30/06/2025
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>			

Nota: Hallazgo 8-2023 de DDS cuenta con el ACD-49-06-2025 prórroga al 19/12/2025



INSTITUTO MIXTO  
DE AYUDA SOCIAL

GOBIERNO  
DE COSTA RICA

Y, con respecto a los hallazgos de la Auditoría Externa, igualmente la Gerencia General, le da seguimiento al cumplimiento de los planes de trabajo, para la atención de los hallazgos, al día de hoy, todos los hallazgos que son en total cinco, se encuentran al día, se encuentran en plazo, algunos se han solicitado prórroga, para su atención, pero están en proceso de atención y de ser cumplidos.

Esa sería la presentación del informe y quedo a la orden, para cualquier consulta o comentario que deseen hacer.

**Yorleni León:** Muchas gracias doña Sylvia, que dicha que era de un trimestre, porque si hubiera sido de un semestre nos vamos a medianoche nosotros de aquí, muchas gracias por el informe bastante claro y detallado.

**Silvia Castro:** Con todo gusto.

**Yorleni León:** ¿Les pregunto a los directores, si tienen alguna consulta, para doña Sylvia o alguna aclaración?

No, ninguna.

Doña Silvia, muchas gracias.

**Silvia Castro:** A la orden.

**Yorleni León:** Entonces, tenemos un acuerdo que cubre la totalidad de los informes que hemos visto, que con el de hoy son cuatro, le pediría entonces a doña Alexandra que, por favor nos ayude con la lectura y posteriormente procedemos a votar.

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
Actas de Consejo Directivo



**Alexandra Umaña Espinoza:** Hago lectura del acuerdo.

**ACUERDO No. 235-08-2025**

**CONSIDERANDOS**

1. Que este Órgano Colegiado emite el Acuerdo de Consejo Directivo ACD.475-10-2019:

*“Aprobar la propuesta de estructura Informe de labores y cronograma de presentación de informes al Consejo Directivo, presentada por la Gerencia General mediante oficio IMAS-GG-2399-2019”.*

2. Que mediante oficio IMAS-GG-1074-2025 de fecha 18 de agosto del 2025, suscrito por la señora Silvia Castro Quesada, Gerenta General, se remiten los siguientes documentos:
  1. Informe de Labores I Trimestre Año 2025 Dirección de Soporte Administrativo. IMAS-DSA-0274-2025, suscrito por el señor Jafeth Soto Sánchez.
  2. Informe de Labores I Trimestre Año 2025 Dirección de Gestión de Recursos. IMAS-DGR-0151-2025 e IMAS-DGR-0168-2025(confidencial), suscritos por la señora Cinthya Carvajal Campos.
  3. Informe de Labores I Trimestre Año 2025 Dirección de Desarrollo Social. IMAS-DDS-1439-2025 suscrito por el señor Luis Felipe Barrantes Arias.
  4. Informe de Labores I Trimestre Año 2025 Gerencia General.

**POR TANTO, SE ACUERDA:**

1. Dar por recibida y cumplida la entrega y presentación del *“Informe de Labores del I Trimestre Año 2025”*, por parte de la Dirección de Soporte Administrativo, Dirección de Gestión de Recursos, Dirección de Desarrollo Social y Gerencia General.

**Yorleni León:** Muy bien, iniciamos.

Las señoras directoras y señores directores: Sra. Yorleni León Marchena, Presidente, Sra. Ilianna Espinoza Mora, Vicepresidenta, Sra. Alexandra Umaña Espinoza, Directora, Sra. Floribel Méndez Fonseca, Directora, Sr. Jorge Loría Núñez, Director y el Sr. Ólger Irola Calderón, Director, a favor de la propuesta de acuerdo y de su firmeza.

**ARTÍCULO SEXTO: ASUNTOS SEÑORAS DIRECTORAS Y SEÑORES DIRECTORES**

**Yorleni León:** ¿Les consulto, si tienen algún tema?, don Ólger, adelante.

**Ólger Irola:** Gracias.

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**  
Actas de Consejo Directivo



Nada más, respecto a la Carta que nos envió el señor, que él indica que abrió el procedimiento hace tres meses y no le han respondido y me interesa saber, si estos casos son reales o no sé, conocer cómo es el tema de la información, porque a veces ocurre eso, que hablan de plazos muy prolongados y no tienen sentido que sean tan amplios.

¿Me di a entender, sí?

**Yorleni León:** Sí, claro.

¿Don Felipe, tiene idea de ese plazo?

**Luis Felipe Barrantes:** Doña Yorleni, es que hasta hoy acordaron trasladarme, ¿es ese caso don Ólger?

**Ólger Irola:** Sí, correcto.

**Yorleni León:** Sí.

**Luis Felipe Barrantes:** Sí, yo tendría que revisar, porque tengo que entrar al sistema de citas y al SIPO, entonces sería dar información imprecisa.

**Yorleni León:** Sí, es mejor revisarlo a ver, si efectivamente pudo haber sido que al señor se le asignara una cita, no se presentó, tuvo que reiniciar el proceso, no sé, es mejor revisarlo, para poder tener claridad del asunto.

¿No sé, si tienen algún tema entonces?

Al no tener más temas que tratar, al ser las siete horas con cinco minutos, doy por finalizada esta sesión.

**YORLENI LEÓN MARCHENA**  
PRESIDENTA

**ALEXANDRA UMAÑA ESPINOZA**  
SECRETARIA