

Instituto Mixto de Ayuda Social
Área Regional de Desarrollo Social Cartago
Unidad de Investigación, Planificación y Evaluación Regional

Informe Final de Gestión

MAP. Cinthya Solano Quesada

Jefatura a.i UIPER Cartago

02 de julio 2018 al 31 de diciembre 2020

Diciembre, 2020

Índice de contenidos

I. Presentación	4
II. Informe de resultados de gestión.....	5
a. Referencia sobre la labor sustantiva de la unidad a su cargo, según corresponda al jerarca o titular subordinado	5
b. Cambios habidos en el entorno durante el período de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad, según corresponda al jerarca o titular subordinado	7
c. Estado de la auto evaluación del Sistema de Control Interno institucional o de la unidad al inicio y al final de su gestión, según corresponda al jerarca o titular subordinado.....	12
d. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la unidad, al menos durante el último año, según corresponda al jerarca o titular subordinado	13
e. Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, según corresponda.....	14
f. Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad, existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir	17
g. Administración de los recursos financieros asignados durante la gestión a la unidad.....	17
h. Sugerencias para la buena marcha de la unidad (si el funcionario que rinde el informe lo estima necesario)	17
i. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a criterio del funcionario que rinde el informe la instancia correspondiente enfrenta o debería aprovechar (si lo estima necesario)	18
j. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.....	19
k. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración	20
l. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.....	20
III. Consideraciones Finales	21

Índice de siglas

ARDS:	Área Regional de Desarrollo Social
FIS:	Ficha de Información Social
FONABE:	Fondo Nacional de Becas
IMAS:	Instituto Mixto de Ayuda Social
IPM:	Índice de Pobreza Multidimensional
SINIRUBE:	Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado
SIPO:	Sistema de Información de la Población Objetivo
UCAR:	Unidad de Coordinación Administrativa Regional
UIPER:	Unidad de Investigación, Planificación y Evaluación Regional
ULDS:	Unidad Local de Desarrollo Social

I. Presentación

En el año 2005 mediante publicación en el Diario Oficial La Gaceta N° 131, la Contraloría General de la República hizo de conocimiento público la resolución N° D-1-2005-CO-DFOE, denominada *“Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión, según lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control interno”*.

Estas directrices se generaron con el objetivo de regular la obligación de rendición de cuentas por parte de las personas jerarcas y titulares subordinados, al cierre de su gestión independientemente del motivo de cese de funciones; se asocia también a elementos contenidos en la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública y su reglamento, y la Ley de Control Interno.

En atención a ello, la Gerencia General del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) mediante oficio N° GG-2531-10-2015 aprueba en el año 2015 el Procedimiento para la Presentación de los Informes de Fin de Gestión, mismo que fue actualizado en octubre el año en curso.

El presente documento se genera en cumplimiento de las leyes, reglamentos, directrices y procedimientos indicados, como informe final de la gestión realizada por la suscrita, Cinthya María Solano Quesada, durante el período comprendido entre el 02 de julio del 2018 y el 31 de diciembre del 2020, en calidad de jefatura por ascenso interino de la Unidad de Investigación, Planificación y Evaluación Regional (UIPER) código de plaza 31068, destacada en el Área Regional de Desarrollo Social (ARDS) Cartago.

Se hace referencia a la labor sustantiva de la unidad a cargo de la suscrita, cambios en el entorno durante el periodo de gestión, aspectos de control interno, logros principales de la gestión y estado de proyectos, así como a los resultados de las disposiciones y recomendaciones emanadas de instancias internas y externas.

Es relevante indicar que también se incorporan algunas recomendaciones o sugerencias para el adecuado desarrollo de las funciones de la unidad, con miras a que la UIPER mantenga su posicionamiento como unidad estrategia y de apoyo a las gestiones que se realizan tanto desde lo local como desde lo regional.

II. Informe de resultados de gestión

En el presente informe se presentan los principales resultados de la gestión realizada por la suscrita, durante el ejercicio del cargo de jefatura de la UIPER de forma interina, durante un período ininterrumpido de 30 meses, desde el 02 de julio 2018 y el 31 de diciembre 2020.

a. Referencia sobre la labor sustantiva de la unidad a su cargo, según corresponda al jerarca o titular subordinado

El cargo de jefatura de UIPER tiene como principal finalidad el *“Dirigir, organizar y controlar las actividades propias de la unidad de Investigación, Planificación y Evaluación Regional, con el fin de investigar, formular, programar y evaluar los proyectos regionales”* (IMAS, p.1064).

La labor sustantiva del cargo se evidencia en las principales actividades asociadas al puesto, mismas que se encuentran detalladas en el Manual Descriptivo de Cargos Institucionales (IMAS, 2015), y entre las cuales se encuentran las siguientes:

1. Dirige, organiza y controla la formulación de programas y proyectos sobre la base de los insumos generados a nivel local con la participación de los equipos de las Unidades Locales de Desarrollo Social y las comunidades.
2. Lidera el proceso de elaboración de diagnósticos regionales y coordina con las instancias involucradas para el desarrollo de los planes de trabajo.
3. Lidera la formulación del plan operativo regional, genera avances de ejecución y evalúa el proceso.
4. Define, dentro del marco de la normativa trazada por Planificación Institucional, o a solicitud del Área Regional de Desarrollo Social, investigaciones que enriquezcan el conocimiento institucional.
5. Supervisa los procesos realizados en las Unidades Locales de Desarrollo Social, referentes a la base de datos SIPO.
6. Elabora proyectos regionales asociados a la oferta programática institucional.
7. Asesora a la jefatura regional en la búsqueda de soluciones a problemas identificados en temas de gestión y de desarrollo social de la región.
8. Asesora y apoya en la distribución de recursos a nivel regional y en la elaboración del presupuesto.
9. Transmite al personal de las Unidades Locales de Desarrollo Social, políticas y directrices emanadas de la instancia normativa, de Planificación Institucional y del nivel de Área Regional de Desarrollo Social y orienta en aspectos técnicos y metodológicos.
10. Participa activamente en acciones de articulación, integración y concertación para la formulación de planes estratégicos y anuales del Área Regional de Desarrollo Social sobre la base del nivel local.

11. Emprende, en forma oportuna y objetiva, las acciones necesarias para evaluar los programas y proyectos de las Unidades Locales de Desarrollo Social a fin de determinar, entre otros aspectos, la cobertura de necesidades regionales, la aplicación correcta de metodología, el cumplimiento de metas y objetivos, la satisfacción de los usuarios y los resultados obtenidos.
12. Realiza, sesiones de realimentación con los interesados, referentes a programas y proyectos que evalúa, brinda informes de resultados, obtiene de los beneficiarios opiniones y puntos de vista sobre los productos alcanzados y los niveles de satisfacción.
13. Brinda informes de seguimiento de la ejecución de programas y proyectos desarrollados por organizaciones coadyuvantes y de base.
14. Consolida los informes de evaluación anuales de las Unidades Locales de Desarrollo Social.
15. Confirma trasferencias bancarias y firma cheques en ausencia del titular del Área Regional de Desarrollo Social y/o del Jefe de la Unidad Administrativa Área Regional.
16. Coordina la actualización de la base de datos de organizaciones coadyuvantes y de base y redes sociales que atañen al interés institucional en la región.
17. Acata y vela por el cumplimiento de las disposiciones de carácter general o específico emitido por las autoridades superiores.
18. Realiza las acciones pertinentes y atiende los requerimientos necesarios para el debido diseño, implantación, operación y fortalecimientos de los distintos componentes funcionales del sistema de Control Interno Institucional.
19. Participa en la identificación de necesidades de capacitación de los funcionarios (as) a nivel regional.
20. Identifica necesidades de capacitación y diseña planes de trabajo para las organizaciones coadyuvantes y de base.
21. Sustituye al Jefe del Área Regional cuando por diversas situaciones (vacaciones, incapacidades, permisos con o sin goce de salario, u otros), se ausente del cargo.
22. Promueve acciones para lograr la armonía, clima organizacional adecuado y motivación en su equipo de trabajo.
23. Ejecuta y revisa actividades relacionadas con la elaboración de términos de referencia y especificaciones técnicas, para la contratación de evaluaciones externas entre otros y la adquisición de Bienes y Servicios requeridos, así como fungir como contraparte técnica y coordinar y controlar el cumplimiento de los términos contractuales.
24. Verifica que el personal a su cargo realice sus labores de conformidad con las directrices, normativa, procedimientos y principios éticos, a fin de garantizar eficacia y eficiencia en el servicio que presta.
25. Realiza las acciones pertinentes y atiende los requerimientos necesarios para el debido diseño, implantación, operación y fortalecimientos de los distintos componentes funcionales del sistema de Control Interno Institucional.

26. Asiste a reuniones con superiores y compañeros, a fin de coordinar actividades, valorar y resolver problemas, definir situaciones y proponer cambios y modificar procedimientos de trabajo.
27. Lidera el proceso de control de calidad de la información que se registra en el SIPO.
28. Participa en cursos, charlas, seminarios y cualquier tipo de actividad de capacitación que la institución programe o convoque.
29. Realiza otras actividades propias del cargo a criterio del superior inmediato. (IMAS, 2015).

b. Cambios habidos en el entorno durante el período de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad, según corresponda al jerarca o titular subordinado

Durante la gestión de la suscrita, a nivel nacional se gestaron varios cambios y nuevas líneas de trabajo, siendo que en materia de ordenamiento jurídico se identifican principalmente nueve documentos jurídicos nacionales que incidieron sobre el accionar institucional, y por ende, sobre el quehacer de la unidad. Dichos documentos fueron los siguientes:

- Reconocimiento del derecho a la identidad sexual y de género: si bien este elemento ya había sido integrado en la tercera versión de la Ficha de Información Social (FIS), es hasta el 24 de junio del 2018 que mediante el decreto ejecutivo N° 41173-MP, el estado decreta la adecuación de los trámites, documentos y registros para que se reconozca dicho derecho. A partir de este momento, la UIPER vela por un adecuado registro de estos datos tanto en la FIS como en los expedientes familiares.
- Rango de ley al Programa Avancemos: en setiembre del año 2018 mediante la promulgación de la ley N° 9617 denominada "Fortalecimiento de las Transferencias Monetarias Condicionadas del Programa Avancemos", se da rango de ley a dicho programa, con lo cual también se legitima el accionar del mismo y la asignación de recursos para su adecuado funcionamiento.
- Creación del Programa Crecemos: el 18 de febrero del 2019 mediante decreto ejecutivo N° 41569 MEP-MTSS-MDHIS se da la creación del Programa de Transferencias Monetarias Condicionadas para estudios denominado "Crecemos", nombre bajo el cual el IMAS asume a la población de primaria y secundaria que era subsidiada por el Fondo Nacional de Becas (FONABE).

Este es un cambio relevante en tanto le genera a las áreas regionales la necesidad de la creación de estrategias para favorecer el proceso de transición y lograr la atención de las familias referidas en los tiempos establecidos; en este contexto, la UIPER Cartago asumió los procesos de inducción del personal de nuevo ingreso, el seguimiento y monitoreo del cumplimiento de metas, y el desarrollo y

acompañamiento de estrategias para el cumplimiento por parte de las unidades locales.

- Directriz de priorización de la pobreza: en octubre del año 2019, mediante la Directriz N° 060-MTSS-MDHIS, se crea la Directriz para la priorización de atención de la pobreza mediante la utilización del Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado, dirigida a la Administración Central y Descentralizada del Sector Social.

Esta directriz le genera el IMAS la obligación de realizar las coordinaciones y gestiones necesarias para que la atención y la asignación de beneficios se encuentre acorde a esta directriz, requiriendo para ello de ajustes en los sistemas y procedimientos institucionales.

- Reforma al decreto que crea el Programa Crecemos: en julio del año 2019 mediante el decreto N° 41839-MEP-MTSS-MDHIS, se reforma el decreto de creación del Programa Crecemos, modificando aspectos relacionados a las fuentes de financiamiento y la continuidad del monto asignado a aquellas personas referidas por FONABE y cuyo subsidio era mayor al definido por el IMAS.
- Declaratoria de Estado Nacional de Emergencia por COVID 19: realizada mediante decreto ejecutivo N° 42227-MP-S, el 16 de marzo del 2020.
- Creación del Bono Proteger: mediante decreto ejecutivo N° 42305-MTSS-MDHIS del 17 de abril de 2020 se creó el subsidio denominado Bono Proteger, direccionado a la atención de personas con afectación en sus ingresos a causa de la declaratoria de estado nacional de emergencia por COVID 19.
- Reforma al decreto que crea el Bono Proteger: el 29 de abril 2020 mediante el decreto N° 42329-MTSS-MDHIS, se realizó una reforma parcia al decreto mediante el cual se creó el Bono Proteger.
- Reforma al decreto que crea el Programa Crecemos: el 02 de agosto del 2020 se divulga una nueva reforma al decreto que dio origen al Programa Crecemos, mediante la emisión de un nuevo decreto (N° 42444-MEP-MTSS-MDHIS) que modifica el tiempo máximo para la atención de esta población.

Además, han existido cambios en la normativa institucional que han incidido sobre los procesos de trabajo institucionales, entre los cuales resulta relevante mencionar los siguientes:

Cuadro 01

Normativa institucional originada o reformada durante el período de gestión de la suscrita y vinculada al quehacer de la unidad.

Tipología	Nombre	Fecha
Procedimiento	Procedimiento para la atención de solicitudes de información del derecho de petición.	Julio, 2018
Manual	Manual de procedimiento para la prestación de servicios y el otorgamiento de beneficios del IMAS, versión 4.	Agosto, 2018
Directriz	Modificación a la directriz de priorización de la atención institucional.	Agosto, 2018
Directriz	Directriz GG-2357-10-2018, Captura de la FIS mediante dispositivos móviles y observancia del uso adecuado de las tabletas.	Octubre, 2018
Procedimiento	Procedimiento para la distribución y asignación de metas y recursos de inversión social en las Áreas Regionales de Desarrollo Social, versión 2.	Noviembre, 2018
Modelo	Modelo de Intervención Institucional: Ruta para el abordaje integral e interinstitucional de familias y territorios en situación de pobreza extrema.	Diciembre, 2018
Procedimiento	Procedimiento para la verificación de las Fichas de Información Social aplicadas sin visita domiciliar.	Diciembre, 2018
Directriz	Directriz GG-0346-02-2019, Actualización y digitalización de expedientes y creación del expediente digital.	Febrero, 2019
Directriz	Directriz GG-0525-03-2019, Homologación IMAS y SINIRUBE.	Marzo, 2019
Directriz	Directriz GG-1570-2019, Agilización de los trámites en el IMAS, mediante el uso de la Declaración Jurada.	Julio, 2019
Directriz	Directriz GG-1869-2019, Actualización y digitalización de expedientes y creación del expediente digital.	Julio, 2019
Protocolo	Protocolo para la atención no presencial a las personas o familias en situación de pobreza con mayor vulnerabilidad, ante el estado de emergencia nacional derivado de la COVID-19.	Abril, 2020
Reglamento	Reforma Parcial al Reglamento para la Prestación de Servicios y Otorgamiento de Beneficios del IMAS.	Abril, 2020

Tipología	Nombre	Fecha
Protocolo	Protocolo para el otorgamiento del Beneficio de Emergencias, motivo Bono Proteger a personas en situación de pobreza extrema y pobreza, ante el estado de emergencia nacional derivado de la COVID-19.	Mayo, 2020
Protocolo	Protocolo de prevención y mitigación por la COVID-19 en el Instituto Mixto de Ayuda Social.	Junio, 2020
Protocolo	Protocolo para el otorgamiento del Beneficio de Emergencias, motivo N°12 Bono Proteger a personas en situación de pobreza extrema y pobreza, ante el estado de emergencia nacional derivado de la enfermedad COVID-19.	Junio, 2020
Protocolo	Protocolo Interinstitucional para la Atención de familias o personas que se encuentran en investigación, probables o confirmados por COVID-19, cuentan con Orden Sanitaria de Aislamiento Domiciliar, presentan una situación de pobreza o vulnerabilidad y requieren ser valorados para el otorgamiento de beneficios o intervenciones institucionales.	Agosto, 2020
Protocolo	Protocolo para el otorgamiento del Beneficio de Emergencias, motivo 13 Gastos funerarios (COVID 19), a las personas familiares, que se encuentran en situación de pobreza extrema o pobreza, que enfrentan el deceso de un familiar por COVID-19 o un factor asociado a éste; y no pueden asumir el costo económico asociado al funeral (incluyen costo del acta de defunción).	Agosto, 2020
Protocolo	Protocolo de giras dentro del país ante COVID-19.	Noviembre, 2020
Procedimiento	Procedimiento para distribución y asignación de metas y recursos de Inversión Social entre las Áreas Regionales de Desarrollo Social y Unidades Locales de Desarrollo Social, Versión 3	Noviembre, 2020

Fuente: elaboración propia, 2020.

Se evidencia la existencia de tres grandes cambios en el entorno, que incidieron en el accionar institucional, y con ello en las funciones y actividades desarrolladas desde la UIPER:

- Programa Crecemos: los decretos asociados a la implementación de este programa implicaron el desarrollo de estrategias a nivel regional para el cumplimiento de las metas y tiempos establecidos para la atención de la población referida.
- Estado Nacional de Emergencia por Covid 19: la declaratoria del estado nacional de emergencia a partir del mes de marzo, incidió de forma directa sobre el quehacer institucional; inicialmente con la implementación de metodologías para la atención virtual de las familias, vinculada también a la instauración de la modalidad de teletrabajo domiciliar.

Además, fue necesaria la creación de nuevas líneas en la oferta programática que permitieran la atención de las personas y familias afectadas por la enfermedad Covid 19, o bien por aspectos asociados a la declaratoria de estado nacional de emergencia.

La creación de estas líneas programáticas estuvo acompañada de la elaboración de protocolos para la atención de las personas o familias, y del redireccionamiento de recursos institucionales para la atención de estos nuevos beneficios, incidiendo de forma directa en el cumplimiento de metas de otros beneficios institucionales no priorizados en este contexto.

- Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado (SINIRUBE): en el año 2020 el uso del SINIRUBE como una herramienta que guía los procesos de selección de las familias y personas beneficiarias de los servicios del IMAS, se hizo más fuerte; inicialmente fue consignado como el único mecanismo para la identificación de familias que serían incorporadas a procesos de atención integral, por lo que fue un referente en los procesos de elegibilidad para Puente al Bienestar.

Además, es en este año en el que a nivel institucional se concretaron gestiones encaminadas a una homologación del Sistema de Información de la Población Objetivo (SIPO) con el SINIRUBE.

A nivel de sistemas institucionales, resulta relevante hacer mención a la digitalización de los procedimientos de solicitud y liquidación de viáticos; y principalmente, al establecimiento del SIPO Web como sustitución del SIPO en módulo local, implementando en este nuevas características y mejorando los tiempos de procesamiento de datos.

c. Estado de la auto evaluación del Sistema de Control Interno institucional o de la unidad al inicio y al final de su gestión, según corresponda al jefarca o titular subordinado

En el marco de la Ley General de Control Interno Ley N° 8292, en la cual se establece la responsabilidad de las personas titulares subordinadas sobre el adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno, se desarrollan los procesos de auto evaluación de este sistema, con la finalidad de identificar fortalezas y áreas de mejora en el accionar institucional.

Durante la gestión de la suscrita como jefatura de la UIPER Cartago, únicamente se desarrolló un proceso de auto evaluación, el cual se gestó en el año 2018 durante el proceso de transición entre la anterior jefatura y la suscrita; de este proceso surgieron cinco acciones de mejora a las cuales se les brindó el debido seguimiento, por lo que se encuentran debidamente completadas.

En el cuadro 02 se detallan las acciones de mejora, las fechas para su implementación, los datos de la persona responsable, y el porcentaje de avance en el cumplimiento de las mismas.

Cuadro 02

Resultados auto evaluación 2018: Acciones de mejora y porcentaje de avance

Acción de Mejora	Fecha Final	Responsables	% Avance
Gestionar ante la unidad de Planificación Institucional u otras instancias pertinentes, procesos de información y capacitación del personal vinculado al seguimiento de planes y proyectos.	31/7/2019	Solano Quesada Cinthya	100,00%
Elaborar una matriz de seguimiento a la implementación de medidas correctivas, y realizar un seguimiento de las mismas según la periodicidad definida para cada medida en la matriz	31/12/2018	Solano Quesada Cinthya	100,00%
Realizar un taller con el personal designado en las ULDS como enlaces locales del Convenio IMAS UNED, con la finalidad de homologar y clarificar procedimientos de seguimiento y supervisión.	31/10/2018	Solano Quesada Cinthya	100,00%
Realizar una revisión detallada de lineamientos, directrices y demás procedimientos establecidos sobre el seguimiento de planes y proyectos, con la finalidad de crear un plan de trabajo regional específico a este proceso.	31/12/2018	Solano Quesada Cinthya	100,00%

Acción de Mejora	Fecha Final	Responsables	% Avance
Solicitar a la jefatura del ARDS Cartago, la gestión ante el Área de Tecnologías de Información, la inclusión de la totalidad de personal a la plataforma Ofiice365 que permite respaldar los datos electrónicos en la red (nube).	30/9/2018	Solano Quesada Cinthya	100,00%

Fuente: elaboración propia, 2020.

d. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la unidad, al menos durante el último año, según corresponda al jerarca o titular subordinado

La primera de las acciones desarrolladas en función al Sistema de Control Interno, fue el dar seguimiento a los aspectos derivados de la última auto evaluación realizada, la cual como se indicó previamente se encuentra finiquitada al 100%.

Aunado a ello, durante la gestión de la suscrita se establecieron diversos mecanismos en esta línea, entre los cuales es importante resaltar los siguientes:

- Participación activa en las sesiones de trabajo de la Comisión Técnica Regional en la cual se realizan análisis de lineamientos y normativa, y se toman decisiones para el adecuado cumplimiento de las funciones de cada una de las unidades que conforman el área regional.
- Se realizaron procesos de seguimiento y controles de calidad asociados a la información que se registra en el SIPO por parte de las personas funcionarias de las unidades locales, determinando desviaciones, inconsistencias y posibilidades de mejora.
- Se realizaron revisiones de expedientes de las tres unidades locales adscritas al área regional, con la finalidad de determinar el cumplimiento de la normativa en cuanto a la conformación del expediente familiar que respalda la asignación de beneficios institucionales.
- De forma semanal se construyeron bases de datos de resoluciones asociadas a presupuesto no ejecutado, mismas que fueron trasladadas a las instancias competentes para el debido seguimiento.
- Se remitieron a las unidades locales bases de datos de beneficios generados a familias clasificadas como fuera de los parámetros institucionales, para la revisión del cumplimiento de la normativa institucional.
- Se remitieron a las unidades locales los casos de beneficios en apariencia duplicados, para la respectiva revisión y seguimiento.

- De forma trimestral se realizaron seguimientos a la ejecución presupuestaria y cumplimiento de acuerdos, así como al avance en las diversas líneas de implementación de la atención integral.
- En lo que respecta a la ejecución del teletrabajo, se generaron planes de teletrabajo y matrices de seguimiento que permitían observar el cumplimiento de los objetivos.
- Se generaron respaldos digitales de los principales documentos generados por la unidad.
- De forma permanente en la unidad se hacían revisiones de la normativa institucional, remitiendo a las instancias correspondientes la información necesaria para el acatamiento de la normativa.
- La unidad asumió los procesos de inducción a personal de nuevo ingreso, así como el desarrollo de sesiones de trabajo sobre temáticas específicas.
- Entre otras.

e. Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, según corresponda

La suscrita asumió la jefatura de la UIPER Cartago en un contexto de cambios a nivel institucional, originados por las modificaciones al reglamento y manual para la prestación de servicios y el otorgamiento de servicios, la implementación del Modelo de Intervención Institucional, y en el último año, los aspectos asociados a la atención de la emergencia nacional por Covid 19.

Este contexto de cambios e inflexiones se constituyó en un espacio idóneo para la revisión de los procesos de trabajo de la unidad y el desarrollo de nuevos procesos direccionados a posicionar a la UIPER como una instancia de apoyo estratégico.

Entre los principales logros alcanzados durante la gestión de la suscrita, se logran identificar los siguientes:

- Adquisición de una plaza para profesional gestor en proyectos: a finales del año 2019 y dados los cambios a nivel institucional y los requerimientos que estos demandaban a la UIPER, se inició un proceso de negociación con la jefatura regional y la jefatura de la Unidad Local de Desarrollo Social (ULDS) Cartago, a efectos de identificar plazas que se pudieran trasladar a la UIPER.

El 17 de diciembre del 2019 mediante la resolución RDH-232-12-2019, se comunica de manera oficial el traslado de una plaza de Profesional de Servicio Civil 2 de forma permanente a la UIPER, con lo que se inicia el proceso de fortalecimiento de esta unidad.

- Proceso de verificación de FIS aplicadas sin visita domiciliar: se logró modificar la forma de trabajo para el alcance de las metas de verificación, siendo que se estableció en primera instancia la remisión de muestras de verificación mensuales, con la finalidad de que las jefaturas de las unidades locales incluyeran este proceso en la planificación mensual del trabajo.

Además, se definió la entrega bimensual de avances del proceso de verificación, con lo cual se logró identificar el grado de avance presentado por cada unidad local, así como aspectos que requerían de subsanaciones. Esto también permitió la creación de estrategias en los casos en que el avance que se presentaba no era el esperado para el cumplimiento de la meta en tiempo y forma.

Lo anterior, permitió que se lograra el cumplimiento de la meta establecida por el Área de Sistemas de Información Social, incluso en todos los informes se evidenció un cumplimiento mayor a la meta establecida.

- Elaboración de guía para el proceso de verificación virtual: en el año 2020 y dadas las medidas de prevención y mitigación del contagio de Covid 19, a nivel institucional se estableció el desarrollo del proceso de verificación de FIS de forma virtual, por lo que desde la unidad se creó un documento para guiar el desarrollo del proceso, el cual estuvo acompañado de un instrumento para el respaldo del proceso de verificación bajo modalidad virtual.
- Procesos de capacitación sobre las FIS: la UIPER desarrolló procesos de capacitación sobre la FIS tanto a personal institucional como a personas referidas por convenios; estas capacitaciones radicarón tanto en las generalidades de los procesos de aplicación, como en la comprensión y aplicación de cambios realizados a estos instrumentos y al SIPO.

Los cambios o modificaciones parciales a los sistemas, se notificaron de forma oportuna a las personas vinculadas a su utilización.

- Procesos de inducción a personal de nuevo ingreso: desde la UIPER se comenzaron a desarrollar procesos de capacitación a personal de nuevo ingreso, que trascendieron la capacitación exclusiva sobre la FIS; estos procesos incorporaron aspectos referentes a métodos de calificación, procedimientos generales, requisitos y conformación de expedientes, entre otra información de carácter teórico-práctico con incidencia directa en la disminución de riesgos de error en los procesos de atención.
- Construcción y divulgación del Diagnóstico Regional del ARDS Cartago: durante el año 2020 se logró la construcción del primer diagnóstico de carácter regional realizado desde el área regional, y específicamente desde la UIPER.

Este diagnóstico constituye el primer acercamiento hacia una caracterización regional, y resulta de suma relevancia en tanto su desarrollo se realizó vinculado a los indicadores de pobreza que se establecen desde el Índice de Pobreza Multidimensional (IPM), por lo que el mismo brinda elementos para la priorización

de las acciones regionales, determinando territorios y áreas que ameritan la intervención institucional con mayor o menor medida.

El diagnóstico también evidencia el uso de diversas tipologías de análisis estadístico, además del uso de bases de datos construidas y analizadas desde la unidad; además, se incorporan mapas construidos específicamente para el diagnóstico regional.

Las conclusiones y recomendaciones de este proceso, se constituyen en elementos de apoyo a los procesos de toma de decisiones para el año 2021 y siguientes.

- Proceso de elegibilidad de familias para su ingreso a procesos de atención integral: la implementación del Modelo de Intervención Institucional le asignó a la UIPER un nuevo rol en los procesos de identificación y selección de las familias para ser atendidas de forma integral.

En el año 2020 la instrucción institucional fue la selección inicial de estas familias desde bases de datos remitidas por el SINIRUBE, siendo que la UIPER desarrolló procesos de revisión y análisis de estas bases, logrando establecer filtros previo a su traslado a las personas profesionales.

Esto sumado a la construcción de bases de datos propias (con base en información del SIPO) y al seguimiento semanal realizado por la unidad, permitieron que a nivel regional se lograra el cumplimiento de la meta establecida dentro de los plazos definidos a nivel institucional; además, es importante destacar que la efectividad de la estrategia de trabajo implementada, inclusive permitió superar la meta de familias y compensar el no cumplimiento de metas por parte de profesionales que por diversos motivos debieron ausentarse de sus funciones durante el período de elegibilidad.

- Procesos de rendición de cuentas y consultas ciudadanas: desde el año 2018 la UIPER ha sido la unidad que lidera los procesos de rendición de cuentas y consultas a la ciudadanía, logrando con ello que desde el ARDS se cumplan los mandatos institucionales en esta línea.
- Talleres con organizaciones para la postulación de proyectos grupales: durante la gestión de la suscrita se realizaron diversas coordinaciones con organizaciones comunales, además, la unidad lidero los talleres con organizaciones para la postulación de proyectos.
- Análisis encaminados a la modificación de categorías ocupacionales en el SIPO: la UIPER ha gestado procesos de revisión y análisis de la distribución geográfica del área de influencia del ARDS Cartago, esto con la finalidad de que la información registrada en el SIPO coincida con la realidad del territorio que se atiende desde el área.

La más reciente de estas gestiones fue la remisión al Área de Sistemas de Información Social de un informe en el cual se solicita la modificación e inclusión de barrios en el distrito Chirripó, validando estos cambios en la importancia de evidenciar la estructura comunitaria indígena y la relevancia del respeto de la lengua y cultura cabécar a través de la escritura de los nombres de las comunidades.

- Procesos de acompañamiento y representación de la jefatura regional ante diversas instancias y actividades.

f. Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad, existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir

Al inicio de la gestión de la suscrita como jefatura de la UIPER Cartago, el único proyecto que existía fue la Contratación 2016CD-000062-0005300001 “Servicios Técnicos Profesionales para la Aplicación, Revisión, Digitación y Supervisión de las Fichas de Información Social”, misma que tenía una duración contractual de cuatro años, por lo que se mantiene activa al cierre de esta gestión.

Todas las actividades asociadas a este proyecto y correspondientes al año 2020 quedan finiquitadas en un 100%, siendo que existe una base de datos que compila todos los procesos vinculados del año 2020.

El seguimiento que corresponde para el año 2021 es lo correspondiente a las certificaciones de cierre indicadas en el oficio IMAS-SGDS-ASIS-0519-2020 del 17 de diciembre de 2020, y siendo que la fecha definida para finiquitar las labores de aplicación y digitación de FIS es el 31 de diciembre 2020, es necesario realizar una recepción final de estos procesos, previo a la emisión de las certificaciones correspondientes.

g. Administración de los recursos financieros asignados durante la gestión a la unidad

La UIPER no tiene a su cargo la ejecución de recursos de inversión social ni tampoco realiza el manejo de recursos financieros para procesos de índole administrativo, dado que el primero se ejecuta desde las unidades locales, y el segundo se encuentra a cargo de las Unidades de Coordinación Administrativa Regional (UCAR), siendo que cuando la UIPER posee requerimientos, estos se solicitan de forma directa a la UCAR, quien asume la gestión de los mismos.

h. Sugerencias para la buena marcha de la unidad (si el funcionario que rinde el informe lo estima necesario)

Durante la gestión realizada por la suscrita como jefatura interina de la UIPER Cartago, se procuró el desarrollo de acciones de mejora del quehacer de la unidad tanto a lo interno de

la misma, como en función a los procesos de trabajo que se desarrollan con las otras unidades del área regional.

Es de suma relevancia que se conserven las acciones que han permitido mejorar el posicionamiento de la unidad como instancia estratégica y de apoyo a los procesos de toma de decisiones; en esta línea, también es relevante que se mantenga y fortalezca el trabajo coordinado con las ULDS para el desarrollo de estrategias que permitan el adecuado cumplimiento de las metas y fines institucionales.

i. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a criterio del funcionario que rinde el informe la instancia correspondiente enfrenta o debería aprovechar (si lo estima necesario)

Durante los 30 meses de gestión de la suscrita como jefatura de la UIPER, se han identificado dos elementos que conforme al paso del tiempo han ido adquiriendo mayor relevancia en la gestión institucional, y que se considera son factores que incidirán sobre la gestión institucional en los años venideros, y por ende, deben ser visualizados como oportunidades de mejora o desafíos, estos elementos son:

- Índice de Pobreza Multidimensional: si bien este indicador fue integrado en la FIS en el paso de la segunda a la tercera versión de este instrumento, al día de hoy este índice es únicamente un elemento referencial en la valoración social que se le realiza a las familias y a las personas solicitantes de beneficios institucionales.

Se considera que profundizar en el conocimiento y uso de este índice, puede permitir el desarrollo de procesos de análisis que trasciendan la perspectiva de pobreza por ingresos, permitiendo inclusive la identificación y priorización de territorios y necesidades específicas de estos.

- SINIRUBE como sistema para la selección de beneficiarios del Estado: en junio del año 2017 mediante el Decreto Ejecutivo N° 40650-MP-MIDHIS se crea el reglamento de este sistema, y a partir de este, comienzan a emanar instrucciones y líneas de acción para que este sistema se constituya en el referente de una metodología única para la medición de pobreza.

La integración de este sistema con el SIPO, o bien, la homologación de los mismos, es un desafío institucional para el año 2021, que debe ser considerado en los procesos de trabajo de la unidad, a efectos de que la transición a nivel regional y local se dé de forma acompañada y con un análisis riguroso de su incidencia sobre los procesos de trabajo.

j. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República

Durante la gestión de la suscrita, la Contraloría General de la República no emitió disposiciones que involucraran de forma directa a la unidad a mi cargo; no obstante, dadas las funciones propias de la unidad y el acompañamiento que se realiza al área regional, se realizaron acciones encaminadas al cumplimiento de las disposiciones que emanan del informe DFOE-SOC-IF-11-2017 del 30 de octubre del 2017, denominado “Informe de auditoría de carácter especial sobre los mecanismos de transparencia en la gestión institucional, y en la selección y otorgamiento de beneficios del IMAS”.

Algunas de las acciones desarrolladas en esta línea, fueron las siguientes:

- Gestión de quejas y denuncias: se realizó una programación para el llenado de las matrices de seguimiento por parte de las ULDS, las cuales se remitían a la jefatura regional para el seguimiento correspondiente. Es importante indicar que a mediados del mes de diciembre 2020, este proceso que se realizaba de forma manual mediante el llenado de una matriz, pasa a ser un procedimiento digitalizado mediante la generación e implementación de un sistema institucional para la gestión de quejas y denuncias.
- Derecho de petición: institucionalmente se generó un procedimiento que fue divulgado por la UIPER en reuniones de personal, además, se ha logrado que las solicitudes de información que se gestionen ante esta unidad, se resuelvan dentro de los plazos legalmente estipulados.
- Procesos de rendición de cuentas y consultas ciudadanas: la UIPER ha coordinado los procesos de rendición de cuentas y consultas ciudadanas que se realizan en el primer trimestre de cada año en cada una de las ULDS adscritas al ARDS Cartago; además, se han elaborado informes de estos procesos, en los cuales se evidencian los resultados de las consultas.
- Gestión de listas de espera: la unidad ha dado seguimiento a las listas de espera de beneficios generando bases de datos que se cruzan con otros listados institucionales, logrando depurar estas bases de datos y facilitar a las unidades locales la priorización de los recursos financieros para dar atención a estas listas.
- Elaboración de infografías sobre la ejecución presupuestaria: se realizaron las infografías correspondientes a nivel regional y local, las cuales fueron remitidas a las instancias competentes.

k. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración

Durante la gestión de la suscrita, la UIPER no ha sido objeto de procesos por parte de órganos de control externo, por lo que no se cuenta con disposiciones o recomendaciones en esta línea.

l. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna

Durante la gestión de la suscrita, la UIPER no ha sido objeto de procesos por parte de auditoría interna, por lo que no se cuenta con recomendaciones en esta línea.

III. Consideraciones Finales

La información supra citada evidencia que durante los últimos 30 meses del trabajo de la UIPER Cartago, se presentaron múltiples cambios a nivel del entorno nacional e institucional, que incidieron de forma directa sobre los procesos de trabajo del área regional y por ende de la unidad.

A pesar de estos cambios e inflexiones, la UIPER logró cumplir las funciones y actividades asignadas a la misma, lo cual se evidencia en el cumplimiento de las acciones de control interno, las acciones de mejora implementadas y los logros alcanzados; así como también se evidenció en un mayor involucramiento de la unidad en procesos de seguimiento, acompañamiento y trabajo conjunto con las unidades locales adscritas al ARDS Cartago.

Los aspectos detallados en los párrafos superiores evidencian la importancia de la UIPER como una instancia estratégica en el plano regional; las acciones que se ejecutan desde esta unidad constituyen aportes de suma relevancia para los procesos de toma de decisiones.

Por lo anterior, se considera relevante que desde la jefatura regional se potencien las funciones de la UIPER, posicionando a la misma como una instancia de soporte no sólo al área regional sino también a las unidades locales adscritas a esta.

Aunado a ello, el fortalecimiento de la unidad requiere del nombramiento de una persona en la plaza de profesional gestor de proyectos que se encuentra sin sustitución desde el mes de junio 2020.

Por último, en función a los últimos cambios en el contexto y dinámica institucional, se considera pertinente que se realice una revisión de las funciones de la unidad y las actividades que se ejecutan, dado que con el cierre de los procesos que ocupaban mayor inversión de tiempo (elegibilidad, Convenio IMAS-UNED), existe la posibilidad de potenciar dichas funciones y con ello los aportes que la UIPER puede brindar.

MAP. Cinthya Solano Quesada

Funcionaria que rinde el informe