



**INSTITUTO MIXTO
DE AYUDA SOCIAL**

**GOBIERNO
DE COSTA RICA**

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

INFORME DE FIN DE GESTIÓN

STEPHANIE CISNEROS FALLAS

JEFATURA A.I. ULDS TURRIALBA

ÁREA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL CARTAGO

01 DE MAYO DEL 2023 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024

Contenido

I. PRESENTACIÓN.	4
II. RESULTADOS DE LA GESTIÓN.....	6
A. Referencia sobre la labor sustantiva institucional o de la unidad a su cargo, según corresponda al jerarca o titular subordinado.....	6
B. Cambios habidos en el entorno durante el periodo 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. ...	6
C. Estado de la autoevaluación 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.	10
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.....	11
E. Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, según corresponda.	11
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.	14
G. Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la institución o a la unidad, según corresponda.....	19
H. Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad, según corresponda, si el funcionario que rinde el informe lo estima necesario.	22
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.	23
J. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.	25
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.....	25
L. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.....	26

1. PRESENTACIÓN.

Me complace presentar el informe de gestión correspondiente al periodo del 1 de mayo de 2023 al 31 de diciembre de 2024. Este documento ofrece una visión detallada de las actividades, logros y desafíos, así como una evaluación exhaustiva de la administración de los recursos y el cumplimiento de las metas. El informe se estructura de la siguiente manera:

- **Referencia sobre la labor sustantiva institucional o de la unidad a su cargo:** Se proporciona un resumen de las actividades principales y el propósito fundamental de la ULDS Turrialba.
- **Cambios habidos en el entorno durante el periodo de su gestión:** Se detallan los principales cambios en el entorno, incluyendo modificaciones en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer de la ULDS Turrialba.
- **Estado de la autoevaluación del sistema de control interno institucional o de la unidad:** Se presenta una evaluación del sistema de control interno al inicio y al final de la gestión.
- **Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la unidad:** Se describen las acciones realizadas para mejorar y mantener el sistema de control interno, especialmente durante el último año.
- **Principales logros alcanzados durante su gestión:** Se destacan los logros más significativos obtenidos, en conformidad con la planificación institucional.
- **Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad:** Se analiza el estado de las acciones que quedaron pendientes de concluir.
- **Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión:** Se detalla el presupuesto ejecutado y se incluye una lista de los recursos solicitados para el año 2025, reflejando las necesidades identificadas.
- **Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad:** Se ofrecen recomendaciones para mejorar el funcionamiento de la institución, si se considera necesario.
- **Observaciones sobre otros asuntos de actualidad:** Se presentan observaciones sobre temas actuales que enfrenta la institución y oportunidades a aprovechar.
- **Estado actual del cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República:** Se informa sobre el estado de cumplimiento de las disposiciones emitidas por la Contraloría durante la gestión.
- **Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones de otros órganos de control externo:** Se detalla el estado de cumplimiento de las

recomendaciones de otros órganos de control externo, específicas para nuestra administración.

- **Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones formuladas por la Auditoría Interna:** Se presenta el estado de cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna durante la gestión.

Confío en que este informe proporcionará una comprensión clara y completa del estado actual y los progresos realizados durante el periodo de gestión. Agradezco profundamente el apoyo y la confianza brindada por la jefatura del ARDS Cartago, por permitirme contar con esta nueva experiencia. También extendo mi agradecimiento a todo el equipo por su dedicación y esfuerzo constante. Estoy segura de que, con el esfuerzo colectivo, seguirán avanzando hacia los objetivos institucionales.

2. RESULTADOS DE LA GESTIÓN

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

La Unidad Local de Desarrollo Social (ULDS) Turrialba se encuentra adscrita al Área Regional de Desarrollo Social (ARDS) Cartago y está ubicada en el Centro Comercial Yee, en el cantón de Turrialba.

Dicha ULDS atiende los cantones de Turrialba y Jiménez, y sus respectivos distritos, a saber:

- a. El cantón Turrialba se divide en 13 distritos: Turrialba (centro), La Suiza, Peralta, Santa Cruz, Santa Teresita, Pavones, Tuis, Tayutic, Santa Rosa, La Isabel, Tres Equis y Chirripó (territorio indígena).
- b. El cantón de Jiménez cuenta con 4 distritos: Juan Viñas, Pejibaye, La Victoria y Tucurrique (Intendencia).

La ULDS Turrialba se dedica a atender a los hogares más vulnerables de la región. Su labor sustantiva incluye la implementación de programas y proyectos que buscan mejorar las condiciones de vida de estas familias, proporcionándoles herramientas para solventar sus necesidades económicas y generar ingresos propios.

La institución actúa como ente rector en materia de pobreza y pobreza extrema, coordinando interinstitucionalmente para mejorar las condiciones de vida de las familias en Turrialba y Jiménez, por lo cual, trabaja en colaboración con otras instituciones y unidades administrativas para enfrentar los desafíos que presenta la pobreza en la región. Estas colaboraciones son fundamentales para maximizar el impacto de nuestras iniciativas y llegar a un mayor número de personas necesitadas.

B. Cambios habidos en el entorno durante el periodo 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 el periodo de mi gestión, se han producido varios cambios significativos que han impactado el quehacer institucional de la Unidad Local de Desarrollo Social Turrialba. A continuación, se detallan los tres principales cambios:

1. **Implementación del Modelo Intercultural para la Prestación de Servicios y Beneficios Institucionales en los Territorios Indígenas.**

Como respuesta del Consejo Directivo del IMAS, mediante el acuerdo 336-11-2022 según acta 64-11-2022, desde el Departamento de Atención Integral e Interinstitucional-SINCA, se elabora el Modelo Intercultural para la Prestación de Servicios y Beneficios Institucionales en los Territorios Indígenas, el cual fue aprobado a finales del 2023, con el fin de establecer estrategias de acción e intervención, que les permita a las ARDS y ULDS definir las líneas de atención e intervención según la cosmovisión y cultura de estos territorios.

Este modelo garantiza los derechos y respeta la cosmovisión de las poblaciones indígenas, adaptando los servicios a sus contextos culturales, sociales y políticos. Dicho Modelo se encuentra permeado por cuatro ejes principales:

- a. **Acceso Territorial:** Enfocado en la intervención y atención en territorios indígenas, cumpliendo con la normativa institucional y presupuestaria, y garantizando el derecho a la información de los residentes. Ejemplos incluyen fechas de atención itinerante y asignación de personal profesional capacitado.
- b. **Trato Digno:** Promueve el respeto a la singularidad cultural de todas las personas, considerando su cosmovisión, cultura e idioma. Incluye medidas como rotulación en idiomas étnicos, instrumentos traducidos y personal sensibilizado en las etnias correspondientes.
- c. **Promoción y Reconocimiento:** Valora y visibiliza la cultura indígena, sus costumbres, vivencias y creencias, de acuerdo con la normativa internacional y nacional. Ejemplos incluyen la validación de formas de gobernanza y la descendencia étnica-cultural.
- d. **Articulación Interinstitucional:** Fortalece la coordinación entre instituciones para una atención integral en los territorios indígenas. Ejemplos incluyen la coordinación con entes bancarios para la entrega de tarjetas y la colaboración para identificar necesidades culturales y diseñar proyectos de desarrollo.

El objetivo general es mejorar la calidad de vida de los pueblos indígenas, a través de la prestación de atención integral a las familias en situación de pobreza y pobreza extrema, adaptando dicha prestación de servicios a las características culturales, geográficas, ambientales, socioeconómicas y de idioma de cada territorio.

Es importante destacar que el Modelo Intercultural para la Prestación de Servicios requiere que el IMAS lleve a cabo las siguientes acciones:

- a. **Visitas Presenciales:** Se realizan visitas a las comunidades indígenas para brindar atención personalizada.
- b. **Traducción de Mensajes:** Los mensajes se traducen a los idiomas propios de las comunidades.
- c. **Adaptación de Normativas:** Las normativas y requisitos se adaptan para que se ajusten a la organización cultural de las poblaciones.
- d. **Capacitación del Personal:** Se capacita y sensibiliza al personal para atender adecuadamente a las personas indígenas.
- e. **Coordinación con Entidades Bancarias:** Se coordina con entidades bancarias para facilitar el acceso a servicios financieros.

Este Modelo es un paso significativo hacia la inclusión y el respeto de las culturas indígenas en la prestación de servicios sociales.

2. **Inclusión de citas de la población indígena en Kontaktum:** He creado la ventanilla de Grano de Oro, la cual ha incorporado de manera diferenciada a la población indígena en el cupo de Formulario en la plataforma Kontaktum. Esta integración ha permitido visibilizar las atenciones, mejorando tanto la accesibilidad como la personalización del servicio.
 - a. **Trámite Valoración:** los martes y miércoles, un total de 18 citas por días.
 - b. **Trámite Aplicación de FIS:** los martes y miércoles, un total de 8 citas por días, atendidas por la persona Asistente Indígena.

Es importante señalar que las citas son ingresadas al sistema Kontaktum por el equipo de Chirripó, según las solicitudes recibidas a través del WhatsApp designado. Para facilitar este proceso, coordiné con DSIS para que las personas encargadas de atender Chirripó cuenten con el perfil adecuado en el sistema y puedan realizar el trámite correspondiente

3. **Apertura de nuevas ventanillas de atención de la ULDS Turrialba:** he implementado nuevas ventanillas de atención en varios distritos de los cantones de Turrialba y Jiménez. Estas nuevas instalaciones han facilitado el acceso a los servicios y programas del IMAS. A continuación, detallo la ubicación de cada una de estas ventanillas:
 - a. **Ventanilla Grano de Oro:** como se mencionó anteriormente, esta ventanilla atiende, en cupo de Formulario, todos los martes y miércoles del mes, los trámites de Valoración y Aplicación de FIS.
 - b. **Ventanilla Chirripó:** esta ventanilla atiende, en cupo de ULDS, todos los lunes del mes, el trámite de Atención Diferenciada.

- c. **Ventanilla Municipalidad de Jiménez:** esta ventanilla atiende, a partir de marzo y hasta noviembre, en cupo de Formulario, los últimos lunes y martes del mes, los trámites de Valoración y Aplicación de FIS.
- d. **Ventanilla de Intendencia Tucurrique:** esta ventanilla atiende, a partir de marzo y hasta noviembre, en cupo de Formulario, los penúltimos lunes, martes y últimos miércoles del mes, los trámites de Valoración y Aplicación de FIS.

En el cuadro a continuación se detallan las fechas específicas para las citas programadas en las nuevas ventanillas. Es importante mencionar que algunas fechas no pudieron ser programadas debido a feriados y a la programación interna de los programas Avancemos y Red de Cuido. Las fechas se detallan a continuación:

Ventanilla	Fechas
Chirripó	<p>Lunes: 20-ene, 27-ene, 3-feb, 10-feb, 17-feb, 24-feb, 3-mar, 10-mar, 17-mar, 24-mar, 31-mar, 21-abr, 28-abr, 5-may, 12-may, 19-may, 26-may, 2-jun, 9-jun, 16-jun, 23-jun, 30-jun, 7-jul, 14-jul, 4-ago, 11-ago, 18-ago, 25-ago, 1-sep, 8-sep, 22-sep, 29-sep, 6-oct, 13-oct, 20-oct, 27-oct, 3-nov, 10-nov, 17-nov, 24-nov, 8-dic.</p>
Grano de Oro	<p>Martes: 21-ene, 28-ene, 4-feb, 11-feb, 18-feb, 25-feb, 4-mar, 11-mar, 18-mar, 25-mar, 1-abr, 22-abr, 29-abr, 6-may, 13-may, 20-may, 27-may, 3-jun, 10-jun, 17-jun, 24-jun, 1-jul, 8-jul, 15-jul, 5-ago, 12-ago, 19-ago, 26-ago, 2-sep, 9-sep, 16-sep, 23-sep, 30-sep, 7-oct, 14-oct, 21-oct, 28-oct, 4-nov, 11-nov, 18-nov, 25-nov, 2-dic, 9-dic.</p> <p>Miércoles: 22-ene, 29-ene, 5-feb, 12-feb, 19-feb, 26-feb, 5-mar, 12-mar, 19-mar, 26-mar, 2-abr, 23-abr, 30-abr, 7-may, 14-may, 21-may, 28-may, 4-jun, 11-jun, 18-jun, 25-jun, 2-jul, 9-jul, 16-jul, 6-ago, 13-ago, 20-ago, 27-ago, 3-sep, 10-sep, 17-sep, 24-sep, 1-oct, 8-oct, 15-oct, 22-oct, 29-oct, 5-nov, 12-nov, 19-nov, 26-nov, 3-dic, 10-dic.</p>
Municipalidad de Jiménez	<p>Lunes: 31-mar, 28-abr, 26-may, 23-jun, 28-jul, 25-ago, 29-sep, 27-oct, 24-nov.</p> <p>Martes: 1-abr, 29-abr, 27-may, 24-jun, 29-jul, 26-ago, 30-sep, 28-oct, 25-nov.</p>

Intendencia de Tucurrique	<p>Lunes: 24-mar, 19-may, 21-jul, 22-sep, 17-nov.</p> <p>Martes: 20-may.</p> <p>Miércoles: 2-abr, 30-abr, 28-may, 25-jun, 30-jul, 27-ago, 1-oct, 29-oct, 26-nov</p>
---------------------------	--

De igual manera se adjunta la Matriz de Programación 2025 de la ULDS Turrialba, para que verifique las fechas y los tramites que están programados en cada ventanilla.

El objetivo de la Matriz de Programación 2025 es implementar un Plan Piloto en el que todas las ventanillas coexistan en paralelo, incrementando la visibilidad de la institución en el ámbito local. Este enfoque requiere una planificación más meticulosa y eficiente del uso del vehículo, permitiendo la unificación de giras de SINCA, verificaciones y otras actividades, en congruencia con las citas programadas en las nuevas ventanillas.

Se espera que estos cambios contribuyan significativamente a mejorar las condiciones de vida de las familias en los cantones de Turrialba y Jiménez. Al implementar estas medidas, se busca asegurar una atención más inclusiva, accesible y adaptada a las necesidades específicas de las comunidades.

C. Estado de la autoevaluación 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.

A partir del 29 de octubre, se informa a la ULDS Turrialba que formará parte del proceso de Autoevaluación 2024, tal como se detalla en el oficio IMAS-DDS-2214-2024. El objetivo de este proceso es identificar oportunidades de mejora en los diferentes componentes funcionales del Sistema de Control Interno. Se adjuntan los documentos base para su lectura.

Como parte de los requisitos, se ha designado a la profesional Yosabeth Coto Astorga como enlace de ULDS Turrialba. Junto a ella, se trabajó en el formulario; sin embargo, es crucial agendar un espacio con ella para finalizar la información en el Sistema Synergy Suite. Esta tarea debe completarse a más tardar el jueves 30 de enero de 2025.

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

Como se indica en el apartado anterior, es hasta el 29 de octubre del 2024, mediante el oficio IMAS-DDS-2214-2024, que se selecciona a la ULDS Turrialba para formar parte del proceso de Autoevaluación 2024, por lo cual no aplica este apartado para el presente informe.

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

Durante el período en el cual fui nombrado como Jefatura a.i. de la ULDS Turrialba, del 1 de mayo del 2023 al 31 de diciembre de 2024, se han obtenido importantes avances alineados con la planificación institucional. Estos logros reflejan el compromiso y esfuerzo dedicados a cumplir con los objetivos estratégicos establecidos, asegurando canalizar la inversión social y alcanzar las metas y objetivos según la planificación regional y nacional. A continuación, se presentan los hitos más destacados alcanzados a lo largo de mi gestión.

1. Fortalecimiento del proceso de atención diferenciada en el territorio indígena de

Chirripó: desde inicio de mi gestión fue prioritario fortalecer el equipo de profesionales que atiende dicho territorio, razón por la cual, actualmente se conforma por 3 profesionales (Yossebeth Coto, Jessika Echeverría y Luis Daniel Solís) y una persona Asistente Social Indígena (Keyla Aguilar).

Aunado a esto, las personas profesionales se han capacitado en el idioma cabécar en primer y segundo nivel. Es importante mencionar que, dado a los cambios internos, se requiere la capacitación en el idioma para el compañero Luis Daniel.

Es importante destacar que el equipo pasó de tener una persona profesional con permiso para conducir a dos personas profesionales con disposición para conducir, esto permite mejorar la seguridad, eficiencia y bienestar al alternar la conducción, reduciendo la fatiga y el estrés, y así, aprovechar la diversidad de habilidades y experiencias. Además, con el cambio de flota vehicular, ahora contamos con un nuevo vehículo, un Nissan Frontier 2025, que aporta mayor confiabilidad y tecnología avanzada para optimizar nuestras operaciones. Este modelo al ser automático brinda mayor confort y facilita la obtención del permiso de conducir para más personas.

Por último, se han mejorado significativamente las condiciones de la oficina en Grano de Oro. Entre las mejoras se incluyen la incorporación de nuevos escritorios,

más sillas para la atención al público, así como la adición de un microondas y una coffemaker. Estas mejoras no solo optimizan el ambiente de trabajo, sino que también nos permiten brindar una atención más cómoda y eficiente a nuestros visitantes.

2. **Implementación del Modelo Intercultural para la Prestación de Servicios y Beneficios Institucionales en los Territorios Indígenas:** con la implementación de dicho Modelo, desde la ULDS Turrialba he llevado a cabo varias acciones para fortalecer la calidad de los servicios, subsidios, transferencias y beneficios del IMAS, respetando la cosmovisión del pueblo indígena cabécar. A continuación, detallo las principales acciones realizadas según los ejes propuestos en dicho Modelo:

a. **Eje Acceso Territorial:** Se ha fortalecido el acceso a diversos puntos de atención en Chirripó, los cuales son: Alto Pacuare, Roca Quemada, Tsipiri, Sharabata, Simiriñak, Quetzal y Grano de Oro.

Si bien es cierto que estos puntos de atención ya existían, bajo mi gestión se han establecido como visitas obligatorias implementado un sistema de rotación en la programación para asegurar que cada punto reciba atención equitativa y continua, teniendo en cuenta las condiciones climáticas y las estaciones del año, asegurando así un acceso continuo y eficiente para atender las necesidades de la comunidad.

Aunado a esto se han programado semestralmente Operativos de Atención Masiva en Chirripó, que consisten en giras de alto impacto, en las cuales los profesionales permanecen en la zona entre dos y cuatro días, lo que permite atender a la mayor cantidad de personas posible en comunidades de difícil acceso. Esto asegura que los servicios y el apoyo necesarios lleguen a quienes más lo necesitan.

Durante el 2023 se logró concretar únicamente un Operativo de un día a China Kicha en el cual participaron 5 personas profesionales, 1 encuestadora y 1 Asistente Indígena. Para el 2024 se logró programar dos operativos, de máximo cuatro días cada uno, en los cuales se visitaron las comunidades de Shikiari (abril 2024) y Ñari Ñak (julio 2024).

Para el 2025, están programados dos Operativos en la Matriz 2025, a saber:

- Del 8 de abril al 10 de abril del 2025
- Del 22 de julio al 24 de julio del 2025

Las comunidades escogidas con conjunto con el equipo de Chirripó son Sinoli y Alto Almirante.

- b. **Eje Trato Digno:** Con el fin de garantizar que la atención en las comunidades indígenas sea culturalmente apropiada, se debe de garantizar el derecho de la expresión del idioma indígena, la traducción e interpretación, desde la ULDS Turrialba se han impartido charlas en cabécar sobre los subsidios, beneficios y transferencias monetarias del IMAS y sus respectivos requisitos, estas charlas están a cargo de la asistente social indígena con apoyo de las personas profesionales. La idea es hacer estas charlas con mayor frecuencia en las giras programadas.

Además de esto, he logrado rotular la ULDS Turrialba en español y en cabécar, lo cual considero un paso significativo hacia la inclusión y el respeto por la diversidad cultural. Esta iniciativa no solo facilita la comunicación, sino que también fortalece el vínculo con el pueblo indígena, promoviendo un entorno más accesible y representativo de nuestra rica herencia cultural.

- c. **Eje Promoción y Reconocimiento:** Desde este eje, he creado en la plataforma Kontaktum las ventanillas de Grano de Oro y Chirripó. Estas ventanillas integran de manera diferenciada las citas para la población indígena, visibilizando las atenciones brindadas y mejorando la accesibilidad y personalización del servicio. Esta iniciativa busca validar sus representaciones colectivas de forma igualitaria y justa.
- d. **Eje Articulación Interinstitucional:** desde este eje el rol que ha desempeñado la ULDS Turrialba coordinando interinstitucionalmente para mejorar las condiciones de vida del pueblo indígena del territorio de Chirripó. Entre las principales acciones realizadas se encuentran:
- Academia de Crianza.
 - Feria de Salud.
 - Formación Humana.
 - Articulación con la CCSS (Área de Salud Turrialba-Jiménez- y Hospital William Allen Taylor) con el fin de coordinar acciones para el aseguramiento de la población indígena.

3. **Mejora del Clima Organizacional en la ULDS Turrialba:** durante mi gestión, me centré en cumplir las metas institucionales y asegurar el bienestar de las personas funcionarias, logrando así un cambio significativo en el clima organizacional de la ULDS Turrialba. Promoví un ambiente de trabajo más colaborativo y motivador. Implementé una serie de iniciativas dirigidas a mejorar la comunicación interna, reconocer el esfuerzo individual y colectivo, y crear espacios para la interacción y el bienestar del personal. Esto se reflejó en un notable aumento en la satisfacción y compromiso del equipo de la ULDS. Este cambio positivo no solo mejoró la moral del

equipo, sino que también potenció nuestra capacidad para alcanzar los objetivos institucionales de manera más eficiente y efectiva.

4. **Fortalecimiento de la Presencia Institucional:** Durante mi gestión, logré fortalecer la visibilización de la ULDS Turrialba en el ámbito local mediante la participación activa en 12 instancias diferentes, incluyendo:

- Comisión Distrital de Emergencia de Tucurrique
- Comisión Municipal de Emergencia Turrialba
- Comisión Municipal de Emergencia Jiménez
- Consejo Cantonal de Coordinación Institucional de Jiménez
- Consejo Cantonal de Coordinación Institucional de Turrialba
- Consejo Distrital de Coordinación Institucional de Tucurrique
- Coordinación del Eje Social del CCCI Turrialba
- Comités Sectoriales Locales de Turrialba
- Comisión Indígena
- Red Local de Atención y Prevención de la Violencia Intrafamiliar y Contra las Mujeres de Turrialba-Jiménez
- Instancia Local para el Abordaje Integral del Riesgo Suicida: Red Juntos por la Vida Turrialba-Jiménez
- Junta de Protección de la Niñez y la Adolescencia de Turrialba
- Junta de Protección de la Niñez y la Adolescencia de Jiménez

Este esfuerzo ha permitido fortalecer las relaciones con la comunidad, mejorar la articulación interinstitucional y garantizar una representación constante en las áreas de mayor necesidad, aumentando así la visibilidad y el reconocimiento de nuestra institución.

Gracias a esta participación, he logrado coordinar con la Municipalidad de Jiménez y la Intendencia de Tucurrique para contar con espacios físicos dentro de sus instalaciones, facilitando la atención itinerante en las comunidades de Juan Viñas, La Victoria y Tucurrique. Esto asegura que los servicios lleguen de manera efectiva a las personas en estas áreas.

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.**

Para proporcionar una visión completa y detallada sobre los proyectos con acciones pendientes, se presenta a continuación el siguiente cuadro:

Acción	Actividades pendientes	Recomendación
--------	------------------------	---------------

<p>Operativos Chirripó</p>	<p>Para el 2025, están programados dos Operativos en la Matriz 2025, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Del 8 de abril al 10 de abril del 2025. - Del 22 de julio al 24 de julio del 2025. 	<p>Las comunidades escogidas en conjunto con el equipo de Chirripó son Sinoli y Alto Almirante.</p> <p>Se recomienda coordinar las fechas en las cuales se ingresará en cada comunidad, tomando en cuenta el conocimiento expertis del equipo.</p>
<p>Transferencias Corporativas para Chirripó y casos extraordinarios que así lo requieran,</p>	<p>Realizar los pagos de Chirripó mediante Transferencia Corporativa, para evitar los problemas de cuentas y retiro de tarjetas.</p>	<p>Coordinar con la UCAR una capacitación con las personas funcionarias de la ULDS, principalmente con el equipo de Chirripó, para que los usuarios que así lo requieran hagan uso de esta modalidad de pago.</p>
<p>Modelo Intercultural para la Prestación de Servicios y Beneficios Institucionales en los Territorios Indígenas</p>	<p>Dar seguimiento a las tareas que el IMAS como institución debe cumplir como parte de las acciones solicitadas en el modelo intercultural</p>	<p>Las tareas están detalladas en el documento del Modelo, entre las más importantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Traducir para la atención en territorios indígenas según su idioma. - Modificar normativa y requisitos para la prestación de servicios y beneficios con pertinencia cultural según los territorios indígenas. - Facilitar mediante un procedimiento o lineamiento institucional las adecuaciones administrativas necesarias para brindar un servicio eficiente en los territorios indígenas. - Capacitar y sensibilizar a las personas funcionarias del IMAS sobre pertinencia cultural, servicio al cliente, traducción e interpretación y

		<p>cosmovisión de los territorios indígenas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actualizar los sistemas de información social del IMAS, de forma tal que permita identificar a la población y a su etnia. - Diseñar un plan de ascenso de intervención diferenciado y adecuado a lo cultural y a la cosmovisión indígena del territorio.
Tramite de Atención Diferenciada	<p>Este trámite es para el utilizado en PRIDES para las atenciones itinerantes. Actualmente está ubicado únicamente en los cupos ULDS, lo cual satura los espacios ULDS.</p>	<p>Seguir colocando en los espacios con DSIS que la población indígena, en si misma, no es población prioritaria (segun se indica el reglamento) sino que requiere una atención diferenciada, por lo cual no debería atenderse desde los cupos ULDS.</p>
Ventanilla Municipalidad de Jiménez	<p>Las fechas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lunes: 31-mar, 28-abr, 26-may, 23-jun, 28-jul, 25-ago, 29-sep, 27-oct, 24-nov. - Martes: 1-abr, 29-abr, 27-may, 24-jun, 29-jul, 26-ago, 30-sep, 28-oct, 25-nov. 	<p>Esta ventanilla inicia en marzo, volver a contactar a la Alcaldesa para recordar los espacios ofrecidos, los mismos se encuentran por la oficina de ella. Valorar si se puede contar con un tercer espacio, aunque en la sale de reuniones que nos ofrecieron pueden acomodarse dos compañeras. Asimismo, mediante oficio, indicar las fechas que estaremos atendiendo en dicho espacio.</p>
Ventanilla Intendencia de Tukurrique	<p>Las fechas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lunes: 24-mar, 19-may, 21-jul, 22-sep, 17-nov. - Martes: 20-may. - Miércoles: 2-abr, 30-abr, 28-may, 25-jun, 30-jul, 27-ago, 	<p>Esta ventanilla inicia en marzo, volver a contactar al Intendente para recordar los espacios ofrecidos, los mismos se encuentran al fondo por el comedor, son dos oficinas. Asimismo, mediante oficio, indicar las fechas que estaremos atendiendo en dicho espacio.</p>

	1-oct, 29-oct, 26-nov.	
Verificaciones FIS	Para diciembre del 2024 nos correspondía verificar la muestra de noviembre 2024, la cual es de 37 FIS. Actualmente se han realizado 31 verificaciones, se visitaron 11 que estaban ausentes y tenemos pendiente 6 verificaciones para cumplir con la meta.	Según la planificación de enero 2025, a Keila se le asignó carro el martes 07 de enero, para que concluya con las verificaciones. Además, en la planificación de enero 2025 a Grettel se le asignó los días del 8 al 10 para que digitalice las 37 verificaciones realizadas y a Keila el miércoles 15 de enero, para que ingrese las verificaciones realizadas.
Viáticos de Pablo Sequeira y Grettel Jaén	Durante la última semana de diciembre (del 16 al 20 de dic.) los compañeros estuvieron de gira para avanzar en la meta de verificación.	Apoyar en lo que se requiera para la solicitud de pago de viáticos (solo almuerzo) de ambos, mediante orden de pago.
Reintegro de vacaciones de Natalia Valverde y Gretel Jaén	Las compañeras antes mencionadas estuvieron trabajando en la Estrategia de Avancemos para Aplicación de FIS que vencen en el 2025.	Se debe reintegrar las vacaciones de las compañeras segun los siguientes días: <ul style="list-style-type: none"> - Natalia: <ul style="list-style-type: none"> ○ Días completos: 23 de dic. del 2024. 2 y 3 de enero 2025. ○ Medio día: 27 de dic. del 2024. - Gretel: <ul style="list-style-type: none"> ○ Días completos: 23 y 27 de dic. del 2024. 2 y 3 de enero 2025.
Estrategia Avancemos 2025	La ULDS Turrialba tiene que actualizar 562 FIS de avancemos, en vacaci9ones se lograron actualizar un total de 70 FIS, quedando pendiente un total de 492 FIS.	Se tiene citado para el martes 07 de enero un total de 40 aplicaciones de FIS para 5 profesionales. El lunes 06 de enero, se requiere que entre Keila y Grettel

		<p>convoquen las siguientes aplicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para el martes 7/1/2025: 8 citas. - Para el miércoles 8/1/2025: 40 citas <p>El lunes se requiere que se realice una campaña para citar las aplicaciones de FIS de los días de 13 al 15 de enero (40 citas por día).</p>
Eje Social del CCCI Turrialba	<p>Se calendarizaron las sesiones del 2025, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 23 de enero - 20 de febrero - 20 de marzo - 24 de abril - 22 de mayo - 19 de junio - 24 de julio - 21 de agosto - 18 de setiembre - 23 de octubre - 20 de noviembre - 04 de diciembre 	<p>Es importante en la primera sesión del 23 de enero, acordar los lugares de las reuniones, persona encargada de tomar el acta y del refrigerio.</p> <p>Además, se debe detallar quien participará en las sesiones programadas en la última sesión. Por último, se debe trabajar en conjunto en el Protocolo de Atención de la población Ngöbe Buglé, en función de los ejes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Charlas Generales con los productores y población usuaria. 2. Registro inicial de las personas trabajadoras temporales (vacunación, desparasitantes, salud sexual). Se realiza valoración antropométrica a menores de 7 años. 3. Proceso de prevención (lavado de manos). 4. Realizar supervisión de cumplimiento de los permisos de albergues.
Muestra de revisión de expedientes	<p>Para diciembre 2024, se tenía una muestra de 77 expedientes por revisar. En total se logró revisar un total de 61 expedientes, quedando pendiente 16 expedientes de 0001.</p>	<p>En coordinación con la UIPER, ellas se encargarán de finalizar la revisión de la muestra de la ULDS Turrialba.</p>

Teletrabajo	En la ULDS Turrialba, todas las personas funcionarias con puestos teletrabajables han tenido la oportunidad de realiza un día de TT.	para enero 2025 se deberá realizar la certificación de ese mes, si así lo considera la nueva jefatura.
Flexibilidad de horario	Para la evaluación del 2024 todas las personas funcionarias escogieron la Flexibilidad de horario como Estimulo, excepto Keila Aguilar que escogió Cursos de Capacitación.	Durante el 2024, se les solicitaba de antemano para la planificación cuando iban a utilizar ese estimulo en el mes.
Programación enero 2025	Se envió al correo la Programación de las dos primeras semanas de enero 2025.	Se requiere, en función de las citas de PRIDES, terminar de programar las 2 últimas semanas del presente mes.
Control Interno	Se trabajó en la información que solicita el formulario en el Excel, no obstante, esta información debe transcribirse en el sistema correspondiente.	Se3 recomienda agendar un espacio con Yossebeth para finalizar la información en el Sistema Synergy Suite. Esta tarea debe completarse a más tardar el jueves 30 de enero de 2025.

G. Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la institución o a la unidad, según corresponda.

En el presente cuadro, se detalla el presupuesto ejecutado durante mi gestión, proporcionando una visión clara y precisa de la administración de los recursos financieros.

Beneficio	Monto entregado 2023	Monto entregado 2024
Asignación Familiar H	₡76.000.000,00	₡76.520.000,00
Atención a Familias	₡2.052.170.600,00	₡2.590.645.000,00
Atención de Situaciones de Violencia	₡50.776.000,00	₡24.298.800,00
Avancemos	₡2.902.891.000,00	₡2.767.529.700,00
Beneficio Temporal por Inflación	₡32.400.000,00	₡0,00
Capacitacion	₡35.566.900,00	₡23.903.159,00
Cuidado y Desarrollo Infantil	₡827.269.944,00	₡1.051.699.515,00

Emergencias	¢12.393.994,00	¢8.130.000,00
Emprendimiento Productivos Individuales	¢21.108.702,00	¢26.259.352,00
Mejoramiento de Vivienda	¢4.875.664,00	¢30.234.037,00
Prestación Alimentaria K	¢7.816.000,00	¢3.300.000,00
Procesos Formativos	¢41.275.000,00	¢37.025.000,00

Es importante señalar que se observa una notable baja en la ejecución del recurso de Atención de situación de Violencia. Esta disminución se debe a los procesos de coordinación interna y a las capacitaciones con entidades externas, que han sido esenciales para comprender mejor esta manifestación de la violencia y así unificar cómo debe tramitarse el beneficio desde la ULDS Turrialba.

Además, se incluye una lista de los recursos solicitados para el presupuesto de la ULDS Turrialba del año 2025, reflejando las necesidades identificadas por las personas funcionarias, a saber:

#	Artículo	Cantidad	Justificación
1	Computadoras portátiles	9	Segun la CIRCULAR N° TI-001-04-2024, donde se detallan los modelos de las Computadoras y CPU que deben cambiar, en la ULDS contamos con 9 equipos de esos modelos (placas 001383, 001442, 001442, 001409, 000059, 35134, 35136,015310 y 001480).
2	Impresoras Multifuncional Kiocera	3	Se requiere reemplazar 3 impresoras Kiocera pequeñas (placas metálicas 30427, 22082 y 24518 que tiene más de 7 años y actualmente están dando problemas) y 1 Impresora Multifuncional (placa metálica 24914, que según el criterio del técnico ya cumplió la vida útil). Si bien es cierto la institución está bajo una política de cero papeles, la realidad es que mucha de nuestra población se encuentra afecta por la brecha digital y tecnológica que le imposibilita realizar algunos trámites de forma digital. Importante detallar que la ULDS Turrialba cuenta con 13 estaciones de trabajo que estarán direccionándose a estas impresoras.

3	Aire Acondicionado	3	Se requiere sustituir los equipos de aire acondicionado de la ULDS, dado que ya se encuentran en mal estado. En la cotización se incluye tanto la desinstalación del equipo viejo como la instalación de los nuevos equipos.
4	Sistema de seguridad digital (cámaras)	1	Se cotiza el paquete de 5 cámaras de seguridad para complementar las cámaras con las que cuentan actualmente la ULDS (3), las cuales tienen el grabador y disco duro dañado, aunado no contar con el acceso a las mismas. En esta cotización se incluye además la instalación de las cámaras y el acceso a la aplicación de estas.
5	Sillas ergonómicas	7	Se requiere sustituir las sillas de las personas funcionarias, ya que se encuentran en mal estado.
6	Persianas para el ventanal (2.13 mts de alto y 18.16 mts de largo)	10	Sustitución de las persianas con las que se cuenta en la ULDS debido a que se encuentran dañadas y se caen con facilidad. Esta compra incluye instalación y garantía.
7	Monitor	1	Se requiere un monitor diferenciado para una PFC quien por problemas de vista (presbicia) presenta problemas con el equipo de cómputo asignado, ya que, por tratarse de una portátil, el tamaño de su pantalla es bastante reducido lo que dificulta su labor cotidiana.
8	Lámparas de escritorios (portátiles y recargables)	4	Se requiere dotar de estas lámparas portátiles y recargables al equipo de Chirripó para mejor la iluminación en los espacios de las atenciones itinerantes.
9	Impresoras portátil (Epson WF-100)	1	Se requiere contar con una impresora portátil para la atención Itinerante en el territorio indígena Chirripó, que permita la facilidad de traslado del equipo a las diferentes comunidades, razón por la cual debe contar con un tamaño y peso adecuado, en tanto muchas de estas comunidades no se tiene acceso en vehículo y las personas profesiones deben ingresar caminando, por lo que las impresoras Kyocera no son aptas para el trabajo que se requiere.
10	Estañones para almacenar agua	5	Se requiere contar con back up de agua, para la limpieza de los baños y otros usos, esto debido a las constantes

			suspensiones del servicio de agua potable sin previo aviso.
11	Lonas para el vehículo	2	Se requiere comprar las lonas para los vehículos de la ULDS Turrialba, para proteger lo que requiere ser transportado de las inclemencias del clima, como lluvia, polvo, etc.
12	Parlante BT portátil	1	Con la ampliación del local de la ULDS Turrialba, donde actualmente se cuenta con una nueva sala multiusos, la misma se ha estado utilizando para diferentes capacitaciones y/o reuniones virtuales, por lo cual se requiere contar con buen sonido, para lo que solicita la compra de un parlante BT
13	Pantalla inteligente	1	Con la ampliación del local de la ULDS Turrialba, donde actualmente se cuenta con una nueva sala multiusos, la misma se ha estado utilizando para diferentes capacitaciones y/o reuniones virtuales, por lo cual se requiere contar con una pantalla para proyectar diferentes presentaciones, o bien proyectar las capacitaciones virtuales, reuniones, etc.

H. Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad, según corresponda, si el funcionario que rinde el informe lo estima necesario.

Para asegurar el desarrollo óptimo y el fortalecimiento de nuestra institución, es fundamental implementar las siguientes sugerencias:

1. **Liderazgo Horizontal y de Puertas Abiertas:** Ejercer un liderazgo horizontal, de puertas abiertas, que fomente la construcción en equipo y la colaboración de todas las personas funcionarias de la ULDS, no solo democratiza la toma de decisiones, sino que también promueve la inclusión y la creatividad, asegurando que todas las voces sean escuchadas y valoradas. Además, se considera importante la capacitación continua, el reconocimiento de logros y la promoción de un liderazgo participativo y colaborativo que inspire al equipo y promueva un ambiente de trabajo positivo.
2. **Reuniones One-on-One:** Mantener reuniones individuales (one-on-one) de manera regular entre la jefatura y demás personas que conforman el equipo, recalando que estas reuniones son espacios seguros para una comunicación abierta y de retroalimentación de doble vía, donde tanto la jefatura como las personas funcionarios puedan intercambiar opiniones y sugerencias. Este enfoque fomenta la

confianza, aborda inquietudes específicas y ofrece retroalimentación constructiva, creando un ambiente de trabajo colaborativo y de crecimiento mutuo.

3. **Fomentar el Liderazgo de las personas funcionarias:** Promover y reconocer las fortalezas del liderazgo de las personas funcionarias dentro de la institución, Es esencial valorar y aprovechar el expertise de cada funcionaria y funcionario, reconociendo sus conocimientos y experiencias como un recurso valioso para el crecimiento institucional y la toma de decisiones.
 4. **Disponibilidad y Cercanía:** Aumentar la disponibilidad y cercanía de la jefatura con las personas funcionarias, facilita la resolución de problemas, mejoran la moral del equipo y fortalecen la confianza del equipo para con la jefatura, mediante la accesibilidad y la comunicación directa y transparente.
 5. **Comunicación directa con el Área Regional de Desarrollo Social de Cartago y presencial de la UIPER en la ULDS:** Establecer canales de comunicación directa y eficaces con el ARDS y la UIPER permitirá una mejor coordinación, rápida identificación de necesidades y oportunidades, y una respuesta más ágil y eficiente a los desafíos que se presenten.
 6. **Aprovechamiento de las habilidades y fortalezas del equipo:** Apoyarse en el equipo para cumplir con las metas institucionales, reconociendo y valorando las habilidades y fortalezas de cada persona. Promover un entorno donde se fomente el trabajo en equipo, se deleguen responsabilidades de acuerdo con las capacidades individuales y se celebre el éxito colectivo.
- 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.**

En el marco del presente informe de cierre de gestión, resulta pertinente destacar ciertos eventos y circunstancias que han surgido recientemente y que podrían tener un impacto significativo en nuestro equipo y sus actividades. Estos asuntos actuales merecen especial atención y consideración para una adecuada planificación y gestión futura.

En primer lugar, me permito informar que la compañera Dayana Valderrama Masis se encuentra en licencia de maternidad desde el 30 de diciembre de 2024. Durante su ausencia, se previó que la compañera Jessika Echeverría Guillen, coordinara las tareas y responsabilidades correspondientes al beneficio de Alternativas de Cuido. Se adjuntan Informe de cierre y demás información de la compañera.

Además, deseo informar que la compañera Grettel Jaén Bejarano, quien desempeña el rol de encuestadora, está pendiente de una operación en la rodilla. Si bien es cierto no se sabe con exactitud la fecha de operación. Desde que es de nuestro conocimiento que se encuentra en la lista de espera, hemos trabajado de forma coordinada con la UIPER para solicitar adelantar la muestra y en el momento en que Grettel se encuentra incapacitada, se contará con el apoyo de la UIPER para cubrir la meta de verificación de la ULDS Turrialba

Adicionalmente, presento la siguiente lista de activos que permanecen en la oficina de la jefatura, misma que fue verificada con la compañera Rosa Mora Serrano, encargada del Control de Activos de la ULDS:

#PLACA	#PLACA	DESCRIPCIÓN	#SERIE	MODELO
001404	33222	MONITOR LENOVO	V5Z38181	THINKVISION T224DA
001369	31000	Monitor Lenovo	SV5K98929	Thinkvision T221-11
00059	30830	Computadora portátil Dell	18670875158	Latitude 5580
001470	21555	Silla tosca negra		
001464	21507	Silla tosca negra		
001436	21524	Silla tosca negra		
001446	36777	Impresora Kyocera Multifuncional	P2640IDW	Ecosys
s/p	s/p	Ventilador de torre	34452296529980	TF-40
s/p	s/p	Pizarra de corcho		
001325	21554	Silla tosca negra		
001314	10671	Mesa redonda		
001313	24037	Silla tosca negra		
s/p	s/p	Arturito		

015295	24936	Estación de trabajo especial		
s/p	s/p	Arturito		
001474	24031	Silla tosca negra		
0022020	s/p	Silla oficina Amazon 046962		
005818	s/p	Biblioteca		
012900	s/p	Mueble de madera		

Es importante destacar que todos los activos se encuentran en buen estado, excepto los siguientes:

- **Computadora portátil Dell, modelo Latitude 5580**, se encuentra obsoleta, no tiene vale solo está en custodia de la jefatura, a la espera del cambio. Esta portátil está en lista de las computadoras que deben sustituir en el 2025.
- **Impresora Kyocera Multifuncional, modelo: Ecosys**, se encuentra en la lista de activos para desecho. Importante destacar que en la biblioteca de la oficina está el tóner que puede reutilizarse en otras impresoras de la ULDS.

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

En el periodo correspondiente a mi gestión, no se han recibido disposiciones de la Contraloría General de la República para ser atendidas. Por lo tanto, no aplica este apartado en el presente informe.

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 el periodo de mi gestión, no se han recibido disposiciones ni recomendaciones de ningún otro órgano de control externo para ser atendidas. Por lo tanto, este apartado no aplica en el presente informe.

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

Durante mi gestión, no se han recibido recomendaciones de la Auditoría Interna que requieran atención. Por lo tanto, este apartado no tiene aplicación en el presente informe.