



**INSTITUTO MIXTO  
DE AYUDA SOCIAL**

**GOBIERNO  
DE COSTA RICA**

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**

**INFORME DE FIN DE GESTIÓN**

**Andrea Jiménez Vargas**

**Jefa**

**Unidad Local de Desarrollo Social Goicoechea**

**Enero 2020 – Junio 2024**

## Contenido

1. Presentación .....	4
2. RESULTADOS DE LA GESTIÓN.....	4
A. Referencia sobre la labor sustantiva institucional o de la unidad a su cargo, según corresponda al jerarca o titular subordinado.....	4
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. ...	5
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. ....	6
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. ....	7
E. Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, según corresponda. ....	7
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. 9	
G. Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la institución o a la unidad, según corresponda.....	9
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. ....	9
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. ....	10
J. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República. ....	10
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.....	10
L. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.....	11



## **1. PRESENTACIÓN**

Este informe se realiza en atención a lo dispuesto en la Directriz R-C0-61 del 24 de junio de 2005, emitida por la Contraloría General de la República, la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública y su reglamento, la Ley de Control Interno y el Procedimiento para la presentación de los informes fin de gestión.

El mismo corresponde a la gestión desarrollada por mi persona como jefa de la Unidad Local de Desarrollo Social Goicoechea, en el período comprendido entre enero del año 2020 y junio del año 2024. Cabe señalar que además fungí como coordinadora de esta instancia en el período comprendido entre mayo del año 2017 y diciembre del año 2019.

Entre otros aspectos, el informe contiene los principales resultados de mi gestión como jefatura, relacionados con la labor sustantiva de la Unidad Local, cambios clave que influyeron en los procesos de trabajo, así como con la autoevaluación del sistema de control interno institucional.

Se incluye también un apartado relacionado con los principales logros alcanzados durante mi gestión, así como recomendaciones para la buena marcha de la Unidad Local, entre otros.

## **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 Goicoechea brinda atención integral a los hogares de los cantones de Goicoechea, Vásquez de Coronado y Moravia, los cuales en total se encuentran conformados por 15 distritos.

La labor sustantiva de la Unidad Local de Desarrollo Social Goicoechea refiere a la atención de hogares que forman parte de la población objetivo de la institución, lo cual implica la realización de valoraciones socioeconómicas para determinar, bajo criterio profesional, cuáles son los hogares que pueden acceder a la oferta programática de la institución.

Asimismo, se da una participación activa en instancias de coordinación interinstitucional, tales como los Consejos Cantonales de Coordinación Institucional, los Comités Municipales de Emergencias, los Subsistemas Locales de Protección a la Niñez y Adolescencia, Redes locales para la prevención de violencia intrafamiliar, Redes para la atención progresiva de personas adultas mayores, Instancias Local para el abordaje integral del riesgo suicida, entre otras.

Adicionalmente, dentro de los procesos ordinarios que se desarrollan en esta instancia, se encuentra la atención de desalojos, algunos de los cuales involucran propiedades inscritas a nombre de la institución, e implican la atención de hogares en condición de pobreza.

**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 período de gestión indicado anteriormente, se dieron cambios importantes que permearon los procesos de trabajo de la Unidad Local, tales como el cruce de datos de la Ficha de Información Social (FIS) con el Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado (SINIRUBE), lo cual derivó en una nueva medición de la condición socioeconómica de los hogares, que permitiría establecer criterios de priorización institucional, con el fin de direccionar la ejecución de recursos hacia los hogares más empobrecidos del país, evitando a la vez duplicidades.

En el año 2019 se dio el traslado de hogares beneficiarios del Fondo Nacional de Becas (FONABE) hacia el IMAS, específicamente de aquellos beneficiarios de subsidios para educación primaria, los cuales pasaron a recibir el beneficio Crecemos, ahora incluido dentro de la oferta del programa Avancemos.

En el año 2020 la institución enfrentó la coyuntura de pandemia, la cual nos obligó a innovar en el desarrollo de procesos como lo fue la atención virtual, y la creación de motivos del beneficio Emergencias, tales como gastos fúnebres, órdenes sanitarias y Bono Proteger, entre otros.

Lo anterior implicó una reorganización de los procesos de trabajo en la Unidad Local y representó un reto muy importante para el equipo, afectado en ese entonces por un entorno de incertidumbre y vulnerabilidad, aunado a la generación de nueva normativa, asociada a la situación de emergencia nacional que se estaba viviendo en ese momento.

Otro proceso que ha sufrido cambios importantes refiere a la asignación de citas, que desde el año 2023 se realiza con base en las solicitudes de atención que las personas usuarias registran mediante un formulario en línea, las cuales son priorizadas según criterios institucionales.

Lo señalado ha permitido que personas y hogares en condición de pobreza que nunca habían sido atendidas en la institución, estén accediendo a beneficios institucionales y a procesos de atención integral.

Por otra parte, se han dado cambios importantes relacionados con la metodología utilizada por la institución para la ejecución de proyectos grupales, y con la publicación en el mes de diciembre del año 2023, de un nuevo Reglamento para la Prestación de Servicios y Otorgamiento de Beneficios, Subsidios y Transferencias Monetarias del IMAS.

Se continúan realizando esfuerzos por brindar atención integral a hogares en condición de pobreza, por lo cual se delimitaron las nuevas modalidades de atención integral, como lo son la modalidad de intervención de desarrollo integral (MIDI) y la modalidad de intervención básica (MIBA), y se crea la estrategia de empleabilidad y empresariedad, la cual involucra un trabajo articulado entre diferentes dependencias, como la Dirección de Desarrollo Social, el Departamento de Desarrollo Socio Productivo y Comunal y el Área de Atención Integral e Interinstitucional.

Se crea además el Sistema Nacional de Cuidados y Apoyos para Personas Adultas y Personas Adultas Mayores en Situación de Dependencia (SINCA), el cual pretender brindar atención integral a personas cuidadoras y a personas en condición de dependencia, para lo cual se implementó la aplicación del BAREMO.

### **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.**

En esta dependencia se realizó un proceso de autoevaluación de Control Interno durante el año 2023, siendo éste el primero que se realiza de este tipo, al menos durante mi gestión como jefatura.

Para el desarrollo de dicho proceso se participó en varias sesiones con el equipo del Área de Planificación Institucional encargado del seguimiento, y se nombró a una funcionaria como enlace encargada del proceso, el cual enriqueció el conocimiento general acerca del Control Interno y del sistema creado para dar seguimiento por medio de la carga de evidencias.

El proceso señalado se finalizó como corresponde, y actualmente se está brindando seguimiento a las tareas pendientes y los plazos establecidos para su cumplimiento.

**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.**

Las principales acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional, específicamente en la Unidad Local de Desarrollo Social Goicoechea, corresponden al proceso de autoevaluación mencionado anteriormente, el cual se desarrolló durante el año 2023.

Dicho proceso permitió evidenciar cumplimiento de acciones relacionadas por ejemplo con la capacitación del equipo de la Unidad Local en temas relacionados con servicio al cliente y con el Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional, entre otros. Posibilitó además valorar la importancia de contar con herramientas que faciliten el aprendizaje de personal de nuevo ingreso a esta dependencia, esto por medio de la creación de una carpeta compartida con información relevante.

A la vez, se sensibilizó en torno a la importancia de registrar correctamente la asistencia a sesiones de equipo, esto mediante la generación de listas de asistencia, agendas y minutas, por lo cual se evidencia el trabajo realizado en lo que respecta a control interno.

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

Se considera importante señalar que uno de los logros más importantes refiere al desarrollo y consolidación de una planificación estratégica que permitió definir con claridad los procesos de trabajo desarrollados en la Unidad Local durante el período de gestión, posibilitando anticipar riesgos relevantes que podían afectar dichos procesos.

Lo anterior permitió ordenar los procesos de trabajo y definir sistemáticamente estrategias y metodologías de trabajo que permitieran cumplir los objetivos y metas para cada uno de estos procesos.

Fue posible consolidar un equipo de profesionales, asistentes, chofer y encuestadora identificados con los objetivos de la institución, flexibles para adaptarse al cambio, críticos con respecto a los procesos de trabajo, sensibles ante la problemática de las personas usuarias y con ideas innovadoras sobre cómo desarrollar dichos procesos.

Se considera como logro importante la participación en el desalojo del asentamiento conocido con Triángulo de la Solidaridad, cuyas fases de ejecución culminaron en el año 2019, contando con una participación de la Unidad Local en las etapas tanto de planificación, como de ejecución y atención de las más de 350 familias desalojadas.

En general, el equipo de la Unidad Local tiene amplia experiencia en la atención de desalojos, pues estos representan un proceso ordinario en esta instancia, e implican una importante coordinación interinstitucional.

Con respecto a lo anterior, otro de los logros más importantes refiere al posicionamiento que la Unidad Local tiene a nivel interinstitucional en los cantones a los que se brinda atención, pues como se mencionó anteriormente, se cuenta con participación en todas las instancias de coordinación presentes en los cantones de Moravia, Vásquez de Coronado y Goicoechea, lo cual ha permitido posicionar a la institución en espacios relevantes para el quehacer institucional y el cumplimiento de los objetivos.

En el caso de la ejecución de beneficios individuales, la Unidad Local lidera a nivel regional la ejecución de algunos de ellos, como por ejemplo la del beneficio Cuidado y Desarrollo Infantil, posicionándose incluso a nivel nacional como una de las Unidades Locales que lidera la ejecución.

Sobresale además una asertiva comunicación y coordinación a lo interno de la institución, por ejemplo con los departamentos técnicos, lo cual ha permitido desarrollar procesos de trabajo exitosos, con el acompañamiento técnico requerido, en pro de atender a los hogares más vulnerables del país.

Finalmente, la matriz de citas con la que se ha trabajado a partir de la creación del Sistema de Atención a la Ciudadanía, específicamente en el período en cuestión, ha permitido armonizar la atención de citas con otros procesos de trabajo de la Unidad Local

Cabe señalar que, desde la Unidad Local se han liderado los procesos formativos, específicamente en la figura de mi persona como enlace regional de Formación Humana, lo cual ha permitido adquirir conocimientos importantes sobre la atención a mujeres en condición de pobreza.



**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.**

No hay proyectos pendientes de concluir, salvo el seguimiento que se debe brindar a las situaciones que acontecen en los terrenos institucionales en los cantones que competen a esta Unidad Local, así como los procesos de desalojo en algunos de estos terrenos, en los cuales hay asentamientos informales con riesgos físicos.

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

En lo que respecta a la administración de los recursos financieros asignados durante mi gestión a la Unidad Local de Desarrollo Social Goicoechea, los mismos fueron ejecutados en correspondencia con las metas de ejecución asignadas anualmente, y en un marco de total y absoluta transparencia.

**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 la buena marcha de la Unidad Local se considera fundamental y prioritario completar el equipo, ya que durante largos períodos de tiempo ha habido plazas vacantes, incapacidades no cubiertas e incluso el reciente traslado de una plaza de Profesional Licenciado en Desarrollo Social hacia otra Unidad Local, lo cual ha generado importante afectación en el equipo de profesionales, a quienes se les ha recargado la totalidad de procesos.

Se sugiere que en la programación de citas y creación de cupos en el Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI), se consideren espacios para campañas, como por ejemplo las relacionadas con Avancemos, que anualmente deben realizarse y que no están contempladas en los tres días semanales de atención de citas que tienen que atender las profesionales.

Debe considerarse además que hay situaciones de emergencia o urgencia, como por ejemplo los desalojos, que implican el uso de tiempo adicional al programado para la atención de citas ordinarias, por lo cual la matriz debe ser flexible y adaptarse a los procesos particulares de cada Unidad Local.

Se considera fundamental que el equipo sea capacitado en temas de su interés, que se relacionen con tópicos actuales que permeen el quehacer cotidiano de la Unidad Local, que se organicen actividades de crecimiento profesional, que haya personas expertas en temas específicos, como invitadas en sesiones de capacitación.

Asimismo, es importante que se promuevan espacios de autocuidado y de ocio entre las personas funcionarias, que les permita, sin que esto implique recargas de trabajo, dedicar tiempo al disfrute, a la promoción del trabajo en equipo, al análisis crítico de los procesos de trabajo y cómo éstos influyen en nuestra salud emocional.

Finalmente, la Unidad Local debe ser trasladada a un edificio más moderno que se adapte tanto a las necesidades del equipo como a las de las personas usuarias; que se ubique en un lugar céntrico de fácil acceso, que cuente con todas las disposiciones establecidas en la ley 7600, además de ventilación e iluminación adecuadas, y no menos importante, con conectividad que permita desarrollar de forma óptima los procesos de trabajo.

**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.**

No hay ninguna observación que incorporar a este apartado.

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

No hay disposiciones que durante mi gestión hayan sido giradas por la Contraloría General de la República.

**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.**

No hay disposiciones ni recomendaciones que durante mi gestión hayan sido giradas por algún otro órgano de control externo.

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

No hay recomendaciones que durante mi gestión hayan sido giradas por Auditoría Interna.