

# Informe de Gestión 2009-2019



**Msc. Silvia Conejo Araya**  
**Coordinadora ULDS Cartago**

## **Informe de Gestión**

**Nombre de la funcionaria:** Msc. Silvia Conejo Araya  
**Cédula de identidad:** 3-0342-0308  
**Institución donde labora:** Instituto Mixto de Ayuda Social, ULDS Cartago  
**Puesto:** Coordinadora de ULDS Cartago

### **I Introducción**

Quien suscribe, MSc. Silvia Conejo Araya, presento el informe de gestión correspondiente al cese de mis labores como Coordinadora de ULDS de Cartago por ascenso interino, el mismo corresponde al período comprendido entre el setiembre 2009 y enero 2019.

El informe se rinde, en cumplimiento a lo dispuesto en la Directriz R-C0-61 del 24 de junio del 2005 de la Contraloría General de la República, la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento ilícito en la Función Pública y su reglamento, y la Ley de Control Interno.

En el mismo se detalla entre otras cosas, la labor sustantiva de la Unidad Local de Cartago, los cambios presentados durante el periodo de gestión, estado de la autoevaluación de control interno, principales logros, estado de proyectos más relevantes en el ámbito local sin concluir, administración de recursos financieros, sugerencias para la buena marcha de la institución y otras observaciones sobre temas de vital importancia para velar por la transparencia en el cargo ejecutado.

## **II Desarrollo del Informe**

### **1. Referencia sobre labor sustantiva de la institución o unidad ejecutora a su cargo según corresponda.**

La Unidad Local de Desarrollo Social de Cartago forma parte del Área Regional de Cartago, la oficina está ubicada en Barrio el Carmen, Cartago, esta Unidad Local de Desarrollo Social se encarga de la intervención institucional en seis cantones los cuales son: Cartago, Paraíso, La Unión, Alvarado, Oreamuno, El Guarco, más los distritos de Frailes y San Cristóbal, que pertenecen al cantón de Desamparados de la provincia de San José.

Se me asignó la coordinación de esta Unidad local en el mes de setiembre 2009, a solicitud de la Jefatura Regional, contándose además con el visto bueno de Desarrollo Humano y la Gerencia General, ejerciéndose este cargo de forma continua desde hace más de 9 años.

Sobre la labor sustantiva de esta Unidad Local de Desarrollo Social, se encuentra la ejecución de programas y proyectos que son desarrollados a la luz de las políticas generales emanadas de la Ley N°4760, Ley de Creación del Instituto Mixto de Ayuda Social, en donde el IMAS se constituye como ente rector en materia de pobreza y pobreza extrema.

Es importante retomar la finalidad de la institución: “el IMAS tiene como finalidad resolver el problema de la pobreza extrema en el país, para lo cual deberá planear, dirigir, ejecutar y controlar un plan nacional destinado a dicho fin. Para ese objetivo utilizará todos los recursos humanos y económicos que sean puestos a su servicio por los empresarios y trabajadores del país, instituciones del sector público nacionales o extranjeras, organizaciones privadas de toda naturaleza, instituciones religiosas y demás grupos interesados en participar en el Plan *Nacional de Lucha contra la Pobreza*”. (Ley de Creación del IMAS. Artículo 2 pág:1)

De acuerdo al Reglamento para la Prestación de Servicios y Beneficios de 2018, para el cumplimiento de dicha ley se cuenta con unidades operativas a nivel local, que se denominan Unidades Locales de Desarrollo Social. Estas unidades son: equipos operativos, articulados y coordinados por su respectiva Área Regional de Desarrollo Social, cada una de las unidades operativas están conformadas por equipos de personas profesionales y técnicas; con la capacidad de ejecutar la oferta programática, de organizar y trabajar conjuntamente con las comunidades y otras instituciones.

A las ULDS les corresponde dar la atención a la población, así como la implementación, ejecución y seguimiento de la oferta programática así como de los proyectos locales; o cualquier otro servicio institucional que se establezca. En razón de lo anterior, el cargo de la coordinación ha representado mayor responsabilidad debido a las labores de dirección, control y articulación de un equipo humano de trabajo, el cual se ha enfocado en el cumplimiento de los objetivos institucionales conforme a las leyes, en los procedimientos, los reglamentos y otros lineamientos institucionales.

La ejecución de los programas sociales en el ámbito local se desarrolla a nivel familiar, beneficiando principalmente a las familias que presentan condiciones de pobreza y pobreza extrema, con especial énfasis en estas últimas, que son las que tienen un menor grado de satisfacción de las necesidades básicas, como lo es alimentación y vivienda. También, mediante estrategias de intervención implementadas en los últimos años, se ha priorizado la atención hacia las familias que residen en los distritos que presentan menor índice de desarrollo social.

La identificación, calificación y selección de las familias en condición de pobreza, se realiza utilizando cuatro métodos de medición: el puntaje, la línea de pobreza, la línea de pobreza derivada de la discapacidad, y el índice de pobreza multidimensional. Además la institución ha establecido enfoques transversales en todos los procesos desarrollados, entre estos el Enfoque de Género, el Enfoque de Derechos Humanos, y el Enfoque de Diversidad.

**2. 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 titular subordinado.**

**2.1 Cambios en la conformación de equipo de trabajo y rol de persona coordinadora**

La conformación del equipo de trabajo ha ido aumentando paulatinamente en el transcurso de estos 10 años. Se inicia con un equipo de trabajo compuesto por 15 personas en setiembre 2009. En agosto de 2014 se incorporan 3 personas funcionarias, las personas encuestadoras. Las encuestadoras eran supervisadas anteriormente por la UIPER no obstante se delega a la coordinadora de ULDS dicha supervisión esto de acuerdo a oficio GG-1375-08-2014. En junio de 2015 se incorporan 7 funcionarias bajo el cargo de cogestoras sociales, por la puesta en marcha de la Estrategia de Atención Puente al Desarrollo. Además en agosto del mismo año se incorporan 8 personas funcionarias, asistentes administrativas, para el Proyecto Actualización y Digitalización Expedientes y en abril de 2017 se integran al equipo de trabajo 2 personas cogestoras sociales de sostenibilidad. Es así como la Unidad Local de Cartago crece en cantidad de funcionarios en más del doble del equipo inicial, pasando de 15 a 35 personas.

Al ejercer el rol de coordinadora de ULDS, dentro de mis labores de supervisión técnica y planificación del equipo de trabajo, se me asignan en el año 2011 un porcentaje importante de labores relacionadas al tema administrativo, donde se inician los procesos de gestión del recurso humano y se genera una jerarquía evidente, al asumir la aprobación de vacaciones, permisos, licencias y todo lo concerniente a la administración del recurso humano, así como también lo correspondiente a las aprobaciones de giras y viáticos.

## **2.2 Cambios en la oferta programática.**

Entre los principales cambios en la oferta institucional, se evidencia la inclusión de 13 beneficios más en la oferta programática institucional, lo cual implica un aumento de estos en un 43% entre los años 2011 al 2018.

Debido a lo anterior, aumento la complejidad en los procedimientos y procesos de trabajo en las ULDS, donde se operacionaliza la oferta programática institucional. La operabilidad debe ser planificada y controlada por las personas coordinadoras de ULDS, brindando el seguimiento y atención correspondiente a todos los beneficios; garantizando de este modo el cumplimiento de su finalidad, normativa y uso adecuado de presupuesto asignado para cada una de sus metas y objetivos sociales.

Entre esta oferta programática sobresalen:

- La Estrategia Puente al Desarrollo.
- Proyectos Grupales en Infraestructura Comunal y Productiva.
- Compra de lote y compra de lote con vivienda.
- Emprendimientos productivos individuales.
- Avancemos.

Los cuales involucran una alta complejidad técnica y significativa asignación presupuestaria, por lo que la coordinadora de ULDS debe velar por el accionar del equipo de personas profesionales en desarrollo social a su cargo, garantizando su correcta ejecución, asignación, cumplimiento de normativa y fin social.

## **2.3 Cambios tecnológicos**

Dentro de los cambios tecnológicos durante la gestión, se encuentra toda la plataforma tecnológica implementada, y modernización de sistemas a nivel institucional y regional.

Algunos de estos cambios tecnológicos, han sido los siguientes:

- Ficha de Información Social (FIS) Versión 3
- Sistema Nacional de atención Ciudadana (SACI)
- Sistema de Atención Personalizada de las Familias (SAPEF)
- Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiario (SINIRUBE)
- Página Web para el Programa Avancemos
- La implementación del Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI),
- Sistema de Desarrollo Humano, el cual ha facilitado el proceso relativo a la administración del personal.
- Sistema Informático de Control de Expedientes (SICE)
- Sistema Informático de Expedientes Digital (SIED)
- Migración al correo Office 365 y uso de la nube.

## 2.4 Cambios a nivel jurídico

Se han generado diversidad de leyes, decretos, directrices y normativas que tienen que ver con el accionar cotidiano del IMAS. Algunas de las leyes más relevantes son las que se detallan a continuación.

Nombre de la normativa	Nº	Vigencia	Incidencia Institucional
Ley General de Migración y Extranjería	8764	01/03/2010	IMAS remite informes socioeconómicos para planificación de la política migratoria
Reglamento a la Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares	Decreto 35873	08/04/2010	IMAS percibe, como mínimo, un 4% de los recursos de FODESAF
Declaratoria de Interés Público la conformación y desarrollo de la REDCUDI	Decreto 36020	11/05/2010	IMAS como unidad ejecutora de la Red de Cuido.
Normas de Acreditación de la Discapacidad para el Acceso a los Programas Sociales y Selectivos de Salud	Decreto 36042	18/06/2010	Acreditación de la condición de discapacidad como elemento aplicable en la valoración social que realiza el IMAS
Ley para la Gestión Integral de Residuos	8839	13/07/2010	Autoriza al IMAS a capacitar a gestores de recolección de residuos

<b>Nombre de la normativa</b>	<b>Nº</b>	<b>Vigencia</b>	<b>Incidencia Institucional</b>
Persona frente al tratamiento de sus datos personales	8968	05/09/2011	Atañe a todo el sector público, en cuanto a la necesidad de implementar procedimientos para el adecuado manejo de los datos personales
Crea beneficio de Transferencia Monetaria Condicionada "Manos a la Obra"	Decreto 36870	12/12/2011	IMAS es parte de los encargados de financiar el proyecto
Organización general y bases operativas de la Red Nacional de Cuido y Desarrollo Infantil	Decreto 36916	20/01/2012	IMAS destina recursos para construcción, remodelación, ampliación, compra de edificaciones y terrenos, alquiler, equipamiento, apertura y operación de centros
Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos	Decreto 37045	23/03/2012	Atañe a toda
Ley de Regulación del Derecho de Petición	9097	24/03/2012	IMAS como receptor de peticiones del administrado
Reglamento Orgánico del IMAS	Decreto 36855	10/04/2012	Norma de organización y operativización del IMAS
Declárense en situación de pobreza coyuntural a los pequeños productores de café afectados por la roya del cafeto		24/05/2013	Corresponde al IMAS, en coordinación con el MAG y el ICAFE, establecer las prioridades de ayuda temporal para los pequeños productores de café, así como definir montos de subsidios
Ley de Creación del Fideicomiso de apoyo a productores de café afectados por la Roya	9153	06/08/2013	IMAS percibe recursos del fideicomiso
Ley de Creación del SINIRUBE	9137	05/09/2013	Órgano adscrito al IMAS
Ley de Creación de la Red Nacional de Cuido	9220	24/03/2014	IMAS como unidad ejecutora de la Red de Cuido.
Reglamento Orgánico del Poder Ejecutivo	Decreto 38536	20/08/2014	IMAS integra el sector de Desarrollo Humano e Inclusión Social
Política del Poder Ejecutivo para erradicar de sus instituciones la discriminación hacia la población LGBTI	Decreto 38999	15/05/2015	Atañe a toda la Administración Pública
Ley de Creación del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad	9303	26/05/2015	IMAS como integrante de la Junta Directiva del CONAPDIS
Implementación y articulación de la estrategia puente al desarrollo	Decreto 38954	03/06/2015	IMAS integra la oferta programática de la Estrategia Puente al Desarrollo
Aplicación del Teletrabajo en las Instituciones Públicas	Decreto 39225	21/10/2015	Atañe a toda la Administración Pública
Define el uso de los Mapas Sociales para Geo-referenciación de información del INEC	Decreto 39648	20/06/2016	El IMAS a través del SINIRUBE indicará la periodicidad en que se envíe la información, además de cuál debe ser la información que generen las instituciones



<b>Nombre de la normativa</b>	<b>Nº</b>	<b>Vigencia</b>	<b>Incidencia Institucional</b>
Exoneración del registro sanitario a los alimentos procesados y cosméticos importados y destinados para la venta exclusiva de las tiendas libres del IMAS en aeropuertos	Decreto 39705	30/06/2016	Regulación específica para el IMAS
Política Nacional para la Atención a las Personas en Situación de Abandono y Situación de Calle 2016-2026	Decreto 39727	26/07/2016	Ejecución de los proyectos de la Política competen al Consejo Rector del Sector Social, del cual el IMAS es parte
Ley para la Promoción de la Autonomía Personal de las Personas Con Discapacidad	9379	30/08/2016	IMAS debe generar certificaciones
Ley para Perfeccionar la Rendición de Cuentas	9398	30/08/2016	Atañe a toda la Administración Pública
Declaración del Día Nacional del Trabajador y la Trabajadora Social	Decreto 39779	10/01/2017	Aplicable a los trabajadores sociales del IMAS
Estímulo a la empresariedad para el fortalecimiento social y económico de las mujeres	Decreto 40212	07/03/2017	Atender y registrar en el SIEC a emprendedoras y PYME de mujeres y brindar financiamiento para servicios de desarrollo empresarial a las mujeres, incluidas a las mujeres con discapacidad que califiquen
Ley para Fortalecer el Programa de Comedores Escolares y Nutrición Escolar Adolescente	9435	05/04/2017	IMAS debe identificar beneficiarios que continuarán recibiendo servicios de alimentación y nutrición del Estado.
Transparencia y Acceso a la Información Pública	Decreto 40200	02/06/2017	Jerarca institucional deberá designar en su dependencia a un Oficial de Acceso a la Información, en adelante OAI. Dicha designación recaerá sobre la Contraloría de Servicios de la institución, o en su defecto, sobre otro funcionario de la institución

Fuente: Elaboración UIPER, 2018.

En este punto es importante mencionar que con el paso de los años se han generado diversas regulaciones sobre el accionar institucional, principalmente en los aspectos referentes a los criterios de asignación de subsidios; entre estos documentos se encuentran los siguientes:

- Directriz de priorización de la pobreza, de las diez horas del trece de octubre del dos mil catorce; que define los niveles de pobreza con los cuales se debe trabajar.

- SGDS-820-05-2015, Aclaración a la Directriz de Priorización, para las familias beneficiarias de Avancemos y Alternativas de Atención a la Niñez.
- A.I. 279-06-2015, Advertencia sobre la aplicación de la directriz de priorización de pobreza.
- GG-1113-06-2016, Criterio de asesoría jurídica sobre derecho de petición y plazos de respuesta.
- Directriz GG 2728-12-2017, Actualización de expedientes y creación del expediente digital.
- Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios y El Otorgamiento de Beneficios del IMAS, MP-SGDS-001 versión 4, Agosto, 2018

## **2.5 Cambios en procesos de atención institucional**

La visión del IMAS ha venido variando paulatinamente, de una atención asistencial hacia una asistencia ligada a la promoción de las capacidades humanas; se han generado transferencias condicionadas para la familia, propiciando cambios cualitativos y cuantitativos.

Se han realizado diversos intentos para variar la asistencia social con procesos formativos de orientación y creación de condiciones que permitan a la familia capacitarse, adquirir herramientas que la posibilite incorporarse al mercado laboral.

A las personas emprendedoras que se les ha otorgado subsidios de Ideas Productivas, se les ha brindado acompañamiento con capacitación técnica a través de diferentes instituciones educativas a saber: Instituto Nacional de Aprendizaje, Colegio Universitario de Cartago, Tecnológico de Costa Rica, Universidad para la Cooperación Internacional y otros centros educativos.

Además con la implementación de la Estrategia Plan Puente al Desarrollo, y el diseño y la próxima implementación del modelo de intervención; la institución ha demostrado que es importante migrar a una forma de intervención más integral, particular e interinstitucional.

### **3. 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 titular subordinado.**

Durante el periodo de gestión se han desarrollado diversos procesos de autoevaluación del sistema de control interno institucional, siendo que a la fecha existe 4 acciones pendientes en el sistema y solo una acción parcial pendiente de ejecutar: El análisis de la Ley de Administración Pública Código de Ética y Conducta.

### **4. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la Unidad, al menos en el último año, según corresponda al titular subordinado.**

Desde la promulgación de la Ley de Control Interno, y con el apoyo de profesionales destacados en la Unidad de Control Interno, a nivel regional se han desarrollado diferentes procesos de autoevaluación.

Las personas coordinadoras de las Unidades Locales, las jefaturas de la UIPER y la UCAR participamos en el ARDS Cartago en reuniones con la jefatura del Área Regional con el fin de conocer, analizar y validar los diferentes procesos o información relacionada con Control Interno.

Se ha participado junto con el personal funcionario en procesos de capacitación y traslado de información, sobre lineamientos generales, específicos, e importancia del control interno en nuestro quehacer institucional.

Para finalizar, es importante indicar que de acuerdo a los últimos resultados emitidos por la Unidad de Control Interno, en cuanto al cierre del Ciclo de Gestión de Riesgos 2015-2017, se determinó que a nivel regional: La mayoría de los riesgos establecidos a nivel local se encuentran en niveles de aceptabilidad.

## **5. Principales Logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación de la unidad**

Durante la última década se han establecido metas a nivel regional, que constituyen la Planificación Estratégica Institucional y operan de la siguiente forma: a nivel nacional se definen desde la misión y visión del IMAS, las metas vinculadas con el Plan Nacional de Desarrollo (PND), y el Plan Operativo Institucional (POI), de acuerdo a las regiones y poblaciones con más riesgo social de acuerdo a los indicadores definidos por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).

Las acciones propuestas, se desarrollan mediante Programas de Bienestar Social y Promoción Familiar, que son luego distribuidas en el nivel regional. El sistema a nivel regional opera a través de la oferta programática diseñada desde el nivel central.

Los principales logros están resumidos en la atención a la población en condición de pobreza, mediante la ejecución de la oferta programática y del contenido presupuestario anual establecido en el POI de cada año.

## **Logros en el ámbito local**

En la Unidad Local de Cartago se evidencia el compromiso y excelencia del equipo de trabajo.

La mística, la iniciativa, la búsqueda de nuevas y mejores formas de gestión, así como la rigurosidad técnica, son cualidades que resaltan entre cada una de las personas funcionarias de la ULDS.

A lo interno del equipo de trabajo se estudia y se discute la normativa institucional, es un grupo de personas funcionarias críticas y propositivas que no se limitan a ejecutar la oferta programática, si no que tratan de ir más allá, proponiendo proyectos novedosos, los cuales son respaldados desde la figura de la persona coordinadora.

Entre los procesos novedosos desarrollados en los últimos años en la ULDS de Cartago están:

- **Rol de Atención:** Desde el año 2012 se estableció un rol de trabajo donde una persona profesional en desarrollo social, atiende, orienta y resuelve consultas de las personas usuarias que acuden por información a la ULDS. Es así como se brinda una atención primaria que orienta de forma asertiva a la población objetivo y se atienden de forma inmediata situaciones urgentes o emergencias.

- **Pizarras informativas:** En la sala de espera se preparan pizarras informativas sobre los beneficios institucionales y sobre otros temas de interés de las personas usuarias.

A continuación se describen una serie de proyectos ejecutados en el periodo de coordinación, que se generaron por articulaciones inter e intra institucionales, gestados y ejecutados todos por las personas funcionarias de la ULDS de Cartago.

- **Procesos de Formación Humana:** Los principales logros de estos procesos, han sido: empoderamiento de las mujeres, conocimiento de sus derechos y deberes, fortalecimiento de sus capacidades para que puedan acceder a capacitaciones, estudio y al mercado laboral, y adquisición de herramientas necesarias para conseguir una mejor calidad de vida. Se brinda seguimiento a los planes de vida y hay muchos ejemplos de mujeres que iniciaron el proceso con un sueño que se motivo y apoyo para la concreción: Mujeres que sacaron bachillerato y han estudiado carreras técnicas y/o profesionales.
- **Mujeres Semillas:** En coordinación con el INAMU, INA e IMAS varias mujeres se han insertado en el proyecto de formación Mujeres Semilla, desde este programa se ha logrado un empoderamiento particularizado de mujeres de zonas rurales donde se han ido apropiando de formas novedosas, sostenibles y más sanas de trabajar la tierra, lo que brinda un plus adicional en el tema de Seguridad Alimentaria.
- **Sueños y metas:** En coordinación con la Universidad para la Cooperación Internacional UCI se trabajo en un proceso de formación humana tratando de visualizar los sueños y anhelos de las personas participantes para que fuera el punto de partida para un proyecto de vida, desde este proceso las familias visualizaron un objetivo personal, sobre el que trabajaron con el máximo esfuerzo.
- **Proyecto de Fortalecimiento de Habilidades empresariales a personas jóvenes CTP Pacayas:** En coordinación con la UCI se trabajo en un proceso de fortalecimiento de habilidades empresariales a personas jóvenes del CTP Pacayas con apoyo del MEP se realizaron talleres de trabajo individualizado y ajustados a las necesidades de aprendizaje de las personas participantes, luego se gestionaron las Ideas Productivas para la consolidación de los proyectos productivos.
- **Alas y Raíces:** Se trabajo este proceso con jóvenes institucionalizados de la Ciudad de los Niños con el objetivo de fortalecer habilidades blandas para

generar mayores capacidades para la vida, además se trabajo en proyectos de vida que incluían preparación para el trabajo.

- **Construcción de un Proyecto de Vida independiente:** Se trabajo este proceso con jóvenes institucionalizados o egresados de la Ciudad de los Niños con el objetivo de incentivar la incorporación en procesos de capacitación técnica y laboral a jóvenes que han sido beneficiarios del Programa Avancemos y que participaron del proyecto Alas y Raíces durante el año 2016 en la Ciudad de los Niños 16 a 25 años de edad, con aptitudes emprendedoras personales.
- **Desarrollando capacidades para el trabajo:** En coordinación con diferentes centros de capacitación, se trabajo el tema de fortalecimiento personal, a través de la identificación de las habilidades y destrezas de las personas participantes, en el tema de manejo de entrevistas de trabajo y formulación de hoja de vida.
- **Sonríe vales mucho:** Se genero un espacio de valoración odontológica en las instalaciones de la ULDS, para posibilitar un tratamiento bucodental especializado, para las familias participantes de la Estrategia Puente al Desarrollo gracias a la Facultad de Odontología de la UCR.
- **Valiendo tus derechos:** Se brindo a las familias con situación migratoria irregular información en torno a sus derechos, así como el acompañamiento para gestionar los trámites legales necesarios para generar una condición migratoria regular y posibilitar su referenciación a otros servicios sociales.
- **Manejo del enojo para hombres:** Se brindaron las herramientas para una comunicación asertiva y deconstrucción de masculinidades hegemónicas.
- **Cursos de economía familia:** Se genero un proceso para que las familias fortalecieran sus conocimientos sobre elaboración del presupuesto familiar y sobre el manejo responsable de las deudas.

- **Mujeres Construyendo un mejor futuro:** En coordinación con la Escuela de Administración de Negocios de la UCR más de 200 mujeres jefas de hogar se han capacitado.
- **Curso DIAGEO:** En coordinación con la Universidad Politécnica se capacitaron 20 personas jóvenes en un técnico en Gastronomía Hotelera y Sommelier.
- **Convenio CUC y Convenio UNED:** Se coordinó con ambas instituciones para que jóvenes egresados del programa Avancemos concluyeran estudios superiores.
- **Acompañamiento a la microempresa:** A las personas emprendedoras que han contado con el otorgamiento de subsidio de Ideas Productivas, se les ha brindado acompañamiento con capacitación técnica a través de diferentes instituciones educativas a saber: Instituto Nacional de Aprendizaje, Colegio Universitario de Cartago, Tecnológico de Costa Rica, Universidad para la Cooperación Internacional y otros centros educativos.

Entre las capacitaciones coordinadas están: Inicie su Negocio, Planes de Negocio, Post Inversión, Asesoría empresarial, Acceso al Crédito, Mejora Artesanal, Mercadeo, Emprendedurismo, Diseño Producto, Estrategias de comercialización, diseño de Marca y fortalecimiento comercial y Apoyo en Ferias.

- **Ferias y espacios de comercialización:** El fomento y participación activa de las personas emprendedoras en ferias y actividades, permiten que sus actividades productivas se desarrollen, año con año se realizan coordinaciones con el Centro Universitario de Cartago (CUC), con el fin de que personas financiadas con recursos institucionales se den a conocer y puedan vender sus productos con mejores oportunidades.
- **Coopemipymes R.L.** Se promovió la constitución de una cooperativa (Coopemipymes R.L.) con personas beneficiarias de Ideas Productivas y Fideimas, con el objetivo de buscar alternativas de comercialización de sus



productos. A nivel Regional se les otorgó: Una idea productiva grupal con el fin de instalar una tienda de Artesanía en el Aeropuerto Juan Santamaría, por un monto de ¢26.350.000 y un Fondo de Comercialización con el fin de tener capital de trabajo para la adquisición de la mercadería, por un monto de ¢30.000.000.

- **Participación en las diferentes comisiones institucionales** tales como: Consejo Cantonal de Coordinación Institucional (CCCI), Sector Agropecuario, Comité de Enlace Regional INA-Cartago, Comités Locales de Emergencia en todas las regiones que atiende La ULDS, entre otras.
- **Proceso de intermediación de Empleo:** En coordinación con INA y la empresa Edwards Lifesciences, ubicada en la zona Franca La Lima, se integraron familias participantes en un proceso de capacitación para laborar en dicha empresa.

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

- Se deben reorganizar la participación de las personas funcionarias en las diferentes comisiones que requieren participación institucional, con el fin de que se dividan las cargas equitativamente.
- Se requiere elaborar la estrategia de trabajo, que utilizara la unidad local para abordar la población procedente de FONABE, así como aquellos casos que requieren actualización por vencimiento de FIS o vencimiento de fecha familia.
- Dada la incorporación del Beneficio Crecemos en la oferta programática institucional, es importante dar seguimiento al traslado de la población FONABE al IMAS, para elaborar las estrategias que se requieran a efectos del abordaje de esta población.

- Se realizó financiamiento al Hogar Manos de Jesús fue aprobado y al Centro de Atención al Adulto Mayor de Cachi, los cuales fueron aprobadas. Se realizó el primer desembolso y se debe de brindar seguimiento a la respectiva liquidación y giro de los desembolsos restantes. El ingeniero debe realizar el seguimiento respectivo al desarrollo del primer proyecto.
- Se debe de brindar seguimiento al desarrollo del proyecto “Construcción Tanque de Almacenamiento de agua para satisfacer la demanda del servicio en la comunidad” presentado por la Asociación Administradora del Acueducto y Alcantarillado Santiago Paraíso, el cual se encuentra integrado en el POI 2019.
- Coopemipymes RL: En el mes de diciembre se remitió a la SGDS el informe para la elaboración del finiquito de la idea productiva grupal, y un recuento de hechos relacionado con el fondo de comercialización, lo anterior con el fin de que la Subgerencia de Desarrollo Social remitiera a la Asesoría Jurídica esta información para el finiquito correspondiente, y se analizara lo que procede con respecto al fondo de comercialización.
- Durante el 2018 la Gerencia General ha solicitado informes sobre el estado de las 3 fincas que se encuentran a nombre del IMAS y se ubican en El Guayabal; en diciembre del año anterior se remitió un informe sobre el estado de la finca que fue asignada a la Fundación Cannis, dado que en apariencia la misma alquiló dicha finca para actividades ajenas a la actividad sustantiva de dicha organización.
- Estrategia Puente al Desarrollo: a la fecha la Estrategia se desarrolla conforme a lo establecido desde AAll, y se han realizado acciones tendientes a resolver el rezago en procesos, principalmente los relacionados con la cantidad de seguimientos que posee cada familia ingresada en la Estrategia. A enero 2019 existen un total de 1121 familias que iniciaron 2018 pertenecientes al segundo proceso y los seguimientos se han desarrollado de la siguiente manera:

<b>Cantidad de SEGUIMIENTOS por PCGS</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b># familias</b>
Vargas Monge Estefanía		80	98					178
Quiros Fallas Hellen			56	96	4	1		157
Rojas Sánchez Kimberly			87	78				165
Calvo Monge Laura Patricia	19	113	17	2	3			154
Zeledón Marín María Fernanda		51	104	1		4		160
Navarro Aragón Tatiana		3	77	68		1		149
Naranjo Herrera Verónica	1		127	28	2			158
<b>Total general</b>								<b>1121</b>

**Fuente:** Herramienta Puente, 2019.

- Programa Avancemos: es urgentes modificar las resoluciones administrativas de suspensión y revocatoria.
- Proyecto de Actualización y Digitalización de Expedientes: El ULDS Cartago se encuentra en el proceso de Digitalización de expedientes activos, actualización de expedientes pendientes, revisión de expedientes inactivos, y en espera del ingreso de los expedientes de otras gerencias para su actualización. Además se debe realizar una estrategia para actualizar y digitalizar de forma más ágil los expedientes con numeración posterior al año 2014.
- Referencias: En cuanto a la articulación interinstitucional, las Unidades Locales son receptoras de una gran cantidad de referencia de instituciones algunas de trámite ordinario y otras de atención inmediata, ente las cuales se destacan la Defensoría de los Habitantes, Poder Judicial, CONAPDIS, CCSS, INAMU y el PANI, las cuales son de seguimiento de la persona coordinadora.

## **7. Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión.**

En cuanto a la administración de los recursos que se asignaron en el periodo se ejecutaron en un 100% en el cumplimiento de las metas y objetivos del IMAS.

A continuación se presenta un detalla el recurso ejecutado durante el año 2018 en la ULDS de Cartago:

<b>Beneficio</b>	<b>Cantidad de resoluciones</b>	<b>Monto</b>
ASIGNACION FAMILIAR H	109	₡ 71,561,000.00
ASOCIACIONES TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	2	₡ 157,050,000.00
ATENCION A FAMILIAS	9747	₡ 2,455,791,364.00
ATENCION SITUACION DE VIOLENCIA	3	₡ 450,000.00
AVANCEMOS	28035	₡ 5,027,990,000.00
CAPACITACION	314	₡ 78,112,000.00
CUIDADO Y DESARROLLO INFANTIL	8558	₡ 3,127,411,156.00
EMERGENCIAS	28	₡ 28,687,521.00
EMPREDIMIENTOS PRODUCTIVOS INDIVIDUALES	70	₡ 85,331,482.00
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	21	₡ 71,333,472.00
PRESTACION ALIMENTARIA K	6	₡ 7,300,000.00
PROCESOS FORMATIVOS	783	₡ 113,028,800.00
TMC-PERSONAS TRABAJADORAS MENORES DE EDAD	12	₡ 5,200,000.00
<b>Total general</b>	<b>47688</b>	<b>₡ 11,229,246,795.00</b>

Fuente: Elaboración UIPER, 2019.

## **8. Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la Unidad**

- Es recomendable que el ULDS de Cartago se divida en dos unidades, una que atienda los cantones de Paraíso, Alvarado y Oreamuno, con una localización muy cercana a Barrio Los Ángeles, y una segunda ULDS que atienda el resto de los cantones. Con esta separación se estaría brindando, mayor comodidad en la atención de la población y un menor hacinamiento de funcionarios de este ULDS; sumado a lo anterior no es recomendable que una persona coordinadora tenga tanto personal a cargo, porque le exige un trabajo desproporcionado a otros ULDS además el trabajo administrativo y de supervisión técnica se hacen insostenibles.

- Se debe continuar la ejecución de proyectos novedosos que sumen fuerzas a nivel institucional e interinstitucional, para esto es necesario brindar espacios de planeación y ejecución a las personas Profesionales en Desarrollo Social.
- Se debe solicitar a la Administración Superior línea sobre el manejo de referencias ya que se hace insostenible su atención.
- Es importante se realicen refrescamientos con el personal sobre procesos de trabajo y normativa vigente.

## **9. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a criterio del funcionario que rinde el informe estima necesario.**

Sobre la figura de persona Coordinadora de ULDS y la ejecución del puesto de Profesional en Desarrollo Social riñe en lo que respecto a la Normas Sobre el Ambiente de Control el punto 2.5.2 del Capítulo IV, indica, Autorización y aprobación; indica: “la ejecución de los procesos, operaciones y transacciones institucionales debe contar con la autorización y la aprobación respectivas de parte de los funcionarios con potestad para concederlas, que sean necesarias a la luz de los riesgos inherentes, los requerimientos normativos y las disposiciones institucionales”.

Referente a esta norma no se está cumpliendo, pues la persona Licenciada Profesional en Desarrollo Social, se le asigna un recargo el cual se paga como plus para este efecto “la coordinación” lo cual limita, ya que no tiene las potestades formales y legales para autorizaciones y aprobaciones necesarias a la luz de los riesgos inherentes, los requerimientos normativos y las disposiciones institucionales.

La Norma de Control Interno indica que debe hacerse una separación de funciones entre los diferentes procesos pues son incompatibles, es decir la persona coordinadora no debería ser ejecutora, aprobar y realizar Ficha de

Información Social todo en un mismo proceso de trabajo y la misma vez tener la función de coordinación, pues las anteriores funciones deben separarse y distribuirse en los diferentes puestos, de modo tal que la coordinación no tenga el control de la totalidad de ese conjunto de labores, en apego a la transparencia de la gestión pública al marco de la legalidad y la ética.

Tomando en cuenta lo anterior, de continuar la figura de persona coordinadora y no pasar a puesto de jefaturas la administración está exponiendo las ULDS y sus funcionarios a riesgos inherentes y no está cumpliendo las Normas Básicas del Sistema de Control Interno, específicamente en los puntos de “Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones” y “Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico”.

**10. 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 gestión no existen acciones pendientes para el cumplimiento de las recomendaciones emanadas por algún órgano externo.

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

Se da seguimiento a las directrices emanadas de la Dirección Superior para atender las observaciones determinadas por la Contraloría General de la República en Noviembre 2017, en el Informe N°DFOE-SOC-IF-11-2017 relacionado con los alcances de la Auditoría de carácter especial sobre los

mecanismos de transparencia en la gestión institucional y en la selección y otorgamiento de beneficios del IMAS.

Para subsanar las deficiencias detectadas en dicho informe. Entre las acciones llevadas a cabo durante el año 2018 en la ULDS de Cartago están:

Desde inicio del año 2018 se implementó el “Procedimiento para la depuración y administración de la lista de espera” remitida por el nivel central.

Se realizó una Rendición de Cuentas y consulta ciudadana, apoyados por la Unidad de Investigación, Planificación y Evaluación Regional (UIPER) en el mes de Febrero del 2018.

La Dirección Superior remitió los procedimientos para atender las quejas y denuncias, así como lo relacionado con el derecho de petición y el acceso a la información institucional.

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

En cuanto a la Auditoría Interna, todas las recomendaciones formuladas durante la gestión fueron debidamente atendidas encontrándose en estado de cumplidas.

## **III Conclusiones**

La intervención que realiza el Instituto Mixto de Ayuda Social, se materializa a través de las Unidades Locales de Desarrollo Social; cada una de estas unidades brinda a la población atención por medio de la implementación y seguimiento de la oferta programática.

El periodo de gestión como coordinadora en la ULDS de Cartago, ha evidenciado que desde el quehacer cotidiano institucional si se suman fuerzas se pueden desarrollar procesos novedosos de alto impacto en la población a la que como institución nos debemos.

Generar satisfacción de necesidades básicas de una forma integral cambia la vida de las personas, y si a esto se le suma el deseo particular, más personal que da validar los sueños y anhelos de cada una de las personas que son atendidas desde la institución, la motivación para transformar su vida, es como un motor que brinda la fuerza y la energía necesaria para concluir procesos.

En el transcurso de estos 10 años he sido testigo de cómo un grupo de personas funcionarias comprometidas pueden generar cambios, he visto como amas de casa con primaria completa se graduaron de secundaria y se convirtieron en las profesionales que siempre soñaron ser (abogadas, enfermeras, secretarias, mecánicas) también he observado como las personas se olvidaron de todas las ocasiones que les dijeron que ellas no podían y se dieron cuenta que si, se podía estudiar, agendar espacios personales y luchar por lo que ellas deseaban, partiendo de su deseo y agregando esfuerzo y dedicación por aprender.

También he sido testigo de cómo algunos jóvenes después de querer desertar regresaron a las aulas del colegio y han podido concluir carreras técnicas.

Asumo un nuevo cargo con la convicción de que el trabajo se puede hacer diferente y que los casos de éxito se pueden convertir en constantes desde un nuevo enfoque, desde un nuevo modelo de intervención.

Concluyo agradeciendo al equipo de trabajo de la ULDS de Cartago, que fácil resulta liderar procesos con personas funcionarias tan comprometidos como ustedes.