



**INSTITUTO MIXTO  
DE AYUDA SOCIAL**

**GOBIERNO  
DE COSTA RICA**

## **INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**

### **INFORME DE FIN DE GESTIÓN**

**NOMBRE DE LA PERSONA JERARCA O JEFATURA**

**FRANCINIE BLANCO SOLANO**

**CARGO**

**JEFATURA DE TIENDA**

**DEPENDENCIA**

**UNIDAD DE MERCADEO Y VENTAS**

**PERÍODO**

**16-11-2023 a 10-12-2025**

## Contenido

A. PRESENTACIÓN.....	3
B. RESULTADOS DE LA GESTIÓN .....	3
A. Referencia sobre la labor sustantiva institucional o de la unidad a su cargo, según corresponda al jerarca o titular subordinado. ....	3
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.....	3
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. ....	3
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.....	3
E. Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, según corresponda. ....	4
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. ....	4
G. Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la institución o a la unidad, según corresponda. ....	4
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.....	5
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. ....	5
J. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República. ....	5
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. ....	5
L. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna. ....	5

## **A. PRESENTACIÓN.**

De acuerdo con el oficio IMAS-GG-DH-4014-2025 en el presente informe se detallarán las acciones ejecutadas en el periodo que estuve a cargo del equipo de Ventas que pertenece a la Unidad de Mercadeo y Ventas. El periodo comprende el 16-11-2023 al 10-12-2025 inclusive. Posterior a la directriz del Consejo Directivo de declarar toda la información del Departamento de Empresas Comerciales como confidencial, en este informe hablaré de labores generales y no detalles específicos.

## **B. 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.**

Haciendo referencia a las ventas para obtener recursos que financian programas de ayuda social del IMAS que se realiza en Tiendas Libres durante el tiempo laborado en todos los meses se llegó a las metas planteadas por la Administración, tanto cuando estuve en el área de llegadas como de salidas.

### **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.**

No recibí comunicado por mi jefatura o la administración de Empresas Comerciales ni Desarrollo Humano que se dieran cambios en el ordenamiento jurídico para la unidad para la cual laboré durante mi gestión.

### **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.**

Con relación a este punto participé activamente en los procesos de auditoría interna en los cuales fui involucrado siempre velando por mejorarlos procesos internos.

### **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.**

Durante mi gestión se aplicaron los lineamientos de control interno en cuanto a organizar, supervisar y colaborar en la ejecución de inventarios físicos, toma de inventario fiscal, revisión de mercaderías para la venta, administración de personal,

abastecimientos; y demás funciones que son parte de las funciones del Perfil de Puesto de Jefatura de Tienda.

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

Relacionado a este punto a continuación detallo:

- Incremento de un 12% de ventas de la organización.
- Se estabilizaron los niveles de mercadería en tiendas lo cual permitió ofrecer el producto al momento que lo demandaban los clientes.
- Se logró establecer mecanismos de control para ver el rendimiento de cada acción ejecutada.
- Se desarrolló un ambiente laboral en el cual la base fuese el respeto y el trabajo en equipo, escuchando necesidades y sugerencias para mejorar la labor de ventas.
- Se ha disminuido los faltantes en la exhibición en tiendas aun y cuando hay faltante de mercadería en bodega principal, mediante el reemplazo de lo que no hay disponibilidad con productos existentes y controles visuales diarios por tienda.
- En tema de inventario de tiendas; se optimizó el proceso y el control de diferencias, fallas del sistema y procesos operativos de las tiendas que fueron ajustados en tiempo y forma disminuyendo el impacto operativo y económico para la organización, recientemente se ejecutó el inventario fiscal con éxito.
- Se realizó la gestión operativa para la apertura de dos tiendas y el cierre de 1 para su remodelación, generando un impacto mínimo en la operativa.
- Se ejecutaron cambios operativos asignados por la nueva administración generando el menor impacto posible para la operativa y las ventas.
- Debido a los cambios en la modalidad de comisiones de vendedores; a comisión individual se nos pidió asegurar oportunidad de venta de todas las categorías; yo implementé un modelo de horario que garantizará la oportunidad de venta para todos los vendedores en todas las categorías en el área de salidas; hasta la fecha se sigue usando.

**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 a los que haya sido convocada a participar.

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

Como jefaturas de tiendas no tenemos asignados recursos financieros, si se requiere hacer compras se siguen los lineamientos de caja chica, viáticos o compra de bienes de menor cuantía que establece el gobierno y el IMAS. En mi caso realicé compras por caja chica las cuales fueron tramitadas y concluidas en su totalidad en el momento que se realizaron.

**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.**

Mejorar la comunicación transparente con las Jefaturas de Tienda, en este momento la comunicación debe mejorarse, en ocasiones no se considera la participación de los jefes de tienda en la formulación de cambios en instrucciones que afectan el día a día en tiendas, por lo general se llega con una instrucción o proyecto ya estructurado, que en ocasiones no mejora el proceso de ventas.

**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 tengo comentarios ni observaciones.

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

No me fue comunicado por mi jefatura, Administración General o Desarrollo Humano cambios en las disposiciones de Contraloría General de la República durante mi gestión.

**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 me fue comunicado por mi jefatura, Administración General o Desarrollo Humano cambios en las disposiciones de algún órgano de control externo.

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

Se acataron las recomendaciones e instrucciones de auditoría y de la jefatura inmediata durante mi gestión.