



**INSTITUTO MIXTO
DE AYUDA SOCIAL**

**GOBIERNO
DE COSTA RICA**

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

INFORME DE FIN DE GESTIÓN

CATHERINE AGUILAR FONSECA

Jefa Unidad Local de Desarrollo Social, CARTAGO

AREA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL CARTAGO

24 ABRIL 2023 AL 31 DE DICIEMBRE 2024.

Contenido

A. PRESENTACIÓN.....	3
B. RESULTADOS DE LA GESTIÓN.....	8
A. Referencia sobre la labor sustantiva institucional o de la unidad a su cargo, según corresponda al jerarca o titular subordinado.	8
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.....	9
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.....	17
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.....	17
E. Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, según corresponda.	19
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.	21
G. Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la institución o a la unidad, según corresponda.	22
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.....	26
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.	27
J. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.....	27
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.	27
L. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.	27

I. PRESENTACIÓN.

El presente documento tiene como objetivo presentar los resultados de la gestión realizada del 24 de abril de 2023 al 31 de diciembre de 2024 en la Unidad Local de Desarrollo Social (ULDS) de Cartago, para lo cual se detallan 12 apartados que describen lo trabajado realizado.

A. Referencia sobre la labor sustantiva institucional o de la unidad a su cargo, según corresponda al jerarca o titular subordinado: Este apartado encarga el espacio y tiempo en el cual se desarrolla la gestión como jefa de la ULDS Cartago

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: se detallan los aspectos que cambiaron en la ULDS en el periodo de 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: se informa que durante el 2023-2024 no se contaba con un sistema de autoevaluación de control interno.

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: se hace un detalle de aquellas matrices que fueron creadas como mecanismos de control internos para el buen funcionamiento de la Unidad Local.

E. Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, según corresponda: se hace un listado de los logros más relevantes durante la gestión.

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: Se elabora una tabla a fin de que sea más fácil la comprensión de los procesos pendientes y a los cuales se debe brindar seguimiento por parte de la jefa de la ULDS.

G. Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la institución o a la unidad, según corresponda: se presentan 2 tablas con los recursos institucionales invertidos en el 2024 por la institución, así como la solicitud de requerimientos solicita a ser incluida en 2025 en el presupuesto institucional.

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: Se realiza una serie de recomendaciones a fin de apoyar en la gestión de la jefa que asume la ULDS Cartago a partir del 01 de enero de 2025.

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 se realizaron otras observaciones, por cuanto se considero que todo lo relevante ya estaba presente en otros apartados del informe.

J. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República: No se presentaron disposiciones ni recomendaciones durante la gestión, por lo que fue necesario desarrollar este apartado del 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: No se presentaron disposiciones ni recomendaciones durante la gestión, por lo que fue necesario desarrollar este apartado del informe

L. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna: No se presentaron disposiciones ni recomendaciones durante la gestión, por lo que fue necesario desarrollar este apartado del informe

INTRODUCCIÓN



El siguiente informe recopila las principales acciones realizadas durante mi gestión como jefa de la Unidad Local de Desarrollo Social del IMAS en Cartago, y se enmarca en 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 de fin de gestión.

Por lo que se presentan 2 grandes apartados para el informe, uno que se relaciona con la presentación del informe y otro que detalla los resultados de la gestión en los apartados que fueron descritos en la presentación de dicho documento.

El objetivo de este informe es brindar cuentas del trabajo realizado durante mi gestión al tiempo que represente una guía de trabajo para la nueva jefa de la Unidad Local a fin de conocer los procesos en los cuales se trabajó y pueda brindar continuidad a lo que lo requiere.

DESCRIPCIÓN DE LA DEPENDENCIA.

La Unidad Local de Desarrollo Social (ULDS) de Cartago forma parte del Área Regional de Desarrollo Social (ARDS) Cartago, la oficina está ubicada 400 metros al norte del Mercado Municipal de Cartago, cantón Cartago; se encarga de trabajar con la población de los siguientes cantones y distritos:

Tabla 1. Cantones y distritos que atiende ULDS Cartago.

ULDS	Provincia	Cantón	Distrito
CARTAGO	CARTAGO	ALVARADO	CAPELLADES
CARTAGO	CARTAGO	ALVARADO	CERVANTES
CARTAGO	CARTAGO	ALVARADO	PACAYAS
CARTAGO	CARTAGO	CARTAGO	AGUA CALIENTE O SAN FRANCISCO
CARTAGO	CARTAGO	CARTAGO	CARMEN
CARTAGO	CARTAGO	CARTAGO	CORRALILLO
CARTAGO	CARTAGO	CARTAGO	DULCE NOMBRE
CARTAGO	CARTAGO	CARTAGO	GUADALUPE O ARENILLA
CARTAGO	CARTAGO	CARTAGO	LLANO GRANDE
CARTAGO	CARTAGO	CARTAGO	OCCIDENTAL
CARTAGO	CARTAGO	CARTAGO	ORIENTAL
CARTAGO	CARTAGO	CARTAGO	QUEBRADILLA
CARTAGO	CARTAGO	CARTAGO	SAN NICOLAS
CARTAGO	CARTAGO	CARTAGO	TIERRA BLANCA
CARTAGO	CARTAGO	EL GUARCO	PATIO DE AGUA
CARTAGO	CARTAGO	EL GUARCO	SAN ISIDRO
CARTAGO	CARTAGO	EL GUARCO	TEJAR
CARTAGO	CARTAGO	EL GUARCO	TOBOSI
CARTAGO	CARTAGO	LA UNION	CONCEPCION
CARTAGO	CARTAGO	LA UNION	SAN DIEGO
CARTAGO	CARTAGO	LA UNION	SAN JUAN
CARTAGO	CARTAGO	LA UNION	SAN RAFAEL
CARTAGO	CARTAGO	LA UNION	SAN RAMON
CARTAGO	CARTAGO	LA UNION	TRES RIOS
CARTAGO	CARTAGO	OREAMUNO	CIPRESES
CARTAGO	CARTAGO	OREAMUNO	COT
CARTAGO	CARTAGO	OREAMUNO	POTRERO CERRADO
CARTAGO	CARTAGO	OREAMUNO	SANTA ROSA

ULDS	Provincia	Cantón	Distrito
CARTAGO	CARTAGO	PARAISO	BIRRISITO
CARTAGO	CARTAGO	PARAISO	CACHI
CARTAGO	CARTAGO	PARAISO	LLANOS DE SANTA LUCIA
CARTAGO	CARTAGO	PARAISO	OROSI
CARTAGO	CARTAGO	PARAISO	PARAISO
CARTAGO	CARTAGO	PARAISO	SANTIAGO
CARTAGO	SAN JOSE	DESAMPARADOS	FRAILES
CARTAGO	SAN JOSE	DESAMPARADOS	SAN CRISTOBAL

Fuente: Información facilitada por la UIPER. (Enero, 2024).

II. 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.

En relación a la labor que realiza la ULDS Cartago en los cantones donde tiene injerencia se destaca la ejecución de los programas y proyectos sociales cuyo propósito se enmarca en la Ley 4760 y sus respectivas reformas sobre la creación del IMAS, en donde la institución se constituye como ente rector en materia de pobreza y pobreza extrema, así como en la coordinación interinstitucional que busque y promueva el desarrollo de mejorar las condiciones de vida de los hogares.

En este sentido, el cargo de jefa de ULDS ha implicado la planificación, organización, dirección, coordinación, supervisión, control y evaluación de las actividades propias de la Unidad Local y su personal, con el fin de canalizar la inversión social y alcanzar las metas y objetivos de acuerdo a la planificación de la región y nacional.

Ha sido una gestión enfocada en un estilo de liderazgo que potencia las habilidades particulares de cada persona funcionaria para lograr el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, para lo cual se ha trabajado bajo una metodología de planificación de tareas y actividades mensuales, en donde se brindaba acompañamiento y seguimiento continuo de la ejecución. Se trabajó de forma coordinada con la Unidad de Investigación, Planificación y Evaluación Regional a fin de brindar un seguimiento oportuno de los procesos institucionales.

Durante los últimos años la institución ha trabajado bajo un enfoque de atención integral, con el Modelo de intervención institucional (MIDI) que busca apoyar a las familias en situación de pobreza y pobreza extrema en la búsqueda continua de la satisfacción de necesidades y mejorar así las condiciones de vida; a fin de que puedan superar la situación de pobreza que enfrentan, sobre todo durante el 2024 se impulso el tema de la empleabilidad y el emprendedurismo con las familias. En el último trimestre del 2024 las personas profesionales competentes desarrollaron talleres socioeducativos con las familias que participaron del Modelo de intervención como parte del proceso de atención integral y de potenciar las habilidades de las personas.

La identificación, calificación y selección de las familias en condición de pobreza se realiza utilizando SINIRUBE como base, así como, la línea de pobreza derivada de la condición de discapacidad de las personas.

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.

i. Cambios en la conformación del equipo de trabajo y rol de la jefa de ULDS.

En abril de 2023 se recibe un equipo de trabajo conformado por 36 personas:

Tabla 2. Personal en Abril de 2023.

Puesto	Cantidad de personas
Asistente administrativa	3
Chofer	1
Cogestor social 1/ Profesional Bachiller en Desarrollo Social	17
Cogestor social 2/ Profesional Licenciado en Desarrollo Social	12
Encuestador-Digitadora	3

Fuente: Elaboración propia. (2025).

En Julio de 2023 se dan los primeros cambios en la conformación del equipo con la salida de una de las asistentes administrativas, por lo que se da la contratación de una nueva persona.

En setiembre de 2023, mediante el oficio IMAS-GG-DH-3057-2023 se presenta una serie de recomendaciones para readaptar las funciones de la persona funcionaria Viviana Marín Madrigal, por lo que se realizan ajustes en los procesos de la Unidad Local a fin de cumplir con las recomendaciones médicas realizadas por el departamento de Desarrollo Humano institucional.

Durante el segundo semestre del 2023 una de las personas encuestadoras informa que se encuentra embarazada y en octubre del mismo año previo a la licencia de maternidad inicia una serie de incapacidades debido a una situación de salud, lo que provocó que el equipo de personas encuestadoras-digitadoras realizara el trabajo con solo 2 personas, esto ocasionó algunos retrasos en los procesos de verificación hasta que fue posible sustituir la plaza en febrero de 2024, cuando se acoge a la licencia por maternidad. Adicionalmente en agosto de 2024, mediante el oficio IMAS-GG-DH-2958-2024 se emiten recomendaciones para readaptar las funciones de la encuestadora-digitadora Ester Salazar Martínez, lo que provoca que la ULDS funcione hasta la fecha con solo 2 personas encuestadoras-digitadoras con todas las tareas propias del puesto.

Debido a las necesidades expresadas en otros departamentos del Área Regional de Desarrollo Social de Cartago, se procedió por parte de la jefa del ARDS a trasladar una plaza de licenciada a la UIPER en setiembre de 2023 y posteriormente se traslada en mayo de 2024 una plaza de Cogestor social 1 a la Unidad Local de Desarrollo Social León Cortés, por lo que para diciembre de 2024 el equipo de la ULDS Cartago estaba conformado por 34 personas.

Tabla 3. Personal en Diciembre de 2024.

Puesto	Cantidad de personas
Asistente administrativa	3
Chofer	1
Cogestor social 1/ Profesional Bachiller en Desarrollo Social	16
Cogestor social 2/ Profesional Licenciado en Desarrollo Social	11
Encuestador-Digitadora	3

Fuente: Elaboración propia. (2025).

Adicionalmente, se contó con una persona Licenciada mediante el convenio IMAS-AGNUR, la cual brindó apoyo a la atención de formulario los días miércoles. El resto de los días de la semana la persona se dedicaba a resolver temas propios de AGNUR y la población en situación de refugio.

En agosto de 2023, dada la renuncia de una Cogestora Social 2, se realiza un movimiento interno, donde una profesional Cogestora Social 1 es ascendida como Cogestora Social 2 mientras se resuelve el concurso plaza 31591 lo que da pie a que se traslade a una de las personas encuestadoras-digitadoras como cogestora social 1 dado que anteriormente se había graduado como Bachiller en Trabajo Social.

En octubre de 2023 se da la licencia por maternidad de una Profesional Bachiller en desarrollo social, y durante algunas semanas la Unidad Local operó con una profesional menos, y fue hasta el mes de diciembre 2023 que la plaza fue sustituida.

Posteriormente durante el primer trimestre del 2024 se da la salida de una persona encuestadora, una asistente administrativa y 4 cogestoras sociales 1, lo cual dio pie a cambios en la conformación del equipo, en algunas momentos fue necesario el recargo de labores para el personal ya que no se procedió a modificar la matriz de atención de formulario, a fin de que los cambios no afectaran a la población beneficiaria.

Para el mes de mayo se contó nuevamente con el equipo de profesionales en Desarrollo social/Cogestores sociales completo, sin embargo, debido al proceso de inducción y capacitación para los puestos fue hasta junio donde verdaderamente el equipo empezó a trabajar en pleno en las labores institucionales y el cumplimiento de las metas.

En mayo de 2024 se da otro movimiento interno a nivel institucional y se incorpora al equipo Gabriel Calderón González como Encuestador-Digitador.

Durante el año 2024 fue posible resolver el estado de varias plazas que se encontraban en proceso de concurso, brindando mayor estabilidad laboral al personal mediante la recomendación de nombramiento en propiedad de las mismas:

Tabla 4. Concursos resueltos durante el año 2024.

Código de plaza	Puesto	Oficio de recomendación del nombramiento en propiedad
32115	Profesional Bachiller en Desarrollo Social	IMAS-DDS-ARDSC-ULDSC-0160-2024
31223	Profesional Bachiller en Desarrollo Social	IMAS-DDS-ARDSC-ULDSC-0604-2024
31073	Cogestor Social 2	IMAS-DDS-ARDSC-ULDSC-0605-2024
31591	Cogestor Social 2	IMAS-DDS-ARDSC-ULDSC-0721-2024
31628	Encuestador-Digitador	IMAS-DDS-ARDSC-ULDSC-1530-2024
31630	Asistente Administrativo	IMAS-DDS-ARDSC-ULDSC-2033-2024

Fuente: Elaboración propia. (2025).

Actualmente se encuentra en proceso de resolución lo referente a la plaza 32021.

En el 2023 la ULDS Cartago contó con una persona practicante en Sociología y en 2024 con una persona practicante en Trabajo Social, ambos apoyaron procesos internos, aplicación de Ficha de Información Social y capacitaron familias que forman parte del Modelo de Intervención Institucional.

Sobre el rol de la jefa de ULDS es importante indicar la naturaleza del puesto establecida en el Manual Descriptivo de Cargos Institucional (2023), “Planea, organiza, dirige, coordina, supervisa, controla y evalúa las actividades de la Unidad Local de Desarrollo Social y su personal a cargo, con el fin de canalizar la inversión social de acuerdo a la planificación de la región.” (pág.1197)

Dado que la ULDS Cartago es una de las más grandes a nivel nacional por la cantidad de personas funcionarias se crea una matriz de Excel, donde cada persona planifica su mes de forma individual, posteriormente, utilizando como insumo la misma, se realizaba una Matriz de Planificación Mensual, la cual detalla el rol de cada persona funcionaria, para cada mes del año.

Se realizan planificaciones mensuales o bimensuales, según sea el caso con los equipos de trabajo que atendían Referencias, Cuidado y Desarrollo Infantil, Baremos, Avancemos y Encuestadores-Digitadores. Cuando era necesario se realizaban sesiones individuales de planificación a fin de establecer un plan remedial que permitiera a todas las personas funcionarias cumplir con las metas institucionales en tiempo y forma.

Se realiza una reunión mensual con el equipo de trabajo, con el fin de trasladar información importante para el buen funcionamiento de la ULDS, comentar el avance global o cambios en programas como Avancemos, Cuidado y Desarrollo Infantil, Emprendimientos Productivas, Mejoramiento de vivienda, Baremos y MIDI.

ii. Cambios en la oferta programática

Todas las personas profesionales en Desarrollo Social/Cogestoras Sociales de la ULDS Cartago trabajan bajo un modelo de atención integral los cantones donde se tiene injerencia haciendo énfasis en:

- Modelo de Intervención Institucional
- Atención a familias
- Avancemos
- Aplicación de Baremos y atención de las familias en condición de dependencia.
- Atención de situaciones de violencia
- Capacitación
- Cuidado y Desarrollo Infantil
- Emprendimiento Productivas individuales
- Formación Humana
- Mejoramientos de vivienda
- Coordinación con el departamento de Desarrollo Socio-Productivo y Comunal para la Titulación de propiedades.

La atención del programa de Cuidado y Desarrollo Infantil fue asumido por 2 personas quienes trabajan durante todo el mes en labores propias del programa, a partir de abril de 2024 se da un cambio de programación y estas personas trabajan 2 semanas al mes en la atención del programa y 2 semanas en la atención de formulario. Posteriormente en agosto de 2024, tras una reunión con el Departamento de Sistemas de Información se realizó una revisión de la proporción y se aumenta a 3 profesionales para la atención del programa.

A finales de 2023 se establece la aplicación de Baremos y para el año 2024 la ULDS Cartago cuenta con una meta de aplicación y una meta de ejecución, para lo cual se contó con 2 personas profesionales para la atención mensual y de una persona 2 semanas al mes para brindar apoyo en la elaboración de giras, revisión y consolidación

de la información, lo que provocó que las giras de aplicación fueran mucho más efectivas, logrando que para noviembre de 2024 se cumpliera con la meta establecida.

Los beneficios de emprendimientos productivos individuales y capacitación durante el 2024 tuvieron la particularidad de estar enfocados en familias pertenecientes al Modelo de Intervención Institucional, como mecanismos para potenciarlos y apoyar en el combate y superación de la situación de pobreza que atraviesan.

En el programa de Mejoramiento de Vivienda la Unidad Local cumplió las metas establecidas, mejorando así la calidad de vida de 13 familias, al tramitar 13 beneficios correspondientes a gastos de implementación como a mejoramiento de las viviendas.

Los niveles de violencia a nivel nacional han incrementado en los últimos años, lo que provocó que para el 2024, la ULDS Cartago tramitara 381 beneficios de Atención de situaciones de violencia.

En el programa de Titulación se logró la coordinación con el Departamento de Socio Productivo y Comunal y al finalizar diciembre 2024 se presentaron 8 casos de titulación para la consideración del Consejo Directivo.

iii. Cambios tecnológicos y en el proceso de atención.

Desde el año 2023 la institución trabaja bajo la modalidad de “Formulario” para la asignación de citas, mecanismo que se mantiene en el 2024 y para lo cual se presenta una matriz de atención a finales del año 2023, la cual organiza a la totalidad del personal de la siguiente forma:

Tabla 5. Planificación semanal para trabajo en ULDS Cartago

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
Trabajo exclusivo de MIDI (Seguimiento, elaboración de planes, ingresos, egresos, proceso socioeducativos)	Atención de citas de formulario (8 por día por profesional, cada 40 minutos)			Atención de citas reprogramadas
	Giras de aplicación y atención de Baremos			Procesos de capacitación para familias MIDI
	Atención de población preferencial, citas asignadas de forma exclusiva por la ULDS para casos Avancemos, referencias, actualizaciones que solicita el sistema para Cuidado y Desarrollo Infantil.			Atención de familias MIDI
				Atención de otros beneficios como EPI/Mejoramientos

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
	Atención de situaciones de emergencia, VIF y otros casos urgentes que lo ameriten.			Realizar trabajo administrativo
				Reuniones de equipo y ARDS
Aplicación de FIS en escritorio			Gira de verificación de FIS	

Fuente: Elaboración propia. (2025).

Es responsabilidad de cada persona profesional ingresar las citas de familias MIDI que realiza tanto los lunes como otros días de la semana que le fueron asignados, así mismo, aquellas atenciones que realizó sin cupo deben quedar registradas.

Las persona asistentes administrativas y personas profesionales en Desarrollo Social/Cogestora Social deben de ingresar atenciones en el sistema SABEN de todo cuanto se atiende en la jornada laboral referente a personas usuarias de los servicios institucionales.

Además, como parte de los procesos y coordinaciones interinstitucionales tanto las personas profesionales como mi persona en el rol de jefa de la ULDS hemos participado durante todo mi período de gestión de las siguientes comisiones en los cantones que compete a ULDS Cartago:

Tabla 6. Participación Interinstitucional durante 2024.

COMISIÓN	CANTÓN					ALVARADO		CANTÓN
	CARTAGO	PARAISO	LA UNIÓN	EL GUARCO	OREAMUNO	CERVANTES	PACAYAS	DESAMPARADOS
CCCI	CATHERINE							
Suplente del CCCI	DAHIANA	AURA	JESSICA	ANNETH	CARLOS	ABIGAIL	GABRIELA	
EJE SOCIAL DEL CCCI	DAHIANA	AURA		ANNETH				
CME	MAGALY	AURA	ALEJANDRA	ANNETH	CARLOS	ABIGAIL	GABRIELA	MARÍA BERNABET
VIF	VIVIANA	HELLEN	REBECA	MARIANELA	PAOLA			
SUBSISTEMA	VIVIANA	HELLEN	ALEJANDRA	MARIANELA	MARÍA		HELLEN	
ILAIS	MARÍA	HELLEN	REBECA	MARIANELA	IVANNIA			
CIAMA	ANNETH		ALEJANDRA					
RED PAM	DAHIANA	CRISTINA	JESSICA					
P.C.CALLE		CRISTINA						
COSEL	KAREN							
MESA ART. INTERINSTITUCIONAL	MAGALY							

Fuente: Elaboración propia. (Febrero 2024).

iv. Principales cambios en la normativa institucional

A continuación se detallan los principales cambios identificados en la normativa institucional durante el año 2024:

- Oficio IMAS-GG-2004-2023: “Procedimiento para la atención, tramitación y resguardo de las quejas y denuncias recibidas en la Subgerencia de Desarrollo Social del Instituto Mixto de Ayuda Social” y la “Guía para el Registro y Uso del Sistema de Denuncias o Quejas de la Subgerencia de Desarrollo Social por parte de la Ciudadanía. Disposición 4.5 del Informe de Fiscalización de la Contraloría General de la República, “Auditoría de Carácter Especial y en el Otorgamiento de Beneficios del IMAS”
- IMAS-GG-0048-2024: Procedimiento para el Seguimiento de los Avances de las Metas del Plan Nacional de Desarrollo de Inversión Pública en los Compromisos Aplicables al IMAS
- ACUERDO DEL CONSEJO DIRECTIVO No.: 313-12-2023: Aprobación del Modelo Intercultural para la Prestación de Servicios y Beneficios Institucionales en los Territorios Indígenas para la aplicación inmediata en las Áreas Regionales de Desarrollo Social y Unidades Locales de Desarrollo Social que presentan pueblos indígenas.
- ACUERDO DEL CONSEJO DIRECTIVO No.: 32-02-2024: Aprobación de la propuesta de modificación a los artículos no. 6 y 19 del reglamento para la adquisición y administración de dispositivos y servicios individuales de comunicación de voz e internet, para la atención y gestión del Instituto Mixto de Ayuda Social.
- Oficio IMAS-GG-0591-2024: Aprobación de Normativa, “Manual de Procedimiento para el Uso y Administración de los Bienes de Menor Cuantía”
- Oficio IMAS-GG-0418-2024: Aprobación de Normativa, “Manual de Procedimientos para la Administración de Efectivo y Utilización de Herramienta de Internet Bancario”
- Oficio IMAS-GG-0766-2024: Aprobación de normativa: “Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de Beneficios, Subsidios y Transferencias por parte del Departamento de Acción Social y Administración de Instituciones del Instituto Mixto de Ayuda Social Versión 1.”
- Oficio IMAS-GG-0820-2024: Aprobación del documento “Lineamientos a considerar en la elaboración de Términos de Referencia en los procesos de contratación”
- Oficio IMAS-GG-1098-2024: Aprobación del documento denominado “Manual de Procedimientos para el tratamiento de posibles fraudes o posibles errores, en el proceso de pago”
- Oficio IMAS-GG-1261-2024: Aprobación de normativa: “Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de Beneficios, Subsidios y Transferencias Monetarias por parte del Departamento de Acción Social y Administración de Instituciones del IMAS. Versión 2”.

- Oficio IMAS-GG-1263-2024: Aprobación de normativa: “Manual de procedimientos para la prestación de servicios y el otorgamiento de beneficios, subsidios y transferencias monetarias individuales del Instituto Mixto de Ayuda Social”
- Acuerdo del Consejo Directivo ACUERDO N° 129-07-2024: Aprobación del Manual descriptivo de cargos y clases de empresas comerciales con ajustes solicitados por la secretaría técnica de la autoridad presupuestaria (STAP), sometidos para aprobación de la autoridad presupuestaria.
- Oficio IMAS-GG-1482-2024: Aprobación de normativa denominada: “Manual de procedimientos para la aplicación de la Ficha de Información Social del Sistema de Información de la Población Objetivo y la Ficha de Información Social de Personas Institucionalizadas y sin domicilio fijo”
- Acuerdo del Consejo Directivo ACUERDO No. 149-02-2024: APROBACIÓN DE MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO PARA REGULAR EL SERVICIO DE TRANSPORTES EN EL IMAS.
- Oficio IMAS-GG-1471-2024: Aprobación de normativa denominada: “Procedimiento atención de casos de personas trabajadoras bajo la influencia de alcohol u otras sustancias”.
- Oficio IMAS-GG-1472-2024: Aprobación de normativa denominada: “Procedimiento para la reubicación o readaptación laboral por condiciones de salud de una persona funcionaria trabajadora en el Instituto Mixto de Ayuda Social”
- Oficio IMAS-GG-1660-2024: Aprobación de normativa: “Manual de Procedimientos para la Administración de efectivo y Utilización de Herramientas de Internet Bancario”
- Oficio IMAS-GG-1805-2024: Aprobación de normativa denominada: “Manual de Procedimientos para la Emisión, Entrega de Subsidios y Pagos Administrativos en las Áreas Regionales de Desarrollo Social.”
- Acuerdo del Consejo Directivo ACUERDO No.: 164-09-2024: Aprobación de la reforma parcial de la propuesta del reglamento para la prestación de servicios y otorgamiento de beneficios, subsidios y transferencias monetarias del IMAS aprobado mediante acuerdo del consejo directivo del IMAS cd-304-11-2023 de fecha 27 de noviembre del 2023 y publicado en el alcance n° 241 de la gaceta n° 227 del jueves 07 de diciembre 2023.
- Oficio IMAS-GG-1870-2024: Aprobación de normativa: “Procedimiento para el pago de feriados a las personas funcionarias o trabajadoras del IMAS”.
- Oficio IMAS-GG-1964-2024: Aprobación de la norma: “Procedimiento del Informe de Fin de Gestión”.
- Oficio IMAS-GG-2128-2024: Aprobación de la norma: “Procedimiento para gestionar declaración jurada de bienes”.
- Oficio IMAS-GG-2111-2024: Aprobación de normativa: “Procedimiento para el reconocimiento de Tiempo Laborado en el Sector Público”
- Oficio IMAS-GG-2147-2024: Aprobación de normativa: “Manual de Procedimientos Operativos de Empresas Comerciales Versión 2.”

- Acuerdo del Consejo Directivo ACUERDO No.: 255-12-2024: Aprobación de la solicitud de aprobación de la propuesta de tabla de límites de autoridad financiera 2025, presentada por la gerencia general.
- Acuerdo del Consejo Directivo ACUERDO No.: 250-12-2024: Aprobación del modelo de intervención institucional 3.0 IMAS IMPULSA.

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.

No se cuenta con sistema de autoevaluación de control interno institucional para la ULDS Cartago a la fecha de elaboración del presente informe. La institución trabaja en la implementación de uno y algunas Unidades Locales son el piloto del mismo.

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.

Desde el mes de mayo de 2023 y hasta diciembre de 2024 se establecen la utilización de matrices de Excel para la elaboración de la planificación mensual de la Unidad Local. Para el 2024 se crea una matriz de planificación individual cuyo objetivo fue que las personas profesionales tuvieran claro el quehacer individual en función del cumplimiento de las metas institucionales y el cumplimiento de las mismas en tiempo y forma, estas matrices a su vez daban el insumo para una planificación grupal.

Para los periodos de vacaciones de diciembre 2023 y diciembre 2024 se creó una matriz de Resultados, la cual permitió visualizar en que utilizaba el tiempo la persona profesional durante el periodo que se laboró a puertas cerradas de la ULDS por motivo de vacaciones masivas a nivel nacional.

Durante el primer trimestre del 2024 también se implementó la utilización de una matriz de resultados de trabajo diario, la cual debía ser presentada a finales de cada mes, con el objetivo de que la persona profesional visualizara los alcances de su trabajo y el mismo fuera más ordenado.

Adicionalmente, tanto en el año 2023 como en el 2024 se utilizó la matriz creada y autorizada por Desarrollo Humano para registrar el trabajo realizado durante la jornada laboral en teletrabajo.

En el segundo semestre del 2024 se realiza una sesión con asistentes administrativas, apoyo de la UIPER y de la jefa del ARDS Cartago, en donde se revisan el tipo de atenciones y consultas que se realizan en la ULDS Cartago y se crea el documento “*Consideraciones para la atención primaria, rol de personas asistentes administrativas y personas profesionales competentes*”, mismo que puede ser consultado en el Anexo #1.

Durante el segundo semestre de 2024 se realiza una revisión del proceso de atención de referencias, por cuanto la Unidad Local recibió un total 1332 referencias en el 2023 y 1739 durante el 2024. Para lo cual, con apoyo de la UIPER y la jefa regional, junto a un equipo de personas profesionales que trabajan en la atención de las referencias y la asistente administrativa se hace una revisión de la normativa vigente, del tipo de referencias y casos referidos, así como de la metodología de atención.

A partir de dicha revisión, la UIPER realiza un esquema de atención que es posteriormente socializado e implementado por la ULDS Cartago para una atención más ágil de las referencias. Se crean machotes de respuesta a las referencias, los cuales son validados con la asesora legal del Departamento de Desarrollo Social y posteriormente socializados para el uso de mismos, como mecanismo de estandarizar los procesos y respuestas institucionales. Ver anexo #2 y #3.

Durante el 2024 se da la revisión y unificación de boletas para revisar expedientes de beneficios de Atención a familias, y en el segundo semestre del año se incorpora la revisión de expedientes de los beneficios de Avancemos, Emergencia, Atención de situaciones de violencia, Cuidado y Desarrollo Infantil, con esto se garantiza la buena ejecución de los programas y la comprensión de las directrices institucionales por parte del personal que se tiene a cargo.

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

Desde que mi persona asume el puesto de jefa de ULDS en Cartago se establece como objetivo primordial conocer al equipo y trabajar desde un estilo de liderazgo que potencia las características y habilidades de cada uno a fin de ponerlas al servicio institucional y así cumplir con los objetivos y metas establecidos de forma conjunta, por lo cual se realizan sesiones individuales para conocer al personal y establecer la forma de trabajo.

Dentro de los principales logros que se dan durante los 20 meses de mi gestión destaco:

- Presencia de la institución demostrando liderazgo y conocimiento del quehacer institucional en procesos de desalojo de Dique La Mora en el cantón de Cartago y La Managuita en el cantón de Paraíso.
- Mejora del clima organización, mediante un enfoque de puertas abiertas y escucha activa de las necesidades del personal a mi cargo se crearon estrategias para acompañar y validar al equipo, así como su trabajo diario.
- Con apoyo de la UCAR y Servicios Generales se gestiona la reparación de goteras, servicios sanitarios, iluminación de la ULDS.
- Se gestiona con apoyo de la UCAR la donación de 4 escritorios grandes, un microondas, 5 sillas ergonómicas y una nueva pantalla para la sala de atención de público.
- Atención especializada y mayor seguimiento a las adolescentes madres, no solo al tener presencia en CIAMA Regional y local de La Unión, sino al brindar Cupos ULDS para la de atención esta población.
- Denuncia ante el Poder Judicial por amenaza de muerte a funcionarios del IMAS Cartago, con apoyo y coordinación de Asesoría Jurídica.
- Coordinación de charla para el personal de la ULDS Cartago con la oficina de Atención y Protección a la víctima.
- Brindar un espacio en la planificación mensual mediante los cupos exclusivos de ULDS para Inciso K, Persona menor trabajadora y casos relacionados al programa Avancemos, evidenciando la necesidad de que dichos programas no sean asumidos como un recargo.
- Atención de situaciones de Emergencia cantonales implementando una estrategia donde el personal de la ULDS se trasladaba a las comunidades a brindar atención y valoración oportuna de la situación en coordinación con las diferentes Municipalidades y la CNE, en donde además se evitaba la masividad de personas en la Unidad Local. Además esta estrategia de trabajo permitió atender formulario sin realizar reprogramación de citas.
- Revisión del proceso de atención de referencias.
- Revisión del proceso de atención de consultas (Atención primaria).
- Se coloca en la sala de público y fuera de la Unidad Local información referente al módulo de Autogestión.
- El cumplimiento de las metas de MIDI en tiempo y forma.
- El cumplimiento de metas de ejecución presupuestaria.

- Representación del IMAS en 42 comisiones en los 7 cantones que le competen.
- Visita a familias que sufrieron una emergencia en 2023 para verificar el uso de los recursos institucionales.
- Acercamiento al Departamento de Acción Social y Administración de instituciones mediante acciones coordinadas para la aplicación de FISI y atención de población en situación de calle y en calle para los cantones de Cartago y Paraíso.
- Atención masiva de personas en situación de calle en el cantón de Cartago en coordinación la con la Municipalidad de Cartago, el Departamento de Acción Social y Administración de instituciones y algunas instituciones que forman parte del CCCI Cartago en agosto de 2024.
- Se logra mantener el archivo de documentos al día, se realizan varias estrategias (pago de horas extra y apoyo de las personas encuestadoras-digitadoras.) durante el año en la ULDS que permitieron finalizar el año con un mínimo de documentos fuera de su expediente.

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.

En relación a los pendientes relacionados al estado de los proyectos, procesos y actividades más relevantes de la ULDS Cartago detallo el siguiente cuadro con las mismas:

Tabla 7. Acciones pendientes que requieren seguimiento en 2025.

Proyecto/proceso/actividad pendiente	Descripción del estado pendiente
Acciones para la atención de personas con formulario de reclamo	<p>Está pendiente la resolución de los oficios: IMAS-DDS-DSIS-0937-2024 IMAS-DDS-DSIS-0959-2024</p> <p>Se realiza una estrategia de atención de avancemos, en donde se realiza la aplicación de FIS y la valoración social, se planifica diciembre 2024 y enero 2025 con personal que estará disponible en las fechas, por lo que se espera avanzar en la tarea.</p> <p>Se debe coordinar con Johanna Rojas Barquero la cantidad final que fue posible trabajar, así como el pendiente a fin de elaborar una estrategia para los meses posteriores que permita finalizar con la aplicación de FIS que vencen en 2025.</p>
Estrategia de Avancemos para aplicación de FIS que vence en el año 2025	<p>Durante el periodo de vacaciones trabajaron en estrategia de avancemos: Johanna, Hellen, Nathalia Martínez, Magaly y Cristina.</p> <p>En estrategia de Cuidado y Desarrollo Infantil: María de Jesús, Jessica, Paola, Rebeca y María Bernabeth.</p>
Reintegro de vacaciones periodo diciembre 2024-enero 2025	<p>En diciembre las personas encuestadoras trabajan con la muestra de noviembre.</p> <p>Se debe finalizar en enero.</p> <p>Se realiza planificación de enero 2025 en donde se incluyen las giras y espacio para verificaciones.</p>
Verificación de Fichas de Información social	<p>Durante diciembre la muestra de expediente de noviembre se dividió entre Dahiana Ramírez y mi persona.</p> <p>Se avanza en la tarea de revisión, pero queda pendiente de revisar: 7 expedientes de Inciso H 6 expedientes de Atención de situaciones de violencia.</p>
Muestra de noviembre de revisión de expedientes	<p>Al 15 de diciembre de 2024, estaba pendiente el archivo de 37.5 cm de boletas de verificación que fueron trasladadas por UIPER para ingresarlas en el expediente según lo solicitado en el oficio IMAS-DDS-DSIS-0729-2024</p>
Archivo de documentos	

Proyecto/proceso/actividad pendiente	Descripción del estado pendiente
Archivo de FIS	En el baño donde se ubica actualmente Ester se encuentran varias cajas con Fis aplicadas que deben ser archivadas con las otras FIS a fin de eliminar las cajas del baño.
Aplicación de FIS/ Visitas a familias desalojadas del Dique La Mora	Durante el 2024 se inicio un proceso para visitar a las familias desalojadas, sin embargo, no fue posible finalizar con las visitas. UIPER tiene una matriz que detalla las visitas realizadas y las pendientes.
Resolución del concurso interno Concurso Interno N°84-2023	Se debe preparar la respuesta al oficio IMAS-GG-DH-5057-2024.
Código para aplicación y digitación de Baremos	Se debe solicitar el código para la aplicación y digitalización de Baremos de Rebeca Chávez Carvajal.
Mejoramiento de vivienda	Se debe brindar seguimiento al mejoramiento de vivienda para 2025, ya que se le tramitó a la familia DE Juan Corrales Vega gastos de implementación en 2024. Caso de Laura Calvo.
Artículos obsoletos/de desecho	Se debe dar seguimiento a que la lista de artículos que se encuentran obsoletos o son de desecho se traslade a la bodega central para el respectivo desecho.
Devolución de vehículo placa 1167.	Gestionar la devolución del vehículo placa 1167. Durante el 2024 se coordinó un diagnóstico mecánico sobre el mismo y se debe concretar la devolución del activo a transportes.

Fuente: Elaboración propia. (2025).

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

Se detalla el presupuesto ejecutado durante el año 2024, en la oferta programática institucional para la ULDS Cartago:

Tabla 8. Presupuesto ejecutado en 2024.

Beneficio Institucional	Cantidad	Presupuesto ejecutado
ASIGNACION FAMILIAR (INCISO H)	151	₡ 138,150,000.00
ATENCION DE SITUACIONES DE VIOLENCIA	381	₡ 322,607,970.00
ATENCION A FAMILIAS	11446	₡ 5,265,508,995.00
AVANCEMOS	22555	₡ 6,031,317,890.00
CAPACITACION	297	₡ 101,420,490.00
CUIDADO Y DESARROLLO INFANTIL	1839	₡ 2,175,321,475.00
EMERGENCIAS	275	₡ 250,843,000.00
EMPRENDIMIENTOS PRODUCTIVOS INDIVIDUALES	36	₡ 57,546,708.00
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	13	₡ 49,284,714.00
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA PARA LA ATENCION DE EMERGENCIAS	3	₡ 8,383,538.00
PRESTACION ALIMENTARIA (INCISO K)	78	₡ 199,757,000.00
PROCESOS FORMATIVOS	209	₡ 62,225,000.00
TMC-PERSONAS TRABAJADORAS MENORES DE EDAD	16	₡ 9,310,000.00

Fuente: Información facilitada por la UIPER. (Enero 2025).

Se incluye una lista con artículos, cantidades y la debida justificación de la necesidad de compra de los mismos, mismos que fueron solicitados en el presupuesto 2025, y que fue trasladado a la UCAR en julio del 2024 con el objetivo de que los mismos fueran incluidos en el presupuesto anual institucional.

Tabla 9. Artículos solicitados en presupuesto 2025 para ULDS Cartago.

#	Artículo	Cantidad	Justificación
1	Multifuncional	3	Se requiere la adquisición de multifuncionales para ser compartidas por el personal que actualmente atiende y valora casos por cuanto aún existe la necesidad de imprimir documentos tanto para la firma y llenado de las personas usuarias de los servicios como para la entrega de resoluciones y otros servicios que la institución está obligada a brindar a aquellas personas que solicitan los servicios y beneficios institucionales.

2	Computadora portátil	26	Se requiere el cambio de computadoras al personal de ULDS debido a que en los últimos 2 años no se ha realizado el cambio del equipo obsoleto y el mismo se encuentra en malas condiciones actualmente, por cuanto es la herramienta de trabajo diaria del personal.
3	BASE PARA LAPTOP-KLIP XTREME	10	Se requiere de la base para el buen uso de las computadoras Laptop.
4	Candado para Laptop	15	Se requiere para que el personal que tiene equipos mas viejos puedan resguardar los mismos, ya que anteriormente no se entregaron equipo con el candado de seguridad.
5	Teclado UNNO TEKNO	10	Se requiere de TECLADOS para el buen uso de las computadoras ya que algunos están dañados y se requiere de los mismos para garantizar condiciones de salud ocupacional para el personal.
6	Mouse GENIUS NX-7000 INALAMBRICO	15	Se requiere de mouse para el buen uso de las computadoras ya que algunos están dañados y se requiere de los mismos para garantizar condiciones de salud ocupacional para el personal.
7	Cables de red	15	Se requieren para el uso y buena conexión de los equipos que son utilizados por las persona funcionarias.
8	Cables HMI	10	Se requieren para el uso y buena conexión de los equipos que son utilizados por las persona funcionarias.
9	Regletas	15	Se requieren para el uso y buena conexión de los equipos que son utilizados por las persona funcionarias.
10	Teléfonos	10	Se requiere de teléfonos para que el personal pueda tener acceso al llamado y convocatoria de las familias con las que trabaja para coordinar diversos procesos de atención a la población usuaria de los servicios institucionales.
11	Cámaras	4	Se requiere ampliar la cobertura de de cámaras de seguridad y cambiar una que está dañada con el fin de garantizar condiciones de seguridad tanto para el personal como para los activos institucionales.
12	SILLA ERGONOMICA AJUSTABLE CON DESCANSABRAZOS RECLINABLE CON AJUSTE DE INCLINACION ENTRE 10° Y 30° DE LA VERTICAL DE 60 cm DE ALTURA X 50 cm DE ANCHO APROXIMADO 5610150492011545	10	Se requiere que el personal cuente con sillas ergonómicas que garanticen condiciones de salud ocupacional y prevengan problemas de salud del personal
13	HORNO DE MICROONDAS, CON CAPACIDAD DE 1.2 PIES CUBICOS, COLOR BLANCO, CON RECALENTAMIENTO AUTOMATICO, MENU LOCAL (10 MENUS)5214150292016915	1	Debido a que la ULDS cuenta con 36 personas funcionarias se requiere de más de un microondas para los tiempo de almuerzo, con el fin de agilizar el tiempo de espera para calentar y que los 45 minutos puedan alcanzar para que el personal tome su tiempo de almuerzo de forma efectiva.
14	COFFEE MAKER 12 TAZAS COFFE MAKER DE 12 TAZAS, CON ANTIGOTEO, CANASTA DE FILTRO EXTRAIBLE, FRASCO DE ACERO INOXIDABLE	2	Debido a que la ULDS cuenta con 36 personas funcionarias se requiere de más de un Coffemaker para los tiempo de descanso, con el fin de agilizar el tiempo de espera para hacer el café y que los 15 minutos de descanso sean efectivos.

15	REFRIGERADOR SOLO CON DESHIELO AUTOMÁTICO, CAPACIDAD DE 4 ft³, CAPACIDAD EN LITROS DE 113,3 L (+- 15 L), CONSUMO MAXIMO 315,6 kWh/año, TENSIÓN 120 V CORRIENTE ALTERNA 5214150192182968	1	La sala de lactancia requiere de una refrigeradora pequeña para que las madres funcionarias que hacen uso de la misma puedan almacenar la leche materna de forma segura.
16	TELEVISOR TIPO LED, TAMAÑO PANTALLA 109,22 cm (43 Pulg) SMART TV, ALTA RESOLUCIÓN, ENTRADAS PARA USB, HDMI 5216150592185316	1	Se requiere para la sala de espera un televisor para proyectar videos de interés institucional para la institución.
17	ARCHIVADOR ARTURITO DE 3 GAVETAS, CON RODINES, MADERA. MEDIDAS: 63 cm ALTO, 46 cm FRENTE, 60 cm FONDO 5610170292072268	5	Se requiere que el personal cuente con archivadores con llave que le permitan resguardar y ordenar tanto los activos institucionales como los artículos personas
18	PIZARRA DE CORCHO, DE 1200 mm X 1000 mm, MARCO DE ALUMINIO Y PORTA ACCESORIOS. 4411190792042064	5	Se requiere para hacer pizarras informativas en la sala de espera de la ULDS Cartago. Adicionalmente, se requiere una pizarra para apoyar en la planificación individual y cumplimiento de metas institucionales tanto en MIDI como en labores cotidianas institucionales.
19	PIZARRA VIDRIO CON CUATRO SEPARADORES DE LUJO 150 cm LARGO X 100 cm ANCHO 4411199992041775	5	Se requiere pizarra para la oficina de jefatura con el fin de ordenar el trabajo de la Unidad Local. Se requiere de pizarra para la oficina de personas profesionales para ordenar y colocar información de interés.
20	LAMPARA DE EMERGENCIA RECARGABLE CON CABEZAS ORIENTALES TIEMPO DE RESPALDO DE BATERIA 90 MINUTOS 3911170992006440	10	La ULDS Cartago tiene espacios muy oscuros, que cuando se va la electricidad quedan completamente oscuros, por lo que se requiere la instalación de lámparas de emergencias que permitan la continuidad de los servicios.
21	ESTANTERÍA EN METAL CON RECUBRIMIENTO EPOXICO, 6 ESTANTES DE 90 cm X 40 cm, NIVELES AJUSTABLES, DE ALTO TRANSITO, 4 ANGULARES DE APROXIMADAMENTE 3 X 5 X 200 cm. TODO EN HIERRO #22 241020049217857	22	Debido al tamaño de la ULDS y su alta demanda la cantidad de expedientes físicos con lo que cuenta supera la capacidad de los estantes actuales, por lo que se requiere la adquisición de los mismos para garantizar el orden, la custodia de los mismos, al mismo tiempo que se requiere garantizar condiciones de salud ocupacional de las personas funcionarias que realizan uso diario de los mismos.
22	CARRITO TRANSPORTADOR DE DOCUMENTOS DE 3 NIVELES CON 2 APOSENTO PARA USOS VARIOS. MEDIDAS 50 cm DE FRENTE X 75 cm DE LARGO X 90 cm DE ALTO FABRICADO EN ACERO INOXIDABLE AISI 430 CALIBRE #20. 5612100192128196	1	A solicitud de las personas encargadas del archivo se solicita la compra del carrito con el fin de agilizar los procesos de archivo y búsqueda de expedientes y prevenir problemas de salud física. Se busca garantizar condiciones de salud ocupacional.

23	REPOSAPIÉS ERGONÓMICO, BASE CONSTRUIDA EN ACERO, MEDIDA: 457,2 mm X 330 mm X 101,6 mm, PLATAFORMA PLÁSTICO DE 330 mm X 450 mm REDONDEADA, ANTIDESLIZANTE, ALTURA AJUSTABLE DE 101 mm a 127 mm, ÁNGULO DE INCLINACIÓN (30 °) 461822059231249700000004	2	Se requiere reposa pies para contribuir con la salud ocupacional del personal y hacer de los espacios lugares más seguros y ergonómicos.
----	--	---	--

Fuente: Elaboración propia. (Julio 2024).

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 ULDS Cartago se sugieren los siguientes puntos:

- Mantener equipos de trabajo para referencias, cuidado y desarrollo Infantil, Baremos, así como los enlaces asignados en diciembre de 2024 a fin de que el equipo de trabajo roten en las funciones que realiza. Dar oportunidad a otros profesionales de asumir roles más protagónicos en la ejecución de los programas permite el refrescamiento de conocimiento y nuevas ideas en la forma en la cual se ejecutan los programas.
- Realizar reuniones bimensuales de planificación y revisión de los procesos con los equipos de trabajo ya establecidos en la Unidad Local: Encuestadores-Digitadores, Asistentes administrativas, Equipo de Cuidado y Desarrollo Infantil, Equipo de Avancemos, Equipo de Referencias, Equipo de Baremos.
- Realizar reuniones individuales de planificación y revisión del trabajo de forma individual al menos cada 3 meses, esto considerando que el equipo es muy grande y no permite mantener reuniones mensuales individuales.
- Garantizar las reuniones de equipo mensuales, donde las mismas sean un espacio no solo para trasladar y analizar información, sino donde se promueva el compañerismo y las buenas relaciones del equipo. Realizar al menos 3 reuniones de equipo al año fuera de la ULDS, ya que a finales del 2024 se hizo un grupo focal para conocer aquellos aspectos que motivan al equipo y este fue uno de los que resaltó.
- Se sugiere que la jefa participe cada cierto tiempo en las diferentes CME y los CCCI, a fin de tener presencia institucional de parte de la jefatura, conocer a las personas que integran estas comisiones y crear alianzas institucionales no solo con las personas profesionales que están a cargo, sino también con la jefa de la Unidad Local.
- Se recomienda participar de las giras de verificación, baremos, emergencias y otras que puedan surgir cada cierto tiempo, a fin de tener un mayor conocimiento

de los procesos y empatizar con el personal, sus funciones y la realidad de la población objetivo.

- Se recomienda no hacer listados para posterior asignación de citas o hojas de ruta, durante el 2024 se trabajó en eliminar las hojas de ruta existentes, por lo que se estaban revisando las cajas con las mismas, eliminando aquellas hojas de ruta que ya habían sido aplicadas y citando a las personas que continúan pendientes de FIS, por lo que se recomienda continuar con dicha tarea.

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.

Todos los asuntos referentes a la Unidad Local de Desarrollo Social Cartago fueron descritos a lo largo del documento, por lo que no se considera necesario ampliar en otros aspectos.

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

En mi gestión como jefa de la ULDS Cartago, no se han recibido disposiciones por parte de la Contraloría General de la República, por lo que, este apartado no aplica para dicho 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.

En mi gestión como jefa de la ULDS Cartago, no se han recibido disposiciones ni recomendaciones por parte de otros órganos externos a la institución, por lo que, este apartado no aplica para dicho informe.

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

En mi gestión como jefa de la ULDS Cartago, no se han recibido recomendaciones por parte de la Auditoría Interna, por lo que, este apartado no aplica para dicho informe.

REFERENCIAS:

(2023). *Manual Descriptivo de Cargos Institucional*. IMAS. San José, Costa Rica

ANEXOS.

Anexo #1

- **Consideraciones para la atención primaria, rol de personas asistentes administrativas y personas profesionales competentes**

El rol profesional se distribuye mensualmente al equipo de profesionales competentes, para tener una fecha programada en la que se abocará a la atención de las situaciones que se presenten, de manera que en este día no se deben programar citas o gestiones administrativas.

Además, en caso de requerir vacaciones o atender alguna situación personal urgente, se debe coordinar con la jefatura la sustitución del rol e informar a la asistente administrativa.

- **Funciones para las personas asistentes administrativas**

Atención a público

- Orientación a la población sobre los mecanismos con los que cuenta la institución desde la página oficial de IMAS. Autogestión: para la descarga de constancias, seguimiento de las solicitudes y detalle de los subsidios en registro de elegibles, aprobados, depósitos. Formulario: para solicitud de valoraciones de acuerdo con los criterios de priorización.
- Entrega de constancias de subsidios a solicitud de la persona interesada, según lo establecido en el artículo 40 del Reglamento para la Prestación de Servicios y Otorgamiento de Beneficios, Subsidios y Transferencias Monetarias del IMAS ¹.

¹**Artículo 40: De la emisión de constancias:** En los casos de solicitudes de constancias de atención o intervención institucional, la persona física o jurídica interesada podrá solicitar de manera física o digital la constancia o documento que contenga la información personal de la que sea propietaria, así como de la información de las atenciones que haya recibido de la institución,

- Atención diaria de consultas.
- Ingreso de solicitudes de formulario en el sistema.
- Acompañamiento para el ingreso de usuarios en autogestión.

Funciones administrativas

- Descarga de reporte de citas asignadas del sistema Kontaktum.
- Asignación de citas formulario a las personas profesionales competentes, según la planificación mensual elaborada por la jefatura.
- Ingresar la información en Kontaktum si el hogar asistió o no a la cita. Debido a la cantidad de citas diarias, si se requiere priorizar el ingreso de información al sistema, se recomienda colocar la información de los hogares que no se presentaron a la cita.
- Informar a las personas profesionales competentes, por medio de los canales de comunicación previamente definidos en la ULDS, sobre la persona con cita que le corresponde atender.
- Traslado de citas agendadas a las personas profesionales competentes, según la programación de cada profesional.
- Recepción de planillas correspondientes a centros de Cuidado y Desarrollo Infantil.
- Recepción de documentos dirigidos a la ULDS como referencias, apelaciones a resoluciones, denuncias, entre otras.

▪ Funciones para las personas profesionales competentes

Debido a las competencias profesionales, corresponde dar atención a:

- Ingresos y cambios de cuenta bancaria.

para estos efectos podrá canalizar su solicitud en documento físico debidamente firmado presentado en cualquiera de las oficinas locales o regionales, para estos efectos se cotejará su firma con la cédula de identidad que deberá exhibir en el acto. En lo que respecta a constancias de atención o intervención institucional, se emite en un período máximo de tres días hábiles.

- Actualización de medio de pago cuando la persona solicitante no cumpla con las condiciones establecidas para recibir de forma directa el pago correspondiente al subsidio.
- Completar autorización de pago a terceros, e información de cuenta de la persona a la que se le girarán los recursos, según normativa vigente. Si se requiere asignar cita para presentar documentación, ingresar cita en sistema (atención sin cupo).
- Si la resolución que requiere cambio en la actualización de páguese a corresponde a usuario profesional, se le traslada a la persona profesional que efectuó la resolución o la incluyó en el registro de elegibles en el 2024, si es caso del 2023 o anterior lo asume el profesional del día.
- Cambios de centros educativos.
- Cambios en la modalidad educativa de personas con resolución activa de Avancemos.
- Cambio de persona encargada de una PME que cuenta con resolución activa.
- Atención a situaciones de violencia, según criterio profesional. Se registra cita en sistema.
- Desalojos.
- Renuncia a beneficios.
- Hogares con resoluciones activas que realizan cambio de domicilio al ULDS Cartago. Se registra cita.
- Gastos fúnebres.
- Emitir criterio sobre la valoración de asignación de cita a personas que presentan situaciones de salud constatables.
- Valoración de aplicación de FIS a hogares con algún agravante que requiere actualización de datos en SINIRUBE para traslado a encuestadores, ingreso de cita para aplicación de FIS.
- Recepción y coordinación de solicitudes de Titulación.

Consideraciones generales

Dado que en el día de rol se dispone de una persona profesional para la atención de diversas situaciones, se insta a concluir la valoración y su respectivo archivo en ese momento.

La atención que se brindará será continua, de manera que la persona profesional cubrirá durante los tiempos de alimentación a la persona asistente administrativa. Según el artículo 52-Bis 1 del Reglamento Autónomo de Servicios del IMAS (2016), se dispone de “dos descansos de un máximo de 15 minutos cada uno y otro de 45 minutos para alimentación, sin que exista interrupción de las labores de las dependencias (p.16).

De acuerdo con lo anterior, la persona profesional deberá ajustarse a los tiempos de alimentación de la siguiente forma:

Asistente	Merienda	Almuerzo	Merienda
Alejandra Borbón	10:00am a 10:15am	1:00pm a 1:45pm	-
Elizabeth Rizo	9:30am a 9:45am	12:00md a 12:45md	-
Ericka Cortés	10:30am a 10:45am	1:00pm a 1:45pm	

Las consultas vinculadas a fechas de depósito, condición socioeconómica, estado de la solicitud y registro de elegibles, se direccionarán a Autogestión, para ello se contará con brochure informativo que estará a disposición de público y que la persona asistente administrativa facilitará a la población que presente consultas de esta índole.

De acuerdo con la instrucción de la DDS, se debe brindar apoyo en el llenado de la solicitud de formulario y autogestión, para ello la persona usuaria debe disponer de correo electrónico.

Todas las personas profesionales deben orientar a las personas que aprueban el subsidio Atención de Situaciones de Violencia, en el sentido de resaltar la naturaleza del beneficio, así como el período otorgado. Se insta a indicar que, en

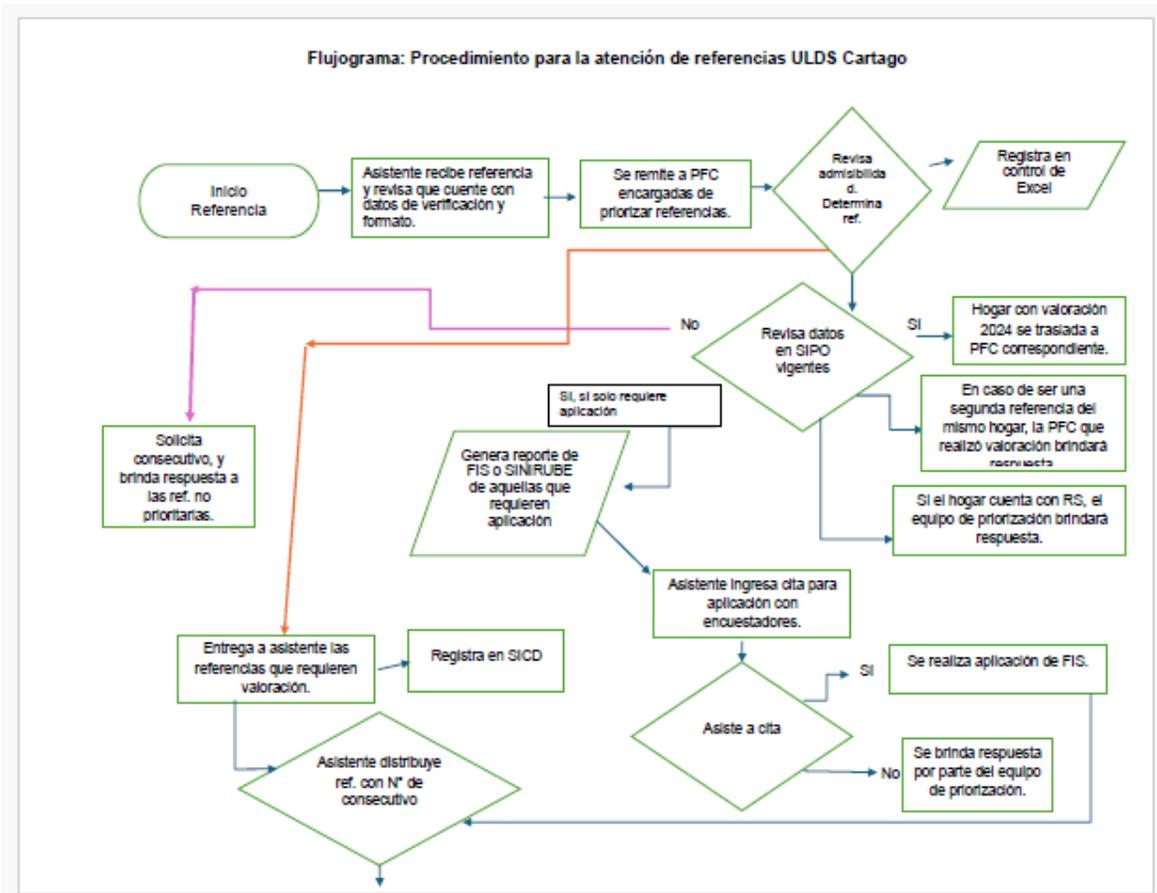
caso de requerir asistencia social para atender la insatisfacción de las necesidades básicas generadas por la condición de pobreza, corresponde el llenado de formulario.

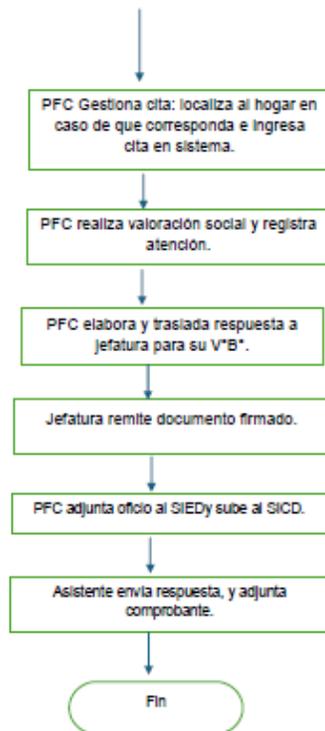
De igual forma, se instruye a informar que los beneficios otorgados mediante el PROSI son por períodos definidos, y que estos que pueden extenderse según la condición de pobreza y la disponibilidad presupuestaria, en este caso los hogares deben consultar en Autogestión.

Las personas profesionales que programen citas en sus agendas personales deben entregar comprobante en el que se detalle su nombre, fecha y hora de la cita. Es su responsabilidad atender a las personas usuarias en el tiempo indicado, para ello le corresponde acudir a la sala de espera y hacer pasar a la persona citada.

En apego al oficio IMAS-GG-1964-2023 “Sobre el deber de asistencia puntual y el periodo de espera para la atención de citas de personas usuarias” se acuerda que, para las citas de Formulario, de presentarse la persona usuaria 10 minutos posterior a la cita asignada, se procede a esperar un ausente en el siguiente horario, para que esta pueda ser atendida. Lo anterior, en apego a lo que resuelve la Gerencia General en el cuarto punto.

Anexo #2





PFC: Persona
Funcionaria
Competente

Anexo #3

Generalidades para la atención de referencias externas por parte de la ULDS Cartago

El presente documento se construyó a partir de la sesión de trabajo del día 9 de julio del año en curso, con la participación de la jefatura del ARDS, ULDS Cartago, UIPER y personas profesionales competentes. A partir de lo discutido, se estableció una ruta para la atención de las referencias, la cual se detalla en el Flujograma, además se precisan pautas para garantizar la eficiencia de la atención.

La ULDS registra alrededor de mil referencias recibidas durante este año, ello ha implicado que se disponga de al menos dos personas profesionales destinadas de forma exclusiva a la valoración de la población referida. Debido a la masividad de referencias, se acuerda establecer una revisión detallada de los agravantes en apego al "Procedimiento para la gestión de referencias externas", con el objetivo de direccionar la valoración profesional a situaciones prioritarias.

De esta manera, la persona asistente administrativa recibirá la referencia, la ingresará en el SICD y la trasladará al equipo de priorización de referencias. Este equipo se encargará de brindar respuesta a las referencias que no cumplen con el formato que detalla el Procedimiento, así como de aquellas que no presenten condiciones agravantes.

Aunado a ello, identificarán de las referencias prioritarias los hogares que requieren aplicación de FIS. La persona asistente administrativa ingresará la cita en los cupos ULDS con el equipo de personas encuestadoras, en aras de que la valoración se pueda realizar de manera más expedita.

El equipo de valoración se compone de dos personas profesionales que se abocarán de forma exclusiva a ello, y en caso de ser necesario se contará con el apoyo de más personal. Se asignarán 18 referencias semanales por persona profesional, y se contará con tres días hábiles para realizar la valoración profesional y emitir la respuesta a la referencia.

La persona profesional distribuirá las citas según su planificación, y las ingresará en la plataforma Kontaktum. En las situaciones que considere pertinente se localizará a la persona mediante una llamada telefónica para informar de la cita, en este sentido, puede presentarse el escenario de que el número no exista por lo que se brindará respuesta indicándolo.

Corresponde ingresar la cita aun cuando al llamar la persona no atendió el teléfono, ya que se enviará un mensaje que informará sobre la fecha y hora de esta.

En cuanto a los tiempos de respuesta, según el artículo 11 del Reglamento para la Prestación de Servicios y Otorgamiento de Beneficios del IMAS se dispone de diez días hábiles para brindar respuesta sobre la aceptación o rechazo de solicitudes. El Procedimiento para la gestión de referencias externas señala que se dispone de un plazo máximo de dos meses para dar una respuesta definitiva, en ese período se podrá realizar la solicitud de requisitos, visita domiciliar, e informe técnico social.