



# **Instituto Mixto de Ayuda Social Planificación Institucional**

**Informe seguimiento acciones de mejora  
Resultantes de la Autoevaluación 2022**

**Información del avance al 31 enero 2023**

## Contenidos del documento

### 1. Contenido

---

2. Introducción .....	4
3. Abreviaturas.....	5
4. Seguimientos de tareas .....	5
4.1 Seguimientos enviados mediante oficios de respuesta a tareas completadas .....	5
4.2 Oficios de seguimiento con alerta de las tareas con vencimiento el IV trimestre del año 2022	6
4.3 Afiche de seguimiento.....	6
5. Resumen acciones de mejora realizadas proceso de Autoevaluación 2022 .....	7
6. Estatus de acciones de mejora por dependencia.....	10
6.1 Fideicomiso Instituto Mixto de Ayuda Social (FIDEIMAS) .....	10
6.2 Área Atención Integral e Interinstitucional (AAII) .....	12
6.3 Área Administración Financiera (AAF) .....	12
6.4 Subgerencia de Desarrollo Social (SGDS).....	12
6.5 Área de Sistemas de Información Social (ASIS) .....	12
6.6 Área Acción Social y Administración de las Instituciones (AASAI) .....	12
6.7 Área Bienestar Familiar (ABF) .....	12
6.8 Área Captación de Recursos (ACR) .....	12
6.9 Área Desarrollo Socioproductivo y Comunal (ADSPC) .....	13
6.10 Área Desarrollo Socioeducativo (ADSE) .....	13
6.11 Administración Tributaria (AT) .....	13
6.12 Empresas Comerciales (EC).....	13
6.13 Subgerencia de Soporte Administrativo (SGSA) .....	13
6.14 Subgerencia Gestión de Recursos (SGGR).....	13
7. Conclusiones .....	14
8. Recomendaciones .....	15

### Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Afiche recordatorio de fechas finales .....	7
---	---

### Índice de tablas

Tabla1 Resumen de tareas FIDEIMAS .....	11
---	----

### Índice de gráficos

Gráfico 1 Cumplimiento de planes de acción con fecha final igual o anterior al 31 enero 2023..	8
--	---

Gráfico 2. Estatus de planes de acción de mejora totales (corte 31 enero 2023) .....	9
Gráfico 3 Tareas completadas y vencidas con fecha final 31 enero 2023 o anterior por dependencia .....	10

## **2. Introducción**

---

El artículo 17 de la Ley General de Control Interno (8292) reza lo siguiente:

Artículo 17.-Seguimiento del sistema de control interno. Entiéndase por seguimiento del sistema de control interno las actividades que se realizan para valorar la calidad del funcionamiento del sistema de control interno, a lo largo del tiempo; asimismo, para asegurar que los hallazgos de la auditoría y los resultados de otras revisiones se atiendan con prontitud.

Además, el Manual de Procedimiento para realizar la Autoevaluación del Sistema de Control Interno del IMAS indica que se debe verificar el cumplimiento en el plazo definido de las acciones requeridas resultantes de las autoevaluaciones efectuadas según lo registrado por cada unidad y que se harán las verificaciones que sean necesarias.

Lo anterior se sustenta también según el acuerdo del Consejo Directivo N°: 308-10-2021, punto 5:

- Se instruye a Planificación Institucional, encargado del proceso de Control Interno, informar a este Consejo Directivo, de manera semestral los avances en el cumplimiento del Plan. De conformidad con lo acordado, se presentan los resultados del seguimiento del cumplimiento de los planes de mejora.

Por ello Planificación Institucional como parte de sus actividades ordinarias realiza seguimientos a los planes de mejora de procesos de Autoevaluación que no hayan sido completados, con el fin de determinar su implementación.

En el presente informe, se brindan los resultados del seguimiento a los planes de mejora asociados a la Autoevaluación correspondiente con corte al 31 de enero 2023.

### 3. Abreviaturas

---

AAll Área Atención Integral e Interinstitucional  
AAF Área Administración Financiera  
AASAI Área Acción Social y Administración de las Instituciones  
ABF Área Bienestar Familiar  
ACR Área Captación de Recursos  
ADSPC Área Desarrollo Socioproductivo y Comunal  
ADSE Área Desarrollo Socioeducativo  
ASIS Área Sistemas de Información Social  
AT Administración Tributaria  
DH Desarrollo Humano  
EC Empresas Comerciales  
FIDEIMAS Fideicomiso Instituto Mixto de Ayuda Social  
PI Planificación Institucional  
SGDS Subgerencia de Desarrollo Social  
SGSA Subgerencia de Soporte Administrativo  
SGGR Subgerencia Gestión de Recursos

### 4. Seguimientos de tareas

---

#### **4.1 Seguimientos enviados mediante oficios de respuesta a tareas completadas**

Los primeros seguimientos se realizan en el segundo semestre del año 2022, se anexan las respuestas que envía Planificación Institucional a las tareas completadas por las dependencias. Una vez que estos completan las tareas en la herramienta SYNERGY SUITE, Planificación Institucional procede a realizar la revisión de las justificaciones y las evidencias aportadas y envía oficios de respuesta a cada equipo de trabajo indicando si la tarea que actualizaron se da por completada o si necesita una aclaración, corrección o información adicional de evidencia, en esos mismos oficios si la dependencia tiene tareas vencidas se les hace el seguimiento mediante la indicación para que procedan a ponerlas al día. Se hacen seguimientos a FIDEIMAS, ASIS, ABF, EC y SGDS.

En los oficios se hace identificación por número de pregunta y tarea de las acciones pendientes y se solicita el avance detallado de estas, así como adjuntar la evidencia correspondiente.

Entendiéndose que las acciones de mejora vencidas corresponden a las acciones cuyo plazo máximo de cumplimiento establecido por la dependencia a la que pertenece, se ve superado.

Por ejemplo, en los siguientes oficios:

FIDEIMAS	IMAS-PE-PI-0453-2022 / Oficio IMAS-PE-PI-0026-2023
AAll	IMAS-PE-PI-0537-2022 /
AAF	IMAS-PE-PI-0024-2023
ASIS	IMAS-PE-PI-0041-2023
ABF	IMAS-PE-PI-0457-2022
EC	IMAS-PE-PI-0490-2022
SGDS	IMAS-PE-PI-0331-2022 / IMAS-PE-PI-0489-2022

#### **4.2 Oficios de seguimiento con alerta de las tareas con vencimiento el IV trimestre del año 2022**

Para el mes de octubre 2022 se realiza el envío de oficios con el detalle de tareas a todas aquellas dependencias participantes del proceso Autoevaluación 2022 y que tienen acciones de mejora que vencen en el último trimestre del año. El objetivo de este envío es el dar una alerta a las unidades para recordarles las tareas que deben tener como completadas para octubre, noviembre y diciembre 2022.

Cabe destacar que entre el final de agosto e inicios de setiembre 2022 cada unidad recibió mediante oficio el resumen de las respuestas de su Autoevaluación donde pueden consultar las fechas finales de las acciones de mejora que diseñaron, otra forma que tienen las unidades de revisar y dar seguimiento es a través del mismo sistema SYNERGY SUITE al que todos tienen acceso, tanto la persona enlace como la persona titular subordinada de cada dependencia.

#### **4.3 Afiche de seguimiento**

Se realiza seguimiento por medio de recordatorios vía correo electrónico como el ejemplo adjunto que se utilizó un afiche enviado a los enlaces de control interno y sus jefaturas en las dependencias participantes del proceso 2022, dicho afiche se envió en el mes de noviembre 2022.



## ¡Gentil recordatorio!

Agradecemos dar seguimiento a las tareas planteadas para finalizar este 30 de noviembre o fecha anterior, para actualizar el cumplimiento se debe completar en la herramienta SYNERGY una vez concluidas las tareas con su respectiva justificación y subiendo los archivos de evidencia.

Se estará realizando un informe del cumplimiento con corte al 30 noviembre 2022 el cual se presentará a la Comisión Gerencial de Control Interno (CGCI).

Agradecemos su ayuda con el seguimiento de la Directriz Institucional IMAS-GG-1269-2022.

*Si usted tiene consultas del proceso no dude en comunicarse con su contacto en Planificación Institucional.*

**¡Estamos para servirles!**

Fuente: Correo enviado por Planificación Institucional

## 5. Resumen acciones de mejora realizadas proceso de Autoevaluación 2022

Desde el mes de julio al 31 de enero 2023, las dependencias han venido trabajando en el cumplimiento de las acciones de mejora que diseñaron.

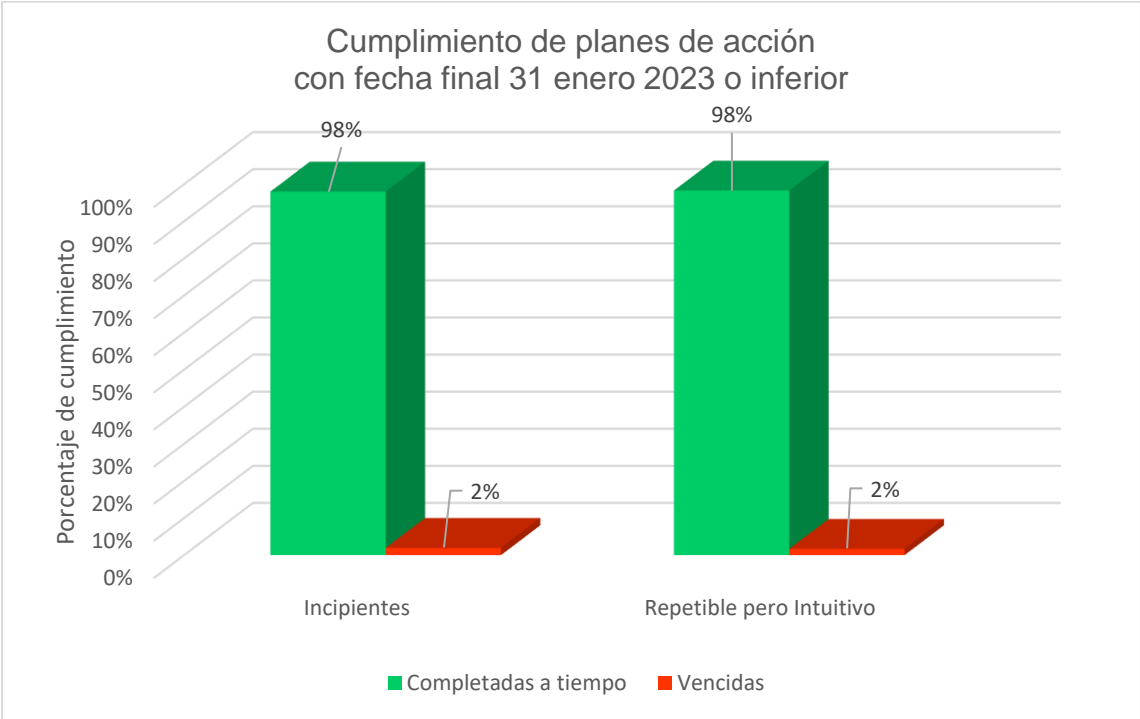
En la siguiente figura se resume el porcentaje de cumplimiento con respecto a la cantidad de acciones definidas.

Para las preguntas cuyo estado de cumplimiento inicial asignado por las dependencias fue catalogado como Incipiente, lo cual significa que la actividad no se cumple o su cumplimiento es muy bajo o esporádico, se ha completado el plan de acción en un 96%, un 2% se encuentre en proceso pues su fecha final no ha concluido y un 2% no ha completado la tarea que vencía antes del 31 de enero 2023. El detalle se compartirá en los apartados de avance de cada dependencia.

Para las preguntas cuyo estado de cumplimiento inicial asignado por las dependencias fue catalogado Repetible pero Intuitivo que significa que: no existe una regularidad en su aplicación y se explica que se tiene dificultad o no es factible generar la documentación soporte, se cumple en menos de un 50%; se ha completado el plan de acción en un 98% y un 2% se encuentre en proceso pues su fecha final no ha concluido al 31 enero 2023. El detalle se compartirá en los apartados de avance de cada dependencia.

El compromiso de las diferentes dependencias por realizar un avance sostenido y respetuoso de las fechas finales se hace evidente al observar que el porcentaje promedio de cumplimiento de las tareas cuya fecha final era el 31 de enero 2023 o anterior alcanza un 98% del total.

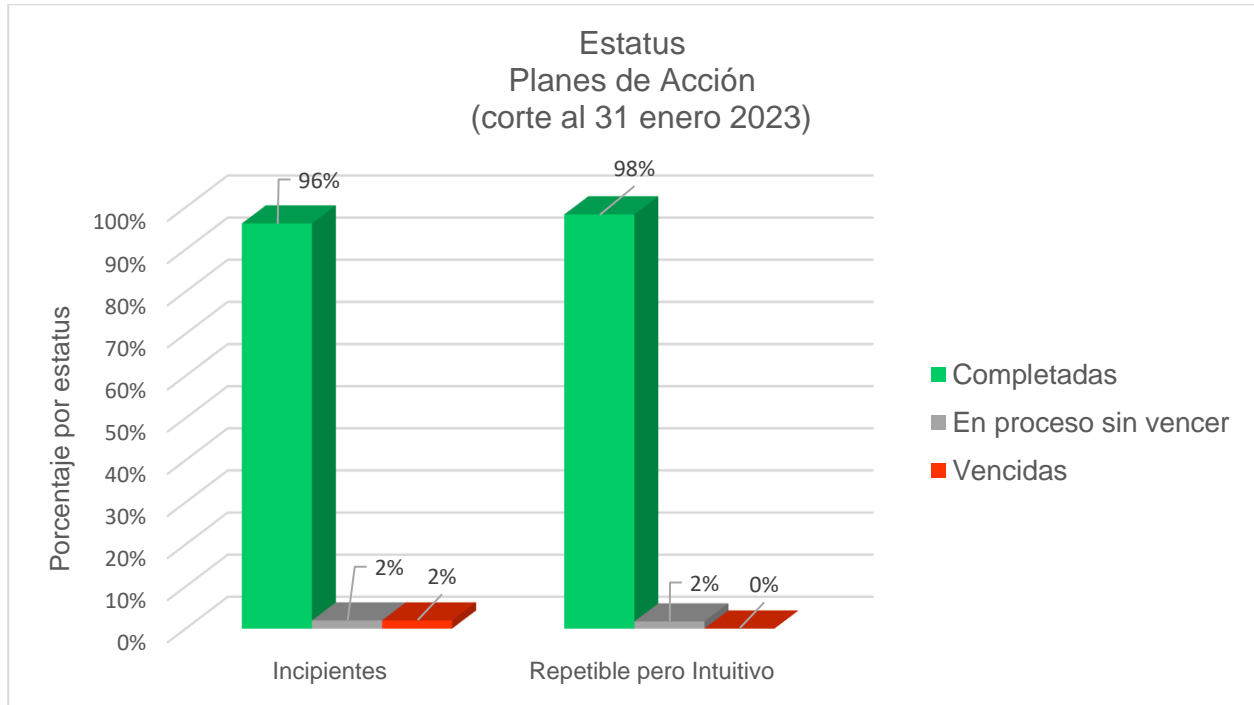
Gráfico 1 Cumplimiento de planes de acción con fecha final igual o anterior al 31 enero 2023



Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de la herramienta SYNERGY



Gráfico 2. Estatus de planes de acción de mejora totales (corte 31 enero 2023)

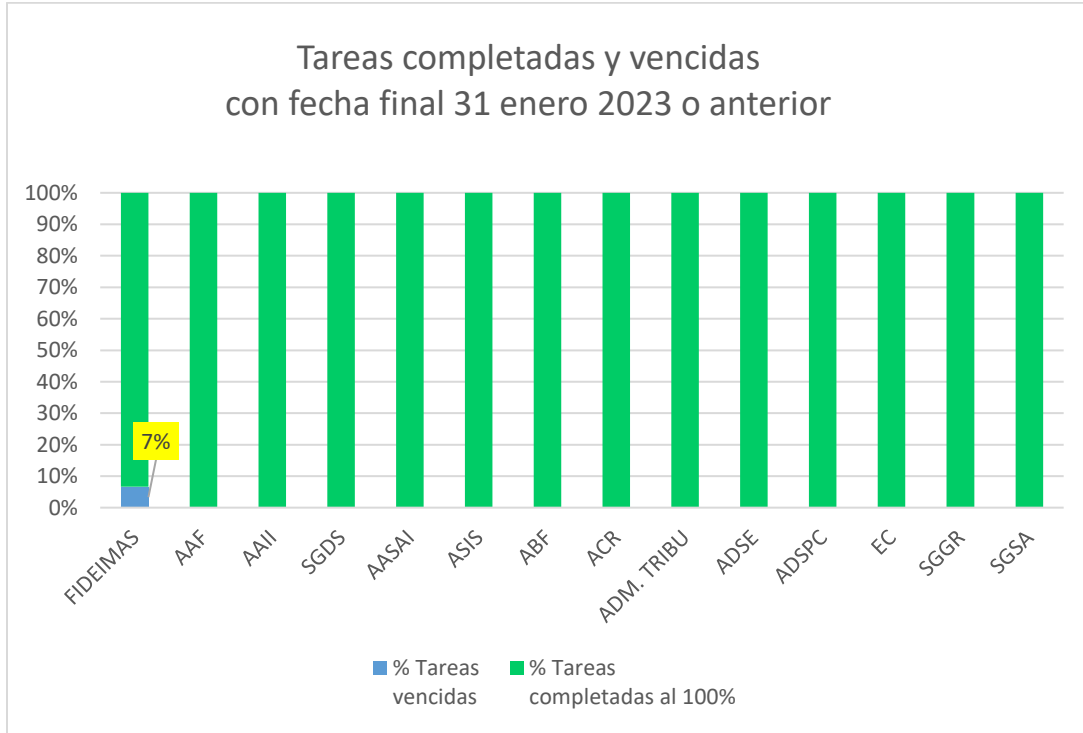


Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de la herramienta SYNERGY

## 6. Estatus de acciones de mejora por dependencia

El gráfico siguiente nos ilustra el cumplimiento de las tareas cuya fecha final de cumplimiento era el 31 de enero 2023 o anterior, por cada dependencia.

Gráfico 3 Tareas completadas y vencidas con fecha final 31 enero 2023 o anterior por dependencia



Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de la herramienta SYNERGY

A continuación, se describe el avance en las acciones de mejora desde junio al 31 de enero 2023 por dependencia participante.

### 6.1 Fideicomiso Instituto Mixto de Ayuda Social (FIDEIMAS)

FIDEIMAS presenta un cumplimiento del 93% de tareas cuya fecha final fue el 31 de enero 2023 o anterior, el 7% restante corresponde a la siguiente tarea que se señala como vencida en el cuadro adjunto.

Así mismo quedan pendientes 2 tareas cuya fecha final de cumplimiento está dada para el año junio y setiembre del 2023.

Tabla1 Resumen de tareas FIDEIMAS

Preguntas	Acciones	Tareas	Fecha Final	Estatus
3- ¿Existen definidas políticas y procedimientos para el tratamiento de eventuales conductas fraudulentas corruptas o antiéticas, el manejo del conflicto de intereses y la atención de denuncias?	Se buscará asesoría a lo interno en el IMAS, para replicar políticas y directrices y adoptarlas en FIDEIMAS	Definir las políticas por parte de la Unidad Ejecutora para que las personas funcionarias conozcan sobre el trámite a las denuncias, esto una vez que se cuente con la asesoría y capacitación del IMAS	31/10/2022	Vencida
23- ¿Cuenta su dependencia con un repositorio documental (físico, digital o mixto) actualizado, confiable y completo de todos los procedimientos, lineamientos y demás documentos que se consideren necesarios para el ejercicio de los procesos de su dependencia?	Mantener carpetas compartidas de uso de las personas funcionarias de la Unidad Ejecutora con documentos de información relevante y de interés de todos	Recordar a la persona de la Unidad Ejecutora, la obligación de dejar todos los archivos en la nube de Microsoft 365	30/6/2023	En proceso
28- ¿Existen sistemas de información que brinde la trazabilidad de la ejecución de los fideicomisos para el seguimiento al progreso de las personas beneficiarias?	Valorar la existencia de sistemas actuales o la adquisición de un nuevo sistema que pueda medir el progreso de las personas beneficiarias	Implementar un sistema de información, que podamos agregar indicadores y medir la trazabilidad de las personas beneficiarias	30/9/2023	En proceso

Fuente: Datos propios extraídos de la herramienta SYNERGY

### **6.2 Área Atención Integral e Interinstitucional (AII)**

El cumplimiento de AII es de un 100% de las tareas que asignaron para ser desarrolladas con fecha igual o anterior al 31 enero 2023.

### **6.3 Área Administración Financiera (AAF)**

En el caso de AAF, es de un 100% de las tareas que asignaron para ser desarrolladas con fecha igual o anterior al 31 enero 2023

### **6.4 Subgerencia de Desarrollo Social (SGDS)**

La SGDS presenta un cumplimiento de tareas al corte de un 100%.

### **6.5 Área de Sistemas de Información Social (ASIS)**

El ASIS presenta un cumplimiento del 100% de las tareas diseñadas para 31 de enero del 2023.

### **6.6 Área Acción Social y Administración de las Instituciones (AASAI)**

Para el AASAI concluyó todas las tareas que fueron diseñados como parte de sus planes de acción y al corte de este reporte no presenta ningún pendiente o tarea en proceso.

### **6.7 Área Bienestar Familiar (ABF)**

El ABF concluyó todas las tareas que fueron diseñados como parte de sus planes de acción y al corte de este reporte no presenta ningún pendiente o tarea en proceso.

### **6.8 Área Captación de Recursos (ACR)**

El ACR concluyó todas las tareas que fueron diseñados como parte de sus planes de acción y al corte de este reporte no presenta ningún pendiente o tarea en proceso.

**6.9 Área Desarrollo  
Socioproductivo y Comunal  
(ADSPC)**

El ADSPC concluyó todas las tareas que fueron diseñados como parte de sus planes de acción y al corte de este reporte no presenta ningún pendiente o tarea en proceso.

**6.10 Área Desarrollo  
Socioeducativo (ADSE)**

El ADSE concluyó todas las tareas que fueron diseñados como parte de sus planes de acción y al corte de este reporte no presenta ningún pendiente o tarea en proceso.

**6.11 Administración Tributaria  
(AT)**

El AT concluyó todas las tareas que fueron diseñados como parte de sus planes de acción y al corte de este reporte no presenta ningún pendiente o tarea en proceso.

**6.12 Empresas Comerciales  
(EC)**

El AEC concluyó todas las tareas que fueron diseñados como parte de sus planes de acción y al corte de este reporte no presenta ningún pendiente o tarea en proceso.

**6.13 Subgerencia de Soporte  
Administrativo (SGSA)**

La SGSA concluyó todas las tareas que fueron diseñados como parte de sus planes de acción y al corte de este reporte no presenta ningún pendiente o tarea en proceso.

**6.14 Subgerencia Gestión de  
Recursos (SGGR)**

La SGGR concluyó todas las tareas que fueron diseñados como parte de sus planes de acción y al corte de este reporte no presenta ningún pendiente o tarea en proceso.

## 7. Conclusiones

---

El porcentaje de planes de acción completados y cuyas fechas de finalización eran - iguales o inferiores al 31 enero 2023 fue de un 98%, lo que nos permite cuantificar el esfuerzo de los equipos de trabajo en estos meses de proceso de trabajo en las tareas de la Autoevaluación 2022.

Además del compromiso individual de las dependencias, el seguimiento detallado y alerta de que se acercan fechas importantes como los vencimientos de los planes de acción por parte de Planificación Institucional permitió a las dependencias organizar personas funcionarias, recursos materiales y espacios de tiempo de manera que se cumpliera en un 98% con los plazos estipulados para completar tareas, así mismo la implementación de la Directriz Institucional IMAS-GG-1269-2022 permitió estandarizar, estructurar y organizar las solicitudes de prórrogas.

El plan que no fue completado y que está como vencido requiere de especial atención por parte del titular subordinado para que a la brevedad sea atendido y actualizado de manera que las mejoras para las cuales se diseñó se lleven a la realidad.

Las posibilidades de mejora detectadas durante el proceso de Autoevaluación 2022 en temas de conocimiento relacionados a Sistema de Control Interno, Conflicto de Intereses, Procesos de Denuncias y Ética han sido especialmente desarrolladas en este periodo, alcanzado a personas funcionarias que a pesar de contar con varios años de trabajo en el IMAS no habían recibido formación al respecto o no se tenía documentación al respecto.

Se estimada que más de 120 personas funcionarias participaron en los últimos 5 meses de procesos formativos tanto en la plataforma virtual de capacitación como en charlas externas por ejemplo de Ética y Probidad en el ejercicio de la Función Pública, organizada por la Procuraduría de la Ética Pública y el Centro de Capacitación y Desarrollo (CECADES) del Servicio Civil, entre otras.

Se ha mejorado la integración de las actividades de documentación y respaldo realizadas por las dependencias con relación a temas como reuniones de equipos de trabajo, planes de capacitaciones, charlas, seguimientos, informes etc; a raíz de que estas se piden como evidencia de cumplimiento para validar los planes de acción. Esa documentación formal se convierte en una herramienta de control y seguimiento para acuerdos tomados, roles, responsabilidades y monitoreo de planes.

En el ámbito operativo los resultados de la Autoevaluación 2022, planes de acción y tareas han dejado de manifiesto la necesidad de análisis dentro del IMAS de cómo se

podría determinar el aporte de los beneficios otorgados en la superación de la condición de pobreza de la persona beneficiaria.

La rotación de personas funcionarias que tienen tareas afines en el ámbito financiero sigue siendo un tema de mejora dentro de la institución, ya que no todas las instancias lo tienen en práctica o tienen funciones que no han integrado en los planes de rotación por considerar que debilitan el funcionamiento de sus dependencias, sin embargo, no presentaron análisis del debilitamiento que podría provocar una rotación sistemática.

## **8. Recomendaciones**

---

Es importante que para futuros procesos se mantenga la disposición en la medida de lo posible y de acuerdo con el tipo de tarea que se vaya a trabajar, de resolverla en el mismo año que corresponde a la Autoevaluación. Planificación Institucional en el proceso inicial de revisión de respuestas 2022 se enfocó en procurar que los plazos propuestos por las dependencias fuesen acordes al máximo necesario para su cumplimiento y no validó aquellos plazos que se consideraron mayores a lo necesario. Generando un cumplimiento de tareas superior al 85% antes del final del año.

Generar un proceso regular a nivel de capacitaciones de Desarrollo Humano que continúe con la labor de capacitación que se impulsó a través de esta Autoevaluación 2022 en temas especialmente delicados como Ética, Conflicto de Intereses, Control Interno, etc, pero no solo a las instancias participantes de la Autoevaluación 2022 sino a todas las personas funcionarias.

Que la dependencia que tenga a cargo el tema de denuncias y corrupción dentro del IMAS desarrolle un curso de “Denuncias por corrupción y su trámite”, por ejemplo, la CIVET y se coloque como de cumplimiento obligatorio para todas las personas funcionarias.

Incorporar la cadena de resultados y la GpRD que permita la determinación de efectos e impacto de los programas y beneficios que otorga el IMAS entre las diferentes áreas técnicas de SGDS.

SGSA y SGGR determinen mediante los mecanismos que considere pertinentes aportando los argumentos de respaldo correspondientes cuáles funciones afines dentro de sus dependencias son sujeto de rotación y cuáles no lo son, para que cada equipo desarrolle un plan formal de rotación sistemática.