



**PLAN INSTITUCIONAL PARA LA SIMPLIFICACION DE  
TRÁMITES DE MEJORA REGULATORIA,  
AÑO 2019**

Octubre, 2018

## Tabla de Contenido

I	INTRODUCCIÓN .....	3
II	MARCO LEGAL .....	4
III	DEFINICIONES:.....	6
IV	IDENTIFICACION DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS INSTITUCIONALES	9
.1	PROGRAMA DE PROTECCIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL .....	9
4.1.1	Estructura del Programa .....	10
4.1.2	Áreas Técnicas Asesoras.....	11
.2	.....	11
.3	OTROS SERVICIOS .....	23
V	PRIORIZACIÓN DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS QUE PRESTA LA INSTITUCIÓN .....	24
5.1	Priorización de los trámites o servicios.....	25
VI	PROPUESTA DE MEJORA .....	27
6.1	Análisis de Oportunidades de Mejoras.....	27
6.2	Cronograma de Actividades .....	28
VII	Conclusión .....	33

## I INTRODUCCIÓN

La tendencia de la presente administración en el IMAS, ha sido y es hacia la incorporación y desarrollo de acciones estratégicas que conviertan el accionar institucional más ágil y oportuno y sobre todo que genere un mayor impacto en la inversión realizada en los beneficios, programas y proyectos orientados a la reducción de la pobreza y pobreza extrema del país.

En consecuencia con lo anterior, el Plan Operativo Institucional 2019 organiza las actividades y productos necesarios para la consolidación de dichas acciones estratégicas, las cuales se encuentran debidamente alineadas con las prioridades del Gobierno plasmadas en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2015-2018, Alberto Cañas Escalante.

El proceso de construcción desarrollado desde su concepción fue participativo, liderado por una Comisión Central, constituida por la Presidencia Ejecutiva, la Gerencia General, la Subgerencia de Desarrollo Social, la Subgerencia de Soporte Administrativo, la Subgerencia de Gestión de Recursos, la Jefatura del Área de Administración Financiera y la Jefatura del Área de Planificación Institucional; además de la participación de un Equipo Técnico que fundamentó los criterios para dar inicio al proceso.

## II MARCO LEGAL

Este plan tiene sustento legal en las siguientes disposiciones, que definen las responsabilidades de la Administración Pública en el tema de la mejora regulatoria y la simplificación de trámites:

### A. Ley 8220

Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites administrativos, busca entre otros aspectos resguardar al ciudadano de:

- Corrupción
- Ineficiencia administrativa
- Promover la coordinación de los entes públicos
- Propiciar un uso eficiente de los recursos por parte del Estado
- Brindar en general seguridad jurídica al ciudadano

### B. Ley 7472

Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, mediante reforma a los artículos 3 - 4 y del 18 al 20 de la Ley 7472 se permite Institucionalizar la Comisión de Mejora Regulatoria.

### C. Ley 8343

Los artículos 79 y 80 de la ley N° 8343 de 27 de diciembre del 2002, reforman la Ley 7472 donde se crea la Comisión de Mejora Regulatoria.

### D. Ley 8990

Ley que modifica algunos artículos de la Ley N° 8220 de la Protección al ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos.

### E. Ley 9097

Ley de regulación del derecho de petición.

### F. Decreto Ejecutivo N° 37045- MP-MEIC

Contiene el Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos.

Además el artículo 70 de este decreto deroga lo siguiente:

Deróguese el Decreto Ejecutivo 32565-MEIC, Reglamento a la Ley de protección al Ciudadano del Exceso de requisitos y Trámites Administrativos del 28 de abril del 2005, el Decreto ejecutivo 32689-MP-MEIC, Metodología y procedimiento para la evaluación Costo-Beneficio del 9 de agosto del 2005, Decreto Ejecutivo 33678-MP-MEIC, Reglamento sobre los programas de Mejora Regulatoria y Simplificación de trámites dentro de la Administración Pública, del 15 de febrero del 2007 y el Decreto Ejecutivo 35358-MP-MEIC, Reglamento sobre el Catálogo de Trámites y Plataformas de Servicios, del 23 de junio del 2006.

**G. Ley 4760**

Ley de creación del Instituto Mixto de Ayuda Social, I.M.A.S., que tendrá como finalidad resolver el problema de la pobreza extrema en el país, para lo cual deberá planear, dirigir, ejecutar y controlar un plan nacional destinado a dicho fin. Para ese objetivo utilizará todos los recursos humanos y económicos que sean puestos a su servicio por los empresarios y trabajadores del país, instituciones del sector público nacionales o extranjeras, organizaciones privadas de toda naturaleza, instituciones religiosas y demás grupos interesados en participar en el Plan Nacional de Lucha contra la Pobreza.

**H. Ley 7504**

Ley que reforma el artículo 15 de la Ley de creación del Instituto Mixto de Ayuda Social y Sus Reformas.

**I. Ley 7647**

Ley que reforma el artículo 15 de la Ley de creación del Instituto Mixto de Ayuda Social y Sus Reformas.

**J. Decreto N° 26940**

Contiene el Reglamento de la Ley N° 4760 del 4 de mayo de 1971 de Creación del Instituto Mixto de Ayuda Social.

**K. Reglamento para la prestación de Servicios y el Otorgamiento de beneficios del Instituto Mixto de Ayuda Social.**

Documento que regula la prestación de servicios y el otorgamiento de los beneficios que brinda el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS).

**L. Manual Único para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento Beneficios del IMAS**

Documento en dónde se describen y ordenen las acciones que se ejecutarán en todas las unidades ejecutoras para el otorgamiento de los servicios y beneficios institucionales

### III DEFINICIONES:

**Área Regional de Desarrollo Social:** Unidad desconcentrada, dependiente de la Subgerencia de Desarrollo Social, encargada de la gestión y articulación de la acción regional del IMAS. Es el órgano de apoyo técnico y operativo inmediato de las ULDS. Brinda asesoría y apoyo técnico a otras instancias locales que se creen por norma jurídica o convenio con municipalidades, otras instituciones públicas u organizaciones no gubernamentales, para la ejecución de los programas sociales.

**Beneficiario/a:** Persona, familia, agrupación o comunidad, en condición de pobreza o de riesgo y vulnerabilidad social, seleccionada mediante los mecanismos o procedimientos establecidos en el Reglamento para el Otorgamiento de Beneficios Institucionales y demás normativa institucional. Se entenderá como beneficiario directo a aquella persona, familia, grupo, organización legalmente constituida y debidamente identificada o la comunidad que recibe y se beneficia del subsidio o incentivo; y como beneficiarios indirectos a aquellas personas o familias que sólo se benefician con la transferencia efectuada al beneficiario directo.

**Beneficio:** Es el producto específico de un servicio que se aprueba mediante una resolución administrativa, convenio o acuerdo del Consejo Directivo, y se entrega a las personas físicas o jurídicas beneficiarias, debidamente identificadas. Se materializa en acciones de orientación y asesoría, actividades de estudio y capacitación o con la entrega de incentivos o subsidios económicos para: satisfacer necesidades básicas, construir o mejorar la infraestructura, financiamiento de actividades productivas o de otro tipo, que se canalizan mediante servicios institucionales directos o prestados por otra entidad pública.

**Catálogo Nacional de Trámites:** Es un sistema electrónico desarrollado por el MEIC que administra la información de los trámites de la Administración Pública, facilitando a los ciudadanos la consulta de manera centralizada y en línea.

**Comunidad:** Conjunto de personas que interactúan entre sí y comparten un área geográfica determinada; y que posee características y necesidades sociales, ambientales, culturales y económicas comunes.

**Departamento de Administración de Instituciones y Servicios de Bienestar Social:** Unidad Administrativa creada según Ley 3095, adscrita al IMAS según artículo 26 de su Ley de Creación. Es responsable de la inscripción, dirección técnica, coordinación, supervisión y fiscalización económica de las Instituciones de Bienestar Social sin fines de lucro y que se dedican a la atención y protección de personas adultas mayores, personas menores de edad, personas con discapacidad, drogodependientes y otras problemáticas de tipo psicosocial, en coordinación con las Áreas Regionales de Desarrollo Social y otras dependencias institucionales.

**Dirección Superior:** Está integrada por el Consejo Directivo, la Presidencia Ejecutiva, la Gerencia General y las Subgerencias.

**Distrito Prioritario:** Territorios específicos a intervenir por la institución, definidos mediante la ponderación de los métodos de medición de pobreza: Línea de Pobreza, Necesidades Básicas Insatisfechas y Pobreza Extrema. Asimismo, el rango ha sido definido por el INEC basado en la información de los mapas sociales.

**Ficha de Información Social (FIS):** Es el principal instrumento de recolección de datos socioeconómicos y demográficos de las personas y familias que permite caracterizar, calificar y clasificar a la población en situación de pobreza. Se utiliza para el registro de potenciales beneficiarios en el SIPO, salvo en los casos permitidos en este reglamento. Podrá ser aplicada de forma completa o simplificada, de acuerdo con el método de medición de pobreza pertinente y a lo establecido en el marco normativo vigente.

**Ficha de Información Social de Personas Institucionalizadas y Casos Especiales (FISI):** Consiste en una variante simplificada de la FIS, para fines operativos, cuando la ficha se tenga que aplicar a personas que viven en hogares colectivos, albergues, o sin domicilio fijo, y donde no se requiere recolectar los datos de todo el grupo familiar. También para levantar la información de potenciales beneficiarios en situaciones de emergencia o cubiertos por programas especiales creados por normas superiores o acuerdos del Consejo Directivo.

**Ficha de Información Grupal (FIG):** Es el instrumento de recolección de datos generales sobre los grupos y organizaciones formales e informales que coadyuvan y participan respectivamente en la ejecución de proyectos institucionales. Permitirá caracterizar y clasificar a estas organizaciones.

**Gobierno Digital:** El uso de las tecnologías de información y de comunicaciones en el funcionamiento de las dependencias y entidades de la Administración Pública, para agilizar los trámites que realizan los ciudadanos, coadyuvar a transparentar la función pública y elevar la calidad de los servicios gubernamentales.

**IMAS:** Instituto Mixto de Ayuda Social.

**Informe Técnico Social:** Documento que la persona funcionaria competente elabora sobre la situación, intervención o gestión realizada a las personas, familias, grupos u organizaciones que solicitan o reciben servicios y beneficios institucionales. Refleja una situación social en un momento preciso. Hace referencia a la estructura social, las necesidades fundamentales, ingresos, obligaciones y problemas particulares. Es un instrumento de trabajo para todos los funcionarios competentes de acuerdo con lo establecido en el artículo 7 de este reglamento.

**Límites de Autoridad Financiera (L.A.F.):** Corresponde a los montos máximos de aprobación por servicios, beneficios y órgano o funcionario competente.

**Mejora Regulatoria:** Consiste en aquellos cambios que elevan la calidad del sistema jurídico en su conjunto y de los instrumentos jurídicos, con el propósito de incrementar sus beneficios, reducir sus costos y aumentar su eficiencia.

**Simplificación de Trámites:** Racionalizar las tramitaciones que realizan los usuarios ante la Administración Pública; mejorar su eficacia, pertinencia y utilidad, a fin de lograr mayor celeridad y funcionalidad en las mismas; reducir los gastos operativos; obtener ahorros presupuestarios y mejorar las relaciones de la Administración Pública con los ciudadanos.

**Sistema de Atención de Beneficiarios (SABEN):** Constituye un registro de las atenciones, solicitudes y resoluciones que reciben las personas físicas o jurídicas calificadas como beneficiarias por el SIPO o mediante el criterio profesional. Incorpora los parámetros de control por beneficio, incluye el control presupuestario de la inversión social institucional.

**Sistema de Información de la Población Objetivo (SIPO):** Constituye un registro computadorizado de la población objetivo que se alimenta, principalmente, de los datos obtenidos mediante la Ficha de Información Social (FIS), la cual reúne una serie de variables sociodemográficas y económicas, a través de las cuales es posible identificar, caracterizar, seleccionar y clasificar a las personas y familias en situación de pobreza.

**Trámite:** Conjunto de actividades regulados por un ente que deben efectuar los usuarios para obtener un producto o para garantizar debidamente la prestación de un servicio, el reconocimiento de un derecho, la regulación de una actividad de especial interés para la sociedad o la debida ejecución y control de las actividades propias de la Administración Pública.

**Unidad Ejecutora:** Unidades de nivel central, regional o local, que como parte de sus potestades pueden valorar, aprobar y transferir los beneficios institucionales.

**Unidades Locales de Desarrollo Social (ULDS):** Equipos operativos articulados y coordinados por el Área Regional de Desarrollo Social, conformados por equipos técnicos, ágiles, con la capacidad y la tarea de ejecutar todos los programas sociales institucionales y de organizar y trabajar conjuntamente con las comunidades y otras instituciones en la elaboración de diagnósticos, priorización de necesidades, diseño, implementación, ejecución, seguimiento y evaluación de los proyectos locales y otros servicios institucionales.

## **IV IDENTIFICACION DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS INSTITUCIONALES**

El IMAS es una institución autónoma creada por la ley 4760 de mayo de 1971, con el propósito fundamental resolver el problema de la pobreza extrema del país, para lo cual deberá planear, dirigir, ejecutar y controlar, un plan nacional destinado a dicho fin.

Para ello, cuenta con el Programa de Protección y Promoción Social que organiza los beneficios institucionales por medio de Áreas Técnicas. A continuación, se despliegan los beneficios según dicha estructura.

### ***.1 PROGRAMA DE PROTECCIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL***

Este programa promueve el ejercicio de los derechos económicos, sociales y culturales a través de los servicios y beneficios contemplados dentro de los planes de ayuda y programas de estímulo, constituyéndose así en el programa sustantivo de la Institución.

La priorización de la atención, es para las personas o familias que se encuentran en situación de pobreza extrema y pobreza; según la calificación que brinda el SIPO y en grupos poblacionales de interés; como son las personas con discapacidad, jefatura de femenina, niños y niñas, personas estudiantes, personas adultas mayores, personas en condición de calle o abandono, personas con adicción a sustancias psicoactivas, poblaciones indígenas, personas situaciones de violencia y violencia de género, así como la población refugiada o solicitante de asilo.

Las personas o familias que no cumplan con la priorización o calificación del SIPO, y que requieren de una respuesta institucional, son de igual forma valorados por las personas profesionales destacadas en las ARDS o ULDS, mediante un informe técnico social que justifique si corresponde o no, el otorgamiento de alguna transferencia monetaria.

La atención que se realice a las comunidades será en aquellas con mayor concentración de pobreza, sustentado en un enfoque de territorialidad, a la luz de las prioridades institucionales y las necesidades detectadas de las comunidades con las orientaciones que establezca el Estado. Además, del análisis de los datos que realice la Institución, por medio de los Sistemas de Información Social y de las investigaciones de campo, sin descuidar familias y comunidades del resto del territorio nacional.

A continuación, se despliegan los objetivos del Programa:

### **Objetivo General**

- Facilitar a personas y familias en situaciones de pobreza extrema y pobreza, una oferta programática articulada e integrada, en coadyuvancia con sujetos públicos y privados, que contribuya con la protección y promoción social.

### **Objetivos Específicos**

- Brindar asistencia económica y acceso a servicios de protección social, para la satisfacción parcial de las necesidades básicas de las personas y familias.
- Coadyuvar en la permanencia de la población estudiantil en el Sistema Educativo Formal, en la erradicación del trabajo de la persona menor de edad, así como en procesos formativos y el acceso a las tecnologías de información y comunicación.
- Generar procesos de capacitación laboral y empresarial, proyectos socio-productivos, de infraestructura comunal, titulación de tierras y el mejoramiento de las condiciones habitacionales que promuevan el desarrollo de familias y comunidades.
- Fortalecer la gestión y los servicios que brindan las Organizaciones de Bienestar Social, a grupos poblacionales prioritarios mediante procesos de dirección técnica, supervisión, fiscalización y financiamiento de proyectos para el mejoramiento de la prestación de sus servicios.
- Fortalecer los Sistemas de Información Social, para la atención, selección y toma de decisiones que coadyuven en la ejecución de programas sociales.

#### **4.1.1 Estructura del Programa**

La Subgerencia de Desarrollo Social está a cargo de la ejecución del Programa y de los recursos asignados al mismo, conformada por un nivel central con seis Áreas: Bienestar Familiar, Desarrollo Socioeducativo, Desarrollo Socioproductivo y Comunal, Atención Integral e Interinstitucional, Sistemas de Información Social; así como, Acción Social y Administración de Instituciones que cumple con funciones de ejecución.

Este programa es ejecutado por 10 Áreas Regionales de Desarrollo Social (ARDS), quienes a su vez dan cobertura a todo el territorio nacional, por medio de 37 Unidades Locales de Desarrollo Social (ULDS).

#### **4.1.2 Áreas Técnicas Asesoras**

##### **a) BIENESTAR FAMILIAR**

El Área propicia la satisfacción parcial de las necesidades básicas, por medio de transferencias monetarias que les permiten el acceso a los servicios de protección social a aquellos grupos de población que requieren del aporte temporal del Estado.

Las transferencias económicas se otorgan mediante la materialización del acto administrativo ejecutado por las ARDS, el cual va acompañado por acciones de promoción y orientación individual o familiar.

##### **Objetivo General:**

- Brindar asistencia económica y acceso a servicios de protección social, para la satisfacción parcial de las necesidades básicas de las personas y familias.

##### **Objetivos Específicos:**

- Contribuir con la satisfacción parcial de las necesidades básicas de las personas y familias.
- Contribuir con la satisfacción parcial de necesidades de las personas con discapacidad y personas trabajadoras de bajos ingresos que atienden personas con discapacidad.
- Contribuir con la satisfacción parcial de necesidades de personas jóvenes egresadas de las alternativas operadas o supervisadas por el Patronato Nacional de la Infancia, en el sistema educativo o personas entre los 18 y 25 años en condición de discapacidad que no pueden estudiar o trabajar.
- Promover el acceso a los servicios de cuidado y desarrollo infantil dirigido a la niñez en primera y segunda infancia.
- Coadyuvar en la atención inmediata de las necesidades de familias y personas que enfrentan situaciones de violencia intrafamiliar o de género.
- Brindar apoyo económico a las personas pescadoras y sus ayudantes en los periodos de declaratoria nacional de veda, para la satisfacción parcial de las necesidades básicas.
- Otorgar transferencias económicas a las personas y familias que enfrentan situaciones de emergencia provocadas por la ocurrencia de un evento, previsible o no, de origen natural, socionatural o antrópico.

La oferta programática del área es la siguiente:

- **Atención a Familias:** Promueve la satisfacción de necesidades básicas de alimentación, salud, vivienda y servicios públicos básicos, entre otros; mediante un aporte económico al ingreso familiar propiciando mejores condiciones de vida.
- **Asignación Familiar (Inciso H):** Promueve la satisfacción de necesidades básicas de alimentación, salud, vivienda, servicios públicos básicos, educación, transporte, entre otros a personas con discapacidad, mediante un aporte económico al ingreso familiar propiciando condiciones para mejorar su nivel de vida. Se otorga: a) personas trabajadoras con bajos ingresos que tengan a su cargo personas con discapacidad permanente, b) personas trabajadoras de bajos ingresos que tengan a su cargo personas menores de edad con discapacidad o c) personas estudiantes de educación superior o técnica con discapacidad entre los 18 y 25 años.
- **Prestación Alimentaria (Inciso K):** Promueve la satisfacción de necesidades básicas de subsistencia alimentación, salud, vivienda y educación continua de personas jóvenes que egresan de las alternativas operadas o supervisadas por el Sistema Nacional de Protección Especial (SNPE) del Patronato Nacional de la Infancia, en razón de haber alcanzado su mayoría de edad, hasta los 25 años, para contribuir a su bienestar. Además, serán beneficiarias las personas jóvenes entre los 18 a 25 años que no trabajan ni estudian en razón de su discapacidad.
- **Cuidado y Desarrollo Infantil:** Promueve el acceso al servicio que brindan los centros de cuidado de la niñez en la primera y la segunda infancia, facilitando condiciones de protección y desarrollo a la niñez, mediante el aporte económico al ingreso familiar para el pago del costo de atención en la alternativa, seleccionada por la familia.
- **Atención de Situaciones de violencia:** Brinda las condiciones para la protección inmediata a personas víctima de violencia intrafamiliar y de género, entre otras, mediante un aporte económico para facilitar la separación de la víctima del contexto en que se genera esta situación.
- **Veda:** Es un beneficio que coadyuva a la satisfacción de las necesidades básicas de alimentación, salud, vivienda, servicios públicos básicos, entre otros, de personas pescadoras y sus ayudantes durante los periodos declarados en veda.

- **Emergencias:** Brinda las condiciones para la atención de necesidades inmediatas de las familias y personas que enfrentan situaciones de emergencia a nivel local, regional o nacional, provocadas por un evento, previsible o no, de origen natural o antrópico, mediante el aporte económico al ingreso familiar para enfrentar las pérdidas ocasionadas por dicho evento.

### **Estrategias:**

- Identificación, selección y atención de la población a partir de la política de la priorización y focalización.
- Identificación, atención y valoración de la población que solicita los servicios institucionales.
- Articulación de acciones para la atención de la población en condiciones de discapacidad.
- Alianzas públicas y privadas para la atención de las personas jóvenes egresadas del Sistema de Protección del PANI.
- Atención de la población infantil hasta los 12 años de edad, en alianzas con organizaciones públicas y privadas.
- Atención de familias o personas que enfrentan situaciones de violencia intrafamiliar o de género.
- Coordinación con INCOPESCA y otras organizaciones para la identificación de la población a beneficiar en el período de declaratoria nacional de veda.
- Atención de población en situaciones de emergencia.

### **b) DESARROLLO SOCIOEDUCATIVO**

El Área asesora, coordina y articula la ejecución de cinco beneficios de cobertura nacional que son: facilitar la permanencia de la población estudiantil en el sistema educativo formal, la entrega de implementos escolares, contribuir a la erradicación del trabajo de la persona menor de edad, fortalecer las capacidades humanas de las personas mediante el desarrollo de procesos formativos y el acceso a las tecnologías de información y comunicación.

### **Objetivo General:**

- Coadyuvar en la permanencia de la población estudiantil en el Sistema Educativo Formal, en la erradicación del trabajo de la persona menor de edad, así como en procesos formativos y el acceso a las tecnologías de información y comunicación.

### Objetivos Específicos:

- Otorgar una transferencia monetaria condicionada que contribuya a la permanencia de las personas en el sistema educativo formal.
- Otorgar implementos escolares a familias con personas estudiantes matriculadas en centros educativos que residen en territorios indígenas, en comunidades de mayor rezago social y en territorios prioritarios, en coordinación con el Ministerio de Educación Pública.
- Promover la adquisición de habilidades y destrezas de las personas para que sean los agentes principales de su propio desarrollo.
- Facilitar el acceso a las tecnologías de información y comunicación mediante la referencia de las familias a FONATEL en el marco del Plan Nacional de Telecomunicaciones 2015-2021.

La oferta programática del área es la siguiente:

- **Avancemos:** Brinda oportunidades a personas estudiantes de secundaria para el acceso y la permanencia en el sistema educativo formal, mediante una transferencia monetaria condicionada que complementa el ingreso familiar para atender los costos derivados de la educación.
- **Crecemos:** Brinda oportunidades a personas estudiantes de preescolar y primaria para el acceso y la permanencia en el sistema educativo formal, mediante una transferencia monetaria condicionada que complementa el ingreso familiar para atender los costos derivados de la educación.
- **Persona Trabajadora Menor de Edad:** Brinda oportunidades a personas menores trabajadoras para el acceso y la permanencia en el sistema educativo formal, mediante una transferencia monetaria condicionada que complementa el ingreso familiar para prevenir la deserción por trabajo infantil.
- **Cuadernos e Implementos Escolares:** Constituye un aporte a las familias para gastos de materiales para la educación, mediante el otorgamiento de paquetes con implementos escolares para personas estudiantes, distribuidos en los centros educativos.
- **Procesos Formativos:** Brinda oportunidades de acceso a opciones para el fortalecimiento y desarrollo de habilidades y destrezas para la vida. Incorpora lo establecido en las leyes: 7769 Atención a Mujeres en Condiciones de Pobreza y 7735 Ley General de Protección a la Madre Adolescente, entre otras, mediante el aporte económico al ingreso familiar, para que asistan a actividades formativas.

- **Hogares Conectados:** En aras de contribuir en la disminución de la brecha digital, le corresponde al IMAS en el marco del Plan Nacional de Desarrollo de Telecomunicaciones 2015-2021 y de la Estrategia Nacional CRdigit@I, la referencia a familias a FONATEL para el otorgamiento de equipo de cómputo y acceso a internet.

### **Estrategias:**

- Formalización de corresponsabilidades entre las familias usuarias de la oferta del área.
- Identificación de mejoras en la plataforma tecnológica actual para garantizar mayor fluidez y control en la ejecución de los programas a ejecutar.
- Coordinación con instituciones gubernamentales especialmente con Ministerio de Educación, INAMU, INA, FONABE, MIVAH, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Ministerio de Salud, organizaciones sociales y empresas privadas orientadas a la formación tanto técnica como humana.
- Coordinación de la Comisión Nacional Interinstitucional y la Secretaria Técnica de la Ley 7769 y participación en CIAMA.
- Participación en la Comisión de la Estrategia CR DIGIT@I, Banco Nacional, Empresas Operadores del programa y Fonatel.
- Articulación de proceso de alfabetización digital para Hogares Conectados.

### **c) Desarrollo Socioproductivo y Comunal**

Le corresponde estimular el desarrollo socioeconómico y productivo de las personas, y familias, grupos, organizaciones y comunidades, según un perfil definido institucionalmente, priorizando en los territorios con mayor rezago social del país.

Con el fin de mejorar las condiciones de vida, facilitando el acceso a los servicios básicos, así como la promoción de emprendimientos y el desarrollo de capacidades socio productivas, generación de empleo, mejoramiento de vivienda, acceso a lote y lote con vivienda de interés social, titulación de tierras a familias que ocupan terrenos propiedad del IMAS o de terceros y que requieren su título de propiedad, así como el levantamiento de limitaciones a propiedades que están afectadas por la Institución.

### **Objetivo General:**

- Generar procesos de capacitación laboral y empresarial, proyectos socio-productivos, de infraestructura comunal, titulación de tierras y el mejoramiento de las condiciones habitacionales que promuevan el desarrollo de familias y comunidades.

### Objetivos Específicos:

- Contribuir con el mejoramiento del entorno, al acceso a los servicios básicos y al desarrollo de emprendimientos productivos, de las familias en condición de pobreza y territorios priorizados desde la gestión comunal, a través de la definición y selección de proyectos de infraestructura comunal y productivos que incidan en la calidad de vida de las familias, desde la efectiva participación de las diferentes organizaciones de la comunidad.
- Promover el desarrollo las capacidades y el emprendimiento socioproductivo de las personas, familias y grupos, por medio del financiamiento, en alianza con otros actores del entorno socio productivo de los territorios.
- Incidir en el mejoramiento de las condiciones habitacionales de las familias, adquiriendo lote, lote con vivienda y trámites de levantamiento de limitaciones, así como el mejoramiento de vivienda y la obtención de títulos de propiedad.
- Asesorar en cuanto a la formulación y ejecución de proyectos para el mejoramiento de la capacidad de gestión a sujetos públicos y privados.
- Mejorar mediante el equipamiento básico, las condiciones de atención que brindan los sujetos públicos y privados, coadyuvantes del IMAS.

La oferta programática del área es la siguiente:

- **Infraestructura Comunal y productiva.** Brinda a comunidades, personas y familias oportunidades para el desarrollo y fortalecimiento de espacios básicos comunitarios, así como de emprendimientos productivos, por medio del financiamiento de proyectos a sujetos públicos y privados para la construcción de obras de infraestructura, gastos de implementación, equipamiento y mano de obra.
- **Equipamiento básico:** Brinda a las comunidades, personas y familias oportunidades para el desarrollo y fortalecimiento de espacios básicos comunitarios, así como de emprendimientos productivos, por medio del financiamiento de proyectos a sujetos públicos y privados para equipamiento básico.
- **Proyectos socioproductivos.** Brinda a grupos, personas y familias oportunidades para el desarrollo y fortalecimiento de emprendimientos productivos, por medio del financiamiento de proyectos a sujetos públicos y privados para infraestructura productiva, equipamiento y la estrategia denominada Fondos Locales de Solidaridad (para crédito, comercialización o algún otro mecanismo que se establezca).
- **Capacitación.** Brindan oportunidades a las personas que requieren formación técnica o micro empresarial para el mejoramiento de destrezas y habilidades que les facilite herramientas para incorporarse al mercado laboral y emprendedurismo, mediante un aporte económico a la familia para el pago de los costos de capacitación.

- **Emprendimiento productivo individual.** Facilita la creación y fortalecimiento de actividades productivas lícitas y su comercialización, en los ámbitos agropecuario, industrial, de producción de bienes y servicios, entre otras, mediante un aporte económico no reembolsable a la familia para el desarrollo de su actividad como fuente de generación de ingresos.
- **Mejoramiento de vivienda.** Brinda oportunidades a las familias con vivienda propia y terreno debidamente registrados o adjudicados por instituciones públicas, para el mejoramiento de las condiciones habitacionales y de accesibilidad, así como, la construcción de viviendas en territorios indígenas respetando su cosmovisión.
- **Mejoramiento de vivienda para la atención de emergencias.** Brinda oportunidades a las familias con vivienda propia debidamente registrada o adjudicada por instituciones públicas, para el mejoramiento de viviendas y terrenos que fueron afectados por un fenómeno natural o antrópico, con declaratoria de emergencia local, regional o nacional. En el caso de viviendas ubicadas en territorios indígenas, se podrá construir la vivienda en su totalidad, cuando ésta así lo requiera, respetando su cosmovisión.
- **Compra de lote para vivienda de interés social y compra de vivienda de interés social:** Brinda oportunidades a las familias, para la adquisición de un lote que permita la construcción de una vivienda de interés social o la compra de un lote con vivienda, así como gastos de implementación para estudios básicos.
- **Titulación (sin erogación).** Brinda oportunidades a familias y a sujetos públicos para que sean propietarios o realicen el levantamiento de limitaciones, de bienes inmuebles inscritos a nombre del IMAS, así como para el traspaso de áreas verdes e infraestructura pública y áreas de facilidades comunales a las municipalidades.
- **Gastos de implementación para titulación:** Brinda oportunidades a familias para que sean propietarias de bienes inmuebles mediante un aporte económico para cubrir servicios profesionales relacionados con el diseño de sitio, confección de planos catastrados, estudios técnicos y

formalización de escrituras de inmuebles, que no son propiedad del IMAS, adquiridos mediante donación, herencia, legados particulares u otros.

- **Garantías FIDEIMAS:** Facilita el acceso a préstamos reembolsables con respaldo de garantías ante los intermediarios financieros, para que fortalezcan o consoliden una actividad productiva, que les permita la generación de ingresos.
- **Diferencial de la tasa de interés FIDEIMAS:** Facilita el acceso a préstamos reembolsables con tasas de interés diferenciada en condiciones favorables que fortalecen la actividad productiva.
- **Servicios de Apoyo FIDEIMAS:** Brindan oportunidades a las personas o grupos que requieren capacitación, asistencia técnica y seguimiento para el fortalecimiento y desarrollo de emprendimientos productivos.

#### **Estrategias:**

- Articulación interinstitucional e intersectorial, así como la participación de las empresas públicas y privadas involucradas en los diferentes proyectos con presencia local y regional.
- Formación y capacitación para promover el desarrollo y fortalecimiento de las capacidades de los procesos productivos en los componentes de la administración y la comercialización, mediante alianzas estratégicas efectivas y acordes con el perfil de la población demandante.
- Priorización de titulaciones de propiedades, áreas verdes e infraestructura pública, que están bajo patrimonio institucional y requieren ser titulados en beneficio de personas, familias y entidades específicas, según la naturaleza del bien inmueble.
- Asesoría sobre la ejecución de la estrategia del desarrollo de mejoramientos de vivienda.

#### **d) Área de Acción Social y Administración de Instituciones**

El Área de Acción Social y Administración de Instituciones (AASAI), sirve de vínculo entre el Estado Costarricense y las Organizaciones de Bienestar Social (IBS) creadas sin fines de lucro, y que se dedican a la atención, cuidado, rehabilitación y protección social de los siguientes grupos poblacionales: personas adultas mayores, niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad, personas con adicción a sustancias psicoactivas, personas en situación de calle, cuya razón de ser responde a una necesidad previamente detectada y comprobada mediante estudios y diagnósticos situacionales, según lo que establezcan los entes rectores técnicos en cada materia.

### **Objetivo General:**

- Fortalecer la gestión y los servicios que brindan las Organizaciones de Bienestar Social, a grupos poblacionales prioritarios mediante procesos de dirección técnica, supervisión, fiscalización y financiamiento de proyectos para el mejoramiento de la prestación de sus servicios.

### **Objetivos Específicos:**

- Brindar dirección técnica, supervisión y fiscalización económica a las organizaciones de bienestar social que se financian para proyectos de promoción y asistencia social de forma prioritaria, a fin de que mejoren su gestión técnica, administrativa-financiera.
- Otorgar los servicios de inscripción para obtener la condición jurídica de bienestar social a las Organizaciones solicitantes.
- Ejercer la representación institucional e interinstitucional en Comisiones de Trabajo, Juntas Directivas de Instituciones estatales, redes cantonales de Instituciones y organizaciones que trabajan con población en situación de calle.

La Oferta programática del área es la siguiente:

- **Costo de atención:** Promueve la satisfacción de necesidades básicas a personas usuarias de Organizaciones de Bienestar Social, con el fin de cubrir un porcentaje del costo total de atención, en la modalidad de servicio que se le brinda.
- **Equipamiento básico:** Brinda a sujetos privados oportunidades para el desarrollo y fortalecimiento de los servicios que ofrecen las Organizaciones de Bienestar Social mediante el financiamiento para la adquisición de mobiliario y equipo.
- **Infraestructura Comunal:** Brinda a las Organizaciones de Bienestar Social, oportunidades para el desarrollo y fortalecimiento con el fin de mejorar, ampliar o construir una nueva obra en su planta física por medio del financiamiento de proyectos constructivos, gastos de implementación, equipamiento y mano de obra.

### **Estrategias:**

Las estrategias del Área para el año 2019 se enmarcan en la “Política Pública de atención integral para personas en situación de abandono y situación de calle 2016-2026”, la cual enfatiza en el segundo eje del Plan de Acción denominado “Fortalecimiento Institucional” y específicamente en las siguientes acciones:

- Desarrollar redes en el ámbito local para la apertura de servicios: asistencia social, salud, educación y formación, intermediación laboral, de alojamiento temporal y permanente inclusivos, entre otros.

- Establecer convenios, acuerdos, contrataciones de servicios y alianzas de cooperación en los ámbitos nacional e internacional, público y privado; que propicien la generación de recursos técnicos y financieros para el mejoramiento de la calidad y cantidad de respuestas de las organizaciones sociales que atienden esta población.
- Desarrollo de un sistema único de información sobre personas en situación de calle.
- Diseño y ejecución de un sistema de seguimiento de servicios brindados y las necesidades satisfechas por parte de la población atendida.
- Fortalecer los servicios de atención (acceso y localidad de los servicios) dirigidos a personas que se encuentren en situación de calle.
- Fortalecer los servicios de atención para personas adultas con discapacidad en situación de calle, que presentan factores de riesgo y vulnerabilidad social.
- Crear y fortalecer los servicios de atención para personas adultas mayores en situación de calle, que presentan factores de riesgo y vulnerabilidad social.
- Garantizar el acceso a la información de los servicios existentes públicos y privados en las comunidades para la atención de personas en situación de calle.

e) **Área de Atención Integral e Interinstitucional (AAII)**

Esta área asesora y da seguimiento a la implementación de un Modelo de Intervención Institucional basado en la atención integral de las familias y en la experiencia de la Estrategia Nacional para la Reducción de la Pobreza “Puente al Desarrollo”.

Según el Plan Estratégico Institucional 2017-2020, la institución tiene la necesidad de implementar un modelo de intervención institucional con una perspectiva integral para toda la población, de manera articulada a nivel institucional e interinstitucional, constituyéndose en un eje transversal de todos los beneficios de la oferta programática de la institución.

**Objetivo general:**

- Consolidar un modelo de intervención institucional con una perspectiva integral para toda la población, de manera articulada a nivel institucional e interinstitucional.

**Objetivos específicos:**

- Asesorar en la implementación del modelo de intervención a nivel institucional e interinstitucional.

- Promover procesos de articulación interinstitucional en conjunto con las instancias políticas correspondientes.
- Brindar monitoreo y seguimiento a la implementación del Modelo de Intervención Institucional en las Áreas Regionales de Desarrollo Social.
- Garantizar la operación de la Estrategia Nacional para la Reducción de la Pobreza “Puente al Desarrollo”.

### **Estrategias:**

- **Elegibilidad:** Identificación y selección de la población a partir criterios técnicos mediante búsqueda activa, análisis de información, entre otros.
- **Acompañamiento a las familias:** implica una definición conjunta de corresponsabilidades entre las familias, las Instituciones, las personas cogestoras y las personas profesionales competentes, según los planes de intervención elaborados en conjunto.
- **Corresponsabilidad:** Es competencia de las familias asumir las tareas propuestas en aras de la consecución de los logros básicos, priorizados en el Plan Familiar mediante el acompañamiento que brinda la Persona Cogestora y las personas profesionales competentes.
- **Articulación Interinstitucional:** Implementación de mecanismos de intervención integral mediante una oferta programática preferente y articulada asociadas a un plan familiar y a un sistema informático de atención personalizada y de referenciamiento.
- **Herramienta de seguimiento a la articulación:** Mediante el Módulo de Articulación Interinstitucional, se brinda seguimiento y monitorea a la gestión de referencias, esto permite atender los nudos y necesidades desde el enfoque territorial, además permite monitorear el cumplimiento de metas institucionales
- **Sistema informático de seguimiento:** Sistema que registra la atención de las familias y el avance en el cumplimiento de sus planes familiares, además de las gestiones que realiza la Persona Cogestora Social y las personas profesionales competentes.

### **f) Área de Sistemas de Información Social (SIS)**

Esta área asesora para que la institución disponga de sistemas de información social que integren y administren información actualizada, oportuna y viable para formular y ejecutar programas sociales, acordes con las necesidades de la población objetivo y brindar información oportuna y confiable sobre la condición de pobreza de las familias y las personas beneficiarias de la institución.

Dentro de estos sistemas se encuentran el Sistema de Información de la Población Objetivo (SIPO), el Sistema de Atención de Beneficiarios (SABEN) y el Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI) que son herramientas fundamentales para responder operativamente a lo que establece la Ley 4760 (Ley de creación

del IMAS), así como para actuar conforme a las exigencias actuales respecto a la disminución de la pobreza; orientando la ejecución de los programas sociales hacia las poblaciones más necesitadas.

En respuesta a esta labor, Sistemas de Información Social (SIS) garantiza la calidad de la información tanto a personas usuarias internos como externos, mediante los sistemas SIPO, SABEN y SACI, siendo herramientas tecnológicas de carácter estratégico e indispensables para la atención de la población potencialmente beneficiaria de la institución.

### **Objetivo General:**

- Fortalecer los Sistemas de Información Social, para la atención, selección y toma de decisiones que coadyuven en la ejecución de programas sociales.

### **Objetivos Específicos:**

- Coordinar los procesos de asesoramiento y soporte técnico relacionados a los instrumentos de recolección de información registrados en el SIPO.
- Brindar asesoría técnica especializada a diversas instancias de la institución y otras entidades, para el uso y funcionamiento del SABEN como herramienta de otorgamiento de la oferta programática institucional para el seguimiento de los programas sociales.
- Apoyar la gestión de los procesos administrativos y sociales para la atención de las personas habitantes a través del SACI.
- Brindar información a partir de las bases de datos de los sistemas, que coadyuven a la toma de decisiones de diversas instancias institucionales.

### **Estrategias**

- Integración y mejoras de los Sistemas de Información SIPO, SABEN y SACI como plataformas únicas que le permitan a la institución contar con información oportuna y actualizada.
- Elaboración de información que coadyuve a la toma de decisiones por parte del público interno y externo del IMAS.
- Facilitar el acceso y la orientación de las personas usuarias para el uso de los sistemas SIPO, SABEN y SACI desde sus diferentes ámbitos de acción.

## **.2 OTROS SERVICIOS**

Adicional a la Oferta Programática, descrita anteriormente, la institución cuenta con servicios como:

- La Plataforma de Servicios: Orientación e Información a personas visitantes.
- Emisión de Constancias: Se refiere a constancias que piden a las personas interesadas en servicios en otras instituciones, como la CCSS para el trámite de pensión, o el PANI para el programa de incentivos económicos a las adolescentes embarazadas o madres.
- El cobro de impuestos: Recolección de recursos tributarios, asignados al IMAS por mandato legal y otras cuentas por cobrar, gestionados, recaudados.
- Donaciones: Se reciben postulaciones de Organizaciones para recibir donaciones de los activos que el IMAS, deja de necesitar o de remate de aduanas.
- Contraloría de Servicios: Atención de público en general y sobretodo de personas beneficiarias para contar con información o plantear quejas sobre el servicio.
- Sistema de Atención a la Ciudadanía-SACI: Sistema de atención de personas interesadas, vía telefónica, internet, u otros medios electrónicos. Asimismo refiriendo a un sistema de citas que permita disminuir las visitas de las personas solicitantes y beneficiarios (as) a las Unidades Locales de Desarrollo Social, ordenar el proyecto de atención y así permitir que los y las funcionarias, tengan más tiempo para realizar las actividades sustantivas.

	<b>PLAN INSTITUCIONAL PARA LA SIMPLIFICACION DE TRÁMITES DE MEJORA REGULATORIA</b>	

## **V PRIORIZACIÓN DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS QUE PRESTA LA INSTITUCIÓN**

El IMAS es una institución que cuenta con un quehacer complejo y sus alcances tienen un impacto directo en las personas más necesitadas. Por ello, la responsabilidad de tener un sistema justo, ordenado y eficiente tiene que ser una garantía. Esto no se logra sin contar con reglas claras para las personas usuarias.

Por ello, se trabajó con compromiso para contar con la versión del Reglamento para la Prestación de Servicios y Otorgamiento de Beneficios del IMAS v.2<sup>1</sup> y el Manual de Procedimientos para la prestación de servicios y otorgamiento de beneficios del IMAS v.4<sup>2</sup>. Siendo, ambos documentos base de la ejecución de la Oferta Programática.

Habiendo cumplido con la simplificación de los beneficios, mediante dichos documentos, actualmente la revisión de los beneficios institucionales no resulta necesario.

Por tanto, para el año 2019, la institución decidió concentrarse en dos procesos que corresponden a otros servicios que si bien no representan el accionar de la institución, se requieren ejecutar con el mismo compromiso y calidad, en beneficio de las personas clientes de los mismos.

<sup>1</sup> Modificación parcial, aprobada por la Gerencia General según oficio GG-2271-09-2018 de fecha 20 de setiembre del 2018 y Modificación parcial apartado 8.2.31.4 del beneficio Cuido y Desarrollo Infantil, aprobada por la Gerencia General según oficio GG-2450-10-2018 de fecha 18 de octubre del 2018.

<sup>2</sup> Acuerdo N° 204-05-2018 con fecha 28 de mayo del 2018 , y publicada en el Diario Oficial La Gaceta N°97 , Alcance N° 112 del viernes 1° de junio del 2018 y Acuerdo N°385-07-2018 con fecha 3 de setiembre del 2018, publicada en el Diario Oficial La Gaceta N°183 del jueves 04 de octubre del 2018.

	<b>PLAN INSTITUCIONAL PARA LA SIMPLIFICACION DE TRÁMITES DE MEJORA REGULATORIA</b>	

## 5.1 Priorización de los trámites o servicios

- *Paso 1: Frecuencia de los trámite*

En esta etapa se valoraron los procesos (servicios) y se procedió a identificar cuáles son más demandados por la población objetivo del IMAS.

- *Paso 2: Clasificación de los criterios para definir los trámites y servicios que serán prioridad*

Dichos criterios fueron evaluados con una escala de 1 a 5. Los resultados a continuación.

Programa	Criterios						Jerarquización
	A	B	C	D	E	Total	
Automatización de notificaciones	5	5	5	5	5	25	Prioridad 1
Tributos	5	1	5	5	5	21	Prioridad 2
Donaciones	5	5	5	5	5	25	Prioridad 1
SACI	5	5	5	5	5	25	Prioridad 1

Posterior al análisis obtuvimos que los procesos con prioridad 1 son automatización de notificaciones, Reglamentación de Donaciones y SACI. Como prioridad 2 se identifica pago de Tributos.

	<b>PLAN INSTITUCIONAL PARA LA SIMPLIFICACION DE TRÁMITES DE MEJORA REGULATORIA</b>	

Se descarta trabajar el tema de SACI puesto que el mismo se está abordando, en el presente año para realizar un proceso de licitación en el año 2019. Los términos de referencia que se han elaborado, recaban toda la experiencia de años anteriores, los insumos de una consulta pública hacia los posibles proveedores del servicio y los resultados de los informes de ejecución del contrato anterior. Por tanto, SACI está siendo atendido administrativamente en otro ámbito.

Un tema que surge de prioritario de abordar es el tema de donaciones, puesto que su normativa se encuentra a nivel de manual de procedimientos y no de reglamento, de tal forma que en cumplimiento de la normativa de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria con la asesoría del Área de Mejora Regulatoria del MEIC, se plantea reglamentar la normativa para la asignación de donaciones a las organizaciones solicitantes.

El otro proceso que resulta de prioridad 1, es la Automatización de notificaciones sobre el estado de los Trámites. Dicho proceso pretende atender de forma oportuna y unificadas las respuestas que se le otorgan a las personas solicitantes de beneficios. Al ser un servicio automatizado, el IMAS se va a garantizar que sea en el plazo oportunamente, que todas las Áreas Regionales de Desarrollo Humano mantengan un mismo formato de respuesta, potenciar la tecnología con la que cuenta el IMAS, de tal forma que las respuestas que se deben de dar, no generen mayores cargas laborales a las personas profesionales ejecutoras, de tal forma, que ese tiempo es liberado para actividades de mayor relevancia como es la atención y valoración social.

	<b>PLAN INSTITUCIONAL PARA LA SIMPLIFICACION DE TRÁMITES DE MEJORA REGULATORIA</b>	

## VI PROPUESTA DE MEJORA

### 6.1 Análisis de Oportunidades de Mejoras

En lo que respecta al proceso de modernización y la simplificación para facilitar la gestión institucional del IMAS, dentro de las acciones programadas para el 2019, con su debida asignación presupuestaria se mantiene:

- La operativa del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI) con el cual se busca mejorar la calidad en la atención, fortalecer los procesos de información a la población, la disminución de las filas en las Unidades Locales del IMAS y liberar tiempos del personal de las regionales para brindar una atención más proactiva y de campo.
- La implementación del Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado (SINIRUBE), con el cual se busca evitar las duplicidades, generar complementariedades, orientar la inversión social a quienes más lo requieren y evitar las filtraciones.
- La consolidación del proyecto de digitalización de expedientes, para disponer en un 100% de expedientes electrónicos de las familias beneficiarias del IMAS, por ello, se está en proceso de pasar a un proyecto especial a incorporar dicha actividad en una actividad ordinaria.
- La consolidación de la operación de la FIS digital con la cual se ingresan en tiempo real los datos al sistema y por lo tanto, se acorta los tiempos de atención a las familias.

Adicional a ello, dentro del marco del Plan de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria 2019, el Instituto Mixto de Ayuda Social, procederá a trabajar para el año 2019, los siguientes procesos:

1. Reglamentación del proceso de Donaciones
2. Automatización de notificaciones sobre el estado de los Trámites

A continuación se presenta un cuadro que contiene el cronograma de actividades 2018, de cada proceso.

	<b>PLAN INSTITUCIONAL PARA LA SIMPLIFICACION DE TRÁMITES DE MEJORA REGULATORIA</b>	

## 6.2 Cronograma de Actividades

Proceso Donaciones													
Actividades	Responsable	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	setiembre	octubre	noviembre	diciembre
Integrar Comisión para elaborar el proyecto de reglamento	Subgerencia de Gestión de Recursos												
Desarrollo de propuesta de proyecto de reglamento	Comisión para elaborar propuesta												
Revisión del proyecto de reglamento	Área de Captación de Recursos												
Remite a Unidades técnicas externas	Unidad de Donaciones												
Revisa la propuesta de proyecto de reglamento	Unidades técnicas externas												
Revisar e	Unidad de												



**PLAN INSTITUCIONAL PARA LA  
SIMPLIFICACION DE TRÁMITES DE  
MEJORA REGULATORIA**

Incorpora observaciones realizadas por Unidades técnicas Externas	Donaciones												
Remite a Subgerencia de Gestión de Recursos	Unidades de Donaciones y Captación de Recursos												
Revisa y remite a la Gerencia General	Sub Gerencia Gestión de Recursos												
Remite a las unidades de Asesoría Jurídica y Planificación	Gerencia General												
Revisa y emite oficio con observaciones y recomendaciones	Unidades de Asesoría Jurídica y Planificación												
Incorpora observaciones realizadas por Asesoría Jurídica y Planificación	Unidad de Donaciones												
Remite a la Gerencia General, el proyecto de	Unidad de Donaciones												



**PLAN INSTITUCIONAL PARA LA  
SIMPLIFICACION DE TRÁMITES DE  
MEJORA REGULATORIA**

reglamento modificado incluyendo las recomendaciones y observaciones de Asesoría Jurídica y Planificación													
Traslada proyecto de reglamento al Consejo Directivo	Gerencia General												
Aprueba proyecto de reglamento	Consejo Directivo												
Gerencia remite proyecto al MEIC	Gerencia General												
Revisión del reglamento	MEIC												
Corrige conforme a las observaciones del MEIC	Unidad de Donaciones												
Envía a la Gerencia General con las correcciones requeridas por el MEIC	Unidad de Donaciones, Captación de Recursos y Subgerencia de Gestión de Recursos												
Envía al Consejo	Gerencia General												

	<b>PLAN INSTITUCIONAL PARA LA SIMPLIFICACION DE TRÁMITES DE MEJORA REGULATORIA</b>	

Directivo para su discusión.														
Aprueba el reglamento modificado	Consejo Directivo													
Remite a Planificación para que se divulgue el reglamento	Unidad de Donaciones													
Se encarga de divulgar interna y externamente el reglamento	Unidad de Planificación/CIRE													
Manda a publicar el reglamento en el diario oficial La Gaceta	Unidad de Planificación/CIRE													
Publicación del reglamento en el Diario Oficial La Gaceta	Unidad de Planificación/CIRE													

Proceso Automatización de notificaciones													
Actividades	Responsable	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	setiembre	octubre	noviembre	diciembre



**PLAN INSTITUCIONAL PARA LA  
SIMPLIFICACION DE TRÁMITES DE  
MEJORA REGULATORIA**

Definición, valoración de cambios, análisis y diseño de requerimiento.	Subgerencia de Desarrollo / Comisión de Simplificación de Trámites												
Desarrollo de requerimiento	Tecnologías de Información												
Pruebas y ajustes de requerimiento	Tecnologías de Información / Sistemas de Información Social / Comisión de Simplificación de Trámites												
Finalización de pruebas y ajustes, así como el aval para su puesta en producción mediante comunicación a la comunidad institucional	Subgerencia de Desarrollo Social / Gerencia General-Oficial de Simplificación / Comisión de Simplificación de Trámites												

	<b>PLAN INSTITUCIONAL PARA LA SIMPLIFICACION DE TRÁMITES DE MEJORA REGULATORIA</b>	

## VII Conclusión

El Instituto Mixto de Ayuda Social se encuentra comprometido con su población objetivo, así como sus clientes de los demás servicios que ofrece y por tal razón, implementará las mejoras propuestas en el presente documento.

Para ello, la Institución cuenta con una Comisión de Mejora Regulatoria comprometida con la simplificación de trámites; así como los demás recursos con los que cuenta, entre ellos la tecnología destaca como uno de los más importantes para agilizar los trámites.

Por tanto, de cara a este compromiso de impulsar un proceso de mejora continua se espera no solo cumplir con el cronograma de actividades aquí plasmadas; sino trascender en la modernización del IMAS siempre con miras a la agilización de los trámites y así brindar un servicio de calidad.