




**INSTITUTO MIXTO
DE AYUDA SOCIAL**

**GOBIERNO
DE COSTA RICA**

**Instituto Mixto de Ayuda Social
Dirección de Desarrollo Social
Departamento de Sistemas de Información Social**


**Procedimiento para la asignación de citas mediante el Formulario
de solicitud de atención del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)**

**San José, Costa Rica
Marzo, 2025**

 INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL	Procedimiento para la asignación de citas mediante el Formulario de solicitud de atención del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)	CÓDIGO DEL DOCUMENTO: PR-DDS-001
N° OFICIO IMAS-GG-0203-2025	VERSIÓN: 1	FECHA DE APROBACIÓN: 15 de marzo del 2025
DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL		PÁGINAS: 2 de 22


INDICE

INDICE	2
SIGLAS	3
ÍNDICE DE TABLAS	4
ÍNDICE DE FIGURAS	4
ÍNDICE DE ANEXOS	4
I. INTRODUCCIÓN.....	6
II. OBJETIVOS	7
2.1. OBJETIVO GENERAL	7
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
III. ALCANCE DE APLICACIÓN	7
IV. VINCULACIÓN A LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	7
V. DEFINICIONES O TERMINOLOGÍA.....	8
VI. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	9
VII. DIAGRAMA DE FLUJO	13
VIII. CONTROL DE VERSIONES	14
IX. DEROGACIONES ASOCIADAS	14
X. VIGENCIA	14
XI. ANEXOS.....	15

 <p>INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL</p>	<p>Procedimiento para la asignación de citas mediante el Formulario de solicitud de atención del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)</p>	<p>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</p> <p>PR-DDS-001</p>
<p>N° OFICIO IMAS-GG-0203-2025</p>	<p>VERSIÓN: 1</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN: 15 de marzo del 2025</p>
<p>DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL</p>		<p>PÁGINAS: 3 de 22</p>

Siglas

ARDS:	Área Regional de Desarrollo Social
DDS:	Dirección de Desarrollo Social
DSIS:	Departamento de Sistemas de Información Social
IMAS:	Instituto Mixto de Ayuda Social
PIAIPPYPE:	Política institucional para la atención integral de la población en pobreza y pobreza extrema
PLTI:	Profesional Licenciado en Tecnologías de Información
PPPS:	Programa de Protección y Promoción Social
PSIS2:	Profesional en Sistemas de Información Social 2
PSIS3:	Profesional en Sistemas de Información Social 3
REPIC:	Registro especializado de personas institucionalizadas y en situación de calle
RIS:	Registro de Información Socioeconómica
SINIRUBE:	Sistema de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado
SIPO:	Sistema de Información de la Población Objetivo
ULDS:	Unidad Local de Desarrollo Social

 INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL	Procedimiento para la asignación de citas mediante el Formulario de solicitud de atención del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)	CÓDIGO DEL DOCUMENTO: PR-DDS-001
N° OFICIO IMAS-GG-0203-2025	VERSIÓN: 1	FECHA DE APROBACIÓN: 15 de marzo del 2025
DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL		PÁGINAS: 4 de 22

Índice de tablas


Tabla 1. Procedimiento para la asignación de citas mediante el Formulario de solicitud de atención del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS).	9
--	---

Índice de figuras

Figura 1. Diagrama de flujo del Procedimiento para la asignación de citas mediante el Formulario de solicitud de atención del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS).	13
---	----


Índice de anexos

Anexo 1. Variables para la categorización de Formularios de Solicitud de Atención. ...	16
Anexo 2. Puntaje por agravante.	20
Anexo 3. Acciones solicitadas al sistema de citas definido, según prioridad y categoría.	21

 INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL	Procedimiento para la asignación de citas mediante el Formulario de solicitud de atención del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)	CÓDIGO DEL DOCUMENTO: PR-DDS-001
N° OFICIO IMAS-GG-0203-2025	VERSIÓN: 1	FECHA DE APROBACIÓN: 15 de marzo del 2025
DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL		PÁGINAS: 5 de 22

ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ROL	NOMBRE Y CARGO
Elaboración	Henry Briones Cortés, Profesional Departamento de Sistemas de Información Social Luis Diego Retana Solano, Profesional Departamento de Sistemas de Información Social Cinthya Solano Quesada, Asistente Dirección de Desarrollo Social Gabriela Gamboa Morera, Asistente Dirección de Desarrollo Social
Revisión	Ilse Calderón Esquivel, Jefatura Departamento de Sistemas de Información Social Luis Felipe Barrantes Arias, Director Dirección de Desarrollo Social
Aprobación	Silvia Castro Quesada, Gerente Gerencia General

 INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL	Procedimiento para la asignación de citas mediante el Formulario de solicitud de atención del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)	CÓDIGO DEL DOCUMENTO: PR-DDS-001
N° OFICIO IMAS-GG-0203-2025	VERSIÓN: 1	FECHA DE APROBACIÓN: 15 de marzo del 2025
DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL		PÁGINAS: 6 de 22

I. INTRODUCCIÓN


La Constitución Política de la República de Costa Rica en su artículo 50, establece la responsabilidad del Estado de procurar el mayor bienestar para la población, configurando a partir de este momento la importancia de la protección de toda la sociedad, principalmente de aquellos sectores más desfavorecidos.

El Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) creado mediante la ley N° 4760 del 04 de mayo de 1971, dirige su accionar hacia los sectores referidos en el artículo supra citado, centrando los esfuerzos y acciones institucionales hacia la población que se encuentra en situación de pobreza extrema y pobreza básica.

En el marco de este accionar institucional y con la finalidad de priorizar la atención e intervención institucional hacia las personas y hogares en situación de pobreza, es que a partir del 01 de febrero del 2023 el IMAS implementó el Formulario de Solicitud de Atención del IMAS, cuyo uso se encuentra respaldado en el Reglamento para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de Beneficios del IMAS, que establece lo siguiente:

“Artículo 6: Del formulario de atención: Las personas, hogares u organizaciones deben realizar la solicitud de atención ante el IMAS mediante el instrumento o formulario físico o digital que dispone la institución para tal efecto. Se exceptúa del uso exclusivo de este instrumento a las personas, hogares u organizaciones que por ley o por disposición institucional requieran de atención preferencial, tales como: personas con discapacidad, personas adultas mayores, personas víctimas de violencia, emergencias, urgencias o referencias institucionales (IMAS) priorizadas”.

A partir de la implementación de este formulario, a nivel institucional se establecieron criterios y agravantes que permiten asignar las citas de atención a las personas y hogares que se califican como prioritarios, para lo cual se establece el presente procedimiento con el objetivo de determinar las actividades aplicables al proceso de otorgamiento de citas solicitadas mediante el formulario en cuestión.

 INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL	Procedimiento para la asignación de citas mediante el Formulario de solicitud de atención del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)	CÓDIGO DEL DOCUMENTO: PR-DDS-001
N° OFICIO IMAS-GG-0203-2025	VERSIÓN: 1	FECHA DE APROBACIÓN: 15 de marzo del 2025
DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL		PÁGINAS: 7 de 22

II. OBJETIVOS

1.1. Objetivo General

Establecer el proceso aplicable a la depuración y asignación de citas a Formularios de Solicitud de Atención, favoreciendo la gestión y atención oportuna de las personas usuarias de los servicios institucionales vinculados a la Dirección de Desarrollo Social.

1.2. Objetivos Específicos


- Determinar el proceso aplicable a la depuración de formularios de solicitudes de atención recibidos, con la finalidad de establecer una priorización según criterios y agravantes establecidos institucionalmente.
- Establecer el procedimiento para gestionar la asignación de citas conforme a la priorización establecida, a efectos de que se brinde atención a los formularios recibidos y depurados.

III. ALCANCE DE APLICACIÓN

Este procedimiento contempla a las instancias y personas funcionarias del Departamento de Sistemas de Información Social (DSIS) y Tecnologías de Información involucradas en la depuración de solicitudes de las personas que han completado el Formulario de solicitud de atención del IMAS, así como a las que realizan la gestión y administración del proceso de asignación de citas.


IV. VINCULACIÓN A LOS PROCESOS INSTITUCIONALES

El presente procedimiento se vincula al Programa de Protección y Promoción Social (PPPS) desarrollado desde la Dirección de Desarrollo Social (DDS) del IMAS, siendo que si bien es un procedimiento aplicable por parte del DSIS y Tecnologías de Información, tiene vinculación con los procesos de prestación de servicios y otorgamiento de beneficios, subsidios y transferencias monetarias individuales que se realizan desde las Áreas Regionales de Desarrollo Social (ARDS) y Unidades Locales de Desarrollo Social (ULDS), dado que se vincula a la asignación de las citas que le permiten a la población usuaria el acceso a dichos servicios.

 <p>INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL</p>	<p>Procedimiento para la asignación de citas mediante el Formulario de solicitud de atención del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)</p>	<p>CÓDIGO DEL DOCUMENTO: PR-DDS-001</p>
<p>N° OFICIO IMAS-GG-0203-2025</p>	<p>VERSIÓN: 1</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN: 15 de marzo del 2025</p>
<p>DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL</p>		<p>PÁGINAS: 8 de 22</p>

V. DEFINICIONES O TERMINOLOGÍA

- **Agravantes:** Los factores que incrementan la vulnerabilidad en individuos u hogares incluyen diversas condiciones socioeconómicas. Entre estos factores se encuentran la pobreza, definida según SINIRUBE y la Línea de Pobreza por Discapacidad. Otros elementos que contribuyen a la vulnerabilidad son la edad avanzada, la minoría de edad, la presencia de alguna discapacidad y hogares con jefatura femenina.
- **Criterios de priorización:** elementos establecidos por la Dirección Superior del IMAS con la finalidad de establecer condiciones y prioridades para la atención de solicitudes.
- **Formulario de solicitud de atención:** instrumento físico o digital por medio del cual una persona, hogar u organización realiza una solicitud de atención ante el IMAS. Se exceptúa del uso exclusivo de este instrumento a las personas, hogares u organizaciones que por ley o por disposición institucional requieran de atención preferencial, tales como: personas con discapacidad, personas adultas mayores, personas víctimas de violencia, emergencias o urgencias o referencias institucionales priorizadas.
- **Hogar:** Persona o grupo de personas, que conviven en una vivienda de forma habitual, con o sin vínculos consanguíneos, que comparten y participan entre sí de la formación o utilización de un mismo presupuesto, elaboran o consumen en común sus alimentos.
- **InfoIMAS:** Servicio que forma parte del Departamento de Sistemas de Información Social, y se vincula a la atención telefónica de la línea gratuita 800-000-4627.
- **Reclamo:** Corresponde a formularios ingresados para presentar reclamos ante una respuesta brindada o por citas no asignadas.
- **Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado (SINIRUBE):** Órgano con desconcentración máxima adscrito al IMAS, a cargo de la base de datos actualizada y de cobertura nacional de todas las personas que requieran servicios, asistencias, subsidios o auxilios económicos por encontrarse en situaciones de pobreza o necesidad, así como de aquellas personas beneficiarias que reciban recursos de programas sociales, independientemente de la institución ejecutora que haya asignado el beneficio.
- **Solicitudes en espera:** Se refiere a casos considerados prioritarios debido a factores agravantes y calificación de pobreza según SINIRUBE.
- **Solicitud no prioritaria:** Corresponde a la categoría que se le asigna a los hogares con registros en SINIRUBE y Sistema de Información de la Población objetivo (SIPO) que no están en situación de pobreza extrema o básica, son formularios duplicados o corresponden a hogares incorporados en la Modalidad de Intervención de Desarrollo Integral.

 INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL	Procedimiento para la asignación de citas mediante el Formulario de solicitud de atención del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)		CÓDIGO DEL DOCUMENTO: PR-DDS-001
	N° OFICIO IMAS-GG-0203-2025	VERSIÓN: 1	FECHA DE APROBACIÓN: 15 de marzo del 2025
DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL			PÁGINAS: 9 de 22

VI. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO


El Formulario de Solicitud de Atención del IMAS se encuentra disponible de forma digital en el sitio en internet de la institución, por lo que a efectos del llenado las personas usuarias pueden proceder de 4 formas:

1. Realizar el llenado de forma directa en el sitio en internet del IMAS.
2. Contactar mediante llamada telefónica el servicio InfoIMAS, a efectos de que se le oriente sobre el proceso de llenado del formulario.
3. Presentarse a la ULDS según su lugar de residencia, y solicitar la colaboración para el ingreso del formulario en cuestión.
4. Realizar el llenado del formulario en el Sistema de Autogestión.


El presente procedimiento da inicio una vez que los formularios han sido ingresados por las personas interesadas, y se encuentran registrados en la plataforma correspondiente, por lo que seguidamente se incorpora el procedimiento a seguir a efectos de la depuración de formularios y asignación de citas.

Tabla 1. Procedimiento para la asignación de citas mediante el Formulario de solicitud de atención del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS).


Procedimiento para la asignación de citas mediante el Formulario de solicitud de atención del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)		
PASO	ACTIVIDAD	PUESTO DE QUIEN EJECUTA
	INICIO	
1	Realiza de forma semanal una categorización de los formularios de solicitud de atención registrados por las personas usuarias, para lo cual hará uso del Anexo 1. Variables para la categorización de Formularios de Solicitud de Atención. y Anexo 2. Puntaje por agravante.	Profesional Licenciado en Tecnologías de Información
2	Remite semanalmente al DSIS la base de información de los formularios registrados con la respectiva categorización asignada.	Profesional Licenciado en Tecnologías de Información
3	Recibe la base de información con la categorización realizada por Tecnologías de Información, y clasifica las solicitudes según se encuentren en: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud en espera: continua con el paso siguiente. ▪ Solicitudes no prioritarias: continua con el paso 10. ▪ Reclamos: continua con el paso 14. 	Profesional en Sistemas de Información Social 2, o, Profesional en Sistemas de Información Social 3

 INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL	Procedimiento para la asignación de citas mediante el Formulario de solicitud de atención del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)	CÓDIGO DEL DOCUMENTO: PR-DDS-001
N° OFICIO IMAS-GG-0203-2025	VERSIÓN: 1	FECHA DE APROBACIÓN: 15 de marzo del 2025
DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL		PÁGINAS: 10 de 22


Procedimiento para la asignación de citas mediante el Formulario de solicitud de atención del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)		
PASO	ACTIVIDAD	PUESTO DE QUIEN EJECUTA
4	Verifica la disponibilidad de cupos para la asignación de citas a los hogares con formulario categorizado en espera.	Profesional en Sistemas de Información Social 2, o, Profesional en Sistemas de Información Social 3
5	Conforme a la verificación de cupos, identifica: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se cuenta con cupos para la asignación de citas: continua con el <u>paso siguiente</u>. Este paso se realiza en un plazo máximo de dos meses a partir de que la persona usuaria ha presentado la solicitud. ▪ No se cuenta con cupos para la asignación de citas: continua con el <u>paso 9</u>. 	Profesional en Sistemas de Información Social 2, o, Profesional en Sistemas de Información Social 3
6	Registra la cita en el sistema definido para tales efectos y según los cupos disponibles, consignando la información requerida por el sistema. Utiliza como guía el Anexo 3. Acciones solicitadas al sistema de citas definido, según prioridad y categoría .	Profesional en Sistemas de Información Social 2, o, Profesional en Sistemas de Información Social 3
7	Informa mediante los medios establecidos para tales efectos, la asignación de la cita a la persona solicitante.	Profesional en Sistemas de Información Social 2, o, Profesional en Sistemas de Información Social 3
8	Remite a Tecnologías de Información el listado de formularios con cita asignada y notificada. Continúa con el <u>paso 17</u> .	Profesional en Sistemas de Información Social 2, o, Profesional en Sistemas de Información Social 3
9	Verifica de forma mensual la disponibilidad de cupos por ULDS según solicitudes En espera sin cita asignada. Y regresa al <u>paso 4</u> . <u>Al cabo de dos meses</u> se procede con una notificación de esta situación según lo establecido en el Procedimiento para la notificación masiva de respuestas institucionales a personas y hogares solicitantes de beneficios, subsidios y transferencias monetarias individuales del IMAS, y se solicita el cierre del formulario respectivo; y finaliza la gestión.	Profesional en Sistemas de Información Social 2, o, Profesional en Sistemas de Información Social 3

 INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL	Procedimiento para la asignación de citas mediante el Formulario de solicitud de atención del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)	CÓDIGO DEL DOCUMENTO: PR-DDS-001
N° OFICIO IMAS-GG-0203-2025	VERSIÓN: 1	FECHA DE APROBACIÓN: 15 de marzo del 2025
DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL		PÁGINAS: 11 de 22

Procedimiento para la asignación de citas mediante el Formulario de solicitud de atención del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)		
PASO	ACTIVIDAD	PUESTO DE QUIEN EJECUTA
10	Identifica el motivo de clasificación de las solicitudes como no prioritarias: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hogar no califica. ▪ Hogar con cita ya asignada. ▪ Hogar con solicitud duplicada. ▪ Hogar Atención Integral. Y procede con el traslado del listado a la Dirección de Desarrollo Social.	Profesional en Sistemas de Información Social 2, o, Profesional en Sistemas de Información Social 3
11	Elabora la resolución administrativa que corresponda según el motivo de clasificación de la solicitud como no prioritaria, y procede con el traslado de las resoluciones firmadas al DSIS.	Director de Desarrollo Social
12	Notifica la denegatoria a la persona u hogar conforme a lo establecido institucionalmente.	Profesional en Sistemas de Información Social 2, o, Profesional en Sistemas de Información Social 3
13	Remite a Tecnologías de Información el listado de formularios con solicitud denegada y notificada. Continúa con el <u>paso 17</u> .	Profesional en Sistemas de Información Social 2, o, Profesional en Sistemas de Información Social 3
14	Recibe, verifica, analiza y resuelve el reclamo presentado por la persona solicitante.	Profesional en Sistemas de Información Social 2, o, Profesional en Sistemas de Información Social 3, o, Jefatura Departamento de Sistemas de Información Social

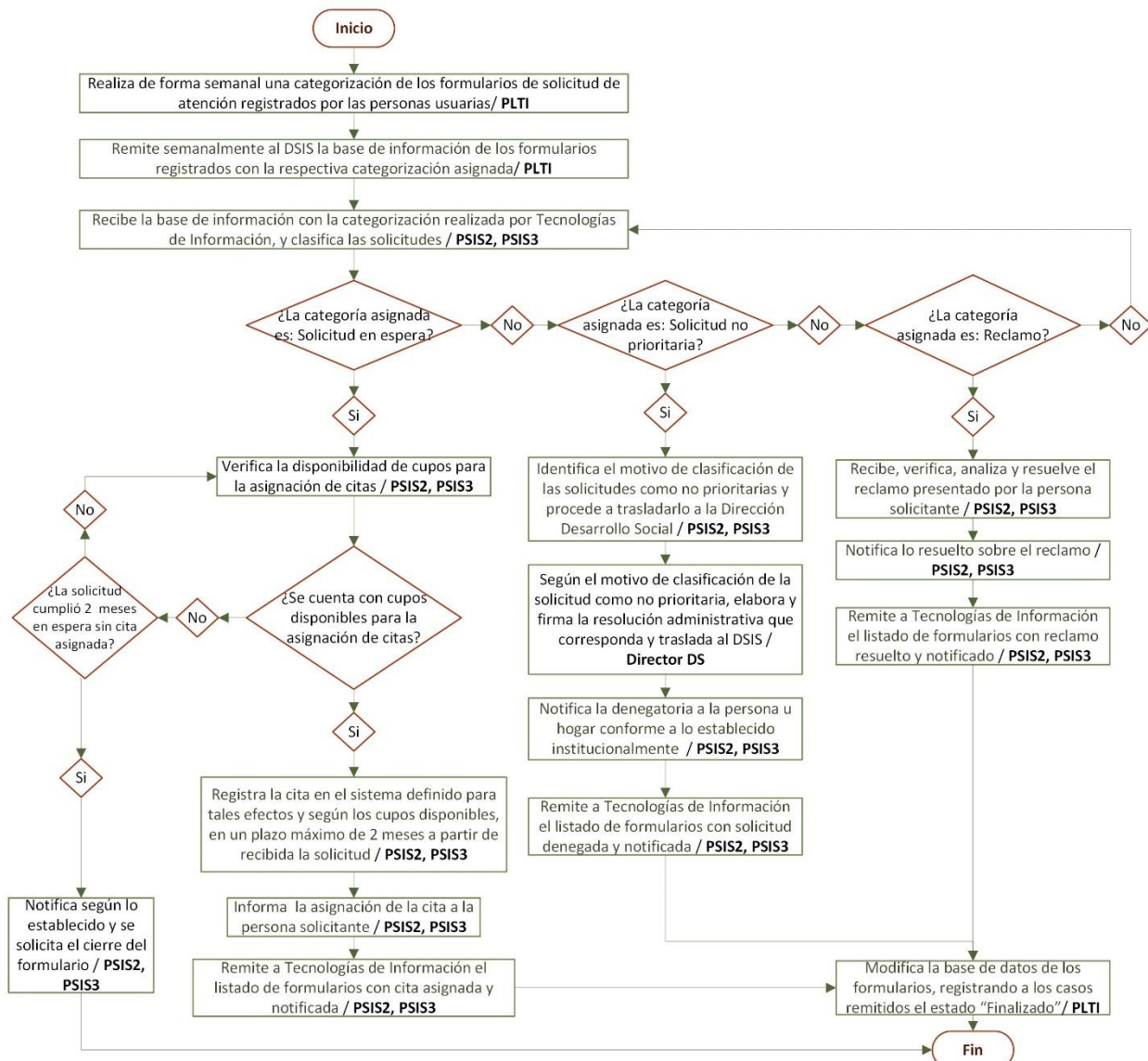
 INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL	Procedimiento para la asignación de citas mediante el Formulario de solicitud de atención del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)	CÓDIGO DEL DOCUMENTO: PR-DDS-001
N° OFICIO IMAS-GG-0203-2025	VERSIÓN: 1	FECHA DE APROBACIÓN: 15 de marzo del 2025
DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL		PÁGINAS: 12 de 22


Procedimiento para la asignación de citas mediante el Formulario de solicitud de atención del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)		
PASO	ACTIVIDAD	PUESTO DE QUIEN EJECUTA
15	Notifica lo resuelto sobre el reclamo a la persona u hogar conforme a lo establecido institucionalmente.	Profesional en Sistemas de Información Social 2, o, Profesional en Sistemas de Información Social 3, o, Jefatura Departamento de Sistemas de Información Social
16	Remite a Tecnologías de Información el listado de formularios con reclamo resuelto y notificado.	Profesional en Sistemas de Información Social 2, o, Profesional en Sistemas de Información Social 3, o, Jefatura Departamento de Sistemas de Información Social
17	Modifica la base de datos de los formularios, registrando los casos remitidos con el estado "Resuelto", y finaliza la atención de la persona u hogar.	Profesional Licenciado en Tecnologías de Información
FIN		

 INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL	Procedimiento para la asignación de citas mediante el Formulario de solicitud de atención del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)		CÓDIGO DEL DOCUMENTO: PR-DDS-001
	N° OFICIO IMAS-GG-0203-2025	VERSIÓN: 1	FECHA DE APROBACIÓN: 15 de marzo del 2025
DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL			PÁGINAS: 13 de 22

VII. DIAGRAMA DE FLUJO

Figura 1. Diagrama de flujo del Procedimiento para la asignación de citas mediante el Formulario de solicitud de atención del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS).



 INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL	Procedimiento para la asignación de citas mediante el Formulario de solicitud de atención del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)	CÓDIGO DEL DOCUMENTO: PR-DDS-001
Nº OFICIO IMAS-GG-0203-2025	VERSIÓN: 1	FECHA DE APROBACIÓN: 15 de marzo del 2025
DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL		PÁGINAS: 14 de 22

VIII. CONTROL DE VERSIONES


No aplica, al ser la primera versión del procedimiento.

IX. DEROGACIONES ASOCIADAS


No aplica.

X. VIGENCIA

El presente procedimiento rige a partir de su aprobación por parte de la Gerencia General mediante el oficio IMAS-GG-0203-2025 de fecha 15 de marzo del 2025, y su publicación en el CIRE.


 INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL	Procedimiento para la asignación de citas mediante el Formulario de solicitud de atención del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)	CÓDIGO DEL DOCUMENTO: PR-DDS-001
N° OFICIO IMAS-GG-0203-2025	VERSIÓN: 1	FECHA DE APROBACIÓN: 15 de marzo del 2025
DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL		PÁGINAS: 15 de 22

XI. ANEXOS


 INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL	Procedimiento para la asignación de citas mediante el Formulario de solicitud de atención del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)		CÓDIGO DEL DOCUMENTO: PR-DDS-001		
			N° OFICIO IMAS-GG-0203-2025		VERSIÓN: 1
DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL			PÁGINAS: 16 de 22		

Anexo 1. Variables para la categorización de Formularios de Solicitud de Atención.

Filtro	Tipo de solicitud	Duplicada	Con Cita	Puente	Vigente	Prioritario	SNRB	Pendiente	Con Beneficio	SNRB Ficha	Tipo
N1.1	Subsidio institucional	NO	NO	NO	n/a	SI	EXTREMA	SI	NO	n/a	
N1.2	Subsidio institucional	NO	NO	NO	n/a	SI	EXTREMA	NO	NO	n/a	
N1.3	Actualización de datos	NO	NO	NO	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	NO	
N1.4	Actualización de datos	NO	NO	NO	NO	SI	EXTREMA	SI	NO	RIS REPIC	
N1.5	Actualización de datos	NO	NO	NO	NO	SI	EXTREMA	NO	NO	RIS REPIC	
N1.6	Actualización de datos	NO	NO	NO	SI	SI	EXTREMA	SI	NO	RIS REPIC	
N1.7	Actualización de datos	NO	NO	NO	SI	SI	EXTREMA	NO	NO	RIS REPIC	
N2.1	Subsidio institucional	NO	NO	NO	n/a	SI	EXTREMA	SI	SI	n/a	
N2.2	Subsidio institucional	NO	NO	NO	n/a	SI	EXTREMA	NO	SI	n/a	
N2.3	Actualización de datos	NO	NO	NO	NO	SI	EXTREMA	SI	SI	RIS REPIC	
N2.4	Actualización de datos	NO	NO	NO	NO	SI	EXTREMA	NO	SI	RIS REPIC	
N2.5	Actualización de datos	NO	NO	NO	SI	SI	EXTREMA	SI	SI	RIS REPIC	
N2.6	Actualización de datos	NO	NO	NO	SI	SI	EXTREMA	NO	SI	RIS REPIC	
N3.1	Subsidio institucional	NO	NO	NO	n/a	SI	BASICA	SI	NO	n/a	
N3.2	Subsidio institucional	NO	NO	NO	n/a	SI	BASICA	NO	NO	n/a	
N3.3	Actualización de datos	NO	NO	NO	NO	SI	BASICA	SI	NO	RIS REPIC	
N3.4	Actualización de datos	NO	NO	NO	NO	SI	BASICA	NO	NO	RIS REPIC	
N3.5	Actualización de datos	NO	NO	NO	SI	SI	BASICA	SI	NO	RIS REPIC	
N3.6	Actualización de datos	NO	NO	NO	SI	SI	BASICA	NO	NO	RIS REPIC	
N4.1	Subsidio institucional	NO	NO	NO	n/a	SI	BASICA	SI	SI	n/a	
N4.2	Subsidio institucional	NO	NO	NO	n/a	SI	BASICA	NO	SI	n/a	
N4.3	Actualización de datos	NO	NO	NO	SI	SI	BASICA	SI	SI	RIS REPIC	

 INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL	Procedimiento para la asignación de citas mediante el Formulario de solicitud de atención del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)				CÓDIGO DEL DOCUMENTO: PR-DDS-001	
	N° OFICIO IMAS-GG-0203-2025		VERSIÓN: 1		FECHA DE APROBACIÓN: 15 de marzo del 2025	
DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL					PÁGINAS: 17 de 22	


Filtro	Tipo de solicitud	Duplicada	Con Cita	Puente	Vigente	Prioritario	SNRB	Pendiente	Con Beneficio	SNRB Ficha	Tipo
N4.4	Actualización de datos	NO	NO	NO	SI	SI	BASICA	NO	SI	RIS REPIC	
N4.5	Actualización de datos	NO	NO	NO	NO	SI	BASICA	SI	SI	RIS REPIC	
N4.6	Actualización de datos	NO	NO	NO	NO	SI	BASICA	NO	SI	RIS REPIC	
N5.1	Subsidio institucional	NO	NO	NO	n/a	SI	NO Disponible y NO identificada	SI	SI	n/a	
N5.2	Subsidio institucional	NO	NO	NO	n/a	SI	NO Disponible y NO identificada	NO	NO	n/a	
N5.3	Actualización de datos	NO	NO	NO	NO	SI	NO Disponible y NO identificada	SI	NO	RIS REPIC	
N5.4	Actualización de datos	NO	NO	NO	NO	SI	NO Disponible y NO identificada	NO	NO	RIS REPIC	
N5.5	Actualización de datos	NO	NO	NO	SI	SI	NO Disponible y NO identificada	SI	NO	RIS REPIC	
N5.6	Actualización de datos	NO	NO	NO	SI	SI	NO Disponible y NO identificada	NO	NO	RIS REPIC	
N6.1	Subsidio institucional	NO	NO	NO	n/a	SI	NO Disponible y NO identificada	SI	NO	n/a	
N6.2	Subsidio institucional	NO	NO	NO	n/a	SI	NO Disponible y NO identificada	NO	SI	n/a	
N6.3	Actualización de datos	NO	NO	NO	NO	SI	NO Disponible y NO identificada	SI	SI	RIS REPIC	
N6.4	Actualización de datos	NO	NO	NO	NO	SI	NO Disponible y NO identificada	NO	SI	RIS REPIC	
N6.5	Actualización de datos	NO	NO	NO	SI	SI	NO Disponible y NO identificada	SI	SI	RIS REPIC	
N6.6	Actualización de datos	NO	NO	NO	SI	SI	NO Disponible y NO identificada	NO	SI	RIS REPIC	
X01.1	Subsidio institucional	SI	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	
X02.1	Subsidio institucional	NO	SI	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	

 INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL	Procedimiento para la asignación de citas mediante el Formulario de solicitud de atención del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)			CÓDIGO DEL DOCUMENTO: PR-DDS-001		
	N° OFICIO IMAS-GG-0203-2025		VERSIÓN: 1		FECHA DE APROBACIÓN: 15 de marzo del 2025	
DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL				PÁGINAS: 18 de 22		


Filtro	Tipo de solicitud	Duplicada	Con Cita	Puente	Vigente	Prioritario	SNRB	Pendiente	Con Beneficio	SNRB Ficha	Tipo
X03.1	Subsidio institucional	NO	NO	SI	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	
X04.1	Subsidio institucional	NO	NO	NO	n/a	NO	VULNERABLES	n/a	n/a	n/a	
X05.1	Subsidio institucional	NO	NO	NO	n/a	NO	NO Pobres	n/a	n/a	n/a	
X06.1	Actualización de datos	NO	SI	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	
X07.1	Actualización de datos	NO	NO	SI	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	
X08.1	Actualización de datos	NO	NO	NO	NO	NO	VULNERABLES	n/a	n/a	RIS REPIC	
X09.1	Actualización de datos	NO	NO	NO	NO	NO	NO POBRES	n/a	n/a	RIS REPIC	
X10.1	Actualización de datos	NO	NO	NO	SI	NO	VULNERABLES	n/a	n/a	RIS REPIC	
X11.1	Actualización de datos	NO	NO	NO	SI	NO	NO POBRES	n/a	n/a	RIS REPIC	
X12.1	Actualización de datos	SI	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	
Z1	Referencia Institucional	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	
Z2	Reclamo sobre su solicitud	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	

Considerar los siguientes criterios para la asignación de la categorización:

- **Tipo de solicitud:** se categoriza según subsidio institucional, actualización de datos, reclamo sobre su solicitud y referencia institucional.
- **Duplicada:** Tarea realizada por Tecnologías de Información en donde se eliminan las solicitudes duplicadas por número de identificación de la persona, solicitud y/o expediente del hogar.
- **Con cita:** indica si cuenta con cita asignada en el sistema correspondiente y período actual.
- **Hogar en Atención Integral (conocida como Hogares Puente):** identifica si están en esta modalidad de atención integral, dado que estas no requieren cita.
- **Vigente:** identifica si la Ficha de Información Social de la persona u hogar se encuentra vigente.
- **Prioritario:** es la categoría que asigna Tecnologías de Información al aplicar los filtros de hogares con registros en SINIRUBE y SIPO en situación de pobreza, formularios no duplicados o aquellos que no forman parte del Modelo de Intervención Institucional en la Modalidad de Intervención de Desarrollo Integral.
- **Línea de Pobreza SINIRUBE:** consigna la calificación emitida por el SINIRUBE al momento de la consulta.
- **Pendiente:** Esta categoría se asigna a las solicitudes ingresadas desde las 00:00 horas del lunes hasta las 23:59 del domingo de cada semana. La categorización la realiza Tecnologías de Información durante la mañana del día siguiente al corte.

 INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL	Procedimiento para la asignación de citas mediante el Formulario de solicitud de atención del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)	CÓDIGO DEL DOCUMENTO: PR-DDS-001
N° OFICIO IMAS-GG-0203-2025	VERSIÓN: 1	FECHA DE APROBACIÓN: 15 de marzo del 2025
DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL		PÁGINAS: 19 de 22


- Con beneficio: Si cuenta con resolución activa de al menos un subsidio institucional.
- SNRB Tipo ficha: identifica el tipo de registro con el que cuenta a nivel de SINIRUBE.

 INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL	Procedimiento para la asignación de citas mediante el Formulario de solicitud de atención del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)	CÓDIGO DEL DOCUMENTO: PR-DDS-001
N° OFICIO IMAS-GG-0203-2025	VERSIÓN: 1	FECHA DE APROBACIÓN: 15 de marzo del 2025
DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL		PÁGINAS: 20 de 22

Anexo 2. Puntaje por agravante.


Agravantes sociales: La sumatoria de los siguientes agravantes de vulnerabilidad, establecen mayor prioridad.

AGRAVANTES DEL HOGAR	PUNTAJE
DISCAPACIDAD	3
ENFERMEDAD TERMINAL	3
ADULTO MAYOR	3
JEFATURA MONOPARENTAL FEMENINA	1
MENOR DE EDAD	1
SIN AGRAVANTES	0

 INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL	Procedimiento para la asignación de citas mediante el Formulario de solicitud de atención del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)		CÓDIGO DEL DOCUMENTO:
			PR-DDS-001
N° OFICIO IMAS-GG-0203-2025	VERSIÓN: 1	FECHA DE APROBACIÓN: 15 de marzo del 2025	
DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL			PÁGINAS: 21 de 22

Anexo 3. Acciones solicitadas al sistema de citas definido, según prioridad y categoría.

Categoría	Acción
N1	SI NO TIENE CITA (EL ID NI EL HOGAR), ASIGNAR CITA PPPS.
N1	
N1	SI NO TIENE CITA (EL ID NI EL HOGAR), CONSULTAR SI REQUIERE PPPS O ACTUALIZACIÓN DE DATOS, Y DAR CITA PPPS O APP FIS, SEGÚN CASO.
N1	
N1	
N1	
N1	
N2	SI NO TIENE CITA (EL ID NI EL HOGAR), ASIGNAR CITA PPPS.
N2	
N2	SI NO TIENE CITA (EL ID NI EL HOGAR), CONSULTAR SI REQUIERE PPPS O ACTUALIZACIÓN DE DATOS, Y DAR CITA PPPS O APP FIS, SEGÚN CASO.
N2	
N2	
N2	
N3	SI NO TIENE CITA (EL ID NI EL HOGAR), ASIGNAR CITA PPPS.
N3	
N3	SI NO TIENE CITA (EL ID NI EL HOGAR), CONSULTAR SI REQUIERE PPPS O ACTUALIZACIÓN DE DATOS, Y DAR CITA PPPS O APP FIS, SEGÚN CASO.
N3	
N3	
N3	
N4	SI NO TIENE CITA (EL ID NI EL HOGAR), ASIGNAR CITA PPPS.
N4	
N4	SI NO TIENE CITA (EL ID NI EL HOGAR), CONSULTAR SI REQUIERE PPPS O ACTUALIZACIÓN DE DATOS, Y DAR CITA PPPS O APP FIS, SEGÚN CASO.
N4	
N4	
N5	SI NO TIENE CITA (EL ID NI EL HOGAR), ASIGNAR CITA PPPS.
N5	
N5	SI NO TIENE CITA (EL ID NI EL HOGAR), CONSULTAR SI REQUIERE PPPS O ACTUALIZACIÓN DE DATOS, Y DAR CITA PPPS O APP FIS, SEGÚN CASO.
N5	
N5	
N5	

 INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL	Procedimiento para la asignación de citas mediante el Formulario de solicitud de atención del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)	CÓDIGO DEL DOCUMENTO: PR-DDS-001
N° OFICIO IMAS-GG-0203-2025	VERSIÓN: 1	FECHA DE APROBACIÓN: 15 de marzo del 2025
DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL		PÁGINAS: 22 de 22

Categoría	Acción
N6	SI NO TIENE CITA (EL ID NI EL HOGAR), ASIGNAR CITA PPPS.
N6	
N6	SI NO TIENE CITA (EL ID NI EL HOGAR), CONSULTAR SI REQUIERE PPPS O ACTUALIZACIÓN DE DATOS, Y DAR CITA PPPS O APP FIS, SEGÚN CASO.
N6	
N7	
N7	SI NO TIENE CITA (EL ID NI EL HOGAR), ASIGNAR CITA PPPS.
N7	SI NO TIENE CITA (EL ID NI EL HOGAR), CONSULTAR SI REQUIERE PPPS O ACTUALIZACIÓN DE DATOS, Y DAR CITA PPPS O APP FIS, SEGÚN CASO.
XNO	
XNO	Resoluciones administrativas "NO PRIORITARIO".
XNO	
XNO	
XNO	