



Instituto Mixto de Ayuda Social

Área de Planificación Institucional

**Evaluación Anual de la Gestión Institucional 2017:
Cumplimiento de metas e indicadores del Programa
Protección y Promoción Social en el Plan Operativo
Institucional**

Febrero 2018

Contenido

Lista de Acrónimos _____	ii
Lista de Figuras _____	iii
I. Presentación _____	1
II. Alcance _____	2
III. Justificación de la Evaluación _____	2
IV. Objetivos de la Evaluación _____	2
V. Metodología _____	3
VI. Verificación del Cumplimiento de Metas del Programa Protección y Promoción Social, POI 2017 _____	5
V. Resultados y Hallazgos _____	5
VI. Limitaciones y Lecciones Aprendidas _____	26
VII. Conclusiones y Recomendaciones _____	27
VIII. Fuentes Consultadas _____	29
IX. Anexos _____	30
Anexo 1: Matriz GOR del Programa de Protección y Promoción Social, POI 2017. _____	31

Lista de Acrónimos

ADSPC: Área Desarrollo Socio Productivo y Comunal

ANNA: Agenda Nacional de Niñez y Adolescencia

ASIS: Área de Sistemas de Información Social

CGR: Contraloría General de la República

FIS: Ficha de Información Social

FIDEIMAS: Fideicomiso del Instituto Mixto de Ayuda Social

GOR: Gestión Orientada para Resultados

GpRD: Gestión para Resultados de Desarrollo

IGI: Índice de Gestión Institucional

IMAS: Instituto Mixto de Ayuda Social

MIDEPLAN: Ministerio de Planificación

MTSS: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico

POI: Plan Operativo Institucional

SABEN: Sistema de Atención de Beneficiarios

SACI: Sistema de Atención a la Ciudadanía

SIPO: Sistema de Información Social

SGDS: Subgerencia de Desarrollo Social

PPPS: Programa Protección y Promoción Social

Lista de Figuras

Figura N 1: Nivel de consecución de Metas del Programa Protección y Promoción Social, año 2017 20

Figura N 2: Modificaciones a las Metas del Programa Protección y Promoción Social, año 2017 21

Figura N 3: Modificaciones a la meta de estudiantes en el Programa Erradicación del Trabajo Infantil, Programa Protección y Promoción Social, año 2017 22

Figura N 4: Modificaciones a la meta de Estudiantes con Transferencia Monetaria Condicionada Avancemos, Programa Protección y Promoción Social, año 2017 22

Figura N 5: Diferencias entre ejecución de meta física y presupuestaria, Beneficio Transferencia Monetaria Condicionada Avancemos, Programa Protección y Promoción Social, año 2017 23

Figura N 6: Correspondencia Vertical: Relación entre objetivo/resultados/ indicador/ meta, Programa de Protección y Promoción Social, año 2017. 24

I. Presentación

El presente documento corresponde al informe final de la Evaluación Anual de la Gestión Institucional 2017, específicamente del cumplimiento de metas del Programa Protección y Promoción Social (PPPS), el cual se ejecuta desde la Subgerencia de Desarrollo Social (SGDS); contempla el período de ejecución del año 2017.

La elaboración del mismo responde a los requerimientos del Índice de Gestión Institucional (IGI), de la Contraloría General de la República, que plantea la necesidad de evaluar el quehacer institucional con respecto al cumplimiento de metas, ejecución presupuestaria y los respectivos indicadores incorporados en el Plan Operativo Institucional (POI).

El Programa Protección y Promoción Familiar, según el POI 2017, es considerado un programa medular en el accionar institucional, ya que su implementación se desarrolla a través de una oferta programática que considera acciones, metas y contenido presupuestario. Dirigido a familias en condición de pobreza extrema y básica, tiene como objetivo principal "contribuir con la satisfacción de las necesidades básicas, desarrollo de capacidades y los procesos de movilidad social de las familias, grupos, comunidades y organizaciones...".

Tomando en cuenta lo anterior, Planificación Institucional visualiza como necesario el análisis del cumplimiento de metas para realizar una valoración de la gestión institucional, y de esta manera, determinar el grado de cumplimiento de indicadores definidos.

Los resultados que se presentan en este informe de evaluación, permitirán una retroalimentación de los procesos realizados y el establecimiento de acciones de mejora, mismas que se verán reflejadas en un Plan de Mejora que parte de los resultados del proceso evaluativo.

Este ejercicio evaluativo, que es el segundo de su tipo en el IMAS, se realiza con el objetivo de contribuir a la mejora de la gestión institucional por medio de la valoración del cumplimiento de metas, brindar insumos necesarios y basados en evidencia para la toma de decisiones y, favorecer la transparencia y rendición de cuentas institucional; tanto para población beneficiaria como para la ciudadanía en general.

Dado que el IMAS cuenta con tres programas presupuestarios, Planificación Institucional visualiza la realización de este tipo de evaluaciones en ciclos de tres años, proyectados de la siguiente manera:

Tabla 1: Ciclo de valuación de la gestión institucional IMAS, según programa presupuestario

Programa	Año	Periodo de Evaluación
Protección y Promoción Social	2017	Diciembre 2017- Enero 2018
Empresas Comerciales	2018	Diciembre 2018- Enero 2019
Actividades Centrales	2019	Diciembre 2019- Enero 2020

II. Alcance

El objeto de evaluación es el Programa Protección y Promoción Familiar implementado en el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), considerado como el programa sustantivo en la institución. El período de evaluación comprendido es del 1° de enero al 31 de diciembre del año 2017, por lo que se considera el POI de ese año, y lo correspondiente a sus resultados. Se consideró la ejecución a nivel nacional, ya que se enfatizó en el cumplimiento de metas en correspondencia con lo planteado en el POI.

III. Justificación de la Evaluación

Como parte de las acciones propuestas en el "Plan de Acción para el mejoramiento del Índice de Gestión Institucional (IGI) obtenido en el año 2017", aprobado por la Gerencia General en agosto del presente año, se estableció evaluar el quehacer institucional con respecto al cumplimiento de metas y los respectivos indicadores incorporados en el POI.

El establecimiento de metas expresa un nivel de desempeño deseable por alcanzar en una institución, las mismas al estar vinculadas a indicadores, proveen la base requerida para la planificación estratégica, operativa y presupuestaria. El análisis de su cumplimiento es fundamental para realizar una valoración de la gestión institucional, de esta manera, por medio de la actividad evaluativa se logra determinar el grado de cumplimiento de los objetivos definidos.

Por tanto, los resultados presentados en este informe de la evaluación anual de la gestión institucional del Programa Protección y Promoción Social permitirán una retroalimentación de los procesos realizados y el establecimiento de acciones de mejora.

IV. Objetivos de la Evaluación

Objetivo general:

- Contribuir a la mejora de la gestión institucional por medio de la valoración del cumplimiento de metas e indicadores del Programa Protección y Promoción Social, Plan Operativo Anual 2017

En esta línea, la realización de este ejercicio evaluativo responde a los siguientes objetivos específicos:

- Determinar si el programa de Protección y Promoción Social está logrando el nivel deseado de cumplimiento de metas e indicadores.
- Brindar insumos necesarios y basados en evidencia para la toma de decisiones de la Dirección Superior con respecto al programa en cuestión, a través del Plan de Mejora establecido.

- Favorecer la transparencia y rendición de cuentas institucional, tanto para población beneficiaria del IMAS como para la ciudadanía en general, al brindar informes sobre su gestión y cumplimiento de metas.

V. Metodología

La presente evaluación corresponde a una **evaluación de proceso**, ya que se realiza de forma paralela con la implementación del Programa Protección y Promoción Familiar. Así mismo, es una evaluación interna ya que es realizada por el Área de Planificación Institucional del IMAS, institución que implementa el programa citado.

Además, es una **evaluación formativa** principalmente, puesto que pretende contribuir a la mejora de la gestión institucional, así como a establecer medidas correctivas en los procesos institucionales; no obstante, tiene un componente **sumativo** al comprobar si se han alcanzado las metas propuestas.

Las interrogantes según criterio de evaluación, que guiaron el proceso evaluativo fueron:

Tabla 2: Criterios de la Evaluación de Cumplimiento de Metas del Programa Protección y Promoción Social, 2017

Criterio	Interrogante
Eficacia ¹ : entendida como la medida en que se logró el cumplimiento de las metas planteadas en la intervención.	¿En qué medida se han cumplido las metas institucionales establecidas en el POI 2017?
Coherencia ² : entendida como la correspondencia entre objetivo, resultado, indicador, unidad de medida del indicador y beneficiario final.	¿Existe correspondencia entre objetivo, resultado, indicador, unidad de medida del indicador y beneficiario final?

La técnica utilizada para la recolección de la información corresponde a la **Revisión Documental**, cuyo propósito es indagar en documentos provenientes de diferentes fuentes, contenido e información, que permiten realizar el análisis correspondiente. Las principales fuentes de información fueron:

- a. Plan Operativo Institucional 2017, aprobado por Consejo Directivo mediante el acuerdo CD N° 445-09-2016, consignado en el Acta N° 53-09-2016, de la sesión celebrada el día 26 de setiembre del 2016.

¹ Concepto tomado del Manual de evaluación para intervenciones públicas elaborado por MIDEPLAN en el año 2017.

² López Quiroz, Mauricio Iván. Criterios de coherencia y pertinencia para la evaluación inicial de planes y programas de pregrado: una propuesta teórico-metodológica. Revista de Estudios y Experiencias en Educación, vol. 10, núm. 19, enero-julio, 2011, pp. 49-71. Universidad Católica de la Santísima Concepción, Concepción, Chile.

- b. Informe del Programa de Protección y Promoción Social, Año 2017 (del 01 de enero al 31 de diciembre), elaborado por el Proceso de Sistemas de Información Social de la Subgerencia de Desarrollo Social.
- c. Bases de datos sobre ejecución de metas físicas y presupuestarias del año 2017, generadas por el Área de Sistemas de Información Social, de la Subgerencia de Desarrollo Social.
- d. Informe de Cumplimiento de Metas y Ejecución Presupuestaria del 01 de enero al 31 de diciembre del 2017, elaborado por la Unidad de Planificación Institucional y presentado ante la Contraloría General de la República.
- e. Informe de cumplimiento de metas del IMAS en la Agenda Nacional de Niñez y Adolescencia, 2017.
- f. Oficios y documentos varios sobre modificaciones presupuestarias y presupuestos extraordinarios del año 2017.
- g. Informe de Ejecución de Inversión Social 2017.

Para la determinación de los niveles de cumplimiento de metas, se utilizó la herramienta de "semáforo", en la cual se le asigna un color a distintos rangos porcentuales de consecución, según se muestra a continuación:

Tabla 3: Clasificación para metas del Programa Protección y Promoción Social del IMAS, 2017.

Nivel de Cumplimiento	Rangos porcentuales
Cumplida	Cuando el resultado anual obtenido es mayor al 90%
Parcialmente cumplida	Cuando el resultado anual obtenido es mayor al 50% y menor o igual al 89,9%.
No cumplida	Cuando el resultado anual obtenido es menor o igual a 49,9%.

Fuente: elaboración propia.

VI. Verificación del Cumplimiento de Metas del Programa Protección y Promoción Social, POI 2017

Objetivo-Resultados	Indicador	Meta Inicial	Meta Ajustada	Presupuesto inicial	Presupuesto Ajustado	Ejecución meta		Ejecución Presupuesto	
						Absoluto	Relativo	Absoluto	Relativo
Objetivo General 1: Facilitar a personas y familias en condiciones de pobreza extrema y pobreza, una oferta programática articulada e integrada, en coadyuvancia con sujetos públicos y privados, para contribuir con la protección y promoción social.	Número de transferencias monetarias giradas a familias.	94585							
	Número de transferencias monetarias giradas a personas.	218319							
	Número de Organizaciones con transferencias	72							
	Número de Proyectos financiados.	87							
	Porcentaje de Ejecución Presupuestaria del Programa.	90%	NA	ND	₪173,682,941,287.79	NA	NA	₪156,682,414,665.46	90.21%
Objetivo Especifico 1.1: Brindar asistencia económica y acceso a procesos de corresponsabilidad social, para satisfacer las	Número de familias con necesidades básicas satisfechas.	93904							
	Número de personas con necesidades básicas satisfechas.	26902							

necesidades básicas y mejorar la calidad de vida de las personas y familias.	Número de familias con un convertidor (cambio tecnológico).	30000	NA	€650,000,000.00	Meta eliminada del POI en Modificación 4, CD-538-11-2017				
	Porcentaje de familias que tienen personas con discapacidad con transferencia monetaria girada-indicador PND-	20%	NA	ND	NA	26%	130.00%	NA	NA
	Porcentaje de familias con jefatura de mujeres con transferencia monetaria girada – indicador PND-	30%	NA	ND	NA	73.64%	245.47%	NA	NA
Resultado 1.1.1: Atención de necesidades básicas insatisfechas que contribuyen a la protección social y el desarrollo de procesos de corresponsabilidad de las familias o personas. Incluye además, las personas en situación de calle.	Número de familias PND.	25000	ND	€49,334,901,855.00	€50,802,999,983.49	25753	103.01%	€41,346,848,131.00	81.39%
	Número de familias Puente.	27300	ND			47603	174.37%		
	Número de familias Demanda.	40209	ND			46593	115.88%		
	Número de personas en situación de calle	2847	ND			10	0.35%		

Resultado 1.1.2: Atención de las necesidades básicas insatisfechas de personas con discapacidad estudiantes entre los 18 y 25 años, o familias con personas en condición de discapacidad. (Inciso H).	Número de familias que tienen personas con discapacidad.	1836	1769	€1,566,367,075.00	€1,543,553,057.00	2051	115.94%	€1,428,812,610.00	92.57%
Resultado 1.1.3: Atención de las necesidades básicas de subsistencia y educación continua, de personas jóvenes que egresan de las Alternativas operadas o supervisadas por el Sistema Nacional de Protección Especial del PANI, en razón de haber alcanzado su mayoría de edad y personas jóvenes en condición de discapacidad, entre los 18 a 25 años de edad.	Número de personas jóvenes.	1499	1660	€2,666,367,075.00	€3,094,097,747.34	65	3.92%	€81,672,000.00	2.64%

(Inciso K).									
Resultado 1.1.4: Atención a la niñez en la primera y la segunda infancia; para que asistan a las alternativas de cuidado.	Número niños y niñas de 0 a 12 años.	24748	20316	Ø24,621,873,200.00	Ø21,192,076,669.00	25305	124.56%	Ø28,636,018,473.00	135.13%

Resultado 1.1.5: Atención a personas en situación de abandono que presentan factores de riesgo asociados a la dependencia o necesidad de asistencia, temporal o permanente.	Número de personas en situación de abandono.	33	0	€114,357,760.00	Meta eliminada del POI en Modificación 4, CD-538-11-2017				
Resultado 1.1.6: Acceso a las familias a la "sociedad de la información y el conocimiento", que promuevan su bienestar socioeconómico, mediante el despliegue de la TDT libre y gratuita".	Número de familias con un convertidor (cambio tecnológico).	30000	0	€650,000,000.00	Meta eliminada del POI en Modificación 4, CD-538-11-2017				
Emergencias	Familias	NA	NA	NA	NA	8766	NA	€3,153,496,600.00	NA
Veda	Personas	NA	NA	NA	NA	1654	NA	€709,775,000.00	NA
Objetivo Especifico 1.2: Coadyuvar en la permanencia de la población estudiantil en el Sistema Educativo	Número de estudiantes.	180740	159906	€61,101,391,720.00	€62,433,554,655.08	183450	114.72%	€57,935,558,500.00	92.80%
	Número de paquetes escolares entregados a Centros Educativos.	140000	140000	€300,000,000.00	€482,338,720.00	139544	99.67%	€217,135,100.00	45.02%

Formal, en la erradicación del trabajo de la persona menor de edad, así como en procesos formativos y de cambio tecnológico, para contribuir a romper los círculos de pobreza .	Número de personas incorporadas en procesos formativos.	6000	9419	€1,425,000,000.00	€2,341,325,071.81	13011	138.14%	€2,274,482,752.00	97.15%
	Número de estudiantes del Programa Erradicación del Trabajo Infantil.	169	324	€123,000,000.00	€233,617,500.00	263	81.17%	€217,597,500.00	93.14%
	Números de familias referidas para Hogares Conectados.	90000	NA	€0.00	NA	119518	132.80%	NA	NA
Resultado 1.2.1: TMC a Personas jóvenes y adolescentes con el fin de que permanezcan en el sistema educativo.	Número de estudiantes.	180740	159906	€61,101,391,720.00	€62,433,554,655.08	183450	114.72%	€57,935,558,500.00	92.80%
	Números de familias referidas para Hogares Conectados.	90000	NA	€0.00	NA	119518	132.80%	NA	NA
	Número de estudiantes en el programa Erradicación del Trabajo Infantil.	169	324	€123,000,000.00	€233,617,500.00	263	81.17%	€217,597,500.00	93.14%
Resultado 1.2.2: Mejora en las condiciones educativas de las personas estudiantes mediante la gestión y la entrega de implementos escolares.	Número de paquetes escolares entregados a Centros Educativos.	140000	NA	€300,000,000.00	€482,338,720.00	139544	99.67%	€217,135,100.00	45.02%
	Porcentaje de presupuesto ejecutado para la entrega de los implementos escolares del 2018.	100%	NA	€1,433,287,580.00	€1,940,808,600.00	NA	42.27%	€820,426,130.00	42.27%

Resultado 1.2.3: Promover habilidades destrezas y liderazgos en la personas con necesidades educativas y formativas, para su desarrollo personal y social.	Número de personas en procesos formativos.	6000	9419	€1,425,000,000.00	€2,341,325,071.81	13011	138.14%	€2,274,482,752.00	97.15%
Objetivo específico 1.3: Facilitar procesos de capacitación laboral y empresarial, proyectos socioproductivos, de infraestructura comunal, titulación de tierras y el mejoramiento de las condiciones habitacionales, para promover el desarrollo de las familias y las comunidades.	Número de Organizaciones con proyectos ejecutados.	60	59	€4,905,854,520.00	€3,126,381,285.00	29	49.15%	€2,108,516,891.00	67.44%
	Número de proyectos ejecutados.	65	50			33	66.00%		
	Número de procesos de capacitación y emprendimientos otorgados a personas.	4358	4,805	€2,844,000,000.00	€2,950,000,000.00	6017	125.22%	€3,163,689,147.00	107.24%
	Número de familias indígenas capacitadas laboral y empresarial.	457	NA	€180,000,000.00	NA	467	102.19%	€176,960,000.00	98.31%
	Número de familias con mejoras en condiciones habitacionales y de titulación.	224	245	€310,000,000.00	€655,344,409.00	226	92.24%	€636,266,235.00	97.09%

	Cantidad de personas emprendedoras que exponen en la feria.	150	NA	€30,000,000.00	NA	0	0.00%	€0.00	0.00%
Resultado 1.3.1: Organizaciones con proyectos que facilitan generación de empleo y acceso a Servicios Básicos de las familias y sus territorios.	Número de organizaciones con transferencias en territorios prioritarios.	49	28	€3,988,178,531.00	€2,030,372,614.00	22	78.57%	€1,823,030,717.00	89.79%
	Número de proyectos con transferencias en territorios prioritarios.	53	34			25	73.53%		
	Número de organizaciones con transferencias en territorios no prioritarios.	11	14	€917,675,989.00	€1,096,008,671.00	7	50.00%	€285,486,174.00	26.05%
	Número de proyectos con transferencias en territorios no prioritarios.	12	16			8	50.00%		
Resultado 1.3.2: Familias y personas que participan en procesos para fortalecer capacidades técnicas, productivas o empresariales.	Número de personas en capacitación laboral y empresarial.	2,700	2850	€894,000,000.00	€1,000,000,000.00	4418	155.02%	€926,397,385.00	92.64%
	ADSPC	1,400	1650	€594,000,000.00	€700,000,000.00	2804	169.94%	€659,027,533.00	94.15%
	FIDEIMAS	1,300	NA	€300,000,000.00	NA	1614	124.15%	€267,369,852.00	89.12%
	Número de familias indígenas en capacitación empresarial y laboral.	457	NA	€180,000,000.00	NA	467	102.19%	€176,960,000.00	98.31%

Resultado 1.3.3: Personas con emprendimientos productivos, financiados con recursos reembolsables y no reembolsables.	Número de personas financiadas con recursos reembolsables (Garantías).	158	NA	€300,000,000.00	NA	158	100.00%	€300,000,000.00	100.00%
	Número de personas financiadas con recursos no reembolsables. (Emprendimiento Productivo Individual).	1500	1697	€1,650,000,000.00	€1,978,007,425.00	1441	84.91%	€1,937,291,762.00	97.94%
Resultado 1.3.4: Mejorar las condiciones de vivienda de las familias que así lo requieren.	Número de familias.	90	245	€250,000,000.00	€655,344,409.00	226	92.24%	€636,266,235.00	97.09%
Resultado 1.3.5: Títulos de Propiedad otorgadas a familias, entidades públicas o privadas.	Porcentaje de presupuesto ejecutado (Titulación a terceros).	100%	0	€60,000,000.00	Meta eliminada del POI en Modificación 2, CD-304-07-2017				
Resultado 1.3.6: Promover la generación de actividades productivas para las personas microempresarias.	Cantidad de personas emprendedoras que exponen en la feria.	150	NA	€30,000,000.00	NA	0	0.00%	€0.00	0.00%
Mejoramiento de Vivienda en Emergencias	Familias					82		€162,208,567.00	

Compra de Lote o Vivienda	Familias					2		€3,500,000.00	
Objetivo Especifico 1.4: 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.	Número de organizaciones a financiar que atienden personas en situación de calle.	12	15	€945,943,876.00	€492,568,610.00	13	86.67%	€442,568,610.00	89.85%
	Número de proyectos a financiar que atienden personas en situación de calle.	22	28			25	89.29%		
Resultado 1.4.1: Brindar apoyo económico a las organizaciones de bienestar social que atienden personas en situación de calle, debidamente inscritas y registradas para la implementación de proyectos.	Número de Organizaciones de Bienestar Social que atienden personas en situación de calle en territorios priorizados.	4	6	€342,533,099.00	€113,981,000.00	3	50.00%	€56,750,000.00	49.79%
	Número de proyectos de organizaciones de bienestar social que atienden personas en situación de calle, a financiar en territorios priorizados.	7	8			5	62.50%		

	Número de proyectos de organizaciones de bienestar social que atienden personas en situación de calle, a financiar, en territorios no priorizados.	15	20	∅603,410,777.00	∅378,587,610.00	20	100.00%	∅385,818,610.00	101.91%
	Número de Organizaciones de Bienestar Social que atienden personas en situación de calle, en territorios no prioritarios	8	9			10	111.11%		
Objetivo Especifico 1.5: Fortalecer los Sistemas de Información Social, para la atención, selección y toma de decisiones en el desarrollo y ejecución de programas sociales.	Número de FIS registradas en el SIPO con información vigente	500000	NA	∅0.00	NA	458,811	91.76%	NA	NA
	Número de requerimientos y diseños conceptuales para la configuración y actualización de las versiones SIPO, SABEN y SACI.	42	NA	∅0.00	NA	42	100.00%	NA	NA

	Porcentaje de actualizaciones de versiones con ajustes revisados y actualizados de los sistemas.	100%	NA	€0.00	NA	100%	100.00%	NA	NA
	Porcentaje de manuales y guías actualizadas del SIPO/SABEN/SACI.	100%	NA	€0.00	NA	100%	100.00%	NA	NA
	Número de actualizaciones del Modelo de Puntaje.	1	NA	€0.00	NA	1	100.00%	NA	NA
	Número de personas identificadas con necesidades de capacitación en habilidades tecnológicas.	54156	NA	€0.00	NA	117,654	217%	NA	NA
Resultado: 1.5.1: Coordinar los procesos de asesoramiento y soporte técnico relacionado a la aplicación, revisión, supervisión, digitación y evaluación, registrada en los diferentes módulos del SIPO.	Número de FIS con Fichas de Información Social vigentes.	450000	NA	€0.00	NA	420,188	93.38%	NA	NA
	Número de Fichas de Información Social vigentes, mediante contratación de servicios técnicos profesionales	50000	NA	€0.00	NA	38,623	77.25%	NA	NA
	Número de requerimientos y diseños realizados	15	NA	€0.00	NA	15	100.00%	NA	NA

Resultado 1.5.2: Apoyar la gestión de los procesos administrativos y sociales para la atención de la ciudadanía a través de una plataforma virtual centralizada, remota y telefónica a los efectos de asignar citas, aclarar dudas, se enumeren requisitos y se informe el avance o situación de los casos.	Porcentaje de personas usuarias del sistema, capacitadas para hacer uso adecuado del sistema SACI.	100%	NA	₡0.00	NA	100%	100.00%	NA	NA
	Número de llamadas atendidas a través de la plataforma del SACI.	1200000	NA	₡0.00	NA	1,221,159	101.76%	NA	NA
	Porcentaje de llamadas recibidas por medio de la plataforma, con citas asignada.	40%	NA	₡0.00	NA	51%	127.50%	NA	NA
	Porcentaje de manuales, protocolos e instrumentos revisados y actualizados del SACI.	100%	NA	₡0.00	NA	100%	100.00%	NA	NA
	Número de requerimientos y diseños realizados	5	NA	₡0.00	NA	5	100.00%	NA	NA
	Número de programaciones de citas de ULDS ingresadas en el SACI.	38	NA	₡0.00	NA	37	97.37%	NA	NA

Resultado 1.5.3: 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 institucional y el seguimiento de los programas sociales.	Número de informes elaborados sobre la construcción y revisión de los parámetros para la realización de los procesos automatizados.	20	NA	€0.00	NA	20	100.00%	NA	NA
	Porcentaje de manuales y guías revisadas y actualizadas del SABEN.	100%	NA	€0.00	NA	100%	100.00%	NA	NA
	Porcentaje de solicitudes técnicas atendidas a usuarios institucionales y externos sobre SABEN.	100%	NA	€0.00	NA	100%	100.00%	NA	NA
	Número de requerimientos y diseños realizados	22	NA		NA	22	100.00%	NA	NA
Resultado 1.5.4: Brindar información técnica a partir de las bases de datos de los sistemas, que coadyuven a la toma de decisiones de diversas instancias institucionales.	Número de informes y reportes generados para distintas instancias.	52	NA	€0.00	NA	61	117.31%	NA	NA

V. Resultados y Hallazgos

Criterio 1: Eficacia

El Programa de Protección y Promoción Social se planteo 20 resultados a alcanzar, desglosados en 44 con sus respectivos indicadores, en la matriz de Gestión Orientada para Resultados (GOR) del POI³ 2017. Adicionalmente, en ese año se creó el beneficio de "Mejoramiento de Vivienda en Emergencias", al que, por su naturaleza, no se le formula meta sino que se atiende según necesidad. También se ejecutaron tres beneficios institucionales a los que no se les asignó meta específica, a saber: Atención de Emergencias, Compra de Lote y/o Vivienda y Veda.

De las 44 metas e indicadores señalados, 3 de ellos fueron eliminados en ajustes que se realizaron al POI, según el siguiente detalle:

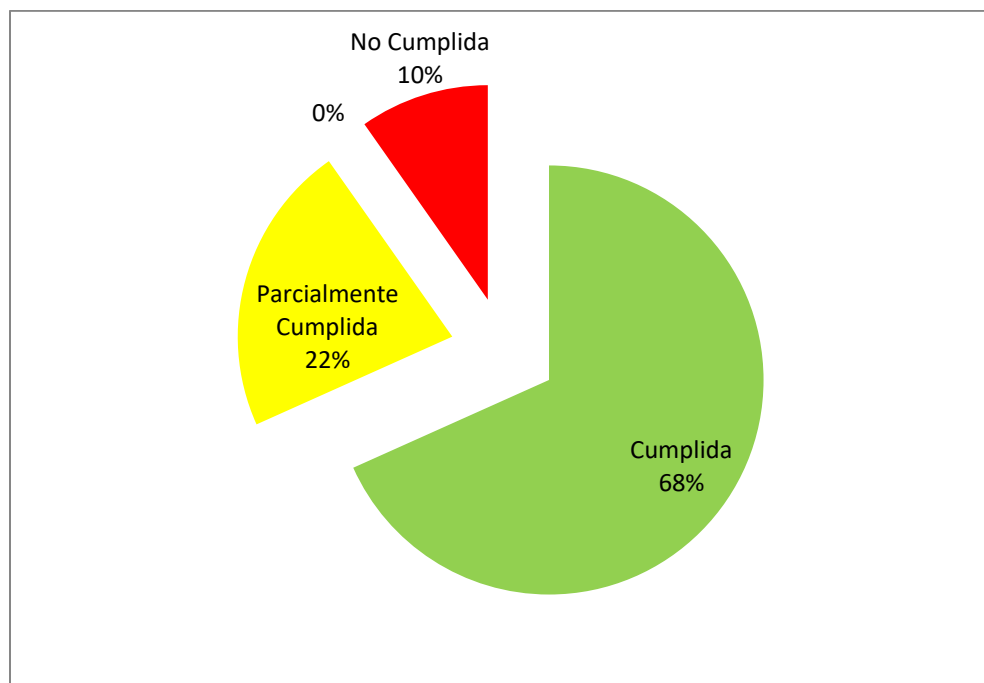
Tabla 4: Metas e Indicadores eliminados del Programa Protección y Promoción Social, POI 2017.

Indicador	Meta Inicial	Meta Ajustada	Presupuesto inicial	Condición
Porcentaje de presupuesto ejecutado (Titulación a terceros).	100%	0	€60,000,000.00	Meta eliminada del POI en Modificación 2, CD-304-07-2017
Número de familias con un convertidor (cambio tecnológico).	30000	0	€650,000,000.00	Meta eliminada del POI en Modificación 4, CD-538-11-2017
Número de personas en situación de abandono.	33	0	€114,357,760.00	Meta eliminada del POI en Modificación 4, CD-538-11-2017

De los 41 metas e indicadores restantes, 28 están en la categoría de cumplidas, 9 con cumplimiento parcial y 4 no cumplidas. Esto se puede observar en el siguiente gráfico.

³ Plan Operativo Institucional 2017, aprobado mediante el acuerdo CD N° 395-09-2015, consignado en el Acta N° 003-E-09-2015, de la sesión celebrada el día 22 de setiembre del 2015.

Figura N 1: Nivel de consecución de Metas del Programa Protección y Promoción Social, año 2017



Fuente: Elaborado por Planificación Institucional con base en datos de SIPO, SABEN y reportes de Áreas Técnicas. Enero 2018.

Con respecto al beneficio para familias en situación de emergencia que requieren satisfacer necesidades básicas, se alcanzó asignar subsidio a 8766 familias. Como se mencionó anteriormente, a este beneficio no se le asigna meta específica en el POI, por cuanto no hay parámetros para definir la cantidad de familias que enfrentarán esa situación en determinado año y el compromiso institucional es disponer los recursos para atender a la mayor cantidad de familias posible, de acuerdo a su capacidad humana, administrativa y presupuestaria. Es pertinente señalar que en el 2017 se enfrentaron consecuencias de la Tormenta Nate y el Huracán Otto (sucedido en 2016).

Para el caso del beneficio destinado a personas afectadas por la veda pesquera, se alcanzó otorgar transferencia monetaria a 1654 personas, para una inversión de \$709,775,000. Este beneficio no contó con indicador ni meta, por lo que no se puede estimar cumplimiento. Sobre este particular es importante señalar la necesidad de que este elemento sea incorporado en próximos planes operativos, tomando en cuenta la línea de base del año anterior y consignándolo con meta y presupuesto específico, en tanto beneficio de la oferta programática institucional.

En el 2017 se creó el beneficio de "Mejoramiento de Vivienda en Emergencias", por medio del cual se alcanzó asignar subsidio a 82 familias, con una ejecución de \$162,208,567.

Otro elemento relevante para la presente valoración, es la cantidad de metas que tienen un sobre cumplimiento superior al 130%. En esta condición se identificaron 4 metas. A

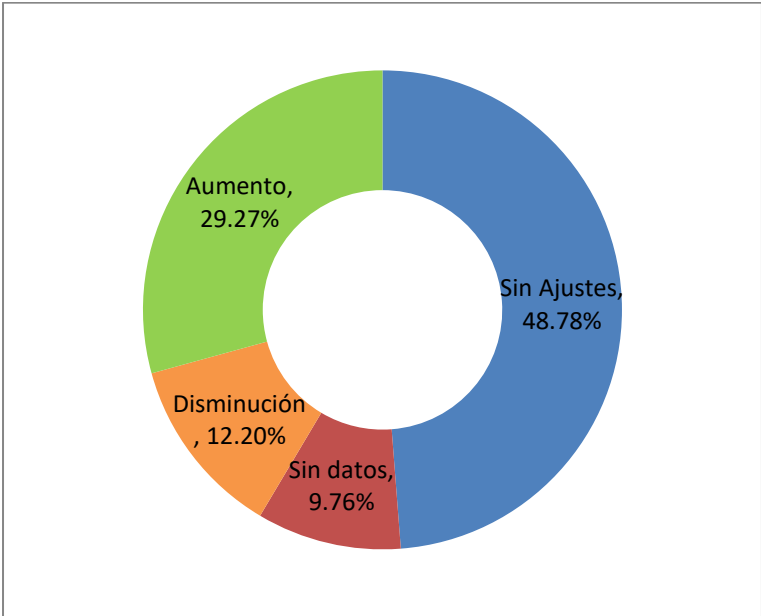
cerca de este elemento, es preciso señalar que una meta con sobre cumplimientos iguales o superiores a 130% muestran debilidades en el proceso de programación, como, por ejemplo, imprecisión de línea de base; o bien, que la programación posee un grado de separación sustancial del proceso de ejecución.

De ahí que corresponde canalizar esfuerzos en mejorar la programación, con información oportuna, veraz y suficiente; pero, además, lograr que la ejecución se efectúe de acuerdo a lo programado. Para avanzar en esta línea, se requiere, entre otros factores, mejorar la determinación de la línea base y realizar la estimación de los montos que se van a otorgar por beneficio, con base en criterios técnicos ampliamente argumentados.

Valorar la eficacia también implica observar el comportamiento de las metas, en cuanto a sus modificaciones, ya sea que aumenten o disminuyan, observar cuantas y cuales se mantienen según la programación original; incluso, verificar si todas son objeto de seguimiento cuando se realizan ajustes presupuestarios. Esto refleja la armonía o no del ejercicio de programación y su articulación con la ejecución.

De las 41 metas del Programa, 20 se mantuvieron sin ajustes, 12 aumentaron, 5 disminuyeron y 4 no tuvieron seguimiento específico en los ajustes porque, aunque en el POI se establecen metas, indicadores y presupuestos específicos, en la ejecución, los recursos a nivel presupuestario se mantienen de manera indisoluble. Además, como se mencionó anteriormente, hubo tres beneficios a los que no se les programó meta (Veda, Emergencias y Compra de Lotes y/o Vivienda). Esto puede observarse en la siguiente figura:

Figura N 2: Modificaciones a las Metas del Programa Protección y Promoción Social, año 2017



Fuente: Elaborado por Planificación Institucional con base en datos de modificaciones y presupuestos extraordinarios de 2017.

Un elemento importante de señalar en materia de modificaciones a las metas programadas es que en algunos casos, el ajuste de la meta se da para aumentarla, sin embargo, el cumplimiento alcanzado está por debajo de la meta ajustada. Por ejemplo:

Figura N 3: Modificaciones a la meta de estudiantes en el Programa Erradicación del Trabajo Infantil, Programa Protección y Promoción Social, año 2017

Indicador	Meta Inicial	Meta Ajustada	Ejecución meta	
			Absoluto	Relativo
Número de estudiantes en el programa Erradicación del Trabajo Infantil.	169	324	263	81.17%

Fuente: Elaborado por Planificación Institucional con base en datos de modificaciones y presupuestos extraordinarios de 2017.

Por otra parte, hay casos en que el ajuste se tramitó para disminuir la meta, pero el cumplimiento supera con creces la meta inicial. Por ejemplo:

Figura N 4: Modificaciones a la meta de Estudiantes con Transferencia Monetaria Condicionada Avancemos, Programa Protección y Promoción Social, año 2017

Indicador	Meta Inicial	Meta Ajustada	Ejecución meta	
			Absoluto	Relativo
Número de estudiantes con TMC Avancemos	180740	159906	183450	114.72%

Fuente: Elaborado por Planificación Institucional con base en datos de modificaciones y presupuestos extraordinarios de 2017.

Tomando en cuenta la ejecución de presupuesto, puede señalarse la brecha entre ejecución de meta física y ejecución de meta presupuestaria en un número importante de metas, en la que la diferencia de ejecución puede ser de hasta 20% o más. Por ejemplo:

Figura N 5: Diferencias entre ejecución de meta física y presupuestaria, Beneficio Transferencia Monetaria Condicionada Avancemos, Programa Protección y Promoción Social, año 2017

Indicador	Meta Inicial	Meta Ajustada	Presupuesto Inicial	Presupuesto Ajustado	Ejecución meta		Presupuesto Ejecutado	
					Absoluto	Relativo	Absoluto	Relativo
Número de estudiantes.	180740	159906	€61,101,391,720.00	€62,433,554,655.08	183450	114.72%	€57,935,558,500.00	92.80%

Fuente: Elaborado por Planificación Institucional con base en datos de modificaciones y presupuestos extraordinarios de 2017.

En resumen, ante la pregunta de ¿En qué medida se han cumplido los indicadores y las metas institucionales establecidas en el POI 2017, para el Programa de Protección y Promoción Social?, la respuesta es que se cumplen en un 68% de los casos, el 22% presenta un cumplimiento parcial, el 10% no se cumplieron.

Sobre el Criterio 2: Coherencia

Conviene iniciar señalando que el IMAS ha adoptado en su sistema de planificación, el enfoque denominado Gestión para Resultados de Desarrollo, más conocido por sus siglas GpRD. Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE):

La gestión orientada a resultados es un enfoque dirigido a lograr cambios importantes en la manera en que operan las organizaciones, mejorando el desempeño en cuanto a los resultados como la orientación central. Proporciona el marco de la gestión y las herramientas para la planificación estratégica, la gestión de riesgos, el monitoreo del desempeño y la evaluación. (OCDE, 2008, pág. 9).

La GpRD tiene como lineamiento central la noción de la causalidad. Al respecto señala la OCDE:

La teoría es que diversos insumos y actividades conducen lógicamente a órdenes mayores de resultados (productos, efectos e impacto). Estos cambios *generalmente se muestran en una “cadena de resultados” o “marco de resultados” que ilustra claramente las relaciones de causa y efecto.* (Ibíd.).

En términos metodológicos, la GpRD hace uso de un modelo lógico, para resumir y contener toda la información de la política, plan, programa y/o proyecto. El modelo se

presenta en una matriz, que aunque no está definido un formato único, puede incluir los siguientes elementos, los cuales deben ser coherentes en términos horizontales y verticales:

Objetivos/Resultados	Insumos	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos/Riesgos
Objetivo 1	↓		→	
Resultado 1.1				
Resultado 1.2				

En el caso del IMAS, se utiliza la denominada Matriz GOR (Gestión Orientada para Resultados). La Matriz GOR del Programa de Promoción y Bienestar Familiar del POI 2017, contenía: un objetivo general, cinco objetivos específicos, vinculados a 20 resultados y estos a su vez, asociados a 41 indicadores y 41 metas (con sus respectivos medios de verificación).

Del análisis de coherencia en la citada matriz GOR, un primer elemento que se pone en evidencia es que existe limitada correspondencia vertical, en el sentido de que los indicadores no son claros, los datos consignados en las metas no refieren explícitamente a beneficios institucionales ni se puedan vincular a rubros presupuestarios específicos; por tanto, a las metas e indicadores condensados en el campo de objetivo general no es posible darles seguimiento ni valorar su nivel de cumplimiento.

Figura N 6: Correspondencia Vertical: Relación entre objetivo/resultados/ indicador/ meta, Programa de Protección y Promoción Social, año 2017.

Objetivo-Resultados	Indicador	Meta Inicial	Meta Ajustada	Presupuesto inicial	Presupuesto Ajustado	Ejecución meta		Ejecución Presupuesto	
						Absoluto	Relativo	Absoluto	Relativo
Objetivo General 1: Facilitar a personas y familias en condiciones de pobreza extrema y pobreza, una oferta programática articulada e integrada, en coadyuvancia con sujetos públicos y privados, para contribuir con la protección y promoción social.	Número de transferencias monetarias giradas a familias.	94585							
	Número de transferencias monetarias giradas a personas.	218319							
	Número de Organizaciones con transferencias	72							
	Número de Proyectos financiados.	87							
	Porcentaje de Ejecución Presupuestaria del Programa.	90%	NA	ND	₡173,682,941,287.79	NA	NA	₡156,682,414,665.46	90.21%

Fuente: Elaborado por Planificación Institucional con base en datos de modificaciones y presupuestos extraordinarios de 2017.

Otros elementos identificados en el presente ejercicio evaluativo que limitan la coherencia horizontal entre objetivo, resultado, indicador, unidad de medida del indicador y persona beneficiaria final, son:

- a. La matriz GOR omite la totalidad de la oferta programática de Protección y Promoción Social, esto al no contemplar:
 - 1. Subsidio a familias en pobreza extrema con acceso a la compra de un lote con servicios o una vivienda
 - 2. Subsidio a personas afectadas por la veda pesquera
- b. En el proceso de creación de beneficios de la oferta programática de Protección y Promoción Social, deben incorporarse todos los elementos que contempla la matriz GOR. Entre ellos destaca la definición del indicador, el cual es indispensable para medir el cumplimiento de la meta.
- c. Se identificaron datos de ejecución distintos con respecto a una misma meta, aunque la fuente de la información fuera una misma unidad ejecutora. Esto se dio por ejemplo en el beneficio "Atención de las necesidades básicas de subsistencia y educación continua, de personas jóvenes que egresan de las Alternativas operadas o supervisadas por el Sistema Nacional de Protección Especial del PANI, en razón de haber alcanzado su mayoría de edad y personas jóvenes en condición de discapacidad, entre los 18 a 25 años de edad", Inciso K.

Se identifico que la diferencia radicaba en los parámetros de solicitud y generación de la información. Para el caso de ese beneficio, la totalidad de personas a las que se les brindó subsidio fueron 184; sin embargo, las que se encuentran en el rango de edad de 18 a 25 años son tan solo 65 personas, para una ejecución presupuestaria de \$81,672,000.

La decisión adoptada por Planificación Institucional fue consignar la ejecución que cumple a cabalidad los parámetros del resultado, indicador y meta planteados en el POI. en este sentido, es pertinente que se verifique que la asignación de los beneficios se ejecute de acuerdo a lo programado y que las personas beneficiarias cumplan con el perfil previamente definido.

En resumen, ante la pregunta de ¿Existe correspondencia entre objetivo, resultado, indicador, unidad de medida del indicador y beneficiario final, establecidas en el POI 2017, para el Programa de Protección y Promoción Social?, la respuesta es que la coherencia entre estos elementos es limitada y tiene una amplia oportunidad de mejora.

VI. Limitaciones y Lecciones Aprendidas

- a. La presente "Evaluación Anual de la Gestión Institucional 2017: Cumplimiento de metas del Programa Protección y Promoción Social en el Plan Operativo Institucional", es el primer ejercicio de esta naturaleza que realiza el actual equipo de profesionales de Planificación Institucional, en este sentido, ha implicado un amplio proceso de aprendizaje sobre la práctica evaluativa. Una ruta llena de aprendizajes técnicos, metodológicos y del quehacer evaluativo, que sin dudas enriquece su labor y de la Institución en general y sienta bases para posteriores procesos de evaluación.
- b. Para el Programa y periodo comprendido en esta evaluación, Planificación Institucional elaboró informes de cumplimiento de metas IMAS reportadas a MIDEPLAN y a la CGR, pero estos informes no fueron comprensivos de la totalidad de metas contenidas en el POI. En esta línea, se observó además que el seguimiento a la ejecución de las metas y de los ajustes que se deben incorporar, como consecuencia de las modificaciones y los presupuestos extraordinarios que se realizan durante el año, requiere de un compromiso y monitoreo mayor por parte de las unidades responsables de su ejecución.
- c. A raíz de lo anterior, no se había generado una porción importante de los datos e informaciones requeridas para el ejercicio evaluativo y se debió recurrir al ASIS y a consultas a algunas de las Áreas Técnicas involucradas, para obtener los requerimientos del estudio. Esto a su vez implicó que se alargara el periodo originalmente previsto para la evaluación.
- d. A partir de este ejercicio, Planificación Institucional advirtió que existe una percepción de la evaluación como un ejercicio que podría tener implicaciones negativas; de ahí que es indispensable llevar a cabo un proceso de sensibilización y capacitación sobre qué es, cuál es la importancia y cuáles son los usos que se debe y pueden dar a los resultados de evaluación, seguimiento y monitoreo en el IMAS. Es preciso que el seguimiento y la evaluación se visualicen como herramientas que promueven y posibilitan la mejora continua, la rendición de cuentas y transparencia institucional.
- e. Una de las principales limitaciones de este ejercicio evaluativo fue que una parte significativa de las metas e indicadores consignados no refieren explícitamente a beneficios institucionales ni se puedan vincular a rubros presupuestarios específicos; por tanto, se dificulta su seguimiento y valorar su nivel de cumplimiento.

VII. Conclusiones y Recomendaciones

A partir de los hallazgos identificados en la evaluación anual de la gestión institucional del año 2017, la cual parte del análisis del cumplimiento de metas incorporadas en el POI 2017, se visualizan oportunidades de mejora en la programación, que implica entre otros elementos importantes, optimizar los contenidos que se consignan en la elaboración de la matriz GOR para que esta refleje coherencia vertical y horizontal. También, establecer fielmente las líneas de base y contar con una definición técnicamente sustentada de los montos promedio que se otorgarán por beneficio.

A partir de esto y de recomendaciones emanadas por entes contralores y fiscalizadores, se considera prioritario que se implemente un proceso de capacitación en metodología de Gestión Orientada para Resultados de Desarrollo, con especial énfasis en la formulación de indicadores, específicamente indicadores de gestión, eficiencia, eficacia y economía; tanto para las personas funcionarias de Planificación Institucional, como para las jefaturas y coordinaciones de Áreas, así como el personal involucrado en la elaboración de los POI y POGI institucionales.

Se recomienda que los indicadores contemplados en la GOR se caractericen por ser específicos y tener una relación clara con la meta, resultado u objetivo; aunado, deben ser relevantes, es decir, solo contemplar aquellos que sean esenciales para medir la meta, resultado u objetivo.

De igual manera, es pertinente que se imparta una capacitación sobre elaboración de Teoría del Programa, misma que busca explicar cómo la intervención resolverá el problema o situación que la origina, muestra por qué el programa hace lo que hace y cómo se llegará a los resultados deseados; es la representación lógica sobre la manera esperada en que los recursos asignados permitirán desarrollar actividades para el cumplimiento de productos, que a su vez, generarán resultados sobre la población objetivo.

La Teoría del Programa no siempre es explícita o ha sido formalmente establecida, lo cual limita la realización de un proceso evaluativo. Por tanto, la formación en el tema potencia la posibilidad de implementar una evaluación que permitiera determinar si los beneficios del Programa, en este caso el de Protección y Promoción Social, han logrado los resultados esperados en la población objetivo.

En paralelo a las mejoras en la programación, es indispensable que la ejecución se realice de acuerdo a lo programado. En este sentido, se comprende que durante el periodo de vigencia del POI, debido al cambio de condiciones y elementos de contexto, se pueden hacer ajustes a los beneficios y las metas, tanto para aumentar como para disminuir. No obstante, los argumentos y justificaciones que se utilicen para solicitar los ajustes y modificaciones a las metas, ya sea aumentar o disminuir, se recomienda un análisis mayor de las implicaciones que estos ajustes conllevan, con el objeto de mejorar su pertinencia y suficiencia. Aunado, el proceso de programación de metas de las diversas unidades y áreas, debe ser un ejercicio que se caracterice por ser

alcanzable y realista, teniendo claridad acerca de los cambios a lograr con base a metas exigentes pero alcanzables.

Por otro lado, debido a inconsistencias detectadas en la información proveniente de fuentes secundarias, se recomienda divulgar a la comunidad institucional la estructura institucional vigente, destacando que el Área de Sistemas de Información Social es la encargada de generar la información a partir de los sistemas SIPO, SABEN; y que Planificación Institucional es la responsable de elaborar los informes de gestión institucional y reportes de seguimiento de metas a entes externos.

En todos los procesos implementados, el monitoreo y seguimiento sistemático son actividades necesarias que permiten evidenciar las limitaciones existentes y promueven a la vez el desarrollo eficiente y eficaz de los programas y beneficios, así como la labor de Planificación Institucional legítima y fortalece el proceso de ejecución y avance en la ruta de afianzar una cultura de monitoreo, seguimiento y evaluación permanente, siendo estos procesos los que brindarán información rigurosa, válida y fiable para orientar la oportuna y efectiva toma de decisiones, así como favorecer la transparencia y rendición de cuentas para con la población objetivo y beneficiaria, con otras instancias de gobierno y con la ciudadanía en general.

A partir de este ejercicio evaluativo, se recomienda realizar al menos una evaluación por año, procurando tener como objeto del ejercicio evaluativo los otros programas de Actividades Centrales y Empresas Comerciales.

VIII. Fuentes Consultadas

- Bases de datos sobre ejecución de metas físicas y presupuestarias del año 2017, generadas por el Proceso de Sistemas de Información Social, de la Subgerencia de Desarrollo Social.
- Informe del Programa de Protección y Promoción Social, Año 2017 (del 01 de enero al 31 de diciembre), elaborado por el Proceso de Sistemas de Información Social de la Subgerencia de Desarrollo Social.
- Informe de Cumplimiento de Metas y Ejecución Presupuestaria del 01 de enero al 31 de diciembre del 2017, elaborado por la Unidad de Planificación Institucional y presentado ante la Contraloría General de la República.
- Informe de cumplimiento de metas del IMAS en la Agenda Nacional de Niñez y Adolescencia, 2017.
- Informe de Ejecución de Inversión Social 2017.
- Oficios y documentos varios sobre modificaciones presupuestarias y presupuestos extraordinarios del año 2017.
- OCDE (2008). Buenas prácticas recientemente identificadas de gestión para resultados de desarrollo. En: <http://www.mfdr.org/Sourcebook.html>, consultado el 30 de noviembre de 2017.

IX. Anexos

Anexo 1: Matriz GOR del Programa de Protección y Promoción Social, POI 2017.

Objetivo-Resultados	Indicador	Línea Base (2015)	Meta	Medios de Verificación
Objetivo General 1: Facilitar a personas y familias en condiciones de pobreza extrema y pobreza, una oferta programática articulada e integrada, en coadyuvancia con sujetos públicos y privados, para contribuir con la protección y promoción social.	Número de transferencias monetarias giradas a familias.	95.602	94.585	Informes Mensuales / Trimestrales y Presupuestarios
	Número de transferencias monetarias giradas a personas.	199.866	218.319	Informes Mensuales / Trimestrales y Presupuestarios
	Número de Organizaciones con transferencias	26	72	Informes Mensuales / Trimestrales y Presupuestarios
	Número de Proyectos financiados.	37	87	Informes Mensuales / Trimestrales y Presupuestarios
	Porcentaje de Ejecución Presupuestaria del Programa.	90%	90%	Informe Presupuestario Anual
Objetivo Especifico 1.1: Brindar asistencia económica y acceso a procesos de corresponsabilidad social, para satisfacer las necesidades básicas y mejorar la calidad de vida de las personas y familias.	Número de familias con necesidades básicas satisfechas.	94.804	93.904	Registros de ejecución SABEN
	Número de personas con necesidades básicas satisfechas.	24.377	26.902	Registros de ejecución SABEN
	Número de familias con un convertidor (cambio tecnológico).	0	30.000	Documento entrega de convertidor firmado por la persona con jefatura de la familia
	Porcentaje de familias que tienen personas con discapacidad con transferencia	N/D	20%	Reportes SABEN

Objetivo-Resultados	Indicador	Línea Base (2015)	Meta	Medios de Verificación
	monetaria girada- indicador PND-			
	Porcentaje de familias con jefatura de mujeres con transferencia monetaria girada – indicador PND-	N/D	30%	Reportes SABEN
Resultado 1.1.1: Atención de necesidades básicas insatisfechas que contribuyen a la protección social y el desarrollo de procesos de corresponsabilidad de las familias o personas. Incluye además, las personas en situación de calle.	Número de familias PND.	25.000	25.000	Reportes SABEN
	Número de familias Puente.	27.334	27.300	Reportes SABEN
	Número de familias Demanda.	41.730	40.209	Reportes SABEN
	Número de personas.	1.889	2.847	Reportes SABEN
Resultado 1.1.2: Atención de las necesidades básicas insatisfechas de personas con discapacidad estudiantes entre los 18 y 25 años, o familias con personas en condición de discapacidad.	Número de familias que tienen personas con discapacidad.	740	1.395	Reportes SABEN
Resultado 1.1.3: Atención de las necesidades básicas de subsistencia y educación continua, de personas jóvenes que egresan de las Alternativas operadas o supervisadas por el Sistema Nacional de Protección Especial del PANI, en razón de haber alcanzado su mayoría de edad y personas jóvenes en condición de discapacidad, entre los 18 a 25 años de edad.	Número de personas jóvenes.	19	1.499	Reportes SABEN.
Resultado 1.1.4: Atención a la niñez en la primera y la segunda infancia; para que asistan a las alternativas de cuidado.	Número niños y niñas de 0 a 12 años.	22.469	22.523	Registros de ejecución SABEN.
Resultado 1.1.5: Atención a personas en situación de abandono que presentan factores de riesgo asociados a la dependencia o necesidad de asistencia, temporal o permanente.	Número de personas en situación de abandono.	0	33	Reportes SABEN/ Convenios
Resultado 1.1.6: Acceso a las familias a la "sociedad de la información y el conocimiento", que promuevan su	Número de familias con un convertidor (cambio	0	30.000	Documento entrega de convertidor firmado por la

Objetivo-Resultados	Indicador	Línea Base (2015)	Meta	Medios de Verificación
bienestar socioeconómico, mediante el despliegue de la TDT libre y gratuita”.	tecnológico).			persona con jefatura de la familia
Objetivo Especifico 1.2: 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 de cambio tecnológico, para contribuir a romper los círculos de pobreza .	Número de estudiantes.	171.203	180.740	Reporte SABEN
	Número de paquetes escolares entregados a Centros Educativos.	140.000	140.000	Listado 2016 reportado por el MEP
	Número de personas incorporadas en procesos formativos.	6	6.000	Reporte SABEN
	Número de estudiantes del Programa Erradicación del Trabajo Infantil.	No aplica	169	
	Números de familias referidas para Hogares Conectados.	0	90.000	Reporte Hogares Conectados
Resultado 1.2.1: TMC a Personas jóvenes y adolescentes con el fin de que permanezcan en el sistema educativo.	Número de estudiantes.	171.203	180.740	Reportes SABEN
	Números de familias referidas para Hogares Conectados.	0	90.000	Reporte Hogares Conectados
	Número de estudiantes en el programa Erradicación del Trabajo Infantil.	No aplica	169	Reporte SABEN
Resultado 1.2.2: Mejora en las condiciones educativas de las personas estudiantes mediante la gestión y la entrega de implementos escolares.	Número de paquetes escolares entregados a Centros Educativos.	140.000	140.000	Listado 2016 reportado por el MEP
	Porcentaje de presupuesto ejecutado para la entrega de los implementos escolares del 2018.	80%	100%	Registro presupuestario
Resultado 1.2.3: Promover habilidades destrezas y liderazgos en la personas con necesidades educativas y	Número de personas en procesos formativos.	5.646	6.000	Reportes Modulo de la Ley 7769

Objetivo-Resultados	Indicador	Línea Base (2015)	Meta	Medios de Verificación
formativas, para su desarrollo personal y social.				
Objetivo específico 1.3: Facilitar procesos de capacitación laboral y empresarial, proyectos socioproductivos, de infraestructura comunal, titulación de tierras y el mejoramiento de las condiciones habitacionales, para promover el desarrollo de las familias y las comunidades.	Número de Organizaciones con proyectos ejecutados.	13	60	Reportes SABEN
	Número de proyectos ejecutados.	13	65	Reportes SABEN
	Número de procesos de capacitación y emprendimientos otorgados a personas.	4.140	4.358	Reportes SABE
	Número de familias indígenas capacitadas laboral y empresarial.	61	457	Reportes SABEN
	Número de familias con mejoras en condiciones habitacionales y de titulación.	737	224	Reportes SABEN
	Cantidad de personas emprendedoras que exponen en la feria.	140	150	Lista de asistencia/ contrato
Resultado 1.3.1: Organizaciones con proyectos que facilitan generación de empleo y acceso a Servicios Básicos de las familias y sus territorios.	Número de organizaciones con transferencias en territorios prioritarios.	13	49	Reportes SABEN
	Número de proyectos con transferencias en territorios prioritarios.	13	53	Reportes SABEN
	Número de organizaciones con transferencias en territorios no prioritarios.	13	11	Reportes SABEN
	Número de proyectos con transferencias en territorios no prioritarios.	13	12	Reportes SABEN

Objetivo-Resultados	Indicador	Línea Base (2015)	Meta	Medios de Verificación
Resultado 1.3.2: Familias y personas que participan en procesos para fortalecer capacidades técnicas, productivas o empresariales.	Número de personas en capacitación laboral y empresarial.	2029	2,700	Reportes SABEN
	Número de familias indígenas en capacitación empresarial y laboral.	61	457	Reportes SABEN
Resultado 1.3.3: Personas con emprendimientos productivos, financiados con recursos reembolsables y no reembolsables.	Número de personas financiadas con recursos reembolsables (Garantías).	500	158	Informe FIDEICOMISO
	Número de personas financiadas con recursos no reembolsables. (Emprendimiento Productivo Individual).	1.611	1.500	Reportes SABEN
Resultado 1.3.4: Mejorar las condiciones de vivienda de las familias que así lo requieren.	Número de familias.	607	90	Reportes SABEN
Resultado 1.3.5: Títulos de Propiedad otorgadas a familias, entidades públicas o privadas.	Porcentaje de presupuesto ejecutado (Titulación a terceros).	N/D	100%	Reportes SABEN
Resultado 1.3.6: Promover la generación de actividades productivas para las personas microempresarias.	Cantidad de personas emprendedoras que exponen en la feria.	160	150	Lista de asistencia/ contrato
Objetivo Especifico 1.4: 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.	Número de organizaciones a financiar que atienden personas en situación de calle.	13	12	Informes de Supervisión y Asesoría -Boletas de Atención al Público
	Número de proyectos a financiar que atienden personas en situación de calle.	24	22	-Certificaciones elaboradas - Informes Mensuales
Objetivo Específico 1.4.1: Brindar apoyo económico a las organizaciones de bienestar social que atienden personas en situación de calle, debidamente inscritas y registradas	Número de Organizaciones de Bienestar Social que atienden personas en situación de calle	3	4	Reportes del SABEN / Informes de Ejecución

Objetivo-Resultados	Indicador	Línea Base (2015)	Meta	Medios de Verificación
para la implementación de proyectos.	en territorios priorizados.			
	Número de Organizaciones de Bienestar Social que atienden personas en situación de calle, en territorios no prioritarios	10	8	Reportes del SABEN / Informes de Ejecución
	Número de proyectos de organizaciones de bienestar social que atienden personas en situación de calle, a financiar en territorios priorizados.	4	7	Reportes del SABEN / Informes de Ejecución
	Número de proyectos de organizaciones de bienestar social que atienden personas en situación de calle, a financiar, en territorios no priorizados.	20	15	Reportes del SABEN / Informes de Ejecución
Objetivo Específico 1.5: Fortalecer los Sistemas de Información Social, para la atención, selección y toma de decisiones en el desarrollo y ejecución de programas sociales.	Número de FIS registradas en el SIPO con información vigente	300.000	500.000	SIPO/SABEN/SACI
	Número de requerimientos y diseños conceptuales para la configuración y actualización de las versiones SIPO, SABEN y SACI.	42	42	SIPO/SABEN/SACI
	Porcentaje de actualizaciones de versiones con ajustes revisados y actualizados de los sistemas.	100%	100%	SIPO/SABEN/SACI
	Porcentaje de manuales y guías actualizadas del SIPO/SABEN/SACI.	100%	100%	SIPO/SABEN/SACI
	Número de actualizaciones del Modelo de Puntaje.	0	1	SIPO

Objetivo-Resultados	Indicador	Línea Base (2015)	Meta	Medios de Verificación
	Número de personas identificadas con necesidades de capacitación en habilidades tecnológicas.	0	54.156	SIPO
Resultado: 1.5.1: Coordinar los procesos de asesoramiento y soporte técnico relacionado a la aplicación, revisión, supervisión, digitación y evaluación, registrada en los diferentes módulos del SIPO.	Número de FIS con Fichas de Información Social vigentes.	300.000	450.000	SIPO
	Número de Fichas de Información Social vigentes, mediante contratación de servicios técnicos profesionales	0	50.000	SIPO
	Número de requerimientos y diseños realizados	15	15	SIPO
Resultado 1.5.2: Apoyar la gestión de los procesos administrativos y sociales para la atención de la ciudadanía a través de una plataforma virtual centralizada, remota y telefónica a los efectos de asignar citas, aclarar dudas, se enumeren requisitos y se informe el avance o situación de los casos.	Porcentaje de personas usuarias del sistema, capacitadas para hacer uso adecuado del sistema SACI.	0	100%	SACI
	Número de llamadas atendidas a través de la plataforma del SACI.	0	1.200.000	
	Porcentaje de llamadas recibidas por medio de la plataforma, con citas asignada.	0	40%	
	Porcentaje de manuales, protocolos e instrumentos revisados y actualizados del SACI.	0	100%	Manual de Capacitación de Agentes, Instrumentos y protocolos
	Número de requerimientos y diseños realizados	5	5	SACI
	Número de programaciones de citas de ULDS ingresadas en el	0	38	SACI

Objetivo-Resultados	Indicador	Línea Base (2015)	Meta	Medios de Verificación
	SACI.			
Resultado 1.5.3: 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 institucional y el seguimiento de los programas sociales.	Número de informes elaborados sobre la construcción y revisión de los parámetros para la realización de los procesos automatizados.	20	20	Parámetros revisados e informes de calidad aprobados
	Porcentaje de manuales y guías revisadas y actualizadas del SABEN.	1	100%	Manual de uso del SABEN y guía de actualización del sistema.
	Porcentaje de solicitudes técnicas atendidas a usuarios institucionales y externos sobre SABEN.	1	100%	Tickets remitidos a TI para análisis
	Número de requerimientos y diseños realizados	22	22	SIPO/SABEN/SACI
Resultado 1.5.4: Brindar información técnica a partir de las bases de datos de los sistemas, que coadyuven a la toma de decisiones de diversas instancias institucionales.	Número de informes y reportes generados para distintas instancias.	52	52	SIPO/SABEN/SACI