



**PLAN INSTITUCIONAL PARA LA SIMPLIFICACION DE  
TRÁMITES DE MEJORA REGULATORIA,  
AÑO 2017**

Octubre 2017

## Tabla de Contenido

I	INTRODUCCIÓN.....	3
II	MARCO LEGAL .....	5
III	DEFINICIONES: .....	6
IV	IDENTIFICACION DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS INSTITUCIONALES.....	9
4.1	ÁREAS TÉCNICAS ASESORAS.....	10
4.1.1	Bienestar Familiar.....	10
4.1.1.1	Objetivos del Área.....	11
4.1.1.2	Perfil de las Personas Beneficiarias.....	11
4.1.1.3	Requisitos .....	12
4.1.2	Desarrollo Socioeducativo.....	12
4.1.2.1	Objetivos del Área.....	13
4.1.2.2	Perfil de las familias beneficiarias.....	13
4.1.2.3	Requisitos .....	14
4.1.3	Desarrollo Socio productivo y Comunal .....	15
4.1.3.1	Objetivos del Área.....	16
4.1.3.2	Requisitos .....	16
4.1.4	Área de Acción Social y Administración de Instituciones. ....	22
4.1.4.1	Objetivos del Área.....	23
4.1.4.2	Perfil de la población AASAI .....	23
4.1.4.3	Requisitos .....	24
4.2	PROCESOS ESTRATÉGICOS TRANSVERSALES .....	25
4.2.1	Estrategia Puente al Desarrollo.....	25
4.2.1.1	Objetivo General .....	26
4.2.1.2	Estrategias .....	26
4.2.1.3	Perfil de las Personas Beneficiarias.....	27
4.2.1.4	Requisitos.....	27
4.2.2	Sistemas de Información e Investigación Social (SIS). ....	28
4.2.2.1	Objetivo General .....	28
4.2.2.2	Objetivos Específicos .....	28
4.2.2.3	Estrategias .....	29
4.3	OTROS SERVICIOS.....	29
V	PRIORIZACIÓN DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS QUE PRESTA LA INSTITUCIÓN.....	30
5.1	Priorización de los trámites o servicios .....	30
VI	PROPUESTA DE MEJORA.....	32
6.1	Análisis de Oportunidades de Mejoras .....	32
6.2	Cronograma de Actividades .....	34
➤	Procesos 2017.....	34
➤	Procesos 2016.....	37
VII	Conclusión .....	39

## I INTRODUCCIÓN

A partir de la Administración Solís Rivera 2014-2018, se incorporan en el Instituto Mixto de Ayuda Social, importantes acciones estratégicas que se constituyen en ajustes necesarios tendientes a facilitar la gestión institucional y especialmente al alcance de un mayor impacto de la inversión social, orientada a la reducción de la pobreza extrema y la pobreza.

Consecuente con lo anterior, el Plan Operativo Institucional 2017 (POI/2017) organiza el conjunto de acciones y recursos necesarios para la consolidación y operación de dichas acciones estratégicas, las cuales se encuentran debidamente alineadas con las prioridades del gobierno plasmadas en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2015-2018, Alberto Cañas Escalante.

Una acción estratégica a la cual se le da continuidad y se consolida en los objetivos y metas plasmadas en el POI 2017, es la estrategia de intervención a las familias, denominada Puente al Desarrollo. Con ella, se busca brindar –con base en una intervención sistemática– una atención que se enfoque en sus necesidades básicas, incorporando a dichas familias en procesos de movilidad social, con la participación de otros actores e instituciones del Estado.

Se destaca la continuidad de atención, durante el 2017, de 27.300 familias incorporadas en la Estrategia Puente al Desarrollo, la atención de 25 mil familias del Plan Nacional de Desarrollo (PND) y más 12 mil personas en situación de calle. Cabe resaltar que se continúan asignando recursos para la atención ordinaria y la atención por demanda, así como la atención de pescadores en períodos de veda y la atención de familias y personas en situaciones de emergencias.

Por su parte en el POI 2017 se incorpora como meta el desarrollo de 87 proyectos (productivos, comunales, de equipamiento o para organizaciones de bienestar social), que responden a la estrategia de priorización en los territorios (Directriz GG-0048-01-2015, que señala que se deberán priorizar aquellos territorios con niveles de desarrollo más bajos y especialmente proyectos que tengan impacto en poblaciones en condiciones de pobreza y pobreza extrema) y las metas plasmadas en el PND.

Asimismo, continuamos en el 2017 con los beneficios institucionales de amplia cobertura, como “Avancemos” y “Cuido y Desarrollo Infantil”; que priorizan familias en extrema pobreza y puntajes 1 y 2, y posteriormente las familias en pobreza y puntajes 1 y 2.

En el marco de la modernización y simplificación de la gestión institucional del IMAS, se presentan importantes acciones programadas para el 2017 y, con su debida asignación de recursos, dentro de las cuales se resaltan las siguientes acciones:

Continúa el proceso de fortalecimiento del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI) para mejorar la calidad en la atención, fortalecer los procesos de información a la población, disminuir las filas en las Unidades Locales del IMAS y liberar tiempos del personal para brindar una atención más proactiva y de campo.

Continúa el proceso de actualización y digitalización de expedientes, que busca generalizar el empleo del expediente electrónico de las familias beneficiarias del IMAS, para facilitar la asignación de benéficos, reducir los riesgos de pérdida de información por deterioros, entre otros factores positivos.

El proceso de formulación del presente Plan Operativo Institucional 2017, tuvo como punto de inicio la Directriz de la Gerencia General GG-826-04-2016, con la cual se define en primer lugar, la estructura organizativa que estaría guiando el proceso y en segundo lugar, las orientaciones generales por las cuales se regiría la formulación del POI 2017.

El proceso fue sumamente participativo, liderado por la Comisión Central, constituida por: la Presidencia Ejecutiva, la Gerencia General, la Subgerencia de Desarrollo Social, la Subgerencia de Soporte Administrativo, la Subgerencia de Gestión de Recursos, la Jefatura del Área de Administración Financiera y la Jefatura del Área de Planificación Institucional.

Por su parte, esta Comisión Central estuvo respaldada por el Equipo Técnico Multidisciplinario, integrado por personas representantes de: la Gerencia General, la Subgerencia de Desarrollo Social, la Subgerencia de Soporte Administrativo, la Subgerencia de Gestión de Recursos, Planificación Institucional, Área Administrativa Financiera; Unidad de Presupuesto, Empresas Comerciales y 3 personas representes de Áreas Regionales.

El trabajo del Equipo Técnico Multidisciplinario, fue apoyado por el trabajo de los equipos que se conformaron en las diferentes unidades institucionales, lográndose de esta forma la participación de prácticamente todas las unidades del IMAS, lo cual queda reflejado en las matrices de Gestión por Resultados de los tres Programas Presupuestarios, en las cuales se establecen objetivo y resultados con sus respectivos indicadores y metas asociados.

A continuación, en cumplimiento a la normativa relacionada con la simplificación de trámites, la mejora regulatoria y la publicidad de los trámites y procedimientos que lleva la Institución, aspectos establecidos tanto en la directriz como en la Ley 8220 y sus reformas, se procede a presentar la Propuesta del Plan de Mejora Regulatoria y Simplificación de trámites para el 2017 del Instituto Mixto de Ayuda Social, que visualiza una revisión general de los requisitos y procedimientos de los beneficios sociales que otorga la institución a nivel nacional.

## II MARCO LEGAL

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

### A. Ley 8220

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

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

### B. Ley 7472

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

### C. Ley 8343

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

### D. Ley 8990

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

### E. Ley 9097

Ley de regulación del derecho de petición.

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

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

Además el artículo 70 de este decreto deroga lo siguiente:

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

#### **G. Ley 4760**

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

#### **H. Ley 7504**

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

#### **I. Ley 7647**

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

#### **J. Decreto N° 26940**

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

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

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

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

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

### **III DEFINICIONES:**

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

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

**Beneficio:** Es el producto específico de un servicio que se aprueba mediante una resolución administrativa, convenio o acuerdo del Consejo Directivo, y se entrega a las personas físicas o jurídicas beneficiarias, debidamente identificadas. Se materializa en acciones de orientación y asesoría, actividades de estudio y capacitación o con la entrega de incentivos o subsidios económicos para: satisfacer necesidades básicas, construir o mejorar la infraestructura, financiamiento de actividades productivas o de otro tipo, que se canalizan mediante servicios institucionales directos o prestados por otra entidad pública. Se entenderá como beneficiario directo a aquella persona, familia, grupo, organización legalmente constituida y debidamente identificada o la comunidad que recibe y se beneficia del subsidio o incentivo; y como beneficiarios indirectos a aquellas personas o familias que sólo se benefician con la transferencia efectuada al beneficiario directo.

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

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

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

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

**Distrito Prioritario:** Territorios específicos a intervenir por la institución, definidos mediante la ponderación de los métodos de medición de pobreza: Línea de Pobreza, Necesidades Básicas Insatisfechas y Pobreza Extrema.

**Ficha de Información Social (FIS):** Es el principal instrumento de recolección de datos socioeconómicos y demográficos de las personas y familias que permite caracterizar, calificar y clasificar a la población en situación de pobreza. Se utiliza para el registro de potenciales beneficiarios en el SIPO, salvo en los casos permitidos en este reglamento.

Podrá ser aplicada de forma completa o simplificada, de acuerdo con el método de medición de pobreza pertinente y a lo establecido en el marco normativo vigente.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

El Programa de Protección y Promoción Social, a cargo de la Subgerencia de Desarrollo Social, se materializa por medio de cuatro Áreas Técnicas Asesoras que son: Bienestar Familiar, Desarrollo Socioeducativo, Desarrollo Socio productivo y Comunal, Administración de Acción Social y Administración de Instituciones de Bienestar Social. Y dos procesos estratégicos transversales: Estrategia Puente al Desarrollo y Sistemas de Información Social.

## 4.1 ÁREAS TÉCNICAS ASESORAS

### 4.1.1 Bienestar Familiar

Esta Área propicia el fortalecimiento de la estructura familiar, por medio de transferencias económicas para la satisfacción de necesidades básicas insatisfechas y servicios específicos a aquellos grupos de población que por su condición de pobreza extrema y pobreza, requieren del aporte temporal del Estado, y de procesos de corresponsabilidad familiar en un sector focalizado de la población; exceptuando lo referente a Emergencias. Además, promueve que las familias tenga acceso a la Televisión Digital (TDT) libre y gratuita, por medio de la entrega de convertidores diseñados para este fin y por una única vez.

Las transferencias económicas se otorgan mediante los procesos de atención de las Áreas Regionales de Desarrollo Social (ARDS), y van acompañadas por procesos o acciones de promoción y orientación individual o familiar, y se incentiva la articulación de las instituciones del Estado, la participación de la familia, y de las organizaciones sociales públicas y privadas.

Se parte de la premisa de los Derechos Humanos, el Derecho a la asistencia social y a la igualdad de oportunidades de la población en condición de pobreza. La oferta es:

#### ➤ **Atención a Familias**

Atención de necesidades básicas insatisfechas, mediante el otorgamiento de trasferencias monetarias que contribuyan a la protección social y a los procesos de corresponsabilidad de las familias o personas. Incluye además, las personas en situación de calle.

#### ➤ **Asignación Familiar Inciso H**

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.

#### ➤ **TMC: Prestación Alimentaria (Inciso K)**

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 Patronato Nacional de la Infancia, en razón de haber alcanzado su mayoría de edad y personas jóvenes en condición de discapacidad, entre los 18 a 25 años de edad.

#### ➤ **Cuido y Desarrollo Infantil**

Se orienta a cubrir el costo de atención de la niñez en la primera y la segunda infancia; para que asistan a las alternativas de cuidado. En tanto sus padres, madres o personas encargadas trabajan, estudian, se capacitan o presentan alguna condición de discapacidad o afectación en la situación de salud.

#### ➤ **Personas en Situación de Abandono**

Transferencia monetaria para la atención de personas en situación de abandono que presentan factores de riesgo asociados a la dependencia o necesidad de asistencia, temporal o permanente; que limitan la realización de actividades de la vida diaria por la falta o la pérdida de autonomía física, psíquica o intelectual.

➤ **VEDA**

Atención a las personas pescadoras y sus ayudantes, en los periodos declarados en veda nacional, por medio de una transferencia monetaria temporal. Las personas deben estar en la lista que acredita INCOPESCA ante el IMAS, según lo estipula el Decreto Ejecutivo N° 36043-MAG-SP-MS.

➤ **Emergencias**

Brinda apoyo a las familias o personas que enfrentan situaciones de emergencia por desastres. Es un beneficio temporal que permite atender necesidades inmediatas, mediante transferencias monetarias.

#### **4.1.1.1 Objetivos del Área.**

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.

#### **4.1.1.2 Perfil de las Personas Beneficiarias**

Familias y personas en condición de pobreza según perfil definido con prioridad en:

- Familias con Mujeres Jefas de Hogar
- Familias con población infantil entre los 0 a 12 años de edad, cuyos padres estudian, se capacitan, trabajan, presentan alguna condición de discapacidad o condición agravante de salud.
- Familias con personas con condiciones de discapacidad.
- Mujeres víctimas de violencia intrafamiliar y de género.
- Personas en protección por ser víctimas o testigos de un delito o proceso judicial.
- Personas con condiciones de discapacidad.
- Jefas de hogar con personas menores de edad.
- Familias con personas adultas mayores.
- Personas adultas mayores.
- Familias indígenas.
- Familias con población infantil indígena.
- Familias afectadas por la veda en proceso de pesca.
- Personas jóvenes egresadas de alternativas operadas o supervisadas por el PANI.
- Personas en situación de calle.
- Personas en situación de abandono.
- Familias afectadas por emergencias.
- Personas en situación de trata, situación de explotación o comercio sexual.
- Personas en conflictos con la ley y sus familiares dependientes.
- Familias que requieren el adaptador para el acceso de la televisión digital.

#### 4.1.1.3 Requisitos

Los requisitos dentro de este beneficio son específicos de acuerdo al motivo o los motivos que de origen la intervención familiar:

- Factura (s) proforma de bienes a adquirir o servicios.
- Constancia de alquiler y fotocopia de la cédula del arrendante (Necesidades Básicas)
- No haber participado en años anteriores de procesos de formación humana.
- Constancia extendida por una tercera persona en la que se diga que el padre, la madre o responsable legal trabaja, estudia, y/o se capacita (Atención y Cuido de Personas menores de Edad)
- Copia de Certificado de Habilitación que otorga el Consejo de Atención Integral (CAI), Ley N° 8017 o en su defecto, copia de la acreditación otorgada por el MEP a la alternativa (Atención de Cuido de personas menores de Edad)

En situaciones excepcionales:

- Dictamen o certificación pertinente u otro documento que el/ la profesional ejecutor/a considere necesario (Salud y/o Necesidades Básicas)

En los casos en que se otorga el beneficio para suplir ayudas técnicas, se deberá de contar con la indicación del Profesional competente, según la especificidad del problema de salud a atender. (Sillas de ruedas, zapatos ortopédicos, lentes, etc.)

En el caso de ayudas técnicas es necesario que conste en el expediente la constancia de la CCSS y del CNREE de que no han recibido recientemente el beneficio y/o que no se encuentran entre los candidatos que a corto plazo lo recibirán.

#### 4.1.2 Desarrollo Socioeducativo

A esta Área le corresponde la coordinación, articulación y ejecución de cinco acciones estratégicas de cobertura nacional que son; facilitar la permanencia de la población estudiantil en el Sistema Educativo Formal, la entrega de implementos escolares, contribuir a la erradicación del trabajo de la persona menor de edad y, fortalecer las capacidades humanas de las personas, el desarrollo de procesos formativos y generación al cambio tecnológico. Dichos procesos se desarrollan con la siguiente oferta:

- **Programa Avancemos:** consiste en una transferencia monetaria condicionada para promover la inserción, el mantenimiento y reinserción de las personas adolescentes en el sistema educativo formal. Además permite la entrega subsidios adicionales a personas estudiantes que cumplan con los parámetros institucionales y que faciliten centros de estudio y recuperación en su mismo centro educativo, especialmente las personas beneficiarias del programa.

- **Personas Trabajadoras Menores de Edad:** Consiste en la atención de familias con personas trabajadoras menores de edad, incorporadas en el Sistema Educativo Formal, que requieren cubrir necesidades básicas y de estudio; para evitar que ejerzan actividades laborales, mediante transferencia monetaria condicionada. Las personas menores trabajadoras deben ser referidas por la Oficina de Erradicación del Trabajo Infantil del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- **Programa de Cuadernos e Implementos Escolares:** dirigido a personas estudiantes del sistema educativo del Programa de Mejoramiento de la calidad de vida en comunidades Urbano Marginales (PROMECUN), indígenas, unidocentes y otros centros de menor desarrollo relativo. Tiene como objetivo reforzar las condiciones necesarias para asegurar la permanencia de las personas estudiantes en el sistema educativo formal y la conclusión de sus estudios.
- **Procesos Formativos:** tiene como fin el promover habilidades destrezas y liderazgos en la personas con necesidades educativas y formativas, para su desarrollo personal y social. Esto incorpora lo establecido en las leyes: 7769 Atención a Mujeres en Condiciones de Pobreza y 7735, de Ley General de Protección a la Madre Adolescente, entre otras.
- **CRdigit@I:** Para la disminución de la brecha digital le corresponde al IMAS la referencia de las familias a FONATEL, para que brinden el servicio de acceso a internet y la computadora, en el marco de la Estrategia Nacional CRdigit@I (Hogares conectados). Esta estrategia gubernamental es de gran importancia nacional, ante la brecha digital que existe y el acceso limitado a los recursos tecnológicos que tienen las personas en situación de pobreza.

#### 4.1.2.1 Objetivos del Área.

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

#### 4.1.2.2 Perfil de las familias beneficiarias

- Familias con personas menores de edad y personas jóvenes, matriculados en el sistema educativo formal, en cualquiera de sus modalidades, que necesiten apoyo económico para reinserirse o mantenerse en el sistema educativo y con acceso a hogares conectados, según perfil establecido.
- Familias con personas estudiantes matriculadas en centros educativos PROMECUM, que residen en territorios indígenas o en otras comunidades.
- Mujeres Jefas de Hogar, con dependientes a cargo.
- Adolescentes madres y en riesgo.
- Mujeres con conflictos de la Ley (77-bis).
- Mujeres privadas de libertad en el Buen Pastor.

- Mujeres transgénero.
- Personas trabajadoras menores de edad.

#### **4.1.2.3 Requisitos**

Los requisitos solicitados para Avancemos son los indicados a continuación:

- Contar con Ficha de Información Social y calificar en condiciones de pobreza según los parámetros instituciones.
- Fotocopia de la cédula de identidad del padre madre o encargado y/o del estudiante si es mayor de edad.
- Fotocopia de un recibo de luz, agua o teléfono.
- Constancia de salario o declaración jurada de ingresos.
- Firmar un contrato con los compromisos o condicionalidades que adquiere la familia.
- Presentar documento de matrícula en el sistema educativo formal de secundaria en cualquiera de sus diferentes modalidades (constancia de matrícula, recibo de pago ó comprobante de matrícula en uno de los Centros Educativos Nacionales, ó listado de personas matriculadas).

Los requisitos solicitados para el Programa de Cuadernos e Implementos Escolares:

- Se beneficia a todos los estudiantes y los Centro Educativos que están en los listados del Ministerio de Educación Pública, matriculados en escuelas PROMECUN; indígenas, unidocentes y de otros centros de menor desarrollo relativo de los Distritos Prioritarios. No será condición necesaria que las familias de los niños y niñas se encuentren incorporadas en el SIPO.

Los requisitos requeridos para los procesos formativos son los siguientes:

- Oferta del costo total del curso.
- Programa de contenido del curso y atestados de los o las instructores(as), o ente que imparte la capacitación o documento de matrícula en el curso o proceso de capacitación
- Ficha de Información Social vigente (FIS) o FIS parcial para familias en situaciones urgentes
- Fotocopia de la cédula vigente del postulante, cédula de residencia y/o carnet de refugiado al día del postulante siempre y cuando este requisito no se encuentre incorporado en el expediente.
- Constancia salarial y/o de pensión o Declaración Jurada de todos los integrantes que poseen ingresos económicos.

### 4.1.3 Desarrollo Socio productivo y Comunal

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

El objetivo de la intervención institucional es mejorar las condiciones de vida, facilitar el acceso a los servicios básicos, así como la promoción de emprendimientos y el desarrollo de capacidades socio productivas y de generación de empleo, de las personas, familias, grupos y organizaciones comunales, y en alianza con organizaciones públicas y privadas.

Además contempla la atención de requerimientos en mejoramiento de vivienda, acceso a lote y lote con vivienda de interés social, titulación de tierras a familias que ocupan terrenos propiedad del IMAS o de terceros y que requieren su título de propiedad, así como el levantamiento de limitaciones a propiedades que están afectadas por la Institución.

Esta Área contempla los siguientes procesos:

- **Infraestructura Comunal y Productiva:** Financiamiento para la construcción de obras de infraestructura, gastos de implementación y equipamiento, mano de obra y pago de gastos directos e indirectos, con el objetivo de suplir o mejorar servicios básicos comunitarios. Además de obras constructivas como complemento a proyectos socioproductivos para las familias y comunidades, por medio de sujetos públicos y privados, con el fin de mejorar los ingresos y el desarrollo socioeconómico y productivo en la región.
- **Proyectos Socio productivos:** Promueve y fortalece proyectos productivos a familias y comunidades por medio de sujetos públicos y privados, para mejorar los ingresos y el desarrollo socioeconómico y productivo en la región, mediante transferencia monetaria. Contempla además, equipamiento y la estrategia denominada Fondos Locales de Solidaridad (para crédito, comercialización o algún otro mecanismo que se establezca).
- **Capacitación:** Se orienta al apoyo de personas que requieren formación técnica y micro empresarial, para facilitar el acceso al empleo, así como el desarrollo o mejora en las condiciones de ejecución de los proyectos de emprendimientos.
- **Capacitación personas indígenas:** Se dirige a personas indígenas que requieren formación técnica y micro empresarial, para facilitar el acceso al empleo, así como el desarrollo o mejora en las condiciones de ejecución de los proyectos de emprendimientos desde una pertinencia intercultural y en concordancia con su cosmovisión.
- **Emprendimientos Productivos Individuales:** Es el financiamiento que se brinda para facilitar la creación, fortalecimiento y comercialización de actividades productivas lícitas de tipo agropecuaria, industrial, producción de bienes y servicios, entre otras; con el fin de mejorar la situación socioeconómica de las personas y familias.
- **Fideicomiso:** Es el medio por el cual se facilita el otorgamiento de garantías para el acceso a recursos financieros reembolsables para iniciar, desarrollar o consolidar una actividad productiva para la generación de ingresos. Adicionalmente se prestan los servicios de apoyo en materia de capacitación, asistencia técnica, seguimiento y el beneficio de diferencial de la tasa de interés a la población objetivo.

- **Mejoramiento de Vivienda:** Apunta al mejoramiento de las condiciones habitacionales y de accesibilidad de las familias con vivienda propia, debidamente registrada, adjudicada por Instituciones públicas y construcción de viviendas indígenas. Cubre el costo de los materiales, la mano de obra y aserrío así como gastos de implementación, por medio de una transferencia monetaria.
- **Compra de lote con servicios y/o vivienda:** Tiene como fin otorgar a las familias una transferencia monetaria, con el fin de adquirir un lote para construir una vivienda de interés social o la compra de un lote con vivienda, así como gastos de implementación para estudios básicos.
- **Titulación:** Refiere a tres componentes: *a. Titulación de terrenos propiedad del IMAS en posesión de familias;* además el traspaso de áreas verdes e infraestructura pública y áreas de facilidades comunales a las municipalidades, es un beneficio sin erogación. *b. Levantamiento de limitaciones,* también un beneficio sin erogación, para que la familia pueda disponer, de la mejor manera, del bien otorgado por la Institución. *c. Titulación a Terceros,* el cual consiste en una transferencia monetaria a familias o personas que requieren cubrir los gastos de procesos de diseño de sitio, confección de planos catastrados y formalización de escrituras de inmuebles que ocupan u obtenidos, que no son propiedad del IMAS, adquiridos mediante donación, herencia, legados particulares y otros.

#### 4.1.3.1 Objetivos del Área.

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.

#### 4.1.3.2 Requisitos

Los requisitos requeridos para obtener Emprendimientos Productivos Individuales, son los siguientes:

- Presentación de formulario completo “Solicitud de financiamiento de Emprendimientos productivos”.
- Presentación de las facturas proforma de los bienes o servicios, cuyo número será determinado por la o el profesional ejecutor en función de aquellos bienes o servicios que se vayan a adquirir.
- Oferta de venta con peritaje (en caso de compras a particulares).
- Comprobante o declaración jurada de experiencia en la actividad (laboral o comercial).
- Copia de Permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud.
- Copia de Patente de funcionamiento de la Municipalidad.
- Informe registral de la propiedad o Contrato de autorización uso de suelo (cuando el terreno es un recurso necesario para la actividad productiva).
- Requisitos de construcción (plan de inversión, permiso municipal, plano o croquis, si la solicitud incluye la construcción de obras.
- Autorización a pago de proveedores.

- Constancia de revisión de base de datos del Registro Público sobre disponibilidad de bienes inmuebles (para el caso de proyectos agropecuarios) emitida por la o el Profesional Ejecutor
- Presentar los documentos que correspondan en cada supuesto definido, que demuestren la experiencia del solicitante.

Los requisitos requeridos para obtener Mejoramiento de Vivienda, son los siguientes:

- Factura (s) proforma por materiales
- Oferta de Mano de obra por un monto no mayor al 60% del monto de los materiales.
- Copia del Plano catastrado o escritura con la ubicación exacta.
- En caso de que no esté inscrita, Certificación de adjudicación del IMAS, IDA, INVU, según corresponda, o bien, Concesión municipal o Autorización del CONAI o la respectiva ADI según corresponda. En dicho informe no deberán constar gravámenes o anotaciones sobre la propiedad que puedan comprometer el destino de los fondos públicos que asigne el IMAS para el proyecto del beneficiario.
- Constancia o documento que demuestre estar al día en el pago o cancelada, en caso de hipotecas inscritas y anotadas.
- Autorización o Permiso municipal de construcción.
- Informes Técnicos del Supervisor de Obras Civiles
- Plano o croquis según el siguiente detalle:
  - Acabados y mejoras, puertas, ventanas, instalación eléctrica, evacuación pluvial, potable, aguas negras, pisos, repellos, divisiones internas, tanque séptico, techos y cubierta, otros a indicar por el supervisor.
  - Ampliaciones de la vivienda como: dormitorios, cuarto de pilas, paredes de concreto y otras obras a indicar por el supervisor
  - Muros de retención de una altura mayor a 1.5 metros, ampliaciones en segunda planta, viviendas indígenas con paredes de madera y otros a indicar por el supervisor.

Los requisitos requeridos para obtener Titulación, son los siguientes:

- Contrato de Adjudicación del lote (siempre y cuando la familia lo tenga)
- Para el trámite de titulación, si el solicitante no tiene documentos probatorios, de más de 10 años, del inmueble que posee, deberá de presentar una declaración jurada autenticada, mediante la cual describa la posesión activa del inmueble. En caso contrario debe establecer, la referencia de la tenencia del inmueble en relación al poseedor inicial. Se exceptúan directamente de este requisito, las familias o personas que sean propuestas directamente por las Gerencias Regionales.
- Cualquier otro requisito dependiendo del caso particular en estudio.

Los requisitos requeridos para obtener Titulación con propiedades, son los siguientes:

- Nota de solicitud del título de propiedad
- Informe registral de la finca madre
- Plano catastrado, el cual debe estar visado por la municipalidad correspondiente, siempre y cuando el lote solicitado no esté segregado de la finca madre
- Constancia de Estado civil y Declaración jurada, en caso de unión de hecho de los solicitantes
- Contrato de Adjudicación del lote (si procede)
- Valor de Tasación del lote, según estimado por metro cuadrado emitido por la Municipalidad correspondiente, o por el Ministerio de Hacienda.
- Avalúo del lote para venta si el caso lo amerita (en caso oneroso).

Los requisitos requeridos para obtener Emprendimientos productivos grupales, son los siguientes:

- El ochenta por ciento de los integrantes del grupo que se beneficiarán directamente con el proyecto propuesto deben cumplir con el requisito de que su puntaje califique, según la Ficha de Información Social (FIS).
- Para Fondos Locales de Solidaridad el 100% los potenciales beneficiarios directos del Fondo deben calificar como población en condición de pobreza y su estudio se hace previo al otorgamiento del crédito, una vez que el Fondo ya esté operando.
- Aportar el formulario completo de "Presentación de Proyectos, firmado por el representante legal, acompañada por una propuesta del proyecto.
- Nota de los profesionales u organizaciones donde se indique que son los responsables técnicos del proyecto (ministerio, municipalidad, instituciones autónomas, programas público o privados, u otro).
- Documento en el que consta el aval de un técnico del sector público o de un perito privado para el precio y calidad de semillas, semovientes o maquinaria de segundo uso que se va a adquirir con los recursos solicitados al IMAS.
- Propuesta de solicitud de capacitación presentada por la organización, necesaria para la ejecución del programa o proyecto propuesto, si se considera necesaria.
- Si la solicitud presentada es para construcción de obras de infraestructura, se debe cumplir también con la normativa establecida para ello en el IMAS.
- Si se trata de un proyecto enmarcado en el cumplimiento de la Ley de Reconversión Productiva, el proyecto debe contar también con el aval del Comité Técnico Regional Agropecuario (COTERE) y del Consejo Sectorial Agropecuario (COSEL).
- Documento emitido por cada una de las entidades participantes donde consten los aportes de contrapartida para la ejecución del proyecto (económico, financiero, en especie, asesorías entre otros).

Los requisitos requeridos de terreno, en caso de infraestructura, son los siguientes:

- Para la ejecución del proyecto a desarrollar, el terreno donde se vaya a construir debe ser propiedad de la organización solicitante, salvo que los representantes legales de dicha organización previamente demuestren, mediante contrato de arrendamiento suscrito con el arrendador, que la organización se encuentra en disposición de utilizar el terreno arrendado durante toda la vida útil estimada del proyecto.

- De ser necesario el uso del terreno, también es necesaria la demostración, mediante documento emitido por autoridad competente, de que el terreno que se utilizará para el desarrollo del proyecto puede ocuparse en ello.

Los requisitos requeridos para solicitudes de más de 4 millones, son los siguientes:

Las solicitudes superiores a los cuatro millones de colones, además de todos los contenidos en la sección anterior, deben cumplir con lo siguiente:

- El Plan de Trabajo y el Presupuesto solicitados en los puntos anteriores deben presentarse en el formato diseñado por la Contraloría General de la República.
- Copia de los estados financieros, firmados por el Contador que los preparó y por el representante legal del sujeto privado, necesariamente acompañados de una certificación emitida por un Contador Público Autorizado, en la cual haga constar que las cifras presentan dichos estados financieros corresponden a las que están contenidas en los registros contables de la entidad. Lo anterior sin perjuicio de que el IMAS solicite estados financieros dictaminados por un Contador Público Autorizado. Ello cuando a juicio del IMAS, de conformidad con su responsabilidad, lo estime pertinente.
- Si la eventual transferencia del órgano o entidad público para el sujeto privado se estima que podría superar los cincuenta millones de colones, el IMAS debe exigir la presentación de estados financieros dictaminados por un Contador Público Autorizado.

Los requisitos requeridos para obtener un FIDEICOMISO, son los siguientes:

- Estudio del IMAS (Ficha FIS).
- Actividad productiva en marcha.
- Calificar como sujeto de crédito del Banco Nacional de Costa Rica.

Los requisitos requeridos para obtener Incentivos por participación en servicios comunales, son los siguientes:

- Carta del solicitante donde se indique el interés de participar o que ya está participando en servicios comunales, debido a que se encuentra desocupado o no cuenta con ocupación fija o permanente.
- Aportar la “Boleta de Información sobre los servicios comunales a desarrollar por la Organización” emitida por una Organización pública o privada que indique que el beneficiario o beneficiaria puede prestar un servicio a la comunidad.
- En el caso de personas interesadas en participar en el programa y que no cuenten con el requisito anterior, es responsabilidad de la o el Profesional Ejecutor informar y orientar a los que sean posibles candidatos de los proyectos que se desarrollen en la comunidad, para que éstos se pongan en contacto con estas organizaciones y cumplan con este requisito.

Los requisitos requeridos para la Autorización para traspaso, donación, hipotecas de terrenos entre otros (Beneficio sin erogación). Los requisitos solicitados para este tipo de beneficio se indican a continuación:

- Solicitud por parte del beneficiario adjudicatario, de la autorización que otorga el Consejo Directivo del IMAS, para efectos de realizar venta, hipoteca, cesión de derecho, traspaso, bono de vivienda, arrendamiento o enajenación de su inmueble a favor de terceros, previa recomendación del Área Regional.
- Proceso para el Levantamiento de Limitaciones impuestos por la Ley 4760 y sus reformas y Ley 7151
- Nota de solicitud del beneficiario para el levantamiento de limitaciones.
- Carta del ente financiero que otorga el beneficio sea bono o crédito, en éste caso con el detalle de todas las condiciones del crédito o hipoteca.
- Nota sobre las condiciones del arriendo (en caso de arrendamiento).
- Opción de compra-venta de la vivienda a favor de la persona que adquirirá la propiedad con limitaciones IMAS.
- Para los casos en que procede la venta del inmueble el beneficiario debe demostrar que posee otro bien a su nombre o de lo contrario en el mismo acto debe de adquirir otro, para ello debe aportar la opción de compra-venta.

Los requisitos requeridos para obtener un Infraestructura Comunal, son los siguientes:

- Todos los proyectos de infraestructura comunal, deberán contar con un estudio social previo, elaborado de manera conjunta comunidad y profesional ejecutor, donde se valore la situación problema desde un punto de vista integral, tomando en cuenta aspectos tales como: lo biopsico-social, cultural, económico, y organizacional; que conllevaría a la planificación de acciones para superar la situación, la intervención requerida para obtener el cambio planificado, estableciendo así una priorización de los proyectos a desarrollar por las comunidades.
- Aportar un profesional afiliado y activo del colegio profesional o ente responsable del diseño e inspección de las obras a construir, mediante oficio de compromiso o copia de contrato de consultoría respectivo.
- Permiso de construcción o aval otorgado por la Municipalidad correspondiente con planos de construcción aprobados (en caso de obras menores y de acuerdo al criterio del supervisor de obras civiles por su baja complejidad, se puede presentar croquis).
- Presupuesto por actividad (materiales, mano de obra, maquinaria y equipo) firmado por el profesional responsable de la supervisión técnica del proyecto.
- Presentar tres o más juegos de facturas proformas, de acuerdo al detalle del presupuesto. En casos debidamente justificados se presentará como mínimo hasta un juego de facturas.
- Acuerdo donde la organización selecciona los proveedores que dan base al establecimiento de costos del proyecto.
- Certificación y detalle de aportes de contrapartidas de otras Instituciones u Organizaciones como complemento de financiamiento del proyecto.
- La organización debe garantizar mediante oficio el aporte de los gastos que no estén cubiertos y sean indispensables para el desarrollo del proyecto o se generen en el desarrollo del mismo. (transporte de materiales, materiales y mano de obra complementaria, obligaciones derivadas de un proceso de contratación, impuestos de construcción, pólizas y otros).

- Propuesta de desembolsos en el plan de inversión.

Los requisitos requeridos para obtener adicionales para la edificación (construcciones nuevas remodelaciones, ampliaciones, reparaciones y conclusiones), son los siguientes:

- Aportar un Profesional o ente responsable del diseño e inspección de las obras a construir.
- Permiso de construcción o aval otorgado por la Municipalidad correspondiente con planos aprobados.
- Que el lote donde se va a construir la edificación, esté a nombre de la organización, salvo situaciones excepcionales a valorar de conformidad con criterio técnico.
- En el caso de remodelaciones se solicitará el aval de un Profesional afín del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos que garanticen la adecuada capacidad estructural del edificio en cuestión.
- Constancia de que estar al día en el pago o cancelada, en caso de hipotecas inscritas y anotadas.
- El Formulario “Infraestructura Comunal” y el “Plan de Inversión”

Los requisitos requeridos adicionales para los Acueductos, Electrificación y Accesos, son los siguientes:

- Oficio con justificación técnica, especificaciones y/o planos del proyecto confeccionados por el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados o ente encargado del servicio.
- En el caso de obras constructivas para acueducto, la organización debe aportar certificación en donde conste que el inmueble se encuentre inscrito a su nombre o de un sujeto de derecho público, cuando no sea propietaria la organización solicitante, de tal forma que se garantice durante la vida útil de la obra, su aprovechamiento pleno por parte de la comunidad.
- El proyecto debe ser presentado por una Asociación Administradora del Acueducto que posea convenio de delegación debidamente firmado con el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados y refrendado por la Contraloría General de la República, en caso de acueductos existentes. En aquellos casos que no cuente con una Asociación Administradora de Acueducto, como en las reservas indígenas, se podrá tramitar el beneficio por medio de la Asociación de Desarrollo Integral.
- En el caso de acueducto, certificación literal donde consten las servidumbres de paso del proyecto, o de terrenos que se usarán para anclajes y tanques. En el caso de milla fronteriza, zonas marítimo-terrestre, reservas indígenas y cualquier otra zona fuera del comercio, la certificación la emite la entidad correspondiente.
- En el caso de acueductos y accesos, aval municipal o del MOPT, según corresponda, para realizar las obras en vía pública.
- En los casos de Electrificación y accesos, el proyecto debe ser presentado por una Asociación de Desarrollo Integral o una Asociación con una naturaleza específica o afín.

Los requisitos requeridos para obtener Infraestructura Comunal, son los siguientes:

- Carta emitida por la Junta donde se indique expresamente el compromiso por parte de la organización de realizar los procedimientos de contratación administrativa observando tanto la legislación vigente. sobre esta materia como en las directrices y lineamientos emanados por la Contraloría General de la República y la Dirección de Infraestructura y Equipamiento Educativo (DIEE).
- Carta emitida por la Junta con el detalle de los aportes, si es el caso, de contrapartida que realizarán otras instituciones y/o la misma organización y donde se señale expresamente que la Junta asume la responsabilidad sobre las obligaciones que se generen a favor de terceros como consecuencia de los procedimientos de contratación administrativa.
- Aportar por parte de la Dirección de Infraestructura y Equipamiento Educativo (DIEE) el aval técnico del proyecto.
- Compromiso de realizar el control y fiscalización técnica sobre el avance de la obra expedido por la Dirección de Infraestructura y Equipamiento Educativo, (DIEE), o por el Departamento de Edificaciones Nacionales del Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT).
- Informe de Identificación del Objeto de Contratación (IOC).

#### **4.1.4 Área de Acción Social y Administración de Instituciones.**

El Área de Acción Social y Administración de Instituciones (AASAI), sirve de vínculo entre el Estado Costarricense y las Organizaciones de Bienestar Social creadas sin fines de lucro, y que se dedican a la atención, cuidado, rehabilitación y protección social de: personas adultas mayores, niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad, personas con adicción a sustancias psicoactivas, personas en situación de calle y otras modalidades de atención psicosocial, prioritariamente en condición de pobreza extrema y pobreza.

Dichas Organizaciones son asociaciones o fundaciones privadas, cuya razón de ser, responde a una necesidad previamente detectada y comprobada mediante estudios y diagnósticos situacionales, según lo que establezca los entes rectores técnicos en cada materia.

Se otorgan los siguientes beneficios institucionales:

- A. Costo de atención:** Corresponde al aporte económico entregado a la organización, a fin de cubrir un porcentaje del costo total de atención de la persona usuaria, para la satisfacción de las necesidades básicas de ésta, en la modalidad de servicio que se le brinda. El aporte económico puede ser utilizado por la organización en los componentes, previamente estimados y contemplados en el programa o proyecto que desarrollan o van a desarrollar, que se indican a continuación:

Sus componentes son:

- Atención de necesidades básicas para la persona usuaria que asiste a los servicios de las Instituciones de Bienestar Social.

- Procesos socioeducativos para la persona usuaria que asiste a las Instituciones de Bienestar Social.
- Capacitación para la producción para la persona usuaria que asiste a los servicios de las Instituciones de Bienestar Social.
- Alquiler de local de las Instituciones de Bienestar Social.
- Transporte.
- Servicios públicos.
- Artículos para botiquín.

**B. Equipamiento básico:** Constituye un subsidio económico para la adquisición de mobiliario, equipo para las IBS a saber:

- Equipo de lavandería y aseo.
- Equipo y mobiliario de cocina.
- Equipo de rehabilitación o equipo médico especializado.
- Equipo y mobiliario de Oficina.
- Equipo educativo y recreativo.
- Equipo y mobiliario de Dormitorio Comedor y Sala.
- Otro mobiliario y equipo.

**C. Infraestructura comunal:** Consiste en el otorgamiento de recursos económicos no reembolsables a Sujetos Privados, con la finalidad de suplir la inexistencia o deficiencias en alguno de los servicios básicos por medio de proyectos constructivos en sus sedes.

#### **4.1.4.1 Objetivos del Área.**

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.

#### **4.1.4.2 Perfil de la población AASAI**

- Población adulta mayor que reciben los servicios en diferentes modalidades: Hogares o Residencias, Centros de Cuidado Diurno, Albergues, Federaciones de IBS y Organizaciones que prestan sus servicios en el Centro o a domicilio.

- Personas menores de edad: que se encuentran recibiendo atención en las siguientes modalidades: Hogares permanentes, transitorios, centros de atención infantil, hogar - escuela, Federaciones de IBS, y otras organizaciones que prestan sus servicios en el campo de la prevención, asesoría y capacitación de la infancia y la juventud.
- Personas adictas a sustancias psicoactivas: en los siguientes ámbitos de atención: Centros de tratamiento para personas adictas a sustancias psicoactivas, Casa media, Organizaciones que laboran en el campo de la prevención de la fármaco dependencia y Federaciones de IBS.
- Personas con condición de discapacidad: atendidas en organizaciones y federaciones de IBS según la Ley 7600.
- Personas en situación de calle: atendidas por organizaciones que brindan servicios de asistencia y promoción social, orientación y referencia a servicios de rehabilitación mediante dispositivos tales como: Carpa, Centros de atención primaria, Centro dormitorio, entre otros.
- Personas con otras problemáticas psicosociales: Organizaciones que brindan servicios de prevención y tratamiento psicosocial en casos de violencia, de cuidados paliativos y fase terminal.

#### **4.1.4.3 Requisitos**

Los requisitos para la inscripción y declaratoria, solicitados se indican a continuación:

- Carta de solicitud de inscripción como entidad de bienestar social, dirigida a la Jefatura del Departamento de Administración de Instituciones y Servicios de Bienestar Social, firmada por el representante legal.
- Documento original y copia del Acta Constitutiva, Estatutos y sus reformas de la Organización. De ser necesario se incorporarán reformas a los estatutos según machote otorgado por AASAI para calificar como Institución de Bienestar Social.
- Plan Estratégico que expresa y orienta el quehacer de la Organización desde el punto de vista operativo, las actividades y las condiciones administrativo-financieras que les permite realizar estas actividades.
- Certificación original y vigente de la personería jurídica que incluya nombres y cargos, vigencia de la Junta Directiva y Fiscalía, extendida por el Registro Público con no más de tres meses de expedida. En el caso de Fundaciones también deben presentar la documentación de inscripción de los Representantes del Poder Ejecutivo y de la Municipalidad ante el Registro Público.
- Los Seis Libros Legales al día y debidamente sellados y autorizados por el Registro de Asociaciones (Libros de Asociados, Junta Directiva, Asambleas, Diario, Mayor, Inventarios y Balances) en el caso de Asociaciones. En el caso de Fundaciones se solicitan los Cuatro Libros Legales al día (Libro de Actas, Diario, Mayor, Inventarios y Balances) y autorizados por la Auditoría interna de la Fundación.
- Documento de habilitación o permiso de funcionamiento por parte del Ministerio de Salud en caso de que la Organización ya esté funcionando.

- Documento de acreditación o autorización de funcionamiento, cuando corresponda según materia específica, por parte de la Institución Rectora: Patronato Nacional de la Infancia (PANI) e Instituto sobre Alcoholismo y Fármaco dependencia (IAFA).

Requisitos Específicos para el Otorgamiento de beneficios de IBS.

- Organización inscrita en el “Registro Nacional de Instituciones de Bienestar Social”
- Formulario o documento de “Presentación del Proyecto”.
- Plan de trabajo para el cumplimiento de los objetivos del programa o proyecto,
- Presupuesto de ingresos y egresos del programa o proyecto.
- Permiso de funcionamiento otorgado por el Ministerio de Salud
- Presentación libros legales de la IBS al día.
- Certificación de que la IBS cumplió con los requisitos anuales (plan de trabajo, presupuesto, evaluación anual, plan de trabajo del año anterior, Registro de beneficiarios, Inventario de activos y liquidación de presupuesto).

## 4.2 PROCESOS ESTRATÉGICOS TRANSVERSALES

### 4.2.1 Estrategia Puente al Desarrollo

La creación de la Estrategia Nacional para la reducción de la pobreza extrema “Puente al Desarrollo” surge en el seno del Plan Nacional de Desarrollo con el propósito de incidir en la reducción de la pobreza extrema y la desigualdad social. Esta estrategia transversa la oferta programática del IMAS en tanto pretende brindar una atención integral, preferente y oportuna a las familias en pobreza extrema desde todas las dimensiones de intervención institucional y para ello comprometer acciones, metas y presupuestos.

Es un proceso de atención multisectorial e interinstitucional capaz de garantizar a las familias el acceso al sistema de protección social, al desarrollo de sus capacidades, al vínculo con el empleo y la empresariedad, a las ventajas de la tecnología, a la vivienda digna y al desarrollo territorial como medios para contribuir con el desarrollo humano e inclusión social.

La Estrategia orienta las acciones sectoriales e institucionales en esta materia, y las vincula con otras estrategias de gobierno como la Estrategia Nacional de Empleo y Producción y el Programa Tejiendo Desarrollo.

Puente al Desarrollo, tiene como principios orientadores para su atención, la equidad, la atención integral de las familias mediante el acompañamiento por medio de las personas cogestoras, la articulación, la corresponsabilidad, la participación y la sostenibilidad.

La atención de estas familias será mediante un proceso ascendente con dos dimensiones:

- **Bienestar para crecer:** que tiene por interés el garantizar la satisfacción de las necesidades básicas, y desde el cual integra un conjunto de acciones y actores, tanto de carácter público como privado. Es el mecanismo para crear una plataforma de servicios de protección social en una atención personalizada, preferente y obligatoria por parte de las instituciones.

- **Oportunidades para el cambio:** representa la gestión de acciones que conducen a la concreción de oportunidades reales a las familias para el cambio en sus condiciones de vida. Se afianza en los esfuerzos nacionales que se han concretado en una institucionalidad consolidada para la atención de las diversas necesidades de la población, según el ciclo de vida y la multidimensionalidad de la pobreza. Se asocia a la empleabilidad, el emprendedurismo, la formación y capacitación, entre otros, hasta alcanzar la independencia económica.

#### **4.2.1.1 Objetivo General**

Facilitar el acceso de las familias en pobreza extrema a la oferta programática interinstitucional por medio de una atención preferente, integral, articulado y de seguimiento a las familias.

#### **4.2.1.2 Estrategias**

- Elegibilidad: Identificación y selección de la población a partir criterios técnicos establecidos en el proceso metodológico de atención, priorizando la atención de familias en pobreza extrema, de comunidades con mayor concentración de pobreza extrema y ubicadas en los Distrito Prioritarios. Este proceso utiliza como herramientas claves los Mapas Sociales, el SIPO y el conocimiento que tienen las Áreas Regionales del IMAS en los territorios.
- El primer grupo de familias de 27. 300 y que forma parte de la estrategia, pasarán en el año 2017 a la fase llamada “sostenibilidad”, que consiste en un proceso de seguimiento que permita consolidar los logros alcanzados y garantizar esa sostenibilidad del proceso. La transición de las familias será escalonada de acuerdo a la fecha de ingreso y del avance de los planes familiares, según lo definido en la estrategia metodológica. Para el año 2017, se llevará a cabo el segundo proceso de elegibilidad con una meta de 27.300 familias, utilizando de igual forma, las herramientas anteriormente descritas.
- Atención a familias y seguimiento lo cual implica una definición conjunta de corresponsabilidades entre las familias y la Institución y/o Instituciones según los planes de intervención elaborados en conjunto con las familias.
- Implementación de mecanismos de intervención integral mediante una oferta programática preferente y articulada asociadas a un plan familiar y a un sistema informático de atención personalizada y de referenciamiento.
- Promoción de la Red de apoyo interinstitucional gubernamental y privada, con participación de organizaciones sociales y empresas privadas como mecanismo para potenciar el acceso a las oportunidades y la movilidad social articuladas al seño del Consejo Presidencial Social.

#### **4.2.1.3 Perfil de las Personas Beneficiarias**

Familias en condición de pobreza extrema grupos 1 y 2 y que residen en Distrito Prioritario. Asimismo, las familias deben cumplir con una o varias de las siguientes características:

- Familias con jefatura femenina y con hijos (as) menores de edad. Se da mayor peso a aquellas familias con dos o más hijos (as) menores de edad.
- Familias con personas en condición de discapacidad. Se da mayor peso a aquellas familias con mayor cantidad de personas con esta condición.
- Familias con adultos mayores a cargo. Se da mayor peso a aquellas familias con mayor cantidad de personas con esta condición.
- Familias con jefatura desempleada.
- Familias indígenas.

Se establece el siguiente orden de prioridad:

- Familias incorporadas en la estrategia y que cumplen con tres o más de las anteriores características.
- Familias incorporadas en la estrategia y que cumplen con dos de las anteriores características.
- Familias incorporadas en la estrategia y que cumplen con una de las anteriores características.

#### **4.2.1.4 Requisitos.**

Familias en condición de pobreza extrema grupos 1 y 2 y que residen en Distrito Prioritario. Asimismo, las familias deben cumplir con una o varias de las siguientes características:

- Familias con jefatura femenina y con hijos (as) menores de edad. Se da mayor peso a aquellas familias con dos o más hijos (as) menores de edad.
- Familias con personas en condición de discapacidad. Se da mayor peso a aquellas familias con mayor cantidad de personas con esta condición.
- Familias con adultos mayores a cargo. Se da mayor peso a aquellas familias con mayor cantidad de personas con esta condición.
- Familias con jefatura desempleada.
- Familias indígenas.

#### **4.2.2 Sistemas de Información e Investigación Social (SIS).**

Por mandato de su Ley de creación, el IMAS debe atender con prioridad a la población que se encuentre en situación de pobreza extrema y pobreza. Para lo cual requiere disponer de sistemas de información social que integren y administren información actualizada, oportuna y viable para formular y ejecutar programas sociales, acordes con las necesidades de la población objetivo y brindar información oportuna y confiable sobre la condición de pobreza de las familias y los beneficiarios(as) de la institución.

El Sistema de Información de la Población Objetivo (SIPO), el Sistema de Atención de Beneficiarios (SABEN) y el Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI) son herramientas fundamentales para responder operativamente a lo que establece la Ley 4760 (Ley de creación del IMAS), así como para actuar conforme a las exigencias actuales respecto a la disminución de la pobreza; orientando la ejecución de los programas sociales hacia los grupos más necesitados.

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

El generar información actualizada, asesorar y brindar soporte técnico a diversas instancias de la institución, permite brindar a la SGDS una respuesta oportuna y ágil aquellas personas que se encuentran en pobreza, vulnerabilidad o riesgo social, mediante la identificación, caracterización, y calificación de familias y personas según su condición de pobreza.

Las acciones ejecutadas por SIS diariamente contribuyen al planeamiento, formulación, administración, ejecución y control de las actividades y acciones que realiza la Subgerencia de Desarrollo Social.

##### **4.2.2.1 Objetivo General**

Fortalecer los Sistemas de Información Social, para la atención, selección y toma de decisiones en el desarrollo y ejecución de programas sociales.

##### **4.2.2.2 Objetivos Específicos**

- Coordinar los procesos de asesoramiento y soporte técnico relacionado a la aplicación, revisión, supervisión, digitación y evaluación, registrada en los diferentes módulos del SIPO.
- Brindar asesoría técnica especializada a diversas instancias de la institución y otras entidades, para el uso y funcionamiento del SABEN como herramienta de otorgamiento de la oferta institucional y el seguimiento de los programas sociales.
- Apoyar la gestión de los procesos administrativos y sociales para la atención de las personas habitantes 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.

- Brindar información técnica a partir de las bases de datos de los sistemas, que coadyuven a la toma de decisiones de diversas instancias institucionales.

#### **4.2.2.3 Estrategias**

- Integrar los Sistemas de Información SIPO, SABEN y SACI como plataformas únicas que le permitan a la institución contar con información oportuna y actualizada para reducir la lucha contra la pobreza.
- Elaboración de información técnica que coadyuva a la toma de decisiones por parte del público interno y externo del IMAS.
- Contar con usuarios que dominen el uso de los sistemas SIPO, SABEN y SACI desde sus diferentes ámbitos de acción, para mejorar la eficiencia y eficacia en la entrega de las transferencias monetarias y la atención de los ciudadanos.

### **4.3 OTROS SERVICIOS**

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

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

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

En este paso de la formulación tomamos en consideración que nuestra institución acaba de actualizar el Reglamento para el Otorgamiento de Beneficios Institucionales y que ha actualizado a su vez el Manual para el Otorgamiento de Beneficios Institucionales. Ambos documentos son la base de la ejecución de la Oferta Programática.

Asimismo, con la finalidad de cumplir con las acciones que no fue posible ejecutar en el 2016, debemos de realizar el proceso de optimización de los Programas Avancemos y Alternativas de Cuido. Para ello, el IMAS viene realizando coordinaciones para mediante contratación poder cubrir tanto los programas mencionados como ampliarlo a toda la oferta programática. Siendo así, se considera que tanto la normativa como los requisitos están actualizados y en proceso de mejora continua. Es por ello, que hemos considerado oportuno, valorar aquellos servicios adicionales que tienen igual importancia pero que no representan una erogación en forma de beneficio.

### 5.1 Priorización de los trámites o servicios

- *Paso 1: Frecuencia de los trámite*

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

El resultado, de mayor a menor demanda: Atención a Familias: SACI, Contraloría de Servicios, Emisión de Constancias, Plataforma de Servicios, Pago de Tributos, Donaciones.

Si bien, en frecuencia los servicios más utilizados son SACI y la Contraloría de Servicios, son servicios que no consideramos, lo anterior, debido a que la Contraloría de Servicios y su funcionamiento está normado y definido en la estructura, además no se conocen quejas de parte de las personas usuarias que reflejen hacer una revisión del servicio que se ofrece. Por otro lado, el SACI al ser un servicio joven, se encuentra en mejora continua, máxime que cuenta con el seguimiento y apoyo de la Dirección Superior.

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

Siguiendo la metodología se analizaron los procesos, a partir de los criterios definidos en la metodología con el fin de seleccionar dos procesos, los cuales formarán parte del Plan de Mejora.

En el cuadro se representan los criterios, en el siguiente orden:

- A. Interrelación Institucional
- B. Grado de Satisfacción de los beneficiarios

- C. Pertinencia
- D. Cobertura
- E. Cumplimiento de los tiempos de resolución

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

Programa	Criterios						Jerarquización
	A	B	C	D	E	Total	
Constancias	5	5	5	5	5	25	Prioridad 1
Tributos	5	1	5	5	5	21	Prioridad 2
Donaciones	4	5	3	1	3	16	Prioridad 3

Por tanto, el servicio de Constancias cuenta con la prioridad 1, Pago de Tributos con prioridad 2. Donaciones por la cobertura y relevancia que tiene es prioridad 3.

La emisión de constancias, es un tema que ha presentado quejas informales de parte de las personas usuarias. Lo anterior, debido a que las instituciones les dan cita y si tramitan la constancia en las Áreas Regionales de Desarrollo Social, a veces no se las entregan inmediatamente, provocando perder la cita asignada. Otra circunstancia que se presenta es que al llegar a Oficinas Centrales, la persona encargada en ese horario no está y se debe de buscar quién la emita. Por último, al no estar normado el proceso, no hay registros o controles de las constancias que se emiten.

Pago de Tributos no representa tanta relevancia en el sentido que no tiene personas beneficiarias directamente y son personas particulares o representantes de cédulas jurídicas que se atienden. Por otro lado, Donaciones tiene un alcance pequeño. Ambos procesos están normados y no se conoce de denuncias de una mala atención o de oportunidades para mejora.

Considerando lo anterior, nos tomamos la tarea de revisar las quejas o las oportunidades de mejora de diferentes documentos presentados a la Dirección Superior o que se comunicara en reuniones y el tema que más destaca es el de la impresión de la resolución cuando se va emitir un beneficio. Esta acción no es considerada propia de la normativa de la Oferta Programática (Reglamento y Manual para el Otorgamiento de Beneficios Institucionales), debido a que dicha instrucción se considera en el "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMISION, CUSTODIA Y ENTREGA DE SUBSIDIOS Y OTROS PAGOS EN LAS ÁREAS REGIONALES DE DESARROLLO SOCIAL" que es del ámbito administrativo.

Si bien dicha acción, no es un servicio, si afecta directamente la atención por el tiempo que requiere su ejecución, ya que se imprime y se debe archivar el documento. Al respecto, se han representado propuestas informales en sendas reuniones para solventar este tema y maximizar el tiempo, entre otros aspectos, de la atención a personas beneficiarias.

La Comisión de Simplificación de Trámites considera que este tema de las resoluciones se puede atender dentro del marco de Mejora Regulatoria, puesto que impacta directamente en la eficiencia y eficacia para dar respuesta oportuna a las personas beneficiarias.

En síntesis, los dos temas a trabajar para el año 2017, será:

- La Emisión de Constancias
- La Resolución impresa

Adicional a lo anterior, la institución tiene el compromiso de atender temas que quedaron en proceso del Plan de Simplificación de Trámites de Mejora Regulatoria 2016, a saber:

- Publicación de la versión actualizada del Manual para el Otorgamiento de Beneficios Institucionales.
- Optimización de los procesos del beneficio Avancemos y el beneficio de Cuido y Desarrollo Infantil. (Alternativas de Cuido en el año 2016).

## **VI PROPUESTA DE MEJORA**

### **6.1 Análisis de Oportunidades de Mejoras**

En el marco de la modernización y la simplificación para facilitar la gestión institucional del IMAS, se presentan importantes acciones programadas para el 2017 y con su debida asignación de recursos, dentro de las cuales se resaltan las siguientes acciones.

- Se continúa fortaleciendo la estrategia de atención con el Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI) con el cual se busca mejorar la calidad en la atención, fortalecer los proceso de información a la población, la disminución de las filas en las Unidades Locales del IMAS y liberar tiempos del personal de las regionales para brindar una atención más proactiva y de campo.

- Avances en el Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado (SINIRUBE), con el cual se busca evitar las duplicidades, generar complementariedades, orientar la inversión social a quienes más lo requieren y evitar las filtraciones.
  
- La continuación y conclusión del proyecto de digitalización de expedientes, con el cual se busca contar al 2017 con el expediente electrónico de las familias beneficiarias del IMAS, fundamental para facilitar la asignación de benéficos, al eliminar pasos o actos que hoy día son formalizados en papel, propiciando su ejecución en forma digital para que sean incluidos en tiempo real al expediente electrónico, reducir los riesgos de pérdida de información por deterioros, entre otros factores positivos.

Por tanto, las oportunidades de mejora, podrán partir de las acciones generales mencionadas que van a favorecer para lograr la simplificación deseada.

En ambos procesos priorizados: Emisión de Constancias e Impresión de la Resolución, se requiere el proceso para simplificar el trámite y normarlo oportunamente, con la finalidad de eliminar, sustituir o proponer acciones que resulten en optimización del tiempo, un mejor servicio y modernización de los mismos, haciendo uso de la tecnología.

Específicamente en la emisión de constancias se requiere generalizar el procedimiento y normar un registro y formato de las mismas.

Sobre la Impresión de la Resolución se buscará utilizar la tecnología para fomentar el registro digital y evitar impresiones de documentos innecesarios que provocan además de tiempo invertido, gasto de recursos innecesarios como es el papel, tinta y electricidad.

A continuación se presenta un cuadro que contiene el objetivo de cada proceso 2017, así como de las actividades en proceso de ejecución del Plan de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria 2016.

## 6.2 Cronograma de Actividades

### ➤ Procesos 2017

Proceso Emisión de Constancias													
Actividades	Responsable	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	setiembre	octubre	noviembre	diciembre
Revisión de normativa existente afín.	Comisión de Simplificación de Trámites												
Taller con personas funcionarias que emiten constancias	Comisión compuesta por 2 Gerentes Regionales, 3 personas de Regionales que emiten la constancia, 3 personas de Oficinas Centrales que emiten constancias. Gerente General Comisión de Simplificación de Trámites												
Elaboración de la propuesta	Subgerente de Desarrollo Social, Gerente General-Oficial de Simplificación Comisión de Simplificación de Trámites												
Validación de la propuesta a todas las Áreas Regionales y las Áreas Técnicas	Subgerente de Desarrollo Social, Gerente General-Oficial de Simplificación Comisión de Simplificación de Trámites												

Elaboración de la Directriz con los lineamientos	Subgerente de Desarrollo Social, Gerente General-Oficial de Simplificación Comisión de Simplificación de Trámites												
Comunicación de la Directriz a toda la Comunidad Institucional	Gerente General-Oficial de Simplificación												

Proceso Impresión de Resolución													
Actividades	Responsable	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	setiembre	octubre	noviembre	diciembre
Nombramiento de la Comisión Temporal para eliminar el requisito de la impresión de la resolución.	Gerente General- Oficial de Simplificación												
Revisión de normativa existente afín.	Representante de la Subgerencia de Soporte Administrativo, Subgerente de Soporte Administrativos, Comisión de Simplificación de Trámites												

Elaboración de la propuesta para eliminar el requisito de la impresión de la resolución.	Representante de la Subgerencia de Soporte Administrativo, Subgerente de Soporte Administrativos, Comisión Temporal												
Modificación en la normativa	Representante de la Subgerencia de Soporte Administrativo, Subgerente de Soporte Administrativos, Comisión Temporal												
Aprobación de la modificación de la normativa	Representante de la Subgerencia de Soporte Administrativo, Subgerente de Soporte Administrativos, Comisión Temporal Consejo Directivo Gerente General- Oficial de Simplificación												
Comunicación de la normativa modificada.	Gerente General- Oficial de Simplificación												

➤ **Procesos 2016**

Proceso													
Optimización del proceso Avancemos y Beneficio de Cuido y Desarrollo Infantil (Alternativas de Cuido Infantil)													
Actividades	Responsable	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	setiembre	octubre	noviembre	diciembre
Mapeo del procesos actuales	Gerente General- Oficial de Simplificación, Subgerente de Desarrollo Social, Coordinadora del Área, Comisión de Simplificación de Trámites												
Análisis de valor de procesos actuales	Gerente General- Oficial de Simplificación, Subgerente de Desarrollo Social, Coordinadora del Área, Comisión de Simplificación de Trámites												
Diseño de procesos optimizados	Gerente General- Oficial de Simplificación, Subgerente de Desarrollo Social, Coordinadora del Área, Comisión de Simplificación de Trámites												

<b>Proceso</b>													
Actualización del Manual Único para prestación de servicios y el otorgamiento de Beneficios del IMAS													
Actividades	Responsable	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	setiembre	octubre	noviembre	diciembre
Proceso de modificación	Gerente General- Oficial de Simplificación, Subgerente de Desarrollo Social, Comisión de modificación del Manual												
Aprobación del Manual Actualizado del Consejo Directivo y Control Previo del MEIC	Consejo Directivo, Gerente General- Oficial de Simplificación, Subgerente de Desarrollo Social, Comisión de modificación del Manual												
Publicación y comunicación	Gerente General- Oficial de Simplificación,												

## **VII Conclusión**

El Instituto Mixto de Ayuda Social se encuentra comprometido con su población objetivo para dar un servicio eficiente y eficaz y por tal razón, implementará las mejoras propuestas en el presente documento.

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

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