



## **Estrategia para el fortalecimiento de la Participación Sostenible de la Población Objetivo en los Procesos de Planificación del IMAS**

Planificación Institucional  
Versión 001  
San José, diciembre 2021



## TABLA DE CONTENIDO

<b>ACRÓNIMOS</b>	<b>4</b>
<b>DEFINICIONES</b>	<b>5</b>
<b>i. PRESENTACIÓN</b>	<b>7</b>
<b>II. NORMATIVA SOBRE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>11</b>
<b>II. 1. Normativa a Nivel Nacional</b>	<b>11</b>
<b>II.1.1. Constitución Política</b>	<b>11</b>
<b>II.1.2. Leyes</b>	<b>11</b>
<b>II.1.3. Reglamentos</b>	<b>12</b>
<b>II.1.4. Decretos</b>	<b>13</b>
<b>II.1.5. Directrices</b>	<b>14</b>
<b>II. 2. Normativa a Nivel Institucional</b>	<b>14</b>
<b>II.2.1. Reglamentos</b>	<b>14</b>
<b>II.2.2. Manuales</b>	<b>14</b>
<b>III. DIAGNÓSTICO SOBRE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>15</b>
<b>III.1. Iniciativas de Participación Ciudadana desde la Dirección Superior</b>	<b>15</b>
<b>III.1.1. Consultas de Reglamentos</b>	<b>15</b>
<b>III.1.2. Lineamientos de Gerencia General para la Rendición de Cuentas</b>	<b>16</b>
<b>III.1.3. Consultas Ciudadanas desde Planificación Institucional</b>	<b>16</b>
<b>III.2. La Contraloría de Servicios como enlace entre ciudadanía y la institucionalidad pública</b>	<b>17</b>
<b>III.3. Participación Ciudadana en Programas Operativos del IMAS</b>	<b>18</b>
<b>III.3.1. Área de Captación de Recursos</b>	<b>18</b>
<b>III.3.2. Programa de Empresas Comerciales</b>	<b>19</b>
<b>III.3.3. Programa de Protección y Promoción Social</b>	<b>20</b>
<b>IV. ÁREAS DE INCIDENCIA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>23</b>
<b>V. BALANCE DE SITUACIÓN</b>	<b>25</b>
<b>VI. PLAN DE ACCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>27</b>
<b>VI.1. Objetivos</b>	<b>27</b>
<b>VI.1.1. Objetivo General</b>	<b>27</b>

<b>VI.1.2. Objetivos Específicos</b>	<b>27</b>
<b>VI.2. Plan de Acción</b>	<b>27</b>
<b>VI.3. Cronograma del Plan de Acción</b>	<b>30</b>
<b>VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA</b>	<b>38</b>
<b>VIII ANEXOS</b>	<b>43</b>
<b>Anexo 1: Acciones y Estrategias de Participación Ciudadana en la ARDS Noreste</b>	<b>44</b>
<b>Anexo 2: Aspectos a Tomar en cuenta en la Elaboración de Guías Metodológicas de Participación Ciudadana del Programa Protección y Promoción Social</b>	<b>53</b>

## **ACRÓNIMOS**

**AII:** Área de Atención Integral Interinstitucional

**AASAI:** Área de Acción Social y Administración de Instituciones

**ABF:** Área de Bienestar Familiar

**ADI:** Asociaciones de Desarrollo Integral

**ADSPC:** Área de Desarrollo Socio-productivo y comunal

**ADSE:** Área de Desarrollo Socioeducativo

**ARDS:** Área Regional de Desarrollo Social

**AASAI:** Área de Acción Social y Administración de Instituciones

**AT:** Unidad de Administración Tributaria

**GG:** Gerencia General

**PEI:** Plan Estratégico Institucional 2019-2022

**PIAI:** Política Institucional para la Atención Integral de la Población en Pobreza y Pobreza Extrema 2020-203

**PO:** Población Objetivo

**POI:** Plan Operativo Institucional

**SGDS:** Subgerencia de Desarrollo Social

**UIPER:** Unidad de Investigación, Planificación y Evaluación Regional

**ULDS:** Unidad Local de Desarrollo Social

## DEFINICIONES

**Participación Ciudadana:** conjunto de medios tendientes a favorecer la incorporación de las y los habitantes y las organizaciones públicas y privadas para la incidencia en las decisiones institucionales y la rendición de cuentas.

**Plan:** conjunto integrado de programas que responden al cumplimiento de objetivos y metas de desarrollo.

**Población Objetivo:** personas, familias, comunidades, y organizaciones públicas y privadas que desarrollan proyectos de interés social y económico, en beneficio de la población en situación de pobreza y el desarrollo de las comunidades.

**Proceso:** secuencia de tareas que se realizan de forma concatenada, es decir de forma seguida una detrás de la otra para alcanzar un objetivo o un fin concreto. En una organización, la suma de muchos procesos tendrá como resultado la entrega de un producto.

**Programa:** Conjunto de proyectos interrelacionados dirigidos al logro de objetivos específicos comunes.

**Plan Operativo Institucional:** acciones que corresponden a la actividad de cada una de las dependencias y entidades de la institución, en pro del cumplimiento de los objetivos, prioridades, proyectos y acciones que, en el ejercicio de las competencias de cada dependencia administrativa, se deban realizar.

**Programa Social:** acciones concretas que se direccionan a contribuir de forma positiva en la calidad y modo de vida de una población.

**Programa Presupuestario:** conjunto de gastos que se considera necesario realizar en el desarrollo de actividades orientadas a la consecución de determinados objetivos preestablecidos que pueden tener por finalidad la producción de bienes y servicios, el cumplimiento de obligaciones específicas o la realización de las demás actividades encomendadas a los centros gestores del gasto.

**Proyecto:** conjunto de las actividades que desarrolla una persona o una entidad para alcanzar un determinado objetivo. Estas actividades se encuentran interrelacionadas y se desarrollan de manera coordinada.

**Sistema de Planificación Institucional:** proceso de formulación y diseño de programas y proyectos, que establece los procedimientos y mecanismos, vinculando los procesos de prospectiva, programación, presupuestación, ejecución y evaluación de políticas, planes y programas en relación con el desarrollo social y lucha contra la pobreza y la pobreza extrema.

**Tarea:** actividad que debe ser completada dentro de un período de tiempo definido y está bajo la responsabilidad de una persona funcionaria, la cual tiene una fecha definida de inicio y finalización.

**Territorio:** El territorio es medio para la construcción social y la defensa de derechos. Derechos que cientos de comunidades y organizaciones construyen y disputan cotidianamente a través de prácticas, proyectos y propuestas de políticas que, en materia de vivienda, trabajo, salud y educación, perfilan los hilos de una trama activa y compleja. Cada lugar, cada ámbito, cada territorio implican una específica estructura social y particulares relaciones de poder especializada.

**Unidad Administrativa:** instancia que forma parte de la estructura formal de una organización y que se busca dirigir y controlar las actividades que permitan lograr los objetivos pautados utilizando los recursos económicos, técnicos y materiales a través de la sistematización de los procesos.

## **i. PRESENTACIÓN**

Dentro del marco de las acciones institucionales para implementar el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2022 “Hacia Nuestro 50 Aniversario”, la participación ciudadana constituye uno de sus ámbitos de acción, en tanto históricamente nos ha permitido implementar y fortalecer los programas de atención y combate a la pobreza.

Puntualmente el objetivo 3.5 del PEI establece “Propiciar la participación de la Población Objetivo en los procesos de formulación, gestión y evaluación de las políticas, programas y proyectos institucionales con el fin de incorporar la identificación de necesidades y garantizar la generación de valor público” y la actividad 3.5.1 plantea el diseño de una estrategia con enfoque territorial para fortalecer la participación sostenible de la población objetivo en los procesos de planificación.

Es en este contexto, que se presenta la estrategia de participación ciudadana con enfoque territorial, plasmada en una serie de acciones dirigidas al cumplimiento de un fin específico, siendo en el caso que nos ocupa, el fortalecimiento de la participación de la ciudadanía en las acciones sustantivas que realiza la institución y la incorporación de los aportes de la ciudadanía en el Sistema de Planificación Institucional, tomando en cuenta las especificidades territoriales presentes en cada programa institucional y en cada Área Regional de Desarrollo Social Regional (ARDS), sin dejar de lado las características poblacionales, en especial los grupos vulnerables como las mujeres, personas adultas mayores, personas con discapacidad, entre otros.

La participación de la población ciudadana y en particular, la de la población objetivo, se debe entender, tal y como se indicó al inicio de este documento, como el conjunto de medios tendientes a favorecer la participación de las y los ciudadanos en de manera que tengan incidencia en las decisiones institucionales y la rendición de cuentas, como mecanismos de transparencia institucional.

Metodológicamente, este documento se construyó a partir de la recolección y sistematización de informes, documentos relacionados con la participación ciudadana, así como de la normativa vinculante. Asimismo, se realizaron entrevistas abiertas y desestructuradas (sondeos) a personas funcionarias de los tres programas operativos institucionales, a saber, Área de Gestión de Recursos (que pertenece al programa presupuestario Actividades Centrales), Empresas Comerciales y Protección y Promoción Social, que pertenecen a los programas presupuestarios del mismo nombre (Empresas Comerciales y Protección y Promoción Social).

A efectos de organización, el documento se organizó en cinco secciones. En la primera sección se efectúa un diagnóstico institucional, el cual incluye una reseña de lo que ha sido la experiencia de participación ciudadana en el IMAS desde sus orígenes en los años 70's, haciendo alusión a las diversas estrategias de participación ciudadana contempladas para la identificación y selección de personas beneficiarias, así como para la implementación de los diferentes planes de lucha contra la pobreza en los que el IMAS ha liderado y/o participado activamente.

En la segunda sección se presenta una reseña de la principal normativa a nivel nacional e institucional relacionada con la participación ciudadana, que nos permite entender el marco legal donde se enmarca la estrategia diseñada.

La tercera sección por su parte complementa los antecedentes de participación ciudadana descritos en el apartado anterior, con una descripción de las acciones de participación ciudadana que actualmente se llevan a cabo tanto a nivel central como a nivel regional para la atención directa y/o indirecta de la Población Objetivo.

Como cuarta sección se presenta un balance de situación de lo que son las acciones de participación ciudadana actuales, así como las oportunidades de mejora detectadas.

Los resultados obtenidos a través de las cuatro secciones nos conduce a una quinta sección que contiene el plan de acción de la estrategia que coordinará Planificación Institucional, como instancia técnica encargada de orientar y asesorar a todas las dependencias sobre los procesos de investigación, formulación, seguimiento y evaluación de tal forma que todas trabajen sobre un mismo Sistema de Planificación y Evaluación, facilitando el proceso de toma de decisiones, la rendición de cuentas y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Se pretende de esta forma, proporcionar insumos para la toma de decisiones en torno a la construcción de políticas públicas, contribuir al mejoramiento de la calidad de los diferentes servicios que se ofrecen en el IMAS, incidiendo en los procesos de formulación de los beneficios económicos que a nivel grupal o individual ofrece el IMAS.

## I. ANTECEDENTES

La participación ciudadana en el IMAS tiene sus orígenes en la década de los 70's. En 1972, un año después de la creación de la institución se implementa el Proyecto Parques Infantiles en coordinación con el Movimiento Nacional de Juventudes (hoy Consejo de la Persona Joven), mediante el cual los jóvenes pertenecientes a esta institución participaban de la construcción de esta infraestructura financiada con recursos institucionales.

En el momento en que el IMAS iniciaba su vida como Institución encargada de la atención de la pobreza, debió enfrentar al menos dos problemas específicos de orden organizacional, cuyo abordaje con certeza determinó su orientación general desde el inicio. El primero es que no contaba con las líneas generales que le marcaba su Ley de creación (el reglamento estuvo aprobado hasta años más tarde) y el segunda era que no todas las personas funcionarias con las que contaba la institución, poseían los conocimientos prácticos adecuados para asumirlas operativamente y con eficiencia (Solís, 2012).

Dado lo anterior, durante sus primeros años de vida institucional, se trabajó en la detección, convencimiento e integración de líderes comunales a la acción del IMAS, como personal voluntario conformado por personas de diferentes partidos, religión o condición social, siempre que fueran reconocidas como personas honestas y estuvieran interesadas y dispuestas a trabajar por los objetivos del IMAS, que apoyaban la acción institucional en las respectivas comunidades.

Con el fin de organizar el tema del voluntariado, en la década de los 80's el IMAS estableció la Oficina de Voluntariado, cuyas funciones consistían en reclutar, capacitar y organizar a las personas que se ofrecían como voluntarias para apoyar actividades impulsadas por la Institución en diversas áreas.

Aunado a lo anterior, en ese mismo periodo, la Institución, mediante Convenio Interinstitucional MIDEPLAN-IMAS-Ministerio de Gobernación aprueba, mediante Acta 58-89 del año 1989, el proyecto de *contrato de fideicomiso para del desarrollo social productivo* (predecesor del Fideicomiso actual), con el entonces Banco Anglo Costarricense, dirigido a organizaciones comunales, en especial y particularmente a las Asociaciones de Desarrollo de la Comunidad, a las Uniones Cantonales, a la Confederación Nacional de Asociaciones de Desarrollo de la Comunidad y a las Federaciones Regionales y Provinciales de Desarrollo Comunal. La finalidad de este fideicomiso era contribuir a la democratización económica y alimentaria de la producción nacional, por medio de la activa participación de organizaciones comunales debidamente organizadas e interesadas en su propio desarrollo y que hubieran demostrado un renovado ímpetu empresarial, que les permitiera estar en la capacidad de llegar a constituirse en un modelo para un correcto desarrollo social y económico. Para el periodo comprendido entre 1990 y1994, se desarrollaba el Programa de fortalecimiento al núcleo familiar, el cual tuvo como pilar fundamental, la necesidad de incorporar a las comunidades como ejes centrales de la acción del IMAS y de esa

forma, posibilitar la participación de la población organizada, en especial la participación de su población meta, en las decisiones de desarrollo, de conformidad con el Plan Nacional de Desarrollo de la época.

De acuerdo con lo indicado por el Área Regional de Desarrollo Social Brunca, durante una entrevista, en un primer momento, la coordinación en las comunidades se realizaba por medio de las Asociaciones de Desarrollo Integral (ADI), proceso que permitió ir consolidando la participación ciudadana en el quehacer del IMAS.

En 1993 las instancias locales se pasaron a llamar “Comités de Desarrollo Social”, donde se incluyeron las ADI y representantes de otras fuerzas vivas de cada distrito (Juntas de Educación, grupos de mujeres, jóvenes, productores, organizaciones ambientales, ASADAS, entre otros) y tres años después, en 1996, con el apoyo de estos comités, el IMAS desarrollaba el Programa de Formación Integral para Mujeres Jefas de Hogar (IMAS, 1996), que consistía en una asignación temporal concebida dentro del marco del Plan de Combate a la Pobreza vigente en aquella época.

Para implementar este programa el IMAS, también coordinaba el programa en con el Centro para el Desarrollo de la Mujer y la Familia (hoy INAMU) a través de acciones de formación humana y los comités comunales, liderados por la Iglesia católica a través de la Organización Cáritas, quienes proponían a las potenciales personas beneficiarias y daban seguimiento y apoyo al programa, constituyéndose así, en un mecanismo de acción o vinculación interinstitucional desde el territorio.

Con base en esta realidad regional y los nuevos procesos que se iban generando, se logra posteriormente, coordinar con instancias comunales de la época (Comités de Desarrollo Social y Consejos de Distrito), con el fin de consolidar un sólo esfuerzo distrital en el rol de gestores de desarrollo de las comunidades. Sin embargo, se encontraron algunas limitaciones en los Consejos de Distrito, como la dificultad para gestionar recursos económicos por su situación legal, inclinaciones políticas dentro de su seno y su forma de elección.

En concordancia con el espíritu institucional de promover la participación de la sociedad civil, los Comités de Desarrollo Social se transformaron, a partir del año 2000, en “Consejos de Desarrollo Humano Sostenible (CDHS)”, como una estrategia de intervención y participación de las comunidades, que incorporaba a las diferentes organizaciones comunales; independientemente de sus fines; al desarrollo comunal, con el propósito de priorizar necesidades y lograr dirigir los beneficios institucionales a las familias prioritarias de intervención; según sus niveles de pobreza; acatando así lo dispuesto en el artículo 6, inciso e, de la Ley 4760 (Ley constitutiva del IMAS), relacionado con la participación activa de la sociedad civil.

Actualmente, en las Áreas Regionales de Desarrollo Regional se desarrollan diversas acciones relacionadas con procesos que estimulan las capacidades organizativas de comunidad en el territorio, facultándoles para que detecten, analicen y prioricen sus

propios problemas, y para que participen activamente en el diseño e implementación de soluciones.

En línea con lo anterior, el Área de Captación de Recursos, a través de las Unidades de Administración Tributaria y Donaciones, así como el Área de Empresas Comerciales, a través de sus tiendas libres, también han perfeccionando a través de los años, sus propias estrategias de participación ciudadana, adaptando su normativa, perfeccionando sus instrumentos de registro y procurando un contacto frecuente con las empresas privadas, las organizaciones sociales receptoras de donaciones e incluso con las federaciones de organizaciones que velan por la protección de población vulnerable.

En la siguiente sección se presenta una reseña de las acciones de participación ciudadana que cada uno de los programas operativos del IMAS lleva a cabo.

## **II. NORMATIVA SOBRE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Todas las acciones institucionales de participación ciudadana que lleva a cabo el IMAS, están respaldadas en diversos instrumentos de carácter normativo, mismos que se describen en el apartado siguiente.

### **II. 1. Normativa a Nivel Nacional**

#### **II.1.1. Constitución Política**

Mediante el artículo 9 de la Constitución Política de Costa Rica: “El gobierno de la República es popular, representativo, participativo, alternativo y responsable. Lo ejercen el pueblo y tres poderes distintos e independientes entre sí: El Legislativo, Ejecutivo y Judicial” y en el artículo 27 se garantiza la libertad de petición, en forma individual o colectiva, ante cualquier funcionario público o entidad oficial, y el derecho a obtener pronta resolución.

En este mismo sentido, también en el artículo 30 de la Carta Magna, se garantiza el libre acceso a los departamentos administrativos con propósitos de información sobre asuntos de interés público, salvo los secretos de Estado debidamente definidos como tal.

#### **II.1.2. Leyes**

**Ley N° 4760 del 04 de mayo de 1971. Ley de Creación del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS).** En el artículo 2 se establece que el IMAS tiene 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.

Adicionalmente, en el artículo 6 inciso e) de esta ley, se establece que el IMAS debe promover la participación en la lucha contra la pobreza, de los sectores públicos y privados en sus diversas manifestaciones, de las instituciones públicas, de las organizaciones populares y de otras organizaciones tales como cooperativas, asociaciones de desarrollo comunal u otras de naturaleza similar.

**Ley N° 6227 del 02 de mayo de 1978. Ley General de Administración Pública.** Mediante el artículo 361 inciso 2 se concede a las entidades representativas de intereses de carácter general o corporativo afectados por la disposición la oportunidad de exponer su parecer, dentro del plazo de diez días, salvo cuando se opongan a ello razones de interés público o de urgencia debidamente consignadas en el anteproyecto.

**Ley N° 9097 del 14 de marzo del 2013. Ley de Regulación del Derecho de Petición.** Establece que todo ciudadano, puede ejercer el derecho de petición, por escrito, de conformidad al mandato establecido en el artículo 27 de la Constitución Política de la República de Costa Rica.

**Ley N° 9158 del 08 de agosto de 2013. Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios.** Establece que la Contraloría de Servicios será un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda una organización. También apoya, complementa, guía y asesora a los jefes o encargados de tomar las decisiones, de forma tal que se incremente la efectividad en el logro de los objetivos organizacionales, así como la calidad en los servicios prestados.

**Ley N° 7135 del 11 de octubre de 1989. Ley de la Jurisdicción Constitucional.** En su artículo 32 establece que cuando el amparo se refiera al derecho de petición y de obtener pronta resolución, establecido en el artículo 27 de la Constitución Política, y no hubiere plazo señalado para contestar, se entenderá que la violación se produce una vez transcurridos diez días hábiles desde la fecha en que fue presentada la solicitud en la oficina administrativa, sin perjuicio de que, en la decisión del recurso, se aprecien las razones que se aduzcan para considerar insuficiente ese plazo, atendidas las circunstancias y la índole del asunto.

### **II.1.3. Reglamentos**

**Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos:** en el anexo 4, sección VI se establece como requisito previo para la aprobación de cualquier reglamento, la participación ciudadana, por lo cual, la administración debe someter a consulta pública la propuesta de reglamento y posteriormente, informar a la Dirección de Mejora Regulatoria del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, sobre el grupo de población al que se le consultó, los

comentarios que dieron en la consulta pública y cuáles de esos comentarios se incluyeron en la regulación.

#### **II.1.4. Decretos**

**Decreto N° 40932-MP-MJP del 06/03/2006. Mecanismo General de Consulta a Pueblos Indígenas.** Se reglamenta la obligación del Poder Ejecutivo de consultar a los pueblos indígenas de forma libre, previa e informada, mediante procedimientos apropiados y a través de sus instituciones representativas, cada vez que se prevean medidas administrativas, proyectos de ley promovidos por el Poder Ejecutivo o proyectos privados, susceptibles de afectarles.

**Decreto N° 39727-MDHIS-MP del 04/07/2016. Política Nacional para la Atención de Personas en Situación de Abandono y Situación de Calle.** Esta política orienta la atención de personas en situación de pobreza extrema y vulnerabilidad mediante la acción articulada, con la particularidad de que las acciones propuestas surgen del conjunto de involucrados quienes son corresponsables de la elaboración y ejecución del plan de acción de la Política. Asimismo, la cobertura de las acciones de esta política acoge a las personas sin distinción de edad, sexo, género, etnia, condición socioeconómica, discapacidad y nacionalidad.

**Decreto N° 40200-MP-MEIC-MC del 27/04/2017. Transparencia y Acceso a la Información Pública.** Este decreto Indica que Costa Rica forma parte desde el 2012 en la iniciativa multilateral Alianza para el Gobierno Abierto (Open Government Partnership<sup>1</sup>), la cual busca promover un estilo de gobernanza basado en la transparencia, la participación ciudadana y el trabajo colaborativo interinstitucional y ciudadano, que a su vez forma parte de la Estrategia Nacional por un Gobierno Abierto, la cual contempla las acciones públicas pertinentes para trabajos conjuntos entre el Estado y diversos sectores de la sociedad civil destinados a fortalecer y modernizar los niveles de transparencia, acceso a la información pública y participación ciudadana, mediante el aprovechamiento de los recursos de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

**Decreto N° 37735-PLAN del 12/03/2014. Reglamento General del Sistema Nacional de Planificación.** Tiene por objeto regular la constitución, organización, funciones, y relaciones del Sistema Nacional de Planificación, como conjunto articulado de instituciones públicas, subsistemas y normativa, bajo la dirección política de la o el Presidente de la República y la rectoría técnica de MIDEPLAN, para definir acciones vinculantes que potencien el desarrollo del país, con participación ciudadana.

---

<sup>1</sup>Open Government Partnership es una organización constituida por líderes gubernamentales y por representantes de la sociedad civil que se unieron para crear una asociación única, una que combine estas poderosas fuerzas para promover una gobernanza transparente, participativa, inclusiva y responsable.

### **II.1.5. Directrices**

**Poder Ejecutivo: Directriz 073-MP-MEIC-MC del 27 de abril de 2017. Mecanismos para el Ejercicio del Derecho al acceso a la Información.** En su artículo 3 establece que las regulaciones establecidas tienen como fin asegurar el pleno derecho de acceso a la información pública y que las instituciones vinculadas por esta directriz, entre las que se encuentra el IMAS, procurarán regir su actuación por los principios de máxima transparencia, participación ciudadana, celeridad, informalismo y no discriminación.

## **II. 2. Normativa a Nivel Institucional**

### **II.2.1. Reglamentos**

**Reglamento Autónomo del Instituto Mixto de Ayuda Social.** Publicado en el Diario Oficial La Gaceta del 13/01/2000. Establece en su artículo 108-BIS inciso d) [...] la responsabilidad de la persona que ocupe el cargo de jefatura de la Subgerencia de Desarrollo Social de promover la participación en la lucha contra la pobreza de los sectores públicos y privados en sus diversas manifestaciones, de las instituciones públicas, de las organizaciones populares y de otras organizaciones tales como cooperativas, asociaciones de desarrollo comunal u otras de naturaleza similar.

**Reglamento para la Prestación de Servicios y Otorgamiento de Beneficios del IMAS.** En su artículo No 2 inciso d, se indica que los servicios del IMAS se basarán en los principios fundamentales expuestos en su ley de creación, entre los que se encuentra la promoción de la participación en la lucha contra la pobreza de los sectores públicos y privados en sus diversas manifestaciones, de las instituciones públicas, de las organizaciones populares y de otras organizaciones tales como cooperativas, asociaciones de desarrollo comunal u otras de naturaleza similar.

Adicionalmente, en el artículo 53 se indica que la forma de participación de las personas beneficiarias en los programas de desarrollo y promoción social deberá ser directa y activa, según corresponda en virtud de las características del beneficio en particular y de los procesos que el IMAS promueve en los territorios.

### **II.2.2. Manuales**

**Manual para la Prestación de Servicios y Otorgamiento de Beneficios Institucionales del 20 de agosto de 2018.** En el apartado 8.3 establece que para los beneficios grupales que se promueven y fortalecen proyectos productivos y comunales, se solicita como requisito de admisión del proyecto, la presentación de los proyectos en talleres de postulación, donde cada organización participante, explica su proyecto y el objetivo que se persigue con él.

### **III. DIAGNÓSTICO SOBRE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

A efectos de este diagnóstico, se presentan a continuación, las actividades de participación ciudadana, que efectúan a nivel central desde la dirección superior, la Contraloría de Servicios y los tres programas operativos institucionales en la atención de la población objetivo, misma que se realiza de forma directa e indirecta, de forma individual o grupal.

#### **III.1. Iniciativas de Participación Ciudadana desde la Dirección Superior**

##### **III.1.1. Consultas de Reglamentos**

En apego a lo establecido en el artículo 361 inciso 2 de la Ley General de Administración Pública y como parte de los planes de mejora regulatoria, y de la estrategia de gobierno abierto del Gobierno de la República, el IMAS ha realizado diferentes procesos de consulta sobre reglamentos y políticas públicas dirigidas a la atención y protección de poblaciones vulnerables.

Durante los años 2019, 2020 y 2021 a través de la página web del IMAS, se han sometido a consulta ciudadana, al menos los siguientes documentos:

- Encuesta de opinión de seguimiento a beneficios individuales del IMAS (2019).
- Consulta Pública Finalizada al Reglamento de Donaciones (2020).
- Encuesta calidad de la Información de la Página Web del IMAS (2020).
- Encuesta sobre percepción general de Avancemos en tiempos de COVID – 19 (2020).
- Consulta Pública sobre la Política Nacional de Cuidados 2021-2031 (2020).
- Consulta al Reglamento a la ley No 9617 Fortalecimiento de las Transferencias Monetarias Condicionadas (2021).
- Consulta Pública: Reglamento para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de Beneficios del Instituto Mixto de Ayuda Social (2021).

Las observaciones que la ciudadanía en general y /o grupos organizados han realizado a cada uno de estos documentos, han sido sistematizadas por las diferentes unidades responsables y los documentos finales han sido puestos al conocimiento de las autoridades superiores, a fin de coadyuvar con el proceso de toma de decisiones.

### **III.1.2. Lineamientos de Gerencia General para la Rendición de Cuentas**

En diciembre de 2017, mediante oficio GG-2608-12-2017, establece lineamientos para la rendición de cuentas que permita un mayor acercamiento la ciudadanía a través de mecanismos transparentes, que trasciendan la usual comunicación a través de la página web institucional o los informes que periódicamente hacen las ARDS.

De esta forma, los lineamientos establecen acciones puntuales para efectuar la rendición de cuentas, entre los que se destacan el cumplimiento de metas y objetivos, logros y limitaciones de la Estrategia Nacional para el Combate a la Pobreza Puente al Desarrollo (hoy conocida como Puente al Bienestar), recabar necesidades de la población usuaria de los servicios institucionales, entre otros.

El oficio de cita incluye un anexo sobre los documentos de consulta para la rendición de cuentas, conteniendo en un mismo documento, instrumentos de participación ciudadana con elementos propios de la rendición de cuentas (pese a ser actividades diferentes pero siendo que la intención de la Gerencia no es solamente informar sino obtener retroalimentarse, no se incluyen instrumentos de recolección de información ni se especifica cuál será el tratamiento que se le dará a la información recolectada.

### **III.1.3. Consultas Ciudadanas desde Planificación Institucional**

Siempre dentro del ámbito de la participación ciudadana, en el año 2019 Planificación Institucional en el marco de las actividades contempladas para cumplir con el Índice de Gestión Institucional de la Contraloría General de la República (IGI-CGR)<sup>2</sup>, colaboró con las Áreas Regionales de Desarrollo Social en el proceso de consulta ciudadana a través de la metodología de investigación por medio de focos grupales, misma que versó sobre la calidad de los servicios del Programa Protección y Promoción Social, específicamente sobre el presupuesto asignado a los beneficios económicos que ofrece este programa operativo y presupuestario, la oferta de beneficios que da la institución, la calidad en la atención al usuario y la detección de oportunidades de mejora.

Los resultados de estos focos grupales se sistematizaron en un informe comprensivo que fue remitido a las autoridades de la Dirección Superior, para que fuese tomado como insumo para la toma de decisiones gerenciales y para el proceso de elaboración del presupuesto institucional.

Ligado al tema de participación ciudadana pero dentro del ámbito de la transparencia y rendición de cuentas, durante el 2020 Planificación Institucional, en coordinación con el Área de Sistemas de Información Social de la Subgerencia de Desarrollo Social, elaboró consultas a la población externa que utiliza los servicios del Programa Protección y Promoción Social, a través del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI) y la página web institucional.

---

<sup>2</sup>Evaluación periódica de los avances de un grupo de entidades en el establecimiento de medidas para fortalecer su gestión, en factores formales relacionados con procesos claves de la Administración Pública por parte de la Contraloría General de la República (CGR) que se efectuó desde el año 2016 hasta el año 2011.

Durante ese año también se realizó una nueva consulta ciudadana población de beneficios individuales, esta vez a nivel individual y no grupal como la realizada en el 2019, pero siempre relacionadas con el otorgamiento de beneficios económicos, quedando pendiente la consulta sobre los demás servicios que brindan las Áreas Regionales de Desarrollo Regional, en el edificio central y los que brinda el Área de Acción Social y Administración de Instituciones.

Como complemento de la consulta ciudadana, también se realizó una consulta sobre la percepción de las personas funcionarias acerca del presupuesto asignado y su ajuste a los requerimientos de las Áreas Regionales, el cual, al igual que lo sucedido con la consulta a la población objetivo, estuvo concentrada en los beneficios económicos que se otorgan mediante el Programa Protección y Promoción Social a personas en condición de pobreza extrema y pobreza. Los resultados de esas consultas permitieron realimentar el proceso de formulación del Plan Operativo Institucional (POI) del 2021.

### **III.2. La Contraloría de Servicios como enlace entre ciudadanía y la institucionalidad pública**

Otro de los mecanismos de participación ciudadana con los que cuenta el IMAS es la Contraloría de Servicios, ello en función de lo que establece la Ley No 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios del 08 de agosto de 2013, que la establece como un mecanismo de participación ciudadana, transparencia y rendición de cuentas en el proceso de mejoramiento continuo e innovación de los servicios.

A los servicios que esta instancia de transparencia y participación ciudadana brinda, se puede acceder de forma presencial o por medio de la página web institucional, vía telefónica; correo electrónico o por medio de los buzones de sugerencias, quejas y / o recomendaciones que tiene instalados en todas las Áreas Regionales de Desarrollo Social del IMAS y sus respectivas Unidades de Desarrollo Local.

Mediante estos diferentes canales de acceso a la Contraloría de Servicios, la ciudadanía participa haciendo diferentes tipos de gestiones como:

- Sugerencias.
- Orientación con los programas institucionales.
- Quejas relacionadas con la atención en las diferentes dependencias IMAS.
- Denuncias por tener conocimiento de alguna falta o contravención a leyes y reglamentos.
- Felicitaciones por el servicio brindado en las diferentes dependencias IMAS.

Aunado a lo anterior, también la Contraloría de Servicios participa en ferias ciudadanas en conjunto con otras instituciones públicas. En esos espacios se le brinda a la ciudadanía sobre la oferta de beneficios de las institucionales, pero también se les atiende consultas de diversa índole.

### **III.3. Participación Ciudadana en Programas Operativos del IMAS**

#### **III.3.1. Área de Captación de Recursos**

El Área de Captación de Recursos pertenece al programa presupuestario Actividades Centrales, pero orgánicamente forma parte de la Subgerencia de Gestión de Recursos, contando con dos unidades administrativas:

- La Unidad de Administración Tributaria (AT), que presta el servicio de recaudación de los tributos establecidos mediante la Ley No 4760 correspondiente a los aportes patronales que efectúan las empresas privadas y, las Instituciones Autónomas cuyos recursos no dependen del presupuesto general ordinario de la República y el Impuesto a Moteles establecido mediante Ley No 9326, Ley de Impuesto a los Moteles y Lugares Afines.
- La Unidad de Donaciones, que funciona al amparo de la Ley No 7557 Ley General de Aduanas y su Reglamento el Decreto Ejecutivo No. 25270-H (artículo No 271)<sup>3</sup> y sus reformas, la Ley No. 6106, Ley de Bienes Confiscados o Caídos en Comiso, La Ley No. 7210 y su reglamento Decreto Ejecutivo No. 18445-H que regula las Zonas Francas, la Ley No. 6990 y su Reglamento Decreto Ejecutivo No 25270-H, sobre Promoción e Incentivos a la Industria Turística y el Reglamento de Donaciones del IMAS. Esta normativa faculta al Instituto Mixto de Ayuda Social a recibir la donación de las mercancías o bienes rematados en las aduanas del país que no hayan sido adjudicados, así como mercancías y vehículos decomisados por las autoridades de investigación criminal o de tránsito. También faculta a la institución para recibir bienes provenientes de empresas de la industria turística y de zonas francas. Y en general la Institución puede recibir bienes de otras instituciones, empresas privadas, o personas físicas<sup>4</sup>.

La participación ciudadana en la Unidad de Administración Tributaria (AT) se realiza mediante la respectiva consulta pública a los reglamentos que se emitiesen, en acatamiento a la normativa que rige la materia, mencionada en el apartado III.1.1. Adicionalmente, se brinda acceso a consultas sobre estados de cuenta, normativa y formularios a través de la página web del IMAS, pero también con atención presencial a través de visitas en sitio, donde se tiene la oportunidad de interactuar con la población contribuyente y conocer su percepción sobre el servicio prestado. Además, la Administración Tributaria realiza visitas a los contribuyentes para efectuar diversas

---

<sup>3</sup>Modifica la Ley N° 6106: Distribución de Bienes Confiscados del 7 de noviembre de 1977.

<sup>4</sup>Para mayores detalles sobre los alcances de esta ley consultar el documento: Pizarro Araya Silvia (2021) IMAS, 50 años de historia, hitos en la historia del IMAS. Mimeo.

gestiones, lo cual abre un espacio de interacción con este tipo de personas ciudadanas. En el contexto de la pandemia se generaron varias resoluciones administrativas que se pusieron a disposición de la ciudadanía en la página web del IMAS.

Como complemento de lo anterior, Administración Tributaria trabaja en mejoras a la plataforma tecnológica con el propósito de disponer de mecanismos que permita a la ciudadanía mayor agilidad para la consulta y pago de sus obligaciones tributarias por concepto de aportes patronales y del impuesto a moteles y afines, de manera que el proceso de captación de recursos sea más ágil.

La Unidad de Donaciones por su parte, interactúa con las organizaciones sociales sin fines de lucro, tales como: Juntas de Centros Educativos Públicos, Centros de Cuidado de Personas Adultas Mayores, de Atención a la Niñez, a Personas con Discapacidad, a Población Indígena, a Población en Condición de Calle, ASADAS, Asociaciones de Desarrollo, Asociaciones de fines diversos, organizaciones de micro y pequeños emprendimientos productivos, entre otros, guiándoles en el proceso de registro de elegibles para recibir donaciones que les permitan coadyuvar para la atención de la población beneficiada y en el financiamiento para ejecutar proyectos dirigidos a dicha población. En este sentido, se atienden las consultas telefónicas y por correo electrónico, así como presencialmente, y a su vez las Áreas Regionales de Desarrollo Social atienden consultas y refieren organizaciones sociales sin fines de lucro que eventualmente pueden calificar para ser objeto de donaciones que a su vez coadyuven a fortalecer la atención de la población objetivo del IMAS.

Adicionalmente, se ha emitido un Reglamento de Donaciones mediante el cual la ciudadanía en general y las empresas privadas, pueden de forma directa, hacer donaciones en dinero, o especie, que permita a su vez, redirigirlo a las organizaciones que atienden directamente a la población objetivo. Dicho Reglamento establece las orientaciones a la ciudadanía, organizaciones y entidades en general, para la disposición de bienes o recursos a donar al IMAS y para la solicitud, recepción y liquidación de donaciones.

### **III.3.2. Programa de Empresas Comerciales**

El Programa de Empresas Comerciales (EC), que además de programa operativo, es programa presupuestario, Ley No. 8563, Ley de Fortalecimiento Financiero del IMAS y la Ley No. 4760 Ley de Creación del IMAS y sus reformas, por la cual se le concede al IMAS de manera exclusiva y con carácter permanente la explotación de puestos libres de derechos (tiendas libres) en aeropuertos internacionales, puertos y puestos fronterizos, normativa que se complementa con las disposiciones en la Ley General de Aduanas, su reglamento y las reformas.

Si bien este programa operativo cuenta con tres unidades administrativas, a saber: Logística, Mercadeo y Coordinación Administrativa, estas convergen en la operación de las tiendas libres ubicadas en los aeropuertos Daniel Oduber Quirós en Liberia (AIDO) y en el Juan Santamaría (AIJS), donde el IMAS cuenta con un total de seis tiendas,

además de una tienda en el Depósito Libre Comercial de Golfito DLCCG), cuyas ganancias financian programas sociales, en especial a las organizaciones de bienestar social.

Al ser consultado el Administrador General de Empresas Comerciales sobre las estrategias de participación que se efectúan en su área, indica que, si bien se indicó por correo electrónico, no se cuenta con una encuesta reciente sobre calidad de servicio, sí tienen un buzón electrónico en el que los clientes pueden dar sus observaciones, y además mantienen participación actividad en las redes sociales Facebook, Twitter e Instagram, abiertos a recibir retroalimentación de toda la ciudadanía en general.

### III.3.3. Programa de Protección y Promoción Social

Con respecto al Programa Presupuestario Protección y Promoción Social que es el que contempla el otorgamiento de beneficios individuales grupales, implementa acciones de participación ciudadana a través de sus diez áreas regionales de desarrollo social y del Área de Acción Social y Administración de Instituciones.

A efectos de este trabajo, se lograron hacer nueve entrevistas de las diez posibles, en tanto el Área Regional de Desarrollo Caribe, la cual se encontraba, al momento de hacer estas entrevistas, sin jefatura.

Seguidamente se presenta una síntesis de las principales acciones de involucramiento con la ciudadanía, completando así los ámbitos de acción en los que el IMAS promueve la participación ciudadana.

ARDS	Mecanismos de Participación Ciudadana
<b>Noreste</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Talleres de formulación de proyectos.</li> <li>▪ Participación en consultas sobre calidad de servicio.</li> <li>▪ Talleres de postulación de proyectos grupales.</li> <li>▪ Participación en Consejos de Coordinación Interinstitucional con representación comunal.</li> <li>▪ Participación en redes interinstitucionales de trabajo con poblaciones vulnerables.</li> <li>▪ Participación con el Comité Municipal de Emergencias para la recepción de solicitudes de mejoramiento de vivienda.</li> </ul>
<b>Suroeste</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Visitas a centros educativos para seguimiento de la condicionalidad del programa avancemos y actualización de información de estudiantes del programa Crecemos, donde se cuenta con la participación del personal docente.</li> <li>▪ Búsqueda activa de la población para actualización de fichas FIS.</li> <li>▪ Talleres de postulación de proyectos grupales.</li> <li>▪ Participación en redes de atención a poblaciones específicas como la red contra la violencia a la mujer en la que no solo se preocupan por la atención a las víctimas, sino que a través de grupos organizados le dan seguimiento a su evolución.</li> </ul>

ARDS	Mecanismos de Participación Ciudadana
<b>Alajuela</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Integración de población referida por instancias locales como Municipalidades e Instituciones.</li> <li>▪ Talleres de postulación de proyectos.</li> <li>▪ Coordinación con organizaciones comunales para el préstamo de instalaciones o convocatoria de la población.</li> <li>▪ Coordinación con instituciones para seleccionar población receptora de beneficios.</li> </ul>
<b>Heredia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participación interinstitucional en las que tienen representación organizaciones de base y de la institucionalidad de la zona.</li> <li>▪ Participación a través de organizaciones con fines específicos, comités cantonales y comités de desarrollo Social.</li> <li>▪ Talleres de postulación de beneficios grupales.</li> </ul>
<b>Cartago</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coordinación con centros educativos para localizar a estudiantes de programa Crecemos y darle seguimiento a la implementación de avancemos.</li> <li>▪ Retroalimentación ciudadana en las actividades de rendición de cuentas para la mejora de los servicios que brindan/ Talleres de postulación de proyectos grupales.</li> <li>▪ Trabajo en redes interinstitucionales en el tema de violencia contra la mujer para identificar, proteger y dar seguimiento a mujeres agredidas y propiciar una cultura de prevención.</li> <li>▪ También para la prevención. Trabajo con los Comités de Coordinación Cantonal para el desarrollo de proyectos conjuntos que involucren a la ciudadanía, consultas sobre la calidad en la prestación de los servicios para los diagnósticos comunales.</li> <li>▪ Se trabaja con el proyecto de anillos turísticos para apoyar la participación de la ciudadanía en proyectos de promoción turística y con las redes de voluntariado para atender problemáticas coyunturales.</li> </ul>
<b>Puntarenas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participación Ciudadana en la identificación de potenciales beneficiarios.</li> <li>▪ Participación en estudio sobre la calidad del servicio a través del Sistema de Atención a la Ciudadanía.</li> <li>▪ Talleres de postulación de proyectos grupales.</li> </ul>
<b>Chorotega</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comisiones de temas específicos como prevención de la violencia como la mujer.</li> <li>▪ Postulación de Proyectos Productivos para proyectos grupales.</li> <li>▪ Localización de beneficiarios de programas masivos o personas con la Ficha FIS vencidas o personas con estado de beneficio revocado o suspendido, para reanudarle el beneficio e incluso otorgarle nuevos beneficios.</li> </ul>

ARDS	Mecanismos de Participación Ciudadana
<b>Alajuela</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Integración de población referida por instancias locales como Municipalidades e Instituciones.</li> <li>▪ Talleres de postulación de proyectos.</li> <li>▪ Coordinación con organizaciones comunales para el préstamo de instalaciones o convocatoria de la población.</li> <li>▪ Coordinación con instituciones para seleccionar población receptora de beneficios.</li> </ul>
<b>Brunca</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atención focalizada Participación en instancias Interinstitucionales en las que hay representación de la sociedad civil (Consejo Sectorial Local, Consejos Cantonales de Coordinación Interinstitucional, Consejos Territoriales y los Consejos de Desarrollo Social).</li> <li>▪ Promoción de la oferta según necesidades particulares de la población a través de las asociaciones de desarrollo integral.</li> <li>▪ Participación a través de organizaciones con fines específicos, comités cantonales y comités de desarrollo Social.</li> <li>▪ Talleres de postulación de beneficios grupales.</li> <li>▪ Estrategia Regional Participación, como Acción Estratégica Para el Desarrollo (20014-2015).</li> <li>▪ Proceso participativo para la elaboración de diagnósticos y planes territoriales en territorios indígenas.</li> </ul>
<b>Huetar Norte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consejos de Desarrollo Humano (2006-2010).</li> <li>▪ Talleres de postulación de beneficios grupales.</li> <li>▪ Participación con los Comités Cantonales de Emergencias.</li> <li>▪ Coordinación de acciones de seguimiento e identificación de acciones de los programas AVANCEMOS y CRECEMOS.</li> </ul>
<b>AASAI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dentro del Plan para la implementación de la Política Nacional para la Atención a Personas en Situación de Abandono y Situación de Calle 2015-2026, se contempla la participación ciudadana a través de consultas sobre las percepciones, opiniones y elementos de corresponsabilidad de la población en situación de calle, en los procesos de creación y fortalecimiento de los servicios y acciones preventivas que brindan las instituciones públicas que forman parte de la política pero también de las organizaciones no gubernamentales que trabajan directamente con este sector de la población.</li> <li>▪ Atención de solicitudes de información en torno al registro de organizaciones de bienestar social.</li> <li>▪ Asesoramiento en sitio a organizaciones de bienestar social en torno a la administración y atención de la población atendida.</li> </ul>

#### **IV. ÁREAS DE INCIDENCIA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Se vislumbran tres áreas donde la participación ciudadana puede incorporarse de manera sistemática y continua en la institución. Es importante resaltar que la incidencia se relaciona con las posibilidades de incidir o influenciar las decisiones institucionales que, en última instancia deberán tomar las autoridades según corresponda. Las áreas de incidencia son:

- **Diseño de programas, beneficios y servicios**

En la administración pública, cada vez es más relevante la participación de la ciudadanía como fuente para consolidar el sistema democrático, en aras de hacer que las políticas públicas se alineen más adecuadamente a los intereses y aspiraciones de las poblaciones que atienden. Lo anterior, toma relevancia dado que el IMAS atiende al segmento de población en condición de pobreza y pobreza extrema, por tanto, son muy vulnerables a cualquier cambio del entorno.

En esa dirección, crear y consolidar espacio de vinculación con la ciudadanía se convierte en un compromiso para la gobernanza y una oportunidad para canalizar las demandas, percepciones, aspiraciones y opiniones que incidan de la definición de programas, beneficios nuevos, modificación de los existentes y de las condiciones en las que se brinda el servicio.

- **Formulación de planes estratégicos**

Cada año, la institución elabora la planificación que se plasma en el plan operativo (POI) y gerencial (POGE) y, en el año 2019, se formuló el Plan Estratégico Institucional (PEI) que actualmente se encuentra vigente. Adicionalmente, en apego al artículo 2 de la Ley 4760, la institución debe formular un Plan Nacional de Lucha contra la Pobreza.

La formulación de dichos planes son actividades que deben nutrirse de las opiniones, demandas, sugerencias u observaciones de los diversos grupos de interés con los que se interactúa sean de la población objetivo, la sociedad civil o con otras instituciones públicas locales, nacionales o internacionales.

El esfuerzo de la institución se vislumbra en las siguientes direcciones:

- Establecimiento de la práctica de someter las propuestas del PEI y POI a un proceso de consulta con los grupos de interés mencionados.
- Participación de la ciudadanía en el plan de lucha contra la pobreza de la institución.

Estos espectros de consulta ciudadana, consolidan el accionar de la institución a nivel nacional, regional y local, alineando lo que hacemos y cómo lo hacemos desde la mirada de los diversos grupos de interés.

Es imperante mencionar que la consulta a los grupos de interés deberá quedar incorporada en los planes estratégicos en mención.

- **Evaluación y seguimiento de los planes y/o actividades**

En la institución, ha sido constante la política de instaurar procesos de autoevaluación y de evaluación externa por entes contralores principalmente; con el fin de **asegurar el uso racional de los fondos públicos**, la efectividad de las actividades que desarrollamos y la transparencia de estas.

La evaluación y seguimiento de actividades es otra área de incidencia de participación ciudadana. De conformidad con la naturaleza y la especificidad de cada actividad se puede abrir para la realimentación respectiva en las diferentes fases del proceso.

## V. BALANCE DE SITUACIÓN

Situación Actual de la Participación Ciudadana	Oportunidades de Mejora en la Participación Ciudadana
Recurso humano con necesidad de fortalecer las competencias para la inclusión de la participación ciudadana en los procesos de planificación, prestación de servicios y/u otorgamiento de beneficios.	Capacitación al recurso humano existente, sobre la importancia de incluir actividades de participación ciudadana como derecho y como mecanismo para el desarrollo comunitario y la incorpore en los procesos de atención.
Lineamientos de Participación ciudadana en los procesos combinan acciones de coordinación y vinculación interinstitucional en el territorio con consulta ciudadana, rendición de cuentas, transparencia Institucional, sin embargo, son actividades que responden a objetivos y alcances diferentes.	Actualización de la guía metodológica para la elaboración de los diagnósticos regionales y territoriales, que incorporen la revisión, actualización de las actividades de participación ciudadana.
	Elaboración de guía metodológica para consulta ciudadana, según poblaciones y ámbitos identificados.
Actividades de participación ciudadana orientadas hacia la consulta ciudadana desarrolladas por Presidencia Ejecutiva, Gerencia General, Planificación Institucional, Contraloría de Servicios, Subgerencias de Desarrollo Social y Gestión de Recursos desvinculadas entre sí; por lo que no se incorporan los resultados en los instrumentos de planificación institucional.	Actualización de Directriz GG-3038-11-2010, sobre la obligatoriedad de remitir a CIRE-Planificación Institucional la normativa, informes de consultas ciudadanas y evaluaciones que facilite su socialización y su incorporación en los instrumentos de planificación y el oficio GG-2608-12-2017 sobre la rendición de cuentas.
Actividades de participación ciudadana sin vinculación con la formulación del Plan Estratégico Institucional.	Establecimiento de criterios técnicos, operativos y metodológicos para la incidencia de la participación ciudadana en el Plan Estratégico Institucional.
Participación ciudadana en el formulación del Plan nacional de lucha contra la pobreza.	Creación de espacios para que la ciudadanía participe activamente en la formulación del plan nacional de lucha contra la pobreza
Actividades de participación ciudadana orientadas a la coordinación y vinculación con las organizaciones de la sociedad civil que se efectúan desde las Regionales de acuerdo con las características regionales y territoriales sin integrarse a la revisión y/o actualización de la oferta programática ni a los instrumentos de planificación.	Coordinación con SGGR y SGDS para la remisión sistemática y oportuna a PI, de los resultados de las actividades de consulta ciudadana que realicen en cumplimiento de sus funciones y que incidan en la oferta programática y/o los servicios brindados por la institución.
Organización de ferias ciudadanas, como mecanismo de participación ciudadana sin vinculación con otras instancias en su diseño, ejecución ni evaluación, por lo que no se incorporan sus resultados en los instrumentos de planificación institucional.	Participación de PI en diseño, ejecución, evaluación el diseño, implementación y ejecución de las ferias ciudadanas.

<b>Situación Actual de la Participación Ciudadana</b>	<b>Oportunidades de Mejora en la Participación Ciudadana</b>
Actividades efectuadas en la institución sin mecanismos de evaluación y seguimiento por parte de la población objetivo.	Establecimiento de criterios técnicos, operativos y metodológicos que fortalezcan la incidencia de la participación ciudadana en los procesos de evaluación y seguimiento de las actividades institucionales definidas según su naturaleza y especificidad.
Actividades efectuadas en la institución sin mecanismos de evaluación y seguimiento por parte de la población objetivo.	Coordinación con SGGR y SGDS para la remisión sistemática y oportuna a PI, de los resultados de las actividades de evaluación y seguimiento que realicen en cumplimiento de sus funciones.

## VI. PLAN DE ACCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### VI.1. Objetivos

#### VI.1.1. Objetivo General

Diseñar una estrategia con enfoque territorial para fortalecer la participación ciudadana continua de la población objetivo en el diseño de programas, beneficios y servicios, formulación estratégica, evaluación y seguimiento de planes; mediante el diseño e implementación de instrumentos y lineamientos actuales y flexibles adaptados al entorno interno y externo.

#### VI.1.2. Objetivos Específicos

- Identificar las acciones de participación ciudadana en los diferentes programas operativos institucionales que contribuyan con el diseño de espacios e instrumentos metodológicos para la participación.
- Identificar procesos de mejora en los procesos de participación ciudadana y de rendición de cuentas dentro de los programas operativos institucionales.
- Diseñar lineamientos generales que permitan mejorar la participación de la población objetivo en las actividades del IMAS y los procesos de rendición de cuentas en los territorios.

### VI.2. Plan de Acción

**IMPACTO:** Población objetivo incidiendo en las decisiones estratégicas, de planificación y de construcción de política pública institucional; a través del fortalecimiento de los mecanismos de participación ciudadana que se realizan en los territorios.

**EFFECTO:** Mecanismos y espacios de participación ciudadana identificados y creados y sus resultados incorporados al planeamiento estratégico y al Sistema de Planificación Institucional.

Productos	Actividades
<b>Producto 1:</b> Comunidad institucional con conocimientos de la Estrategia de vinculación con la población objetivo.	<b>1.1.</b> Aprobación de la estrategia Estrategia de Vinculación con la población objetivo por parte de las instancias superiores.
	<b>1.2.</b> Oficialización y divulgación de la estrategia a la comunidad institucional mediante los medios de comunicación establecidos en la institución.

Productos	Actividades
<b>Producto 2:</b> Personas funcionarias con capacidades para el involucramiento de la PO.	<b>2.1.</b> Capacitación del recurso humano existente, sobre la importancia de incluir actividades de participación ciudadana como derecho y como mecanismo para el desarrollo comunitario y la incorpore en los procesos de atención.
<b>Producto 3:</b> Mecanismos metodológicos para la participación de la PO creados..	<b>3.1.</b> Actualización de la guía metodológica para la elaboración de los diagnósticos regionales y territoriales, que incorporen la revisión, actualización de las actividades de participación ciudadana. <b>3.2.</b> Elaboración de guía metodológica para consulta ciudadana, según poblaciones y ámbitos identificados. <b>3.3.</b> Aplicación y sistematización de la consulta ciudadana a la PO de acuerdo con el interés o la necesidad institucional. <b>3.4.</b> Diseño de un mecanismo de comunicación interna que permita socializar los resultados de las acciones de participación ciudadana a nivel institucional.
<b>Producto 4:</b> Normativa sobre Participación Ciudadana debidamente delimitada en acciones de coordinación y vinculación interinstitucional en el territorio; Consultas ciudadanas; Rendición de Cuentas y Transparencia Institucional.	<b>4.1.</b> Revisión de los lineamientos existentes para separar las actividades de consulta ciudadana, rendición de cuentas y de transparencia institucional con objetivos, alcances y tiempos propios según las necesidades de las áreas identificadas. <b>4.2.</b> Actualización de Directriz GG-3038-11-2010, sobre la obligatoriedad de remitir a CIRE-Planificación Institucional la normativa, informes de consultas ciudadanas y evaluaciones que facilite su socialización y su incorporación en los instrumentos de planificación y oficio GG-2608-12-2017 sobre la rendición de cuentas.
<b>Producto 5:</b> Actividades de participación ciudadana vinculadas al Plan Estratégico Institucional.	<b>5.1.</b> Establecimiento de criterios técnicos, operativos y metodológicos para la incidencia de la participación ciudadana en el Plan Estratégico Institucional.
<b>Producto 6:</b> Formulación del plan nacional de lucha contra la pobreza, vinculados a la participación.	<b>6.1.</b> Creación de espacios para que la ciudadanía participe activamente en la formulación del plan nacional de lucha contra la pobreza.
<b>Producto 7:</b> Resultados de la participación ciudadana incorporados en el Sistema de Planificación Institucional.	<b>7.1.</b> Coordinación con SGGR y SGDS para la remisión sistemática y oportuna a PI, de los resultados de las actividades de consulta ciudadana que realicen en cumplimiento de sus funciones para el oportuno seguimiento de las acciones de participación ciudadana.

Productos	Actividades
<b>Producto 8:</b> Espacios de rendición de cuentas fortalecidos.	<b>8.1.</b> Participación de PI en diseño, ejecución, evaluación el diseño, implementación y ejecución de las ferias ciudadanas.
<b>Producto 9:</b> Mecanismos de evaluación y seguimiento por parte de la población objetivo creados.	<b>9.1.</b> Establecimiento de criterios técnicos, operativos y metodológicos que fortalezcan la incidencia de la participación ciudadana en los procesos de evaluación y seguimiento de las actividades institucionales definidas según su naturaleza y especificidad.
	<b>9.2.</b> Coordinación con SGGR y SGDS para la remisión sistemática y oportuna a PI, de los resultados de las actividades de evaluación y seguimiento que realicen en cumplimiento de sus funciones.

### VI.3. Cronograma del Plan de Acción

Actividades/Tareas	Responsable	IV Trimestre 21	I Trimestre 22	II Trimestre 22	III Trimestre 22
1.1. Aprobación de la Estrategia de Vinculación con la población objetivo por parte de las instancias superiores.	PI	X	-	-	-
1.2. Oficialización y divulgación de la estrategia a la comunidad institucional mediante los medios de comunicación establecidos en la institución	GG/PI	X	-	-	-
2.1. Capacitación del recurso humano existente, sobre la importancia de incluir actividades de participación ciudadana como derecho y como mecanismo para el desarrollo comunitario y la incorpore en los procesos de atención.	PI/DH	-	X	-	-
3.1. Actualización de la guía metodológica para la elaboración de los diagnósticos regionales y territoriales, que incorporen la revisión, actualización de las actividades de participación ciudadana.	PI	X	-	-	-
3.2. Elaboración de guía metodológica para la consulta ciudadana, según poblaciones y ámbitos identificados.	PI	X	-	-	-
3.3. Aplicación y sistematización de la consulta ciudadana a la PO de acuerdo con el interés o la necesidad institucional	PI/UIPER	-	-	X	-
3.4. Diseño de un mecanismo de comunicación interno que permita socializar los resultados de las acciones de participación ciudadana a nivel institucional	PI	-	-	X	-

<b>Actividades/Tareas</b>	<b>Responsable</b>	<b>IV Trimestre 21</b>	<b>I Trimestre 22</b>	<b>II Trimestre 22</b>	<b>III Trimestre 22</b>
<b>4.1.</b> Revisión de los lineamientos existentes, para separar las actividades de consulta ciudadana, rendición de cuentas y de transparencia institucional con objetivos, alcances y tiempos propios según las necesidades de las áreas identificadas.	PI	X	-	-	-
<b>4.2.</b> Actualización de Directriz GG-3038-11-2010, sobre la obligatoriedad de remitir a CIRE- Planificación Institucional la normativa, informes de consultas ciudadanas y evaluaciones que facilite su socialización y su incorporación en los instrumentos de planificación y oficio GG-2608-12-2017 sobre la rendición de cuentas.	PI	X	-	-	-
<b>5.1.</b> Establecimiento de criterios técnicos, operativos y metodológicos para la incidencia de la participación ciudadana en el Plan Estratégico Institucional.	GG/PI	-	X	-	-
<b>6.1.</b> Creación de espacios para que la ciudadanía participe activamente en la formulación del plan nacional de lucha contra la pobreza.	PI	X	-	-	-
<b>7.1.</b> Coordinación con SGGR y SGDS para la remisión sistemática y oportuna a PI, de los resultados de las actividades de consulta ciudadana que realicen en cumplimiento de sus funciones para el oportuno seguimiento de las acciones de participación ciudadana.	PI/SGGR/SGDS	-	X	-	-
<b>8.1.</b> Participación de PI en diseño, ejecución, evaluación el diseño, implementación y ejecución de las ferias ciudadanas.	PI/SGGR/SGDS	-	-	X	-

Actividades/Tareas	Responsable	IV Trimestre 21	I Trimestre 22	II Trimestre 22	III Trimestre 22
<p><b>9.1.</b> Establecimiento de criterios técnicos, operativos y metodológicos que fortalezcan la incidencia de la participación ciudadana en los procesos de evaluación y seguimiento de las actividades institucionales definidas según su naturaleza y especificidad.</p>	<p>PI/SGDS/ARDS/UIPER</p>	<p>-</p>	<p>-</p>	<p>X</p>	<p>-</p>
<p><b>9.2.</b> Coordinación con SGGR y SGDS para la remisión sistemática y oportuna a PI, de los resultados de las actividades de evaluación y seguimiento que realicen en cumplimiento de sus funciones.</p>	<p>PI/SGDS/ARDS/UIPER</p>	<p>-</p>	<p>-</p>	<p>X</p>	<p>-</p>

## VII. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Actividad	Indicador	Tipo de indicador		Medio de verificación	Observación
		Resultados	Desempeño (gestión)		
1.1. Aprobación y oficialización de la estrategia de vinculación de la PO.	Número de oficios recibidos de la GG.	Producto	Eficacia	Oficios de GG recibidos.	-
1.2. Divulgación de la estrategia de participación ciudadana entre el personal de las unidades de la Institución cuyas tareas incluyen o podrían incluir actividades participativas con la PO (SGDS, UIPER; ULDS y Contraloría de Servicios).	Número de divulgaciones realizadas.	Producto	Eficacia	Oficios, brochures, Redes Sociales.	Divulgación de la estrategia de participación ciudadana entre el personal de las unidades de la Institución cuyas tareas incluyen o podrían incluir actividades participativas con la PO (SGDS, UIPER; ULDS y Contraloría de Servicios).
2.1. Capacitación del recurso humano existente, sobre la importancia de incluir actividades de participación ciudadana como derecho y como mecanismo para el desarrollo comunitario y la incorpore en los procesos de atención.	Cantidad de capacitaciones al personal de interés.	Producto	Eficacia	Documentos de soporte de las capacitaciones y lista de asistencias de las capacitaciones y documentos de capacitación.	Se debe coordinar con Desarrollo Humano y Asesoría Legal.

Actividad	Indicador	Tipo de indicador		Medio de verificación	Observación
		Resultados	Desempeño (gestión)		
<b>3.1.</b> Actualización de la guía metodológica para la elaboración de los diagnósticos que incorporen a la población objetivo, la sociedad civil y las personas funcionarios.	Guías metodológica actualizada	Producto	Eficacia	Guía actualizada	La actualización de las variables del diagnóstico incorpora el trabajo colaborativo de las UIPER y de AAI.
<b>3.2.</b> Elaboración de guía metodológica para consulta ciudadana, según poblaciones y ámbitos identificados.	Guía metodológica elaborada	Producto	Eficacia	Guía metodológica elaborada.	-
<b>3.3.</b> Aplicación y sistematización de la consulta ciudadana a la PO de acuerdo con el interés o la necesidad institucional.	Número de consultas ciudadanas realizadas.	Producto	Eficacia	Informe de sistematización de hallazgos.	El informe se remitirá a la GG y a la SGDS.
<b>3.4.</b> Diseño un mecanismo de comunicación interna que permita socializar los resultados de las acciones de participación ciudadana a nivel institucional.	Instrumentos de comunicaciones elaborados	Producto	Eficacia	Comunicaciones electrónicas y oficios remitidos.	-

Actividad	Indicador	Tipo de indicador		Medio de verificación	Observación
		Resultados	Desempeño (gestión)		
<b>4.1.</b> Revisión de los lineamientos existentes, para separar las actividades de consulta ciudadana, rendición de cuentas y de transparencia institucional con objetivos, alcances y tiempos propios según las necesidades de las áreas identificadas.	Número de lineamientos revisados	Producto	Eficacia	Listado de los lineamientos revisados.	-
<b>4.2.</b> Actualización de Directriz GG-3038-11-2010, sobre la obligatoriedad de remitir a CIRE-Planificación Institucional la normativa, informes de consultas ciudadanas y evaluaciones que facilite su socialización y su incorporación en los instrumentos de planificación y oficio GG-2608-12-2017 sobre la rendición de cuentas.	Número de Directrices actualizadas	Producto	Eficacia	Directriz que deja sin efecto la Directrices GG-3038-11-2010 y la GG-2608-12-2017.	-
<b>5.1.</b> Establecimiento de criterios técnicos, operativos y metodológicos para la incidencia de la participación ciudadana en el Plan Estratégico Institucional.	Número de criterios emitidos.	Producto	Eficacia	Documentos con los criterios respectivos.	Requiere la coordinación con GG y PE bajo el liderazgo de PI.

Actividad	Indicador	Tipo de indicador		Medio de verificación	Observación
		Resultados	Desempeño (gestión)		
<b>6.1.</b> Creación de espacios para que la ciudadanía participe activamente en la formulación del plan nacional de lucha contra la pobreza	Número de espacios de participación ciudadana creados	Producto	Eficacia	Documentos con las condiciones para la creación de espacios.	-
<b>7.1.</b> Coordinación con SGGR y SGDS para la remisión sistemática y oportuna a PI, de los resultados de las actividades de consulta ciudadana que realicen en cumplimiento de sus funciones para el oportuno seguimiento de las acciones de participación ciudadana.	Cantidad de acciones de coordinación realizadas.	Producto	Eficacia	Oficios, listas de asistencia, minutas, correos electrónicos.	-
<b>8.1.</b> Participación de PI en diseño, ejecución, evaluación el diseño, implementación y ejecución de las ferias ciudadanas.	Número de participaciones de PI según nivel.	Producto	Eficacia	Documentos del diseño de las ferias Documentos de la implementación y evaluación de la actividad.	Requiere coordinaciones con Contraloría Interna y ARDS.

Actividad	Indicador	Tipo de indicador		Medio de verificación	Observación
		Resultados	Desempeño (gestión)		
<b>9.1.</b> Establecimiento de criterios técnicos, operativos y metodológicos que fortalezcan la incidencia de la participación ciudadana en los procesos de evaluación y seguimiento de las actividades institucionales definidas según su naturaleza y especificidad.	Número de criterios técnicos, operativos y metodológicos emitidos.	Producto	Eficacia	Documentos con los criterios establecidos para la inclusión de procesos de evaluación y seguimiento a la ciudadanía.	-
<b>9.2.</b> Coordinación con SGGR y SGDS para la remisión sistemática y oportuna a PI, de los resultados de las actividades de evaluación y seguimiento que realicen en cumplimiento de sus funciones.	Número de coordinaciones efectuadas.	Producto	Eficacia	Oficios, correos u otro medio de comunicación para la remisión a PI de los resultados obtenidos.	-

## **VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA**

### **VII.1. Documentos**

Asamblea Legislativa de Costa Rica (1971). Ley N° 4760 del 04 de mayo. Creación del Instituto Mixto de Ayuda Social.

Asamblea Legislativa de Costa Rica (1978). Ley N° 6227 del 02 de mayo. Ley General de Administración Pública

Asamblea Legislativa de Costa Rica (2013). Ley N° 9097 Regulación del Derecho de Petición.

Asamblea Legislativa de Costa Rica (2013). Ley N° 9158 del 08 de agosto. Ley Reguladora de la Contraloría de Servicios.

Asamblea Legislativa de Costa Rica (2016) Ley N° 9398. Ley para Perfeccionar la Rendición de Cuentas.

Freeman, Howard E. Rossi, Peter H. (1985) Social Science Evaluation: A Systematic Approach. Front Cover. SAGE Publications. London, England.

Instituto Mixto de Ayuda Social (1989). Acta de Sesión de Consejo Directivo 58-89 del 09 de agosto. IMAS, San José, Costa Rica.

Instituto Mixto de Ayuda Social (1996). Acta de Sesión de Consejo Directivo 041-96 del 09 de setiembre. IMAS, San José, Costa Rica.

Instituto Mixto de Ayuda Social (2000) Reglamento Autónomo de Servicios. Publicado en el Diario Oficial La Gaceta del 13/01/2000.

Instituto Mixto de Ayuda Social (2000) Directriz GG-3038-11-2010 del 30 de noviembre de 2010. Gerencia General, San José, Costa Rica.

Instituto Mixto de Ayuda Social (2011) Reglamento para la Prestación de Servicios y Otorgamiento de Beneficios. Publicado en el Diario Oficial La Gaceta del 28/03/2011.

Instituto Mixto de Ayuda Social (2017) Rendición de Cuentas. Oficio de Gerencia General GG-208-12-2017 del 04 de diciembre de 2017.

Instituto Mixto de Ayuda Social (2017a) Plan Anual Operativo. Planificación Institucional. San José, Costa Rica.

Instituto Mixto de Ayuda Social (2018) Manual para la Prestación de Servicios y Otorgamiento de Beneficios Institucionales. Aprobado con oficio GG-1964-08-2018 del 28 de agosto. IMAS, San José, Costa Rica.

Instituto Mixto de Ayuda Social (2018). Política para la Atención de Solicitudes de Información, en cumplimiento de la ley N° 9097, Ley de Regulación del Derecho de Petición. IMAS, San José, Costa Rica.

Instituto Mixto de Ayuda Social (2020). Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Oficialía de la Información-Equipo Datos Abiertos. IMAS, San José, Costa Rica. IMAS, San José, Costa Rica.

Instituto Mixto de Ayuda Social (2020a) Modelo de Intervención Institucional, ruta para el abordaje integral e interinstitucional de familiar y territorios en Situación de Pobreza y Pobreza Extrema. IMAS, San José, Costa Rica.

Instituto Mixto de Ayuda Social (2019). Plan Estratégico Institucional 2019-2022, aprobado por acuerdo de Consejo Directivo N° 348-08-2019 del 01 agosto del 2019. IMAS, San José, Costa Rica.

IMAS (2020) Política Institucional para la Atención Integral de la Población en Pobreza y Pobreza Extrema. Consejo Directivo IMAS. San José, Costa Rica.

Instituto Mixto de Ayuda Social (2021). <https://www.imas.go.cr/es/beneficios/donacion-de-bienes-0> (Consultado el 23/06/2021).

Instituto Mixto de Ayuda Social (2021a). Actividades de Participación Ciudadana en el Área Regional de Desarrollo Social Brunca. (Oficio IMAS-SGDS-ARDSB-0319-2021). Pérez Zeledón, San José, Costa Rica.

Ministerio de Desarrollo Humano e Inclusión Social, Ministerio de la Presidencia (2016). Decreto N° 39727-MDHIS-MP del 04 de julio de 2016. Política Nacional para la Atención a Personas en Situación de Abandono y Situación de Calle 201-2026. San José, Costa Rica.

Ministerio de Economía Industria y Comercio (2016). Decreto N° 37045- MP-MEIC Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos. Publicado en el Diario Oficial La Gaceta del 23/03/2012 Alcance N° 36 MEIC, San José, Costa Rica.

Ministerio de Planificación Institucional y Política Económica. Decreto N° 37735 PLAN del 12/03/2014. Reglamento General del Sistema Nacional de Planificación. MIDEPLAN, MJP San José, Costa Rica.

Ministerio de la Presidencia, Ministerio de Justicia y Paz (2006). Decreto N° 40932- MP-MJP del 06/03/2006. Mecanismo General de Consulta a Pueblos Indígenas. MJP San José, Costa Rica.

Poder Ejecutivo: Directriz 073-MP-MEIC-MC del 27 de abril de 2017. Mecanismos para el Ejercicio del Derecho al acceso a la Información. San José, Costa Rica.

Poder Judicial. <https://pj.poder-judicial.go.cr/index.php/rendicion-de-cuentas/participacion-ciudadana> (Consultado el 21/06/2021)

Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN) (1991) Plan Nacional de Desarrollo 1990-1994-Desarrollo sostenido con Justicia Social. MIDEPLAN, San José, Costa Rica.

Ministerio de la Presidencia, Ministerio de Economía Industria y Comercio, Ministerio de Comunicación (2017). Decreto N° 40200-MP-MEIC-MC del 27/04/2017. Transparencia y Acceso a la Información Pública. San José, Costa Rica.

Pizarro Araya, Silvia. (2021). IMAS, 50 años de historia, hitos en la historia del IMAS. Mimeo. IMAS, San José, Costa Rica.

Real Academia Española. Diccionario Panhispánico de Español Jurídico. Tomado de: <https://dpej.rae.es/lema/programa-presupuestario> (Consultado el 15/07/2021)

Rodríguez, María Carla. (2011). Territorio, pobreza y concreción de derechos: una relación estratégica. En: Revista Encrucijadas, N° 51. Universidad de Buenos Aires. Buenos Aires, Argentina.

Solís Sánchez, Pedro. (2012). Instituto Mixto de Ayuda Social: 40 años de historia (1971-2011). SISCA, San Salvador, El Salvador.

Tribunal Supremo de Elecciones (2016). Participación Ciudadana en Democracia. Espacios y Mecanismos. IMAS, San José, Costa Rica.

## **VII.2. Entrevistas**

Abarca Cubillo, Yadely. Unidad de Investigación y Planificación Regional ARDS Chorotega 25/06/2021.

Acuña Berrocal, Wander Unidad de Investigación y Planificación Regional ARDS Suroeste. 24/06/2021.

Alcocer Rivas, Jecsy. Unidad de Investigación y Planificación Regional ARDS Chorotega 25/06/2021.

Alfaro Arias, Mariano. Unidad de Investigación y Planificación Regional Regional ARDS Heredia. 24/06/2021.

Alvarado Mora, Hellen. Jefa ARDS Suroeste. 24/06/2021.

Álvarez Rizzati, Ennia. Jefa Unidad de Donaciones. 25/06/2021.

Blanco Vado, Maricela. Jefa Unidad de Administración Tributaria. 25/06/2021.

Calderón Esquivel, Ilse. Unidad de Investigación y Planificación Regional ARDS Cartago 25/06/2021.

Camacho Espinoza, Kemly, Jefa del Área Regional de Desarrollo Social Chorotega 25/06/2021.

Cambronero Herrera, Giovanni, Jefe del Área de Captación de Recursos. 25/06/2021.

Carballo Fonseca, Ana. Unidad de Investigación y Planificación Regional ARDS Noreste 23/06/2021.

Cascante López, Melvin. Unidad de Administración Tributaria. 25/06/2021.

Díaz Ugalde, María Gabriela. Unidad de Investigación y Planificación Regional ARDS Suroeste 24/06/2021.

Díaz Echavarría, Antoni. Unidad de Administración Tributaria. 25/06/2021.

Espinoza Espinoza, Xinia. Jefa del Área Regional de Desarrollo Social Brunca. 24/06/2021

González Morera, Sonia. Unidad de Investigación y Planificación Regional ARDS Heredia. 24/06/2021.

Guerrero Castillo, Rosibel. Jefa del Área de Desarrollo Regional Alajuela. 29/06/2021

Hernández Cañas, Anabelle. Jefa Área de Acción Social y Administración de Institución 22/06/2021.

Hidalgo Cárdenas, Vanessa. Jefa de la Unidad Local de Desarrollo Social Pavas Regional ARDS Suroeste. 24/06/2021.

López Vallejos, Kryssia. Unidad de Investigación y Planificación Regional ARDS Heredia. 24/06/2021.

Marcos Hurtado, Melchor. Administrador de Empresas Comerciales. 24/06/2021.

Matarrita Carrillo, María. Unidad de Planificación e Investigación Regional ARDS Chorotega 25/06/2021.

Murillo Arias, Denia. Jefa del Área Regional de Desarrollo Social Puntarenas 23/06/2021.

Palma Morales, Oscar. Unidad de Planificación e Investigación Regional ARDS Alajuela. 29/06/2021.

Pérez Rodríguez, Marlene. Unidad de Investigación y Planificación Regional ARDS Huetar Norte. 28/06/2021.

Picón Morera, Ivannia. Jefa Unidad Local de Desarrollo Social Liberia. Regional ARDS Chorotega 25/06/2021.

Sandí Álvarez, Ingrid. Jefa Unidad Local de Desarrollo Social Alajuelita. ARDS Suroeste 24/06/2021.

Solano Guzmán, Natalia. Jefa Unidad Local de Desarrollo Social Cañas. ARDS Chorotega 25/06/2021.

Vargas Ramírez, Natalia. Jefa Unidad Local de Desarrollo Social Santa Cruz. ARDS Chorotega 25/06/2021.

Viales Cruz, Kendall. Unidad de Investigación y Planificación Regional ARDS Chorotega 25/06/202

## VIII ANEXOS

## **Anexo 1: Acciones y Estrategias de Participación Ciudadana en la ARDS Noreste**

ULDS Acosta	Propósito de las Comisiones, comités y otros	Acciones que realizan	Participación Ciudadana	Necesidades
(CCCI) Consejos Cantonales de Coordinación Interinstitucional en Acosta y Aserrí.	Son reuniones convocadas por las alcaldías y cuentan con representantes de las Instituciones.	En el caso de Acosta y Aserrí se trabaja por comisiones y el IMAS coordina los temas sociales.	Se intenta trasladar a nivel cantonal el accionar de las Instituciones en relación con el trabajo desde el enfoque territorial e integral. Visualizando la participación de las comunidades identificadas como las de menor desarrollo.	Se reconocen las necesidades de las comunidades y las dimensiones que debe trabajar cada Institución involucrada en los Consejos. Por medio de las Asociaciones de Desarrollo integral, específicas, fundaciones y otros se captan sus necesidades.
(COSEL) Comités sectoriales locales.	El COSEL es un espacio técnico del sector Agropecuario con reuniones mensuales y en el cual participa los dos Cantones: Acosta y Aserrí.	Las Instituciones que se reúnen son el MAG, CNP, SENASA, Ministerio de Salud, representante de la Municipalidad e INDER.	Se analizan las estrategias de trabajo presentando y refiriendo al IMAS aquellas ideas productivas que a partir de las visitas que realiza el MAG, Ministerio de Salud y algunas visitas en conjunto con el IMAS se identifican en las comunidades más vulnerables.	Se identifican necesidades de la dimensión del Trabajo y que tiene que ver con el agro en las visitas que se realizan.

<b>ULDS Acosta</b>	<b>Propósito de las Comisiones, comités y otros</b>	<b>Acciones que realizan</b>	<b>Participación Ciudadana</b>	<b>Necesidades</b>
Comité de emergencias.	Se identifica uno en cada Cantón.	Identificación de necesidades de las comunidades de acuerdo con los desastres naturales presentados.	Refieren al IMAS las personas que necesitan de un apoyo como mejoramiento de vivienda por desastres naturales.	Importante los comités locales de emergencia, quienes identifican los territorios vulnerables y las personas que necesitan del apoyo.
ILAIS (Instancias locales de abordaje integral del riesgo suicida).	Se crean una instancia en cada Cantón.	Se presentan diferentes situaciones de cómo abordar el riesgo suicida.	Al IMAS refieren las personas y se llena una boleta con la información.	La participación de la comunidad es clave en la identificación de las personas.
Red de la Persona Adulta Mayor.	Se presenta una Red en el Cantón de Acosta.	Participan las Instituciones como el Ministerio de Salud, CCCSS, municipalidad y representantes de organizaciones que atienden a las personas Adultas Mayores.	Por medio de esta red se identificaron adultos mayores en riesgo identificados por la misma comunidad.	Se trata de cubrirle las necesidades inmediatas a los adultos mayores

<b>ULDS Amón</b>	<b>Propósito de las Comisiones, comités y otros</b>	<b>Acciones que realizan</b>	<b>Participación Ciudadana</b>	<b>Necesidades</b>
(CCCI) Consejos Cantonales de coordinación Interinstitucional	Se ubican en los 4 Cantones de la ULDS: Curridabat, Montes de Oca, San José y Tibás.	Coordinar el diseño y ejecución, fiscalización de la política pública con incidencia local.	Mediante la participación de los Consejos Municipales de Distrito se identifican las necesidades y con base en ellas se determinan las prioridades y comunidades con bajo índice de desarrollo.	Se abordan necesidades de vivienda, salud, trabajo y protección social.
(COMAI) Comisión mixta de atención de la Indigencia.	Se realiza una coordinación interinstitucional para atender a la población en situación de calle.	Participan organizaciones públicas y privadas que señalan las principales necesidades de la población en calle y las estrategias de atención.	Tanto las organizaciones privadas como gubernamentales identifican a estas poblaciones y las refieren al IMAS.	Se atienden las necesidades básicas de estas personas.
Comité Municipales de Emergencia.	Se encuentran en los 4 cantones que atiende la ULDS.	Coordinación de diversas instituciones involucradas en el tema de emergencias que se suscitan en los cantones.	Mediante los comités comunales de emergencias, compuestas por vecinos y actores locales contribuyen a la logística y atención de eventos o desastres ocurridos en las comunidades.	Al identificar los eventos y las comunidades se refieren al IMAS aquellas situaciones que se debe cubrir las necesidades inmediatas.
<b>ULDS Amón</b>	<b>Propósito de las Comisiones, comités y otros</b>	<b>Acciones que realizan</b>	<b>Participación Ciudadana</b>	<b>Necesidades</b>
Red de la Persona Adulta Mayor.	Se coordina con la red del Adulto mayor que abarca el Cantón de Curridabat, San José y otros.	Participan las diferentes instituciones relacionadas con la atención de la persona adulta mayor.	Se coordinan acciones dirigidas a estas personas y se refieren al IMAS para su atención.	Por medio de las visitas y personas de las comunidades se identifican a las personas de atención de esta población.

<b>ULDS Amón</b>	<b>Propósito de las Comisiones, comités y otros</b>	<b>Acciones que realizan</b>	<b>Participación Ciudadana</b>	<b>Necesidades</b>
Comisión Interinstitucional de La Carpio-Uruca.	Coordinación Interinstitucional para la intervención territorial en la comunidad de La Carpio.	Participación de asociaciones conformadas por personas vecinas de la comunidad, exponiendo las necesidades y participando en la toma de decisiones.	Se constituye en un espacio de rendición de cuentas y transparencia institucional.	Se identifican necesidades de protección social, acceso a servicios, titulación, infraestructura y otros.
Puente al bienestar en León XIII.	Se realiza una coordinación entre las Instituciones para atender el condominio La Arboleda.	Estas familias recibieron el bono de vivienda y se construyó el condominio en el Distrito de León XIII.	La participación de estas personas en el proceso ha sido muy exitosa, y se tiene todo un Plan de intervención con ellas.	Varias familias fueron identificadas por medio de Atención Integral y otras se detectaron en la comunidad en las zonas vulnerables.
<b>ULDS Desamparados</b>	<b>Propósito de las Comisiones, comités y otros</b>	<b>Acciones que realizan</b>	<b>Participación Ciudadana</b>	<b>Necesidades</b>
CCCI En el Cantón de Desamparados.	Se integran todas las Instituciones ubicadas en el Cantón.	Realizan un Plan de Trabajo tomando en consideración las necesidades de la comunidad.	Al IMAS se le refieren las personas que consideran necesitan de su apoyo.	Trabajan con grupos organizados de las comunidades.
Comité Municipal de Emergencias.	Se ubica uno en el Cantón de Desamparados.	Coordinación con otras Instituciones que se involucran en la atención de las emergencias en el Cantón.	Existen comités comunales conformados por instancias comunales, vecinos que apoyan la identificación de personas en riesgo.	Se cubren las necesidades básicas.

<b>ULDS Desamparados</b>	<b>Propósito de las Comisiones, comités y otros</b>	<b>Acciones que realizan</b>	<b>Participación Ciudadana</b>	<b>Necesidades</b>
ILAIS (Instancias locales de abordaje integral del riesgo suicida).	Existe una instancia en el Cantón de Desamparados.	Participan varias instituciones para la atención de esta población en el Cantón.	Al IMAS refieren las personas y se llena una boleta con la información.	La participación de la comunidad es clave en la determinación de las personas con esta situación.
Red de cuidado de Personas adultas mayores.	Existe una red en el Cantón.	Participan varias Instituciones relacionadas con el tema.	Refieren al IMAS los casos que se consideran.	La comunidad participa en la identificación de las personas que necesitan apoyo básico.
Red Contra la violencia intrafamiliar.	En el Cantón existe una red.	Participan el Área de Salud, casa de derechos, oficina de la Mujer de la Municipalidad.	Refieren los casos al IMAS para su atención.	Se cubren las necesidades básicas.
Subsistencia local de Protección a la Niñez y Adolescencia.	Se ubica una en cada Cantón, son convocadas por el PANI. Participan también Ministerio de Salud, Horizonte positivo.	Sirven como espacio para trabajar temas de niñez y adolescencia, adolescente madre y seguimiento estrategia NIDO.	Se analizan las acciones importantes para destinarlas a esta población. Se refieren los casos al IMAS.	La participación de las organizaciones comunales da insumos a las instituciones.

<b>ULDS Goicoechea</b>	<b>Propósito de las Comisiones, comités y otros</b>	<b>Acciones que realizan</b>	<b>Participación Ciudadana</b>	<b>Necesidades</b>
(CCCI) Consejos Cantonales de coordinación Interinstitucional.	Se ubican en 2 Cantones de la ULDS: Coronado y Goicoechea.	Coordinar el diseño y ejecución, fiscalización de la política pública con incidencia local.	Mediante la participación de los Consejos Municipales de Distrito se identifican las necesidades y con base en ellas se determinan las prioridades y comunidades con bajo índice de desarrollo.	Se abordan necesidades de vivienda, salud, trabajo y protección social.
Red Contra la Violencia Intrafamiliar.	Se trabaja una red por Cantón, en Moravia, Coronado y Goicoechea.	Participan Instituciones como la CCSS, PANI, MEP, Fuerza Pública y otros.	El IMAS apoya y participa de manera activa en la definición de protocolos cantonales para atención de situaciones de Violencia, así como talleres, capacitaciones, etc.	Se identifican personas en esta situación y son referidas al IMAS.
Red de la Persona Adulta Mayor.	Se coordina con la red de personas Adulta mayor en los Cantones de Moravia, Coronado y Goicoechea.	Participan las diferentes instituciones relacionadas con la atención de la persona adulta mayor.	Se coordinan acciones dirigidas a estas personas y se refieren al IMAS para su atención.	Por medio de las visitas y personas de las comunidades se identifican a las personas de atención de esta población.
Red Prevención para el embarazo adolescente.	Esta Red se dedica a trabajar solamente en el Distrito de Purrál – Goicoechea.	Participan las Instituciones encargadas del tema.	Se refieren situaciones especial al IMAS	Se cubren las necesidades básicas
Comité Municipal de Emergencias.	Se ubica uno en cada Cantón de ULDS de Goicoechea.	Coordinación con otras Instituciones que se involucran en la atención de las emergencias en el Cantón y se analiza en cada Cantón la mejor intervención.	Existen comités comunales conformados por instancias comunales, vecinos que apoyan la identificación de personas en riesgo.	Existen espacios para que las Asociaciones de Desarrollo y otras instancias expongan sus necesidades.

<b>ULDS Goicoechea</b>	<b>Propósito de las Comisiones, comités y otros</b>	<b>Acciones que realizan</b>	<b>Participación Ciudadana</b>	<b>Necesidades</b>
Subsistencia local de Protección a la Niñez y Adolescencia.	Se ubica en el Cantón de Goicoechea, son convocadas por el PANI. Participan también Ministerio de Salud, Horizonte positivo.	Sirven como espacio para trabajar temas de niñez y adolescencia, adolescente madre y seguimiento estrategia NIDO.	Se analizan las acciones importantes para destinarlas a esta población. Se refieren los casos al IMAS.	La participación de las organizaciones comunales da insumos a las instituciones.
ILAIS (Instancias locales de abordaje integral del riesgo suicida).	Existe una instancia en cada uno de los Cantones de la ULDS.	Participan varias instituciones para la atención de esta población en los cantones.	Al IMAS refieren las personas y se llena una boleta con la información.	La participación de la comunidad es clave en la determinación de las personas con esta situación.
Talleres con las organizaciones existentes de todos los cantones del Área Regional Noreste.	Coordinación con el Área de Desarrollo Socio Productivo y comunal del IMAS.	Por medio de La Metodología de Gestión de proyectos Grupales se realizan los talleres para que las comunidades propongan sus proyectos y puedan ser financiados en el POI 2022.	Se identificaron todas las organizaciones de los cantones y se convocaron a diferentes talleres presenciales y virtuales. Los representantes de las organizaciones exponían sus proyectos al equipo técnico del IMAS.	Entre las organizaciones que participaron están: Organizaciones de Desarrollo específicas, integrales, fundaciones, Asadas, etc.

<b>ULDS Goicoechea</b>	<b>Propósito de las Comisiones, comités y otros</b>	<b>Acciones que realizan</b>	<b>Participación Ciudadana</b>	<b>Necesidades</b>
Se realizaron 4 talleres en los Distritos más vulnerables del Área Regional Noreste a la luz del Modelo de Intervención Territorial.	Los Distritos escogidos por las ULDS fueron: Purral, Cangrejal, Rosario y León XIII.	Por medio de la UIPER y en coordinación con las ULDS se desarrollaron varios talleres con los líderes y organizaciones comunales de cada Distrito. Para que identificaran las necesidades de su Distrito.	Este equipo de personas elaboró planes de trabajo en los cuales por medio de las dimensiones del IPM se identificaron aquellas situaciones que se debe resolver tanto por parte de las Instituciones como por el aporte de la comunidad. Fue interesante ver a las personas participando en la discusión de sus problemas y algunas organizaciones entre ellos no se conocían.	En algunos distritos se han realizado los dos talleres inicialmente para terminar el plan de trabajo, en otras dos comunidades nos falta finalizar el segundo taller. Las organizaciones que participaron fueron: Asociaciones de desarrollo, iglesia, líderes y lideresas, fundaciones, ONG, y otros.

## **Anexo 2: Aspectos a Tomar en cuenta en la Elaboración de Guías Metodológicas de Participación Ciudadana del Programa Protección y Promoción Social**

De acuerdo con la experiencia sobre participación ciudadana en la Región Huetar Norte, donde existieron experiencias de participación ciudadana a través de Consejos de Desarrollo Humano. Durante los años de 2006 al 2010 se impulsó en territorios de bajo desarrollo social la formación de Consejos de Desarrollo Humano. Estos tenían como objetivo realizar la consulta a líderes de la comunidad sobre la prestación de servicios a familias en situación de pobreza. La convocatoria se realizó de forma abierta a todas las figuras organizativas activas.

Sobre esta experiencia se tiene los siguientes aprendizajes:

- La convocatoria y conformación de organizaciones de representación debe contar con procedimientos transparentes y bien estructurados, para asegurar la representación de familias en situación de pobreza.
- La representación debe estar estructurada por las figuras de gobernanza comunal, esto debe considerar los plazos de nombramiento de los miembros en sus organizaciones de origen.
- La ausencia de procedimientos bien estructurados, establecen condiciones para la incertidumbre sobre situación atípicas, que implican la sustitución reemplazo, inclusión de nuevos participantes, etc.
- Riña con figurar de gobernanza local generaron roces, tanto dentro de la dinámica de organización comunal como la articulación institucional (por ejemplo, la demanda de los consejos de distritos para que se trabajase mediante estas instancias).
- La oferta institucional no visualiza la necesidad de capacitar personas líderes representantes de comunidades en situación de pobreza y exclusión social, lo que limita las posibilidades de potenciar el capital social.
- Potenciar el liderazgo de personas representantes de comunidades en situación de pobreza y fortalecer sus capacidades organizativas en cuanto a división social y técnica del trabajo, herramientas de negociación y gestión de recursos de las organizaciones, tiene la capacidad de transformar el territorio en todos los ámbitos del desarrollo humano y social.
- Las comunidades donde operaron los consejos de desarrollo humano, y fue posible desarrollar procesos de empoderamiento y capacitación de las personas líderes en la actualidad han desarrollado proyectos de desarrollo comunal como el mejoramiento de los vías terrestres, los centros educativos y centros de salud.