INFOCOOP
Instituto Nacional de Fomento Cooperativo

INFORME FINAL DE GESTIÓN

LISETH GUZMAN SANDI (FIRMA)

Firmado digitalmente por LISETH GUZMAN SANDI (FIRMA)
Fecha: 2020.09.17 10:53:58 -06'00'

LICDA. LISETH GUZMÁN SANDÍ
Gerente Comunicación e Imagen

Setiembre de 2020

Presentación

Resumen Ejecutivo

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 12 de la Ley General de Control Interno N° 8292, las *"Directrices que deben observar los funcionarios del INFOCOOP obligados a presentar el informe final de su gestión, según lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno"* aprobadas por Dirección Ejecutiva mediante oficio DE169-2013 del 05 de febrero del 2013, procedo a presentar el Informe Final de Gestión, en relación con el cargo que ocupaba como Gerente interina del Departamento de Comunicación e Imagen del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, entre el período comprendido entre el 25 de octubre del 2017 al 08 de setiembre del 2020, momento en el que se me notifica que mi nombramiento interino finaliza.

El siguiente informe final de gestión se realiza con el objetivo de rendir cuentas de los resultados obtenidos en cumplimiento de las funciones bajo mi responsabilidad, el estado de las actividades de funciones propias y el manejo de los recursos a mi cargo conforme al artículo 12 de la Ley General de Control Interno, del período mencionado.

Se hace una descripción de la labor del Departamento de Comunicación e Imagen, en donde se desglosa su fin, estructura organizacional y funciones.

Como principales logros alcanzados durante la gestión, de conformidad con la planificación del Departamento, se pueden mencionar el cambio de imagen gráfica de la institución y su implementación, reglamento de patrocinios, campañas realizadas sobre Marca Coop, Servicios y conceptualización de Campaña Cooperando Somos, así como la renovación de la página web.

Entre los proyectos más relevantes que quedaron pendientes de concluir se

- Finalización de recomendaciones auditoria
- Finalización de la Campaña servicios
- Campaña Cooperando Somos

Entre las sugerencias para la buena marcha de la unidad, se propone considerar un traslado de las oficinas de Comunicación e Imagen.

Resultados de gestión

1. Labor del Departamento de Comunicación e Imagen

La labor de Comunicación e Imagen es desarrollar procesos de comunicación masiva e interpersonal, orientados a fortalecer la educación cooperativa, la divulgación de logros y proyectos, la buena imagen pública y la articulación del INFOCOOP y del sector cooperativo.

1.1. Estructura Organizativa

Durante mi gestión, el Departamento sufrió cambios en cuanto a la cantidad de funcionarios y plazas esto debido a la modernización implementada en 2019 y luego la declaración fallida de este proceso, se detalla da continuación:

Octubre 2017 a noviembre 2019

Número de plazas	Nombre del puesto
1	Gerente Comunicación e Imagen
1	Asistente Administrativa
3	Ejecutivas en Comunicación e Imagen
1	Asistente en Comunicación e Imagen

Noviembre 2019 al 08 de Julio 2020

Número de plazas	Nombre del puesto
1	Gerente Comunicación e Imagen
2	Ejecutivas en Comunicación e Imagen
1	Asistente en Comunicación e Imagen

16 de julio a 08 de setiembre 2020

Número de plazas	Nombre del puesto
1	Gerente Comunicación e Imagen
3	Ejecutivas en Comunicación e Imagen
1	Asistente en Comunicación e Imagen

1.2. Funciones del área

- Las funciones de Comunicación e imagen son
- Asesorar a la Dirección Superior y Junta Directiva en temas de comunicación
- Desarrollo de eventos
- Gestión de pauta publicitaria
- Gestión y atención de medios de comunicación
- Atención y administración de página web y redes sociales oficiales del instituto.
- Imagen gráfica institucional
- Gestión de divulgación de la labor del INFOCOOP y sector cooperativo
- Producción audiovisual y gráfica institucional
- Gestión de la comunicación interna
- Entre otros

2. Estado de la autoevaluación del sistema de control interno del área al inicio y al final de su gestión, según corresponda al titular subordinado.

Al final de mi gestión, la evaluación del sistema de control interno del año 2019 se realizó en el mes de abril de 2020. Se evaluaron los cuatro componentes del sistema, a saber: Ambiente de control, valoración del riesgo, sistemas de información, seguimiento y actividades de control.

Según consta en los expedientes de Comunicación e Imagen, durante el periodo de mi gestión se llevó a cabo la autoevaluación del sistema de control interno, para lo cual de forma participativa se llevaron a cabo los diferentes planes de trabajo y acciones de mejora, incluso el último reporte fue realizado a la Dirección Ejecutiva mediante CI 192-2020.

2.1. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la unidad, al menos durante el último año, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

Cuando inicié labores en el departamento no existían los procedimientos básicos de trabajo, razón por la cual, junto al equipo de trabajo, nos dimos a la tarea de sistematizar y elaborar los principales procedimientos, los cuales se citan a continuación:

1) Procedimiento para atención de consultas
2) Procedimiento para elaboración de calendario y contenido de redes sociales.
3) Procedimiento para la gestión de consecutivos.
4) Procedimiento para la gestión de pagos.
5) Procedimiento para la salida de equipos.
6) Procedimiento para préstamo de expedientes.
7) Procedimiento para programación de vehículo.
8) Procedimientos para realizar una producción audiovisual.
9) Protocolo para atención de medios de comunicación y gestión de comunicación de crisis.
10) Reglamento de los patrocinios que brinda el INFOCOOP.

3. Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o del área, según corresponda.

De acuerdo con la programación o planificación del Departamento de Comunicación e Imagen y los planes operativos institucionales del período de mi gestión, entre los principales logros alcanzados se pueden enumerar los siguientes:

1) Lanzamiento campaña Marca Coop dirigida a Jóvenes.
2) Participación en estudio americano sobre juventud.
3) Realización y/o patrocinios de más de 60 eventos entre ellos la Conferencia Regional de Cooperativas de las Américas y la inauguración del monumento del cooperativismo y el Coopex (espacio para compartir ideas innovadoras y emprendedoras para jóvenes).
4) Realización de más de 75 producciones audiovisuales.
5) Renovación completa de la imagen gráfica del INFOCOOP.
6) Campaña de servicios del INFOCOOP.
7) Diseño de manuales de marca a emprendimientos cooperativos.
8) Publicación libro “Cooperativismo y Estado”.
9) Rediseño sitio web institucional.
10) Consolidación de estrategia para redes sociales, entre ellas la apertura del

Instagram institucional.

11) Continuación de alianza con CONELÉCTRICAS para proyecto LA COOPE en los cuales se beneficiaron a más de 85 cooperativas con 90 programas emitidos.
12) Diseño y entrega de más de 5mil cuadernos para niños en condición de vulnerabilidad.
13) Apoyo en la construcción y miembro de la Red de Comunicadores de Cooperativas de las Américas.
14) Coordinación con entes cooperativas para desarrollo de proyectos de comunicación y eventos.
15) Desarrollo de planes de pauta con colocación en diversos medios: radio, prensa escrita, televisión, revistas, entre otros.
16) Conceptualización y diseño de Campaña Cooperando Somos.
17) Conceptualización y diseño de Campaña sobre servicios del INFOCOOP.
18) Consolidación de medios de comunicación internos.
19) Giras a escuelas con los personajes cooperativos para promoción del cooperativismo.
20) Reglamento para patrocinio otorgados por el INFOCOOP.
21) Manual de comunicación de crisis y protocolo para atención de prensa.
22) Implementación del teletrabajo en el 100% de los colaboradores de Comunicación durante la pandemia, sin que esto perjudicara las labores del área y el cumplimiento de las metas establecidas.
23) Se dio un cumplimiento de metas de acuerdo a lo programado durante mi gestión:
    a. 2018: promedio de cumplimiento del 97%
    b. 2019: promedio de cumplimiento del 98%
    c. 2020: según el informe semestral presentado el 08 de julio las metas llevan un cumplimiento del 47%.

4. Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito del área, existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir.

En el plan operativo institucional POI 2020, se incluyó como productos de una meta realizar una campaña que permita resaltar el valor de la cooperación y refuerce el orgullo cooperativo, la cual ya se encuentra diseñada y con un cronograma de implementación sin embargo no se puesto en marcha.

Además, se tiene la contratación para la asesoría en merchandising a cooperativas para promover su participación en eventos de alto impacto (ferias, exposiciones, convenciones, entre otros), esta también se encuentra en ejecución y ya están por finalizar los talleres.

Se enviaron a la proveeduría carteles para la contratación de pauta en redes sociales, compra de equipo para transmisiones en vivo y para implementación de WhatsApp Bussiness, licitación para contratación de personajes cooperativo y obra de teatro; éstas aun se encuentran pendiente de trámite.

Además de la elaboración de los procedimientos tal cual y se establecen en las recomendaciones emitidas por la auditoría interna.

5. Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la institución o del área, según corresponda.

Acorde con el cumplimiento de metas los recursos asignados fueron ejecutados satisfactoriamente.

Se llevaron a cabo las modificaciones presupuestarias oportunamente sin afectar el cumplimiento de las metas establecidas.

6. Sugerencias para la buena marcha de la institución o del área, según corresponda, si el funcionario que rinde el informe lo estima necesario.

- Es importante devolver la plaza de la asistente administrativa al departamento, por el volumen de trabajo se necesario contar con este recurso y en aras de cumplir con el resguardo adecuado de información
- Dotar de un espacio físico adecuado y seguro para reacomodo de las oficinas de comunicación que permita tener un resguardo de los activos y también de los colaboradores, las instalaciones actuales se encuentran muy expuestas y no cumplen con las especificaciones de salud ocupacional necesarias.
- Dotar de un espacio para archivo y bodega, ya que actualmente no se cuenta.
- Automatizar procesos.
- Mantener el teletrabajo.

- Fortalecer la coordinación interinstitucional.
- Mayor coordinación entre los Departamentos.

7. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.

Durante mi gestión, la Contraloría General de la República no formuló ninguna disposición o recomendación dirigida específicamente a esta área.

8. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración, tal como la Autoridad Presupuestaria.

Durante mi gestión, la Autoridad Presupuestaria no formuló ninguna disposición o recomendación dirigida específicamente a esta área.

9. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.

En el año 2019 se realizó el informe AI 188-19 al departamento de las cuales se generaron varias recomendaciones, entre ellas adaptar los procedimientos mencionados en el punto 2.1 a los estándares institucionales, las recomendaciones se han estados gestionando, informando y trabajando; detallo su estado a la fecha de finalización de mi gestión.

Recomendación para el gerente del área de Comunicación e Imagen	Acciones realizadas	Oficio de trámite	Estado
6.2.1 Elaborar un organigrama actualizado del área y gestionar su formalización	Se elaboró una propuesta de organigrama que fue enviado a la Dirección Ejecutiva	CI 278-2019	No se ha recibido aprobación del organigrama

6.2.2 Elaborar minutas cuando se desarrollen sesiones de trabajo y relacionadas con el tema de riesgos del Departamento.	El tema de riesgos en general se aborda en reuniones de equipo, de las cuales siempre se elabora una minuta, sin embargo, las compañeras encargadas de llevar el seguimiento fueron instruidas para que procedan a elaborar minutas de cada reunión que sostengan	CI 58-2019 / CI 279-2019 / CI 295-2019 / CI 331-2019 / CI 132-2020	Cumplido
6.2.3 Elaborar y actualizar políticas, procedimientos, metodologías, formularios, entre otros, de las funciones y actividades importantes que ejecuta el área.	Se envió la nota a Desarrollo Estratégico solicitando el acompañamiento y responden: que se encuentran a la espera de las órdenes del señor Alejandro Ortega Se realizó una reunión con compañeros de Desarrollo Estratégico y mediante correo se les remitieron algunos documentos del área que contienen procesos documentados. Se nos informó mediante correo que ya revisaron los documentos y que el departamento de Desarrollo Estratégico estará realizando una capacitación para todas las áreas con el fin de dar los lineamientos para elaboración de procedimientos / Se hace consulta sobre el proceso para la creación de los procedimientos	CI 299-2019	Todas las funcionarias conocen la normativa enviada por Desarrollo Estratégico y se realizó una sesión de trabajo para iniciar a con la elaboración de los procedimientos. El acuerdo fue iniciar con un procedimiento para tener las observaciones y expertiz y de ahí iniciar con los demás Tras la reunión con la Eugenia Obando asesora estratégica, se envió un primer avance del procedimiento a Desarrollo Estratégico para revisión sin embargo vía correo electrónico del 28 de mayo de 2020 el sr Sergio Salazar gerente de Desarrollo Estratégico informó que hasta nuevo aviso se va a detener la revisión de procedimientos

			por parte de Desarrollo Estratégico
6.2.4 Crear políticas y procedimientos para el correcto uso, custodia y control de los equipos de producción.	Se realizará según los lineamientos brindados por Desarrollo Estratégico en la capacitación pendiente	Correo electrónico (En el enlace se encuentran los respaldos de los correos)	Tras la reunión con la Eugenia Obando asesora estratégica, se envió un primer avance del procedimiento a Desarrollo Estratégico para revisión sin embargo vía correo electrónico del 28 de mayo de 2020 el sr Sergio Salazar gerente de Desarrollo Estratégico informó que hasta nuevo aviso se va a detener la revisión de procedimientos por parte de Desarrollo Estratégico
6.2.5 Coordinar con el departamento Administrativo Financiero el acondicionamiento de un espacio idóneo para resguardar el equipo audiovisual y de producción, que permita ubicarlos en un lugar seguro y con las condiciones físicas y ambientales necesarias para la conservación.	Se envió el oficio a Administrativo Financiero	CI 145-2019 / CI 121-2020	No se ha recibido respuesta del oficio
6.2.6 Coordinar con el departamento Administrativo Financiero el trámite de pólizas de seguros para los equipos de	Se han enviado varios oficios a Administrativo Financiero	CI 31-2018 / CI 187-2018 / CI 297-2019 / CI 18-2020 / CI 121-2020	No se ha recibido respuesta de ninguno de los oficios

producción que las requieran.			
6.2.7 Revisar la información física que se encuentra en los sitios alternos, para evaluar su vigencia o eventual desecho conforme a la normativa que rige.	Se realizará la revisión y evaluará la vigencia de la información		El 04 de agosto de envío la documentación y el 05 de agosto el sr Rudy Álvarez, encargado del archivo institucional envía correo de recibido, con lo que se da por atendida esta recomendación.
6.2.8 Definir en conjunto con el área Administrativa Financiera, una propuesta de reestructuración del espacio físico que permita centralizar la información.	Se envió el oficio a Administrativo Financiero	CI 296-2019	El 19/05/2020 mediante correo electrónico responde el área de Administrativo Financiero: Referente a este tema, esta semana nos entregan las instalaciones de la que fue la Universidad Fundepos, por lo que se había coordinado con la Dirección Ejecutiva, que se va a tomar espacios de esas instalaciones, con el fin de acondicionarlas para que sirvan de archivo asignándole un área a cada departamento. En este caso esa área puede también servir para resguardar el equipo de Comunicación e Imagen. Se está a la espera de dicha reubicación

6.2.9 Crear políticas y procedimientos acerca del manejo y respaldo de la información digital del área.	Se realizará según los lineamientos brindados por Desarrollo Estratégico en la capacitación pendiente		Todas las funcionarias conocen la normativa enviada por Desarrollo Estratégico y se realizó una sesión de trabajo para iniciar a con la elaboración de los procedimientos. El acuerdo fue iniciar con un procedimiento para tener las observaciones y espertiz y de ahí iniciar con los demás Tras la reunión con Eugenia Obando, se envió un primer avance del procedimiento a Desarrollo Estratégico para revisión sin embargo vía correo electrónico del 28 de mayo de 2020 el sr Sergio Salazar informó que hasta nuevo aviso se va a detener la revisión de procedimientos por parte de Desarrollo Estratégico
6.2.10 Coordinar con el departamento de Tecnologías de la información para que se adquieran los equipos necesarios, de manera que la información con la que cuenta el área se respalde adecuadamente.	Se envió el oficio a Tecnologías de Información	CI 298-2019 / Correos con solicitud de requerimientos	No se ha recibido respuesta del oficio Se ha recibido información verbal por parte del sr. Roy Blanco sobre la compra de un servidor que será dado a CI sin embargo aún no se hace el respectivo traslado de activos
6.2.11 Crear una herramienta de seguimiento de los servicios brindados	Se realizó una sesión de trabajo en donde se acordó restringir algunos servicios a		Cumplida

que permita identificar los beneficios obtenidos en el sector cooperativo	cooperativas, esto por diversos motivos que pueden ser verificados en el oficio CI 10-2020. Durante la reunión que se sostuvo el día 13 de mayo se acordó realizar esta herramienta con acompañamiento del departamento de Desarrollo Estratégico una vez se hayan elaborado los procedimientos Se realizó una propuesta de encuesta la cual fue enviada para aprobación a la Dirección Ejecutiva mediante oficio DE 1242-2020 y empezará a utilizarse de inmediato		

Recomendación para los gerentes de Administrativo Financiero y de Comunicación e Imagen	**Observaciones**	**Oficio de trámite**	**Estado**
En coordinación, ambas áreas deben levantar un inventario de activos audiovisuales y de producción que posee el Departamento, para velar por su debido resguardo.	Se remitió listado a la Auditoria Interna mediante el CI 17-2020 con copia a Administrativo Financiero para que verifiquen el listado de activos realizado	CI 17-2020 / Dentro del procedimiento sobre custodia de equipo se contempla este inventario	El 19/05/2020 por medio de correo electrónico el área de Administrativo Financiero responde: Este departamento debe levantar un inventario de todos los activos de la

			institución según la implementación NIIF, sin embargo, no se ha podido realizar en los últimos dos periodos. Este año lo teníamos presupuestado, pero con el recorte que sufrió la institución, esta partida fue eliminada, estamos valorando con unos ingresos que hay si se puede realizar este año o se pasa para el siguiente, ya que es el último requisito que falta por presentar a Contabilidad Nacional.

10. Estado actual de cumplimiento de lo ordenado por parte del Jerarca en el caso de titulares subordinados.

Las solicitudes parte de la Administración superior durante el periodo a mi cargo fueron atendidas de manera constante y obedeciendo principios de prioridad, establecidos en algunos casos por el mismo jerarca.

11. Reporte de activos de la gerencia

Se me hizo entrega de la portátil DELL Latitude 5500 serie 16043886362 durante mi gestión en la gerencia, sin embargo, es el activo con el que me encuentro realizando mis labores ya que éste sustituyó la PC de escritorio.