



Dirección de Vivienda y
Asentamientos Humanos

Departamento de
Orientación y Verificación de Calidad

DUAH

23 FEB 2019 11:55

RECIBIDO

unarela

28 de enero de 2019

Señora:
Cinthia Carpio Barrantes.
Directora
Dirección de Vivienda y Asentamientos Humanos

Estimada Señora

Esta nota tiene el objetivo de informarle que a partir del día 01 de marzo 2019 me estaré acogiendo a mi derecho de jubilación adquirido por los años laborados, agradezco la oportunidad que se me brindó en el MIVAH de desarrollarme como persona y como profesional.

En este sentido me permito adjuntarle el informe de labores de mi gestión a cargo del Departamento de Orientación y Verificación de Calidad correspondientes al periodo comprendido entre noviembre, del 2011 al 28 de febrero, 2019, el informe incluye una síntesis de las principales acciones realizadas para el MIVAH.

También se adjunta copia de las siguientes notas.

- Informe de labores
- Se adjunta la boleta con la información de los bienes devueltos a Proveeduría que estaban a mi cargo.
- Nota de entrega de teléfonos de exfuncionarios (entregados a mi resguardo) y lista de materiales de oficina a mi cargo, entrega de llaves de las puertas de la recepción y principal de la Dirección (3), sello del Departamento a mi cargo, materiales de oficina.

Me despido de usted con la anuencia de colaborar en lo que esté a mi alcance en caso necesario.

Atentamente,

Lorena Araya C.

Lorena Araya C.
Jefa
Departamento Orientación y Verificación de Calidad

c Geovanny Leitón, Jefe DGIRH
Archivo.



Despacho Viceministerial de
Vivienda y Asentamientos Humanos

Dirección de Vivienda y
Asentamientos Humanos

IVAH

28 FEB 2019 AM 11:56

RECIBIDO

Fecha: 28-02-2019

De: Lorena Araya Cisneros. Jefa Departamento de Orientación y Verificación de Calidad

Para: Cinthia Carpio Barrantes, Directora, Dirección de Vivienda y Asentamientos Humanos

Asunto: Entrega de teléfonos de exfuncionarios llaves de la puerta de recepción y de la puerta principal de la dirección, materiales de oficina asignados a mi cargo y sello del Departamento, entrega de expedientes de los funcionarios a mi cargo.

Mediante este oficio hago entrega de los siguientes materiales:

1. Tres teléfonos Cisco IP Phone, guardados en la 2 gaveta del archivo #4, placas:
2598356
2597653- FCH114749 ASWS
2598377-FCH 12468 M5K

Pertenecientes a exfuncionarios de este Departamento.

2. 3 llaves, una de la recepción del MIVAH y 2 de la puerta principal de la Dirección.
3. Computador Portátil placas MIVAH-PRUGAN 1230 / PLACA 000170, guardada en 3 gaveta de archivo metálico N°4.
4. Chaleco anaranjado y amarillo de las Brigadas
5. Caja de materiales de oficina que contiene:

1 perforadora 2 huecos	5 lapiceros negros	2 cajas de clic pequeños
4 DVDR	8 marcadores de colores	1 borrador de pizarra
1 uña roja	4 sobres plásticos	3 reglas plásticas
5 cajas de grapas pequeñas	1 caja marcadores azul permanente	3 cintas engomadas grandes
3 cajas grapas grandes	1 caja marcadores negro permanente	1 cinta engomada pequeña
2 cajas de clips grandes	1 caja chinches colores	1 cúter
7 lapiceros azules	9 borradores blancos pequeños	3 reglas 10 lapiceros negros
3 lapiceros rojos	3 cintas engomadas grandes	1 tijera

Ubicados en gaveta N°4 de archivo metálica N°4



Despacho Viceministerial de
Vivienda y Asentamientos Humanos

Dirección de Vivienda y
Asentamientos Humanos

6. Ampo con el consecutivo del Departamento de los años 2017, 2018. Los consecutivos de los años anteriores se encuentran en el archivo gris metálico.
7. Se entrega el sello del Departamento a mi cargo.
8. Se entrega los expedientes de los funcionarios a mi cargo.
 - Shirley López Badilla.
 - Lidber Martínez Ortiz
 - Antonio Benavides Campos
 - María del Carmen Arce León
 - Susan Velásquez González
9. Folder con copias de las boletas para realizar las denuncias.



Dirección de Vivienda y
Asentamientos Humanos

Departamento de
Orientación y Verificación de Calidad

DUAN

23 FEB 2019 11:55

RECIBIDO

Manuela

28 de febrero, 2019

INFORME DE LABORES

GESTIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN Y VERIFICACIÓN DE CALIDAD

Generalidades del informante

Nombre: Lorena Araya Cisneros

Fecha de inicio de labores en el MIVAH: 01 de enero 2008

Fecha de conclusión: 28 de febrero 2019

Clase: Profesional del Servicio Civil Jefe 1

Especialidad: Trabajo Social

Ubicación: Jefatura del Departamento de Orientación y Verificación de Calidad.



En conjunto con los compañeros en ese momento que conformaban el Departamento se planteó el PAO para los años 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 que abarco las siguientes acciones.

En el área de orientación se registraron en el Sistema de Registro de solicitudes de información 4038 registros de familias a las cuales se les dio información por los diferentes medios, telefónicos, vía oficio, vía correo electrónico y en forma presencial. Del total de atenciones aproximadamente a 577 registros no fueron admitidos ya que presentan alguna situación(requisito) no cumplido, persona sola menor de 65 años, o con varias propiedades o ya tuvieron bono de vivienda.

En esta misma función se atendieron 30 denuncias de ciudadanos en su mayoría por cobros indebidos, quejas en cuento a los procesos de selección y asignación, algunas recibidas en cuanto a daños en la infraestructura de la vivienda se atendieron con el apoyo de los compañeros del Departamento Técnico de esta dirección.

Se revisaron las familias afectadas por situaciones con la Tormenta Tomás, 2010, familias afectadas por el Terremoto de Nicoya, 2012, las familias afectadas por el Huracán Otto, 2016 Familias de la Tormenta Nate en el 2017.

Así mismo se desarrollaron capacitaciones para estas familias afectadas por emergencias sobre el proceso de información sobre el Sistema Financiero Nacional para la Vivienda (SFNV), en sus comunidades.

También se desarrollaron procesos de capacitación a los cogestores de las 16 direcciones regionales del IMAS, pertenecientes al Plan Puente al Desarrollo, sobre el SFNV.



Pág. 1 de 2

En el área de Verificación de Calidad se realizaron las siguientes tareas:

En el área de verificación de calidad de los proyectos de Bono Comunal se evaluaron los proyectos de Las Mandarinas, El Futuro, 25 de Julio Los Olivos, La Europa Lomas de Cocorí, Planta de tratamiento de Manuel de Jesús Jiménez, Llanos de Santa Lucía.

Se participo y trabajo en el desarrollo de las auditorias de Calidad en los años 2012, 2013, 2014. Entre otros se genero el modulo constructivo y modulo Social. Del 2010 al 2011.

Se realizaron estudios sobre:

- El Derecho a una vivienda adecuada y su relación con la Política Nacional de Vivienda y Política Nacional de Ordenamiento Territorial
 - Manual de Calidad para la verificación de los Procesos de Selección de Beneficiarios, asignación de recursos, e inversión financiera en vivienda de interés social, art 59 de la Ley del SFNV.
 - Se elabora una propuesta de Modelo Institucional de formación y asesoría a gobiernos locales, para que solucionen el déficit habitacional, en conjunto con su respectiva población.
 - Se hace el estudio y se aplica a dos regiones del país del Índice Global de Satisfacción.
 - Estudio sobre "Bonos de vivienda otorgados en los programas de discapacidad y adulto mayor y su incidencia en el déficit habitacional", durante el período 1991-2011.
 - Propuesta para el Desarrollo de una Estrategia de Información
 - Metodología para la atención de familias agrupadas (grupos organizados)
 - Metodología para la evaluación de la política de inversión estatal en vivienda.
 - Programa de vivienda en Territorios Indígenas (como parte de una comisión de trabajo constituida por funcionarios de diferentes departamentos de la Institución).
 - Propuesta de indicadores para el seguimiento de la inversión del subsidio de vivienda (artículo 59)
 - Propuesta para un Manual del Derecho de Petición para el ciudadano.
 - Propuesta de comparación para dos productos del SFNV (artículo 59 y bono crédito) en el ámbito de la satisfacción del ciudadano.
 - Propuesta del sistema de seguimiento y monitoreo de la PNVAS (50%)
 - Elaboración del I Informe del cuatrienio de la PNVAH y su Plan de Acción (50%).
- Nota los respectivos documentos están clasificado por año en la carpeta compartida de Departamento DOVC(/SRV-WSMB-1) (Z)).

En el área de orientación e información, se registra la revisión de grupos de familias, solicitudes que llegan al Departamento de diferentes instancias, otros Departamentos de la dirección, otras instancias del Ministerio incluidos los Despachos, la información obtenida se utilizo para desarrollar procesos de información sobre los procesos de acceso al SFNV.



Dirección de Vivienda y
Asentamientos Humanos

Departamento de
Orientación y Verificación de Calidad

Pág. 2 de 2

Del 2015

Asociación de Vivienda Fátima, de Damas de Quepos, Cuatro Marías de Limón, Proyecto Valverde Vega, Grupo de Oreros de la Zona Sur, Asociaciones y proyectos Desamparados, Asociación Clara Esperanza Familias en Lucha

Del 2016

Precario Malinche, Familias afectadas por la Tormenta Thomas, Asociación Reina de los Ángeles

Listas familias desalojo Curridabat, Familias de la Asociación Juan Pablo 11, Familias del cuadrante 2-4- Palmar sur, Familias del Proyecto el Edén de Purral de Goicoechea.

Del 2017

Familias del Proyecto Las Palmas, Familias de la Asociación El Pulmón del Mundo, Familias de La Zamora 1, Familias de la Asociación de Agricultores, Familias del Proyecto Guarumal, Asociación Los Sueños, Familias residentes en Metrópolis 2 de Pavas, Revisión de las familias afectadas por Nate, Lista de familias residentes en el Triángulo Solidario, Grupo de vecinos de la Asociación Pro vivienda Los Espárganos, Familias de Ipis La Mora, Familias de Las Mandarinas y Bajo Cacao, Familias del Proyecto Miravalles, en Curridabat, Familias de la Unión y Familias de Hogares Crea,

Familias de Bagaces afectadas por el Huracán Otto, Familias Brisas Dos de la Unión de Tres Ríos, Familias alto de Guatuso, Familias afectadas por el Sismo Alvarado, Familias del Nuevo Milenio,

Familias residentes en la comunidad de Metrópoli 1, Viviendas afectadas por el deslizamiento en la Palma de Desamparados. Listado de Familias censadas por el MAS – Asentamiento la Unión Los Cuadros y Purral Goicoechea, Familias de la Municipalidad de Tibás, familias de Valle Verde, Proyecto de vivienda Los Sueños, Proyecto de Bijagua, Proyecto el Ángel, Asociación La Esmeralda, familias de Hatillo 5 con un desalojo, Proyecto la Lucha en Liberia

Del 2018

Las Brisas 2 Asociación Provivienda el Milagro Mercedes, Asociación Valle Verde, Asociación COOFUDAM, Familias remitidas por la Municipalidad de Tibás, las cuales fueron damnificadas por Nate, Familias del Proyecto el Edén, Lista de Familias del Barrio Corazón de Jesús, Cuadro de Familias Las Gradadas Desamparados, Segunda lista Calle Vieja Guadalupe, Familias Esparza Puntarenas, Familias de Barrió San Martín Coronado, Familias remitidas por la Municipalidad de Grecia, Familias con pérdidas de Municipalidad de Mora, Familias afectadas por la Tormenta Nate San Vicente Grecia, Proyecto Precario I de Mayo, Lista de familias de Puntarenas, Familias de Cañas, Lista de Familias de la Finca Caliche, Familias de Sixaola, Paraíso Swiche, Familias de la Gira del Señor Presidente a Guanacaste para el 25 de Julio, 2018, lista de familias de las Gavetas, Familias de Umara en San Sebastián (desalojo), familias de la Ruta 32, Familias de Andree Callé, familias enviadas por el AyA y Familias de Caño Negro

De los cuales se dejan los documentos en la carpeta compartida de este Departamento.

A partir de mes de julio, 2018 se me asignó la atención del sitio contáctenos, para realizar el trabajo de atención se han emitido 255 correos de respuesta para atender las diferentes consultas de los ciudadanos.



**Dirección de Vivienda y
Asentamientos Humanos**

**Departamento de
Orientación y Verificación de Calidad**

Pág. 3 de 3

Debido a la inestabilidad del recurso humano en el Departamento se obligó a la reformulación de algunas actividades, también se presentó cierta inestabilidad en el nombramiento de funcionarios lo que no permitió consolidar y definir y profundizar en procesos de largo plazo de parte en los funcionarios. Además, no se percibía que la labor que desarrolla este departamento fuera de interés para la administración en el período 2014 al 2018.

La tarea principal de esta gestión se ha centrado en desarrollar acciones que respondieran a los objetivos planteados para este Departamento en sus PAOS y en el PEI institucional.

En cuanto a mi labor como coordinadora de la Comisión de Accesibilidad y Discapacidad del MIVAH, se adjuntó el informe de las labores realizadas.

Atentamente

Lorena Araya Cisneros.

Cedula 104510832