

INFORME DE GESTION

2018-2019



AREA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL HUETAR NORTE

UNIDAD LOCAL DE DESARROLLO SOCIAL UPALA

INFORME DE GESTION

Nombre de la funcionaria: Milady Torres Aguirre

Cedula: 5 0370 0057

Puesto: Coordinadora de ULDS UPALA

I. INTRODUCCION

El presente informe se confecciona a solicitud del departamento de Desarrollo Humano del Instituto Mixto de Ayuda Social, por la función de coordinación asumida por mi persona en la Unidad Local de Desarrollo Social Upala durante el periodo de diciembre del 2018 a diciembre del 2019.

Asimismo, este documento responde al cumplimiento de la Directriz R-CO-61 del 24 de junio del 2005 de la Contraloría General de la Republica, la Ley contra la corrupción y el Enriquecimiento ilícito en la función pública y su reglamento; además de la ley de control interno.

En el mismo se desarrolla la labor sustantiva de la Unidad Local de Desarrollo social Upala, los cambios presentado durante el periodo de gestión, estado de la autoevaluación del sistema de control interno de la unidad al inicio y al final de la gestión, acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la unidad durante el último año, principales logros alcanzados durante la gestión de conformidad con la planificación de la Unidad, estados de los proyectos más relevantes en el ámbito de la unidad local, existentes al inicio de la gestión y que quedaron pendientes de concluir, administración de los recursos financieros asignados durante la gestión, sugerencias para la buena marcha de la unidad, observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a criterio enfrenta o debería aprovechar, estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones giradas por la Contraloría General de la Republica durante la gestión, estado actual del cumplimiento de las recomendaciones formuladas por la auditoría interna durante la gestión.

II. DESARROLLO DEL INFORME

1. *Referencia sobre labor sustantiva de la Unidad ejecutora a su cargo según corresponda.*

La Unidad Local de Desarrollo Social Upala, forma parte del Área Regional Huetar Norte; la oficina se encuentra ubicada en el cantón de Upala, contiguo al banco Popular; esta dependencia se encarga de la intervención institucional de los 8 distritos del cantón: Upala, Delicias, Yolillal, Canalete, Bijagua, Aguas Claras, San José y Dos Ríos.

En diciembre del 2018, una vez realizada la consulta a todo el equipo de trabajo; se me asignó la coordinación de esta unidad local así mismo contando con la aprobación de la Jefatura Regional y el visto bueno de desarrollo humano y la gerencia general; ejerciendo este cargo de forma continua por un año y 23 días.

Sobre la labor sustantiva de la ULDS de Upala se engloba en la ejecución de la oferta programática institucional a nivel local dirigida a las familias que se encuentran en condición de pobreza en los distritos mencionados.

La oferta programática institucional responde a la ley N4760, Ley de creación del Instituto Mixto de Ayuda social, cuya finalidad es 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.

Para el cumplimiento de dicha ley, la institución cuenta con unidades operativas a nivel local; que se denominan Unidades Locales de Desarrollo Social; que tienen como funciones dar la atención a la población, implementación, ejecución y seguimiento de la oferta programática.

2. *Cambios del entorno durante la gestión, incluyendo principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la Unidad, según corresponda al titular subordinado.*

El equipo de trabajo de la Unidad durante este tiempo de gestión ha aumentado, en los meses de enero del 2019 se incorporaron dos personas cogestoras; ingresaron como personal en sustitución de plazas vacantes, en el mes de marzo ingreso una asistente administrativa para el proyecto de actualización y digitalización de expediente en una

plaza vacante, así mismo en el mes de julio 2019; por el programa crecemos se incorporan cuatro funcionarios más; dos profesionales en desarrollo social, una asistente administrativa y un operador móvil; y en el mes de diciembre se incorpora una asistente administrativa para el proyecto de actualización y digitación de expediente. Por lo que el equipo está formado en la actualidad por:

- 2 asistentes administrativas
- 2 asistentes administrativas para el proyecto de actualización y digitalización de expedientes.
- 1 encuestadora
- 1 operador Móvil (chofer)
- 5 profesionales en Desarrollo Social
- 7 personas Cogestoras Sociales
- 1 profesional en Desarrollo Social convenio IMAS-ACNUR.

Este año 2019, la institución asume el programa crecemos y así mismo se implementa el nuevo modelo de intervención, situaciones que han generado incertidumbre en el personal en cuanto a procedimientos; por lo que ha sido necesario realizar sesiones de lectura de manuales, directrices, entre otros.

3. Estado de la autoevaluación del sistema de control interno de la unidad al inicio y al final de la gestión:

Al inicio de la gestión se tenían dos tareas pendientes que era realizar un organigrama de trabajo en las comisiones y evaluación de la atención por parte de los usuarios; la primera se reorganizó el equipo para la participación de las diferentes comisiones y existe una persona que sustituye en caso de que no pueda participar el titular; esto con la finalidad de que la institución y la población usuaria; tenga participación dentro del cantón.

Aún está pendiente por realizar el instrumento sobre la autoevaluación de atención por parte de la población usuaria de los servicios de la unidad.

El 14/11/2019, se realiza una evaluación sobre la calidad del servicio de Desarrollo Socio productivo comunal.

4. *Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la unidad, al menos en el último año.*

Se realizaron sesiones sobre análisis del manual de otorgamiento de beneficios y el reglamento autónomo de la institución.

Se realizó una plantilla en Excel sobre las referencias enviadas por las instituciones.

En diciembre 2018 se realizó la evaluación de desempeño como plan piloto, de las personas cogestoras sociales.

Se realizan reuniones con todo el equipo de trabajo; quincenales establecidas para la asignación de tareas, seguimiento de la ejecución de los programas y proyectos.

5. Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación de la Unidad.

La Unidad Local de desarrollo social Upala, es una oficina comprometida con los y las usuarias(os) y cada día el equipo de trabajo busca brindar un servicio de calidad, eficiencia y eficaz.

Como parte de ese compromiso, el personal está en constante en reuniones para la lectura, análisis de la normativa institucional; así mismo busca nuevas formas de gestión y pro de brindar una mejor atención a la población del cantón.

Entre los principales logros de la ULDS de Upala están:

- Se cumplió con el 100% de citas asignadas en el sistema de Atención Ciudadana (SACI).
- Sesiones informativas; en la sala de espera, se ponen afiches sobre los beneficios institucionales, información relevante entre otros.
- Las atenciones de los y las beneficiarios, se iniciaron a realizar con expediente actualizado en mano.
- Se cumple con la meta convenio IMAS-UNED tanto la aplicación de FIS en escritorio como visita domiciliar.
- Se distribuyó para una mejor organización los profesionales por distritos; con la finalidad brindar una atención de manera integral.
- Con la asignación de una funcionaria más como asistente administrativa, la atención de consulta se mejoró; esto porque esta una asistente de 8am a 4pm en atención a público de lunes a viernes.
- Con la contratación de un operador móvil, se ha logrado realizar un buen uso del vehículo institución mediante programaciones quincenas; esto propicia que todos y

todas las funcionarias pueda tener acceso al vehículo, debido a que hay compañeras que no manejan o no tiene licencia de conducir.

- Participación en las diferentes comisiones institucionales: Red de cuidado del adulto mayor, Comisión municipal de Emergencias, Junta de la niñez y Adolescencia, COSEL, Red de la Violencia contra la mujer entre otras.
- Procesos formativos dirigidos a la población masculina con VISION MUNDIAL y el INSTITUTO WEN; con el objetivo de brindar herramientas para una comunicación asertiva, roles de paternidad, entre otros.
- Se habilita en el SACI, un día específico para atención de RED DE CUIDO y se realiza el convenio para el apoyo de la primera alternativa privada en el cantón con la incorporación de 11 niños mediante el beneficio Cuido y Desarrollo infantil.
- En el año 2019, se asignaron tareas no prevista en el plan de trabajo que se lograron cumplir como lo fue la atención de la onda tropical N 12 ocurrida en el mes de Julio y se atendió aproximadamente 500 familias afectadas; así mismo debido a la quiebra de la Piñera Valle del tarso y se atendieron con inclusión de beneficio 200 personas desempleadas y por último en el mes de noviembre se valoraron 197 productores de frijoles brindándoles beneficios de autoconsumo.
- Atención del 100% de la población referida en condición de refugiada, esto mediante una coordinación eficiente entre ACNUR y la Unidad Local de Desarrollo Social.
- Se mantuvo permanentemente coordinación interinstitucional para la articulación de acciones con el MEP, PANI, MINISTERIO DE SALUD, MUNICIPALIDAD DE UPALA, INDER, MAG, CNP, INA, INAMU entre otras.
- Se realizaron las programaciones anuales del sistema de atención ciudadana, así como las mejoras en la programación para la adecuada atención a las personas beneficiarias de los servicios.
- Durante el periodo 2019, se logró el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas para la Unidad Local de Desarrollo Social de Upala por programas.
- En cuanto al proyecto de actualización y digitalización de expedientes de los años anteriores al 2013 , se concluyó con la meta asignada al 100%.

6. *Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad, existente al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir.*

- Se le debe de dar continuidad al proyecto presentado por la Asociación Pro Ayuda del Adulto Mayor de Upala; “Mejoras de infraestructura del Hogar de Ancianos de Bijagua de Upala”; este proyecto queda en el presupuesto para el año 2020; el atraso se debe a que, a la asociación, no le han brindado la certificación de bien social. Como parte también para que se le otorgue la certificación el Área de Acción Social y Administración de Instituciones; solicitaron que todas las personas beneficiarias de la red de cuidado contaran con la FIS vigente; por lo que en el mes de noviembre se aplicaron 73 que faltaban de Guatuso y aún quedan pendientes 100 del cantón de Upala.
- Darle la atención inicial para la presentación de los requisitos al proyecto presentado por la Asada de los Santos, proyecto a ejecutar en el año 2020, se trata de la compra de un tanque de almacenamiento. Es importante mencionar que este proyecto, ya tiene la debida aprobación.
- Se requiere elaborar la estrategia de trabajo, para el abordaje de la población beneficiaria del programa avancemos.
- Continuar con el proceso de digitalización y actualización de expedientes del año 2014 para adelante; debido a que ya se cumplió con la meta asignada del 2013 para atrás.
- Realizar la distribución del rol de atención por día; para que este un profesional en desarrollo social asignado para la atención de casos especiales, resoluciones en BS, BR, RE, cambios de centro educativos o alguna situación de emergencia que se presente por día.
- Realizar la distribución de rol de los profesionales para la atención de referencias asignadas en el SACI.
- Búsqueda de las familias para la sustitución de las familias que egresan de la estrategia Puente al Desarrollo.
- Realización de 990 informes sociales de las familias Puente al Desarrollo por parte de las personas cogestoras sociales, así como los egresos de dichas familias.
- Continuidad de dos desembolsos pendientes de casos de dos casos de familias beneficiarias de Mejoramiento de vivienda; debido a que se ejecutaron en el mes de noviembre y diciembre 2019.

7. Administración de los recursos financieros asignados durante la gestión.

Con respecto a la administración de los recursos de la ULDS Upala durante 2018:

Oferta Programática	Cantidad de Familias	Monto Transferido
Bienestar Familiar	3168	¢1.036.266.490
Puente	969	¢419.799.895
Avancemos	4141	¢1.2350.020.000
Emergencias	5	¢3.500.233
Ideas Productivas	38	¢58.033.952
Mejoramiento de Vivienda	5	¢13.694.962
Procesos Formativos	642	¢111.858.106
Capacitación	156	¢27.965.000
Inciso H	57	¢28.957.000
Cuido y Protección Infantil	53	¢26.346.000
Menores Trabajadores	14	¢3.770.000
Violencia Intrafamiliar	6	¢ 900.000
Total		¢2.546.011.743

Fuente: información suministrada por la UIPER Huetar Norte

Con respecto a la administración de los recursos de la ULDS Upala durante 2019:

Oferta Programática	Cantidad de Familias	Monto Transferido
ASIGNACION FAMILIAR H	45	¢24 295 000
ATENCION A FAMILIAS	3455	¢1 657 479 437
ATENCION DE SITUACIONES DE VIOLENCIA	10	¢4 810 000
AVANCEMOS	4382	¢1 537 580 000
CAPACITACION	120	¢36 094 995
CRECEMOS	5298	¢534 389 000
CUIDADO Y DESARROLLO	67	¢173 902 500

INFANTIL		
EMERGENCIAS	154	¢52 640 947
EMPRENDIMIENTOS PRODUCTIVOS INDIVIDUALES	35	¢122 468 322
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	6	¢18 952 170
PRESTACION ALIMENTARIA K	2	¢1 364 000
PROCESOS FORMATIVOS	417	¢101 151 306
TMC-PERSONAS TRABAJADORAS MENORES DE EDAD	10	¢8 060 000
Total		¢4 273 187 677

Fuente: información suministrada por la UIPER Huetar Norte

8. Sugerencia para la buena marcha de la unidad a cargo:

Disposición para escuchar las sugerencias, necesidades, preocupaciones y propuesta por parte del equipo de trabajo.

Asignar trabajo de acuerdo a las habilidades y destrezas de los profesionales; eso permite que todo el personal sea participe de los procesos de las unidades; así mismo se propicia el crecimiento profesional de cada funcionario.

Realización reuniones quincenales del equipo de trabajo para lecturas de directrices, planificación de las diferentes tareas, entre otros temas.

Realización de sesiones de refrescamientos con el personal sobre procesos de trabajo y normativa vigente.

Realización de espacios físicos para que los profesionales, brinde una atención privada a los usuarios de forma integral.

9. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a criterio del funcionario que rinde el informe estime necesario.

Es importante que la institución realice un estudio de cargas de los puestos, debido a que hay profesionales en Desarrollo social contratados como bachiller y licenciados realizando

las mismas funciones y con todos los programas instituciones; existiendo una brecha salarial considerable.

Brindar oportunidades para que las funcionarias, que logran superarse a nivel profesional; tengan prioridades en cuanto ascensos.

10. Estado actual de cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante la gestión hubiera girado algún órgano de control externo, de acuerdo a la actividad propia de la administración.

Durante el tiempo de gestión, se recibieron oficios de la Defensoría de los Habitantes, un recurso de amparo; con la finalidad de que se la Unidad brindara respuesta pronta y que garantizara el cumplimiento de los derechos de los usuarios.

Dichos oficios y recurso de amparo, se respondieron en tiempo y forma; al finalizar el año 2019 no queda ninguna gestión pendiente.

11. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante la gestión hubiera girado la Contraloría General de la Republica.

Con respecto a este punto, durante mi gestión no he tenido recomendaciones de esta entidad a nivel específico de la Unidad Local de Upala, sin embargo, en el periodo 2018-2019 se acataron las disposiciones generadas por estos entes a la Gerencia General y la subgerencia de Desarrollo social para la aplicación en todas las Unidades Locales de Desarrollo Social.

12. Estado actual del cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría interna.

Con respecto a este punto, durante mi gestión no he tenido recomendaciones de esta entidad a nivel específico de la Unidad Local de Upala, sin embargo, en el periodo 2018-2019 se acataron las disposiciones generadas por estos entes a la Gerencia General y la subgerencia de Desarrollo social para la aplicación en todas las Unidades Locales de Desarrollo Social.

III. CONCLUSION

El trabajo que realiza el Instituto Mixto de Ayuda Social, a través de las unidades locales es gratificante; debido a que permite la atención oportuna de las familias en condición de pobreza y pobreza extrema.

En la Unidad local de Desarrollo Social de Upala, se ha venido realizando grandes esfuerzos por brindar un servicio de calidad, eficiente y oportuno a la población del cantón; lo cual ha sido posible por la mística, y compromiso que tiene cada funcionario y funcionaria que conforma el equipo de trabajo de la oficina.

Finalizo agradeciendo al talento humano de ULDS Upala, que sin el aporte de cada uno y una; el cumplimiento de la misión, visión, y objetivos de la institución no sería posible.

Elaborado por Milady Torres Aguirre

