

2023

Informe de Gestión



Catherine Aguilar Fonseca

IMAS

22/04/2023

Índice

Índice de tablas.....	3
I Introducción.....	4
II Desarrollo del Informe	5
1. Referencia sobre la labor de la Unidad Local de Desarrollo Social Turrialba.....	5
2. Cambios en el entorno durante el periodo de gestión.	6
2.1. Cambios en la conformación del equipo de trabajo y rol de la jefa de ULDS.	6
2.2. Cambios en la oferta programática.	9
2.3. Cambios tecnológicos y en el proceso de atención.....	10
2.4. Cambios en el ordenamiento jurídico.....	12
2.5. Especificaciones del proceso de atención en ULDS Turrialba.	17
3. Estado de la auto evaluación del sistema de control interno institucional y acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la ULDS Turrialba.	18
4. Principales Logros alcanzados durante la gestión.	19
III Estado de los procesos de Trabajo en ULDS Turrialba (Pendientes).	21
IV. Sugerencias para la buena marcha de la ULDS Turrialba	24
V. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a criterio del funcionario que rinde el informe la instancia correspondiente enfrenta o debería aprovechar, si lo estima necesario.	24
VI. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.	24
VII. 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.	24
VIII. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.	24

Índice de tablas.

Tabla 1. Personal en Junio de 2020.....	6
Tabla 2. Personal en abril de 2023.	8
Tabla 3. Acciones para el buen funcionamiento de la ULDS por falta de personal.....	8
Tabla 4. Planificación semanal para trabajo en ULDS	11
Tabla 5. Planificación semanal para trabajar en territorio indígena.	11
Tabla 6. Personal que atiende programas específicos.....	17
Tabla 7. Participación Interinstitucional.....	17
Tabla 8. Contrataciones pendientes.....	21

Informe de Gestión

Nombre de la funcionaria: Licda. Catherine Aguilar Fonseca.

Cédula de identidad: 3-0400-0120

Institución donde labora: Instituto Mixto de Ayuda Social, ULDS Turrialba

Puesto: Jefa de ULDS Turrialba

I Introducción

Quien suscribe, Licda. Catherine Aguilar Fonseca, presento el Informe de Gestión correspondiente al cese de mis labores como Jefa de la Unidad Local de Desarrollo Social (ULDS) de Turrialba por traslado como jefatura de ULDS Cartago de forma interina, el mismo corresponde al período comprendido entre Junio de 2020 y Abril de 2023.

El informe se rinde, en cumplimiento a lo dispuesto en la Directriz R-C0-61 del 24 de junio del 2005 de la Contraloría General de la República, la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento ilícito en la Función Pública y su reglamento, y la Ley de Control Interno.

En el mismo se detalla entre otras cosas, la labor de la ULDS Turrialba, los cambios presentados durante el periodo de gestión y Estado de los procesos de Trabajo en ULDS Turrialba (Pendientes).

II Desarrollo del Informe

1. Referencia sobre la labor de la Unidad Local de Desarrollo Social Turrialba.

La Unidad Local de Desarrollo Social de Turrialba forma parte del Área Regional de Desarrollo Social (ARDS) Cartago, la oficina está ubicada en el Centro comercial Yee, en el cantón de Turrialba; se encarga de trabajar con la población de los cantones de Turrialba y Jiménez.

A su vez, el cantón de Turrialba se conforma por 13 distritos a saber: Turrialba (centro), La Suiza, Peralta, Santa Cruz, Santa Teresita, Pavones, Tuis, Tayutic, Santa Rosa, Chirripó, La Isabel y Tres Equis. En el caso del cantón de Jiménez se encuentra conformado por 4 distritos: Juan Viñas, Tucurrique, Pejibaye y La Victoria.

Se me nombro como Jefa de ULDS Turrialba el 15 de Junio de 2020, como parte de un proceso en donde el puesto sale a concurso interno en medio de la Pandemia ocasionada por el COVID-19. Laboré de forma continua hasta el 24 de noviembre de 2021 cuando me acogí a una licencia por maternidad. Posteriormente me reincorporé a mis labores en mayo de 2022 hasta la fecha en que se presenta este informe.

En relación a la labor que realiza la ULDS Turrialba en los cantones donde tiene injerencia se destaca la ejecución de los programas y proyectos sociales cuyo propósito se enmarca en la Ley 4760 y sus respectivas reformas sobre la creación del IMAS, en donde la institución se constituye como ente rector en materia de pobreza y pobreza extrema, así como en la coordinación interinstitucional que busque y promueva el desarrollo de mejorar las condiciones de vida de las familias de los Turrialba y Jiménez.

En este sentido, el cargo de jefa de ULDS ha implicado la planificación, organización, dirección, coordinación, supervisión, control y evaluación de las actividades propias de la Unidad Local y su personal, con el fin de canalizar la inversión social y alcanzar las metas y objetivos de acuerdo a la planificación de la región y nacional.

Ha sido una gestión enfocada en el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales considerando el bienestar de las personas funcionarias, para lo cual se ha trabajado bajo una metodología de planificación de tareas y actividades

mensuales, en donde se brindaba acompañamiento personalizado y seguimiento continuo de la ejecución a fin de que las personas puedan potenciar sus habilidades y contribuir en el cumplimiento de las metas locales.

Durante los últimos años la institución ha trabajado bajo un enfoque de atención integral, que busca apoyar a las familias en situación de pobreza y pobreza extrema en la búsqueda continua de la satisfacción de necesidades y mejorar así las condiciones de vida; se ha dado énfasis a la atención en el distrito de Chirripó a la población indígena mediante las visitas semanales para la atención en Grano de Oros principalmente, pero ingresando periódicamente a comunidades más alejadas como Roca Quemada y Quetzal, con el fin de llegar a un mayor número de familias.

La identificación, calificación y selección de las familias en condición de pobreza se realiza principalmente utilizando como SINIRUBE como base, así como, la línea de pobreza derivada de la condición de discapacidad de las personas. Además, el IMAS ha establecido un enfoque de Equidad e Igualdad de Género, enfoque de Diversidad, enfoque de Discapacidad y enfoque de Derechos Humanos como ejes transversales en la atención de la población.

2. Cambios en el entorno durante el periodo de gestión.

2.1. Cambios en la conformación del equipo de trabajo y rol de la jefa de ULDS.

En junio de 2020 se recibe un equipo de trabajo conformado por 16 personas:

Tabla 1. Personal en Junio de 2020.

Puesto	Cantidad de personas
Asistente administrativa	4
Asistente social Indígena	1
Chofer	1
Cogestor social 1	1
Encuestador-Digitadora	1
Profesional Bachiller en Desarrollo Social	2
Profesional Licenciado en Desarrollo Social	6

Fuente: Elaboración propia. (2023).

En Junio de 2021, en el marco del proyecto de digitalización se da el traslado de una funcionaria de ULDS Cartago a ULDS Turrialba, aumentando la cantidad de asistentes administrativas a 5.

Posteriormente, en abril de 2022 se da la salida de una asistente administrativa del Proyecto de Digitalización de la ULDS Turrialba, por cuanto el mismo llega a final; y se da el traslado temporal de otra asistente administrativa a la ULDS de Siquirres, situación que se mantienen hasta el 31 de diciembre de 2022, fecha en la cual finaliza el contrato, por lo que para enero de 2023 la ULDS Turrialba contaba con solo 2 asistentes administrativas.

En abril de 2022 la asistente social indígena renuncia, por lo que es hasta octubre del mismo año que se da la contratación de una nueva persona asistente social indígena, quien además actualmente se encuentra en propiedad debido a que se realiza un concurso externo por parte de Desarrollo Humano para la ocupar el puesto.

A finales del 2022 se da la contratación en propiedad de la cogestora social quien se traslada para ULDS Cartago y de un profesional Licenciado en Desarrollo Social, quien se traslada para ULDS Siquirres. En diciembre de 2022 se da la incorporación de una persona cogestora que cubre parte del trabajo del territorio indígena, quien posteriormente se traslada para ULDS Cartago a finales de febrero de 2023.

Para el 9 de marzo se da un movimiento interno en la ULDS Turrialba, y se traslada a una de las asistentes administrativas como cogestora social 1 dado que durante el 2022 se había graduado como Bachiller en Trabajo Social. Actualmente se mantiene en periodo de aprendizaje de los diferentes procesos, enfocando sus esfuerzos en la atención de las familias que están insertas en Modelo de Intervención Focalizada (MIF) tanto en los seguimientos como en los egresos.

La persona encuestadora-digitadora inicia proceso para acogerse a la pensión en marzo de 2023, por lo que desde el 01 de abril se encuentra en periodo de vacaciones el cual finaliza el 28 de abril, lo que ha provocado que la ULDS no cuente con encuestadora-digitadora durante este periodo. Para suplir la necesidad de aplicación de FIS se ha recurrido al apoyo de SIS; La ULDS realiza el llenado continuo de una matriz la cual es enviada a SIS, quienes a su vez se encargan de enviarla a PRIDES para la aplicación de FIS digital por parte de este ente.

La ULDS Turrialba cuenta con 12 funcionarios para el momento de la elaboración de este informe, conformado el equipo de trabajo de la siguiente forma:

Tabla 2. Personal en abril de 2023.

Puesto	Cantidad de personas
Asistente administrativa	1
Asistente social Indígena	1
Chofer	1
Cogestor social 1	1
Cogestor social 2	1
Profesional Bachiller en Desarrollo Social	2
Profesional Licenciado en Desarrollo Social	4

Fuente: Elaboración propia. (2023).

Debido a que actualmente el equipo de trabajo de la ULDS Turrialba no se encuentra completo se han tomado diferentes acciones con el fin de garantizar el buen funcionamiento de la Unidad, mismas que se detallan a continuación:

Tabla 3. Acciones para el buen funcionamiento de la ULDS por falta de personal.

Área de trabajo	Acción que se realiza actualmente
Encuestadora-Digitadora: Aplicación de FIS	Para la aplicación de FIS se coordina con SIS para que PRIDES realice la aplicación de Fis.
Encuestadora-Digitadora: Verificaciones de FIS	Se asignó la tarea de realizar la verificación de FIS a la asistente social Indígena
Asistente Administrativa: Archivo.	Se le solicitan horas extra a asistente administrativa actual para realizar trabajos en el archivo. Karla Rivera asiste una vez al mes para apoyar con labores propias del archivo de la ULDS.

Fuente: Elaboración propia. (2023).

Sobre el rol de la jefa de ULDS es importante indicar la naturaleza del puesto establecida en el Manual Descriptivo de Cargos Institucional (2023), “Planea, organiza, dirige, coordina, supervisa, controla y evalúa las actividades de la Unidad Local de Desarrollo Social y su personal a cargo, con el fin de canalizar la inversión social de acuerdo a la planificación de la región.” (pág.1197)

Por lo que en todo momento se realizan acciones enmarcadas en la naturaleza del puesto. Se realiza una planificación en Excel detallada del rol de cada persona funcionaria, durante la semana, durante el mes, el cual se entrega a finales del mes anterior o inicio del mes en curso con el fin de que cada persona pueda realizar una planificación individual del trabajo.

Se realizan planificaciones mensuales o bimensuales, según sea el caso con las personas profesionales en Desarrollo social y Cogestoras con el fin de buscar el cumplimiento de los objetivos institucionales en tiempo y forma y se revisa periódicamente con los mismos el cumplimiento de las planificaciones realizadas.

Se realiza una reunión mensual con el equipo de trabajo el último viernes de cada mes, con el fin de trasladar información importante para el buen funcionamiento de la ULDS, comentar el avance global o cambios en programas como Avancemos, Red de Cuido, Proyectos Socio-Productivos, Ideas Productivas y Mejoramiento de vivienda.

2.2. Cambios en la oferta programática.

La ULDS Turrialba ofrece para los cantones donde tiene injerencia la oferta programática completa vigente en la actualidad en donde se hace énfasis en:

- Modelo de Intervención Focalizada
- Avancemos
- Atención a familias
- Alternativas de Cuido Infantil
- Ideas Productivas individuales
- Mejoramientos de vivienda
- Titulación

En la ULDS Turrialba todas las personas Profesionales en Desarrollo Social y Cogestoras se encargan de trabajar en toda la oferta programática y brindar una atención integral a las familias que son atendidas.

La atención de las alternativas de cuido se concentra en una sola persona Profesional licenciada en Desarrollo Social.

Los mejoramientos de vivienda y titulación tienen un rol para la atención de los mismos, ya que son asignados pocos casos al año para la ULDS Turrialba.

Para el 2021 y 2022 la ULDS Turrialba presenta un proyecto de Infraestructura Comunal para optar por recursos institucionales, sin embargo, debido a múltiples factores que se salieron de la injerencia institucional no fue posible concretar los mismos.

Para finales del 2022 se da la indicación a las Unidades localizas que se debe enfatizar en Proyectos Grupales Socio-Productivos, por lo que actualmente la ULDS Turrialba cuenta con 2 proyectos que están en proceso para ser enviados a concursar por recursos institucionales para el 2024.

2.3. Cambios tecnológicos y en el proceso de atención.

Dentro de los cambios tecnológicos significativos durante el periodo de tiempo en la ULDS Turrialba destaca el uso de SINIRUBE como única forma de medición de la pobreza aceptada para el otorgamiento de beneficios institucionales, el cual empieza a regir desde enero de 2022.

A partir de febrero de 2023 se empieza a trabajar bajo la modalidad de “Formulario” para la asignación de citas en IMAS, el cual implica que las personas interesadas en ser valoradas deben llenar un formulario que se encuentra en línea, y dada la urgencia del caso el sistema asigna una cita para realizar la respectiva valoración social.

En relación a esto es importante indicar que la ULDS Turrialba ha documentado desde marzo 2023, cuando se inicia con la atención de las familias citadas por medio del formulario, aquellos casos cuyas citas han sido asignadas de forma incorrecta, por lo que periódicamente se le envía a SIS por parte de las personas profesionales o asistente administrativa los casos que se han identificado, con el objetivo de que sean analizados y se puedan subsanar situaciones futuras.

En el mes de abril 2023 se presenta a SIS una Matriz para realizar la asignación de citas mediante formulario para el periodo de mayo a diciembre de 2023. Dicha matriz contempla espacios para:

- Atención de Formulario.
- Atención de Población preferencial-Casos asignados de manera exclusiva por la ULDS.
- Atención de Emergencias/ Urgencias
- Atención de MIF
- Realizar trabajo administrativo

- Participar de reuniones, comisiones, y diversos procesos interinstitucionales.

Se ha elaborado una planificación semanal en función de lo antes indicado en la ULDS Turrialba para la atención de los diferentes procesos institucionales de la siguiente forma:

Tabla 4. Planificación semanal para trabajo en ULDS

LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
Atención de formulario			Trabajo exclusivo de MIF	Atención de citas reprogramadas
Atención de población preferencial, citas asignadas de forma exclusiva por la ULDS				Realizar trabajo administrativo
Atención de situaciones de emergencia, VIF y otros casos urgentes que lo ameriten.				Reuniones de equipo

Fuente: Elaboración propia. (2023).

Dadas las particularidades del territorio indígena se diseña una programación diferente para la atención del territorio, misma que se ejecuta en la comunidad de Grano de Oro, distrito de Chirripó principalmente, y se detalla a continuación:

Tabla 5. Planificación semanal para trabajar en territorio indígena.

LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
Atención en distrito de Chirripó		Atención en ULDS Turrialba	Varía de acuerdo la necesidad de la persona profesional	Atención en ULDS Turrialba
Atención de citas asignadas por medio de WhatsApp a la población indígena		Atención en general, de población preferencial y referencias, para población indígena que vive fuera del territorio indígena. Citas asignadas desde la ULDS.	Trabajo exclusivo de MIF	Atención de citas reprogramadas
Atención de población preferencial,				Realizar trabajo administrativo
Atención de situaciones de emergencia, VIF y otros casos urgentes que lo ameriten.				Reuniones de equipo
CITAS DE ATENCIÓN EXCLUSIVA DE LA ULDS Turrialba.				

Fuente: Elaboración propia. (2023).

2.4. Cambios en el ordenamiento jurídico.

El mayor cambio identificado durante mi gestión en la ULDS Turrialba corresponde a la incorporación de SINIRUBE como único mecanismo para la clasificación de los hogares en situación de pobreza y el análisis de la situación de las mismas

Política Institucional para la Atención de la Población en Pobreza y Pobreza Extrema 2020-2030

DIRECTRIZ IMAS-GG-1226-2020 Expediente Digital

Política Nacional Para La Atención Y La Prevención De La Violencia Contra Las Mujeres De Todas Las Edades 2017-2032

DIRECTRIZ IMAS-GG-2058-2020 “Acciones para garantizar la accesibilidad universal de las comunicaciones”

Protocolo para el Otorgamiento del Beneficio de Emergencias, motivo 13 Gastos funerarios (COVID 19), a las personas familiares, que se encuentran en situación de pobreza extrema o pobreza, que enfrentan el deceso de un familiar por COVID-19 o un factor asociado a éste; y no pueden asumir el costo económico asociado al funeral (incluyen costo del acta de defunción).

Protocolo Atención Familias con Orden Sanitaria de Aislamiento Domiciliar.

Directriz Beneficio de Cuido: IMAS-PE-0256-2020

IMAS-GG-2500-2021 Directriz atención violencia

IMAS-GG-0091-2021-Directriz Expediente Digital

Informe Modelo de Madurez SEVRI 2021

Protocolo para el otorgamiento del Beneficio de Emergencias, motivo N°12 Bono Proteger a personas en situación de pobreza extrema y pobreza, ante el estado de emergencia nacional derivado de la enfermedad COVID-19.

IMAS-GG-1140-2020 Protocolo para la atención no presencial a las personas o familias en situación de pobreza ante el estado de emergencia derivado de la COVID-19 y Líneas de Acción del beneficio “Emergencias, Motivo 11 COVID-19”.

Decreto Ejecutivo N° 42227-MP-S Directriz IMAS-GG-1585-2020: “Sobre la entrega de los subsidios de los compromisos ya adquiridos con los beneficios aprobados en el marco de la EMERGENCIA DEL COVID-19”

IMAS-GG-2270-2021: Procedimiento para la gestión de referencias externas

Directriz IMAS-GG-1747-2021 “Instrucción Para La Construcción Y Revisión De Indicadores Para La Evaluación De Desempeño Por Indicadores De Gestión Y Competencias”

IMAS-SGDS-ABF-0108-2021 PME con discapacidad Ley 9941.

Metodología de Gestión de Proyectos Grupales del IMAS aprobada por Consejo Directivo mediante Acuerdo ACD-262-09-2021

Directriz IMAS-GG-1841-2022 “Sobre Teletrabajo Temporal En El IMAS”

Directriz IMAS-GG-0092-2022 “Comunicación De Indicadores Para La Evaluación De Desempeño Basada En Indicadores De Gestión Y Competencias Al Personal De La Institución”

Decreto Ejecutivo N°42791 oficialización de NIDO

Decreto 43222- MTSS- MIDEPLAN-MEIC-MEP- MIVAH-MCJMJP-MDHIS-MSP-MAG

Política de Igualdad de Género con Enfoque Interseccional del IMAS 2022-2031 PIGI y su Plan de Acción 2022-2026

Promoción de masculinidades para la Igualdad y la no violencia. Decreto N°42767-MP-MJP-MCM.

Ley 9820: ley para fortalecer el combate a la pobreza

DECRETO N° 42206 MP-MDHIS: Reglamento a la ley de la red nacional de cuidado y desarrollo infantil, ley n° 9220 20. Decreto 43407: Derogatoria de decretos ejecutivos vinculados al programa AVANCEMOS

Decreto Ejecutivo N°43670-MTSS-H-MDHIS: Creación del beneficio temporal por inflación

Manual Descriptivo de Cargos Institucional

Manual de Procedimientos para la prestación de servicios y otorgamiento de beneficios--versión 5

DIRECTRIZ IMAS-GG-2550-2020 “Retorno presencial y otras disposiciones ante la situación actual del COVID-19”.

Directriz IMAS-GG-1782-2021. Comunicación de la reforma parcial de la Política Institucional para la Atención Integral de la Población en Pobreza y Pobreza Extrema.

IMAS-GG-1971-2021. Protocolo para valorar el otorgamiento del beneficio de Atención a Familias motivo 14 “Convertidores de señal digitales de televisión”.

IMAS-GG-1696-2021 Proceso de Migración a Nueva Plataforma SINIRUBE.

Directriz IMAS-GG-0170-2021 relacionada al “Sistema Informático de Correspondencia Digital (SICD)”

DIRECTRIZ IMAS-GG-0170-2021-Sistema Informático de Correspondencia Digital.

Manual de procedimientos para ejecución de desalojos administrativos institucionales.

Procedimiento para la atención, tramitación y resguardo de las quejas y denuncias recibidas en la subgerencia de desarrollo social del instituto mixto de ayuda social

Procedimiento para la atención, tramitación y resguardo de las quejas y denuncias recibidas en la subgerencia de desarrollo social del instituto mixto de ayuda social.

Procedimiento para la atención y/o valoración de solicitudes de beneficios individuales del Programa de Protección y Promoción Social ante posibles conflictos de intereses y/o solicitudes realizadas por personas funcionarias del IMAS y/o sus familiares.

Procedimiento para recuperar fondos institucionales que han sido brindados a través de la oferta programática ante la emisión de información falsa e inexacta u omisa por parte de la población beneficiaria

Manual de Usuario Final JPCloud - Evaluación del Desempeño-IMAS

Manual de Usuario Jefatura JPCloud - Evaluación del Desempeño-IMAS

Reglamento para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual en el IMAS v.2

Manual de Procedimientos sobre Prácticas Documentales.

Reglamento para la administración y uso de los fondos fijos Institucionales febrero 2022.

Decreto 43749 reforma D.E. 43670 Creación beneficio por inflación octubre 2022.

IMAS-PE-AJ-0153-2022. Criterio jurídico sobre la aplicación de la Línea de Pobreza por Discapacidad como parámetro para el otorgamiento de beneficios institucionales

Reglamento de Reconocimiento de Jornada Extraordinaria de Trabajo del IMAS.

Decreto 42709-H-MEIC-MTSS-MINAE-MICITT

Manual para la organización de expedientes de las personas beneficiarias de programas sociales individuales y grupales.

Manual de la Estructura Organizacional del IMAS 2022.

Política de responsabilidad para la contratación de bienes y servicios IMAS.

IMAS-GG-1181-2022 Directriz, Planes de Mejora.

Manual de Procedimientos para la Atención de Personas Usuarias Externas

Manual de Procedimientos para el Manejo y Control de Activos Institucionales V.6 (MP-API-03)

DIRECTRIZ IMAS-GG-1269-2022.Directriz para firma procesos valoración de riesgos y autoevaluación

Plan Operativo Institucional 2022 aprobado CD

Guía interna para la verificación de requisitos que deben cumplirse en los planes de las entidades CGR.

Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS).

IMAS-GG-0123-2022. Solicitud de instrucción sobre el uso adecuado de las fuentes de financiamiento según la línea de pobreza de las personas beneficiarias de Cuidado y Desarrollo Infantil.

Política de Transparencia y Acceso a la Información

PR-DH-008-Procedimiento Archivo y digitalización de expedientes

IMAS-RES-0541-2022 Derogatoria normativa pandemia

IMAS-SGDS-0035-2023. Requisito relacionado con la certificación de discapacidad para el otorgamiento del beneficio Asignación Familiar (Inciso H).

Tabla de Límites de Autoridad Financiera (TLAF) 2023

Reglamento para la prevención de Acoso Laboral en el Instituto Mixto de Ayuda Social

IMAS-SGDS-ABF-0017-2022 Consulta FODESAF uso de recursos Cuidado y Desarrollo Infantil firmado

IMAS-SGDS-ABF-0629-2022, Requerimientos derivados de la evaluación del Beneficio Prestación Alimentaria (Inciso K)

Plan Operativo Institucional 2021 Final aprobado por el Consejo Directivo1

Informe Programa de Protección y Promoción Social 2022

Modelo de Intervención Institucional

Sistematización de buenas prácticas y aprendizajes de la implementación de la Agenda Nacional de Prevención de la Violencia y Promoción de la Paz Social 2019-2022 y el componente Puente a la Prevención de la Estrategia Puente al Desarrollo

Ley N°9617 “Fortalecimiento de las Transferencias Monetarias Condicionadas del Programa Avancemos”

Manual de procedimientos para la aplicación de la ficha de información social del sistema de información de la población objetivo y la ficha de información social de personas institucionalizadas y sin domicilio fijo

IMAS-SGDS-0344-2023 Programación de cupos estipulados para atención de población objetivo.

Protocolo de Giras dentro del país ante COVID-19.

Protocolo para la Atención de Salud Mental y Apoyo Psicológico en el Marco de la Alerta Sanitaria por COVID-19.

Guía para la implementación del Protocolo de prevención y mitigación de la COVID-19 en los lugares de trabajo del Instituto Mixto de Ayuda Social de Costa Rica

Procedimiento para la identificación de necesidades de capacitación, elaboración, ejecución y seguimiento del Plan de Desarrollo de Competencias del Capital Humano v.2

Resolución IMAS-RES-0407-2022, relacionado a la Derogatoria del “Protocolo para el otorgamiento del Beneficio de Emergencias, motivo N°12 Bono Proteger a personas en situación de pobreza extrema y pobreza, ante el estado de emergencia nacional derivado de la enfermedad COVID-19”

Directriz IMAS-GG-1302 -2022 sobre el “USO DE LA FIRMA DIGITAL EN EL INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL”

DIRECTRIZ. IMAS-GG-1961-2020. Comunicación de la política institucional para la atención de población en pobreza y pobreza extrema

Directriz IMAS-GG-0729-2022 sobre el “Sobre El Pago Del Beneficio De Avancemos, Por Medio Del Sistema Único De Pago De Recursos Sociales (Supres)”.

Directriz IMAS-GG-0580-2022 “Sobre la Ejecución del Beneficio de Cuidado y Desarrollo Infantil en el Marco de la Emergencia del COVID-19”.

Protocolo para la atención integral en el marco de las etapas metodológicas del Modelo de Intervención de las familias de Puente al Bienestar ante la emergencia nacional por COVID-19

Directriz institucional para el uso del SISTEMA NACIONAL DE INFORMACIÓN Y REGISTRO ÚNICO DE BENEFICIARIOS DEL ESTADO (SINIRUBE) Y la priorización en la ejecución de los recursos públicos de los programas sociales de la institución, de conformidad con el marco normativo que le rige. IMAS-PE-0122- 2022.

Componentes Técnicos para la Aplicación de FIS-FISI, para que el Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI) con la empresa Consorcio Grupo PRIDES S.A.

Manual de Procedimientos para el seguimiento de los avances de las metas del Plan Nacional de Desarrollo de Inversión Pública en los compromisos aplicables al IMAS

Decreto N°41839 Reforma al Decreto N° 41569-MEP-TSS- MDHIS Programa Crecemos

Guía Metodológica NiDO - Niñez: Desarrollo y Oportunidades.

Protocolo para la atención de denuncias de maltrato físico, abusos o agresiones hacia personas menores de edad en alternativas de cuidado.

POGE 2023

Plan Operativo Gerencial 2023 aprobado por la GG

Decreto Legislativo N.º10192: Creación Del Sistema Nacional De Cuidados Y Apoyos Para Personas Adultas Y Personas Adultas Mayores En Situación De Dependencia (SINCA)

IMAS-RES-0129-2023. Instituto Mixto de Ayuda Social. Gerencia General. Resolución para la derogatoria de directriz IMAS-GG-0031-2022 sobre el Proyecto Actualización y Digitalización de Expedientes.

2.5. Especificaciones del proceso de atención en ULDS Turrialba.

La ULDS Turrialba cuenta con personal asignado de manera exclusiva para la atención de ciertos procesos y programas, por lo que se realizan planificaciones periódicas con las personas profesionales con el fin de garantizar el buen funcionamiento y el cumplimiento de las metas institucionales, mismo que se especifica a continuación:

Tabla 6. Personal que atiende programas específicos.

Persona profesional	Programa/Proceso a cargo
María de Jesús Morales Mora	Alternativas de Cuido Avancemos
Maureen Chavarría Jiménez	Atención de referencias.
Marjorie Paniagua Oviedo	Proyectos Socio Productivos Grupales
Jessika Echeverría Guillen	Atención de Chirripó
María Fernanda Alvarado Coto	Atención de Chirripó

Fuente: Elaboración propia. (2023).

Como parte de los procesos y coordinaciones interinstitucionales tanto las personas profesionales como mi persona como jefatura hemos participado durante todo mi período de gestión de la siguiente forma:

Tabla 7. Participación Interinstitucional

NOMBRE DE LA PERSONA FUNCIONARIA	GRUPO INSTITUCIONAL
AGUILAR FONSECA CATHERINE YAHAIRA	CME TURRIALBA
	CCCI TURRIALBA
	CCCI JIMENEZ
	EJE SOCIAL DEL CCCI TURRIALBA
	ANILLO TURISTICO DE CARTAGO Y LOS SANTOS
ALVARADO COTO MARÍA FERNANDA	COSEL TURRIALBA
AGUILAR LÓPEZ KEILA	COMISIÓN INDÍGENA
CHAVARRIA JIMENEZ MAUREEN MARIA	CME JIMENEZ
	ENLACE DE FORMACIÓN HUMANA
	ENLACE DE IDEAS PRODUCTIVAS
ECHEVERRIA GUILLEN JESSIKA MARCELA	COMISIÓN INDÍGENA
MORALES MORA MARÍA DE JESUS	EJE SOCIAL DEL CCCI TURRIALBA
PANIAGUA OVIEDO MARJORIE ILEANA	JUNTA DE LA NIÑEZ TURRIALBA

NOMBRE DE LA PERSONA FUNCIONARIA	GRUPO INSTITUCIONAL
PEREZ ROJAS ALVARO FRANCISCO	JUNTA DE LA NIÑEZ JIMENEZ
VALDERRAMA MASIS DAYANA	ILAIS
VALVERDE FALLAS NATALIA MARIA	ENLACE DE GÉNERO ANTES IMAS
	RED DE VIF

Fuente: Elaboración propia. (2023).

3. Estado de la auto evaluación del sistema de control interno institucional y acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la ULDS Turrialba.

En relación al estado de la autoevaluación del Sistema de Control Interno de la Unidad Local de Desarrollo Social Turrialba desde el inicio de la gestión de mi persona, se puede mencionar los siguientes puntos:

Reuniones periódicas con las personas profesionales en desarrollo social, cogestora y asistentes administrativas para la revisión y análisis de documentos, oficios, normativa claves en los procesos de atención de la Unidad.

Reuniones individuales de planificación con el fin de brindar seguimiento a los diferentes procesos llevados por el personal. Elaboración de minutas para respaldar la planificación realizada.

Utilización de pizarras para llevar el control de las metas institucionales, metas de MIF y procesos pendientes de la ULDS.

Seguimiento, revisión del trabajo realizado por las asistentes administrativas contratadas para el proyecto de Actualización y Digitalización de expedientes, se concluye proyecto en diciembre de 2022.

Reacomodo de puestos de trabajo en la ULDS Turrialba con el objetivo de realizar una mejor utilización del espacio físico y maximizar el recurso.

Centralización del programa de Alternativas de cuidado y desarrollo infantil en una sola persona profesional en desarrollo social, con el objetivo de estandarizar los procesos tanto a lo interno, como con las alternativas de cuidado.

Centralización de la atención de referencias en una sola persona profesional en desarrollo social, con el fin de mejorar la atención, el control y seguimiento de las mismas.

Actualización de pizarras informativas de la ULDS para informar a la población que visita las instalaciones de diferentes temas relevantes para la institución.

Implementación del sistema de correspondencia en la ULDS Turrialba.

Utilización de la firma digital en todos aquellos documentos que requerían firma de alguna persona funcionaria como mecanismo para la reducción de papel.

Se implementa que toda revisión de expediente debía ser primeramente foliado por la encargada del archivo, cada persona profesional debía de llenar boleta con el fin de garantizar que el expediente se encontrara completo de acuerdo a cada beneficio.

Durante el año 2021, la ULDS Turrialba enfrenta la atención de más de 200 emergencias producto de las fuertes lluvias, a partir de la misma antes de iniciar la atención masiva de la emergencia se realiza una revisión del Manual de procedimientos, el Reglamento para la Prestación de Servicios y Otorgamiento de Beneficios del IMAS con el fin de comprender los procesos de atención de una forma homologada, ordenada y actuar en completo apego a la normativa institucional.

4. Principales Logros alcanzados durante la gestión.

La gestión de mi persona se ha enfocado en el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales apegados a lo indicado en la normativa vigente, la cual contempla el tiempo y la forma indicados desde que asumí el puesto en junio de 2020 a la fecha.

Crecemos. El programa inicia en junio de 2019 a nivel nacional, a nivel local se da la contratación de 2 profesionales Bachiller en Desarrollo Social, para finales del año 2021 con el apoyo de otras personas profesionales de la ULDS se culmina con la atención de casos FISl. Para el 2022 se había alcanzado la meta de la ULDS en cuanto a la atención del programa Crecemos.

Avancemos. Desde el año 2022 se trabaja en la atención de casos Avancemos con FIS vencidas, FIS prontas a vencer y FIS que requieren actualización por la vigencia de 2.5 años. Durante enero 2023 se realiza un trabajo minucioso con apoyo de la encuestadora y la asignación de horas extra para la atención de familias cuyas FIS estaban vencidas o próximas a vencer con el fin de que la mayor cantidad de población contara con el beneficio para el 2023. Durante el mes abril de 2023 se trabaja en la identificación de nuevo listado de familias cuya FIS está próxima a vencer para la atención de la población.

Atención de Emergencia 2021. En Junio de 2021 se da en Turrialba una de las emergencias más grandes que registra el cantón, mas de 200 atenciones fueron necesarias por parte del personas del IMAS Turrialba. Se logra una atención total de las familias afectadas al mismo tiempo que se mantienen las citas de atención, por cuanto se consideró era necesaria brindar la atención a las familias en situación de pobreza y pobreza extrema.

Coordinación interinstitucional. Gracias a la participación en los diferentes grupos que buscan el desarrollo de los cantones se ha logrado desarrollar diversos procesos socioeducativos con apoyo de PANI, IAFA, Ministerio de Salud, INA, entre otras, de las cuales destaca: Academia de Crianza, Eduquemos con amor, Hablemos de familia, Creciendo Juntas, Despertar, Renacer, DYNAMO, Esta es mi voz, así como procesos de capacitación con INA en agricultura para el distrito de Chirripó, para la población indígena, y un proceso de capacitación en 2022 con UCR para mujeres emprendedoras beneficiarias de Emprendimientos productivos individuales del 2021-2022, procesos de Formación Humana no solo para mujeres de Turrialba y Jiménez, sino uno de atención exclusiva para la población indígena, mismo que se da en Grano de Oro. Participación de mujeres indígenas en proceso de capacitación Mujeres Semilla en coordinación con INA e INAMU.

Rol de atención. Desde julio de 2020 se logra establecer un rol para la atención de consultas y solución de casos y situaciones urgentes por parte de una persona profesional en desarrollo social adicional a la atención que realiza la asistente administrativa en la ULDS Turrialba.

III Estado de los procesos de Trabajo en ULDS Turrialba (Pendientes).

1. En relación al Equipo de trabajo de la ULDS Turrialba se encuentra pendiente contratar personal para los siguientes puestos de trabajo:

Tabla 8. Contrataciones pendientes.

Puesto	Situación	Nombre de la persona
1. Profesional Licenciado en Desarrollo Social	Para el 01 de mayo se debe dar nombramiento según DH	Katherine Barrantes Vargas
2. Asistente Administrativa	DH realizó concurso externo. Pendiente que envíen terna a la ULDS Turrialba	Por definir
3. Encuestadora- Digitadora	Actual encuestadora en vacaciones hasta el 28 de abril. Se debe iniciar proceso de contratación con DH.	Por definir

Fuente: Elaboración propia. (2023).

2. En proceso de realización verificación de febrero y marzo. Febrero está en proceso, marzo no se ha iniciado. La asistente social indígena tiene asignado vehículo todos los viernes para realizar las giras, se debe valorar facilitar vehículo algunos miércoles para concretar la tarea. Los jueves trabaja en el informe que acompaña las verificaciones.
3. El miércoles 03 de mayo se realizará gira para conocer proyectos socio-productivos de la ULDS Turrialba. La encargada en la ULDS es la Licda. Marjorie Paniagua Oviedo. Se cuenta con vehículo institucional y chofer de la ULDS Turrialba para esta gira.
4. Avancemos: se requiere contactar a familias que fueron atendidas en enero para aplicación de FIS y que no han hecho remisión de documentación, y que cuentan con resolución 2023. María de Jesús tiene el proceso a cargo.
5. Se debe revisar la programación de Mayo, se realizaron 2: una que No incluye la incorporación de Katherine Barrantes a la unidad Local, otra en donde se incluye a Katherine Barrantes.

En la versión #2 de la programación se incluye a Katherine en la atención de citas programadas y se libera a personal para la elaboración de egresos, con el fin de avanzar en esa tarea durante el mes de mayo y junio.

Si bien, Katherine Barrantes ingresa en la plaza de “Profesional Licenciado en Desarrollo Social para la atención de población indígena”, en marzo de 2023 se acuerda con la jefa del ARDS Cartago, que no será enviada al territorio indígena, en su lugar la funcionaria Jessika Echeverría Guillén asumirá el trabajo relacionado al territorio indígena y la funcionaria Barrantes se mantendrá para atención de los procesos en la ULDS.

6. Una vez finalizado el proceso de elegibilidad se debe hacer una redistribución de las familias para que puedan quedar con números equitativos.
7. Se debe dar seguimiento al programa Mejoramiento de vivienda, actualmente Álvaro, María Fernanda y Maureen tienen casos asignados y van en proceso. La ULDS Turrialba tiene una meta de 4 casos para el 2023.
8. Brindar seguimiento al programa de Ideas Productivas, Álvaro tiene un caso en proceso. A Fernanda se le indicó debe brindar seguimiento a casos de Chirripó, específicamente a los casos de frijol que no se tramitaron en 2022. Se debe hacer un recordatorio al resto del personal y asignar fecha para la ejecución de los mismos. La ULDS Turrialba tiene una meta de 13 casos para el 2023.
9. Brindar seguimiento a revisión de casos que realizó Álvaro Y Marjorie sobre lista enviada por UIPER de mujeres del SAUCE, de Santa Teresita que solicitan idea productiva.
10. Sobre MIF: El esfuerzo del personal de la ULDS Turrialba está enfocado en cumplir la meta de elegibilidad ingresando a las familias con el plan y realizar los egresos. En un segundo momento se retoma el esfuerzo en mantener seguimientos al día.
11. Se debe retomar el tema de una capacitación con Transporte con el fin de motivar al personal para la utilización del segundo vehículo asignado a la ULDS Turrialba.
12. Brindar seguimiento y acompañamiento a UCAR en el proceso de licitación del local para ULDS Turrialba, ya que en Agosto de 2023 se vence el contrato actual.
13. Se acordó prestar el vehículo institucional y el chofer: 10, 24 y 31 de mayo, así como todos los miércoles de Junio a noviembre de 2023 a ULDS Cartago

14. Del 29 de mayo al 02 de junio es la Feria de la Salud en Grano de Oro Chirripó, ULDS Turrialba participará con Stand toda la semana, pero solo ingresa vehículo institucional lunes, martes y viernes.
15. Consultar en DH sobre marcas de las personas profesionales, indican que no está llegando el mensaje de no realización de marca.
16. Brindar seguimiento a Keila sobre instalación de impresora, solicitud de firma digital y mejoras en el quehacer diario.
17. Se debe programar una gira de Pablo a San José para traer suministros, toallas de papel y alcohol, coordinar con Rosa días antes de la gira.
18. Analizar la opción de que Katherine Barrantes apoye con egresos a Jessika y Maureen en junio.
19. Se debe asignar a Katherine Barrantes en alguna de las comisiones interinstitucionales.
20. Realizar proceso de bancarización para la eliminación de cuentas prepago.
21. Dar seguimiento a consulta realizada a Jorge Isaac Tencio sobre los caso de titulación que debe realizar la ULDS Turrialba. No ha dado respuesta al correo enviado el 15 de marzo de 2023.

Tareas que debe realizar periódicamente:

1. Enviar a SIS: "FORMATO PARA SOLICITUDES DE APLICACIÓN DE FIS, POR MEDIO DEL CONTRATO IMAS-GRUPO PRIDES". Debido a la falta de encuestadora-digitadora se realiza la aplicación de FIS bajo esta modalidad. ULDS mantienen un compartido. Se debe definir la frecuencia a enviar el archivo a SIS, solo se ha enviado uno en abril.
2. Enviar semanalmente el día miércoles archivo de bancarización a UCAR. ULDS mantienen un compartido.
3. Realizar certificación de teletrabajo para el mes de Mayo.
4. Cerrar proceso de marcas de abril. Se hace la primera semana de cada mes.
5. Trámites de viáticos: liquidación y solicitud. Cada semana o cada 2 semanas.
6. Aprobación de boletas en SITRA.
7. Aprobación de vacaciones, licencias y justificación de marcas en modulo de Desarrollo Humano.

IV. Sugerencias para la buena marcha de la ULDS Turrialba

Promover un cambio de edificio, así como la adquisición de un edificio propio para la ULDS Turrialba, a fin de mejorar las condiciones tanto del personal que labora para el IMAS, como de las personas beneficiarias que asisten a la Unidad.

Promover mejores condiciones en el Centro de Capacitación de Grano de Oro, Chirripó, lugar donde actualmente se realiza atención de población indígena.

Realizar una revisión periódica de las matrices de PRIDES con el fin de que las personas profesionales cuenten con el tiempo necesario para el cumplimiento de las metas presupuestarias.

V. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a criterio del funcionario que rinde el informe la instancia correspondiente enfrenta o debería aprovechar, si lo estima necesario.

No se considera necesario.

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

No existen disposiciones pendientes de resolver por parte de la ULDS Turrialba en relación a La Contraloría General de la República.

VII. 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.

No existen disposiciones o recomendaciones pendientes de resolver de órganos externos a la institución girados a la oficina local.

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

No existen recomendaciones pendientes de resolver por parte de la Auditoría interna.

Referencias:

(2023). *Manual Descriptivo de Cargos Institucional*. IMAS. San José, Costa Rica