



Instituto Mixto de Ayuda Social  
Área Regional de Desarrollo Social Heredia  
Unidad Local de Desarrollo Social Heredia

***Informe Final de Gestión ULDS  
Heredia***

***Período 01 agosto-15 setiembre de 2020***

Elaborado por:

Licda. Raquel Quesada Jiménez

Setiembre 2020

## Contenido

<b>1. Presentación .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Resultados de la gestión .....</b>	<b>3</b>
2.1 Contextualización de funciones.....	3
2.2 Referencia a la labor sustantiva .....	7
2.3 Cambios habidos en el periodo de gestión .....	7
2.4 Estado de auto evaluación del sistema de control interno institucional .....	8
2.5 Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional.....	8
2.6 Principales logros alcanzados .....	8
2.7 Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad, existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir. ....	10
2.8 Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la institución o a la unidad, según corresponda. ....	11
2.9 Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad, según corresponda, si el funcionario que rinde el informe lo estima necesario. ....	12
2.10 Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.....	12
2.11 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. ....	13
2.12 Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.....	13

## 1. Presentación

El presente informe final de gestión se presenta en acatamiento a las Directrices que deben observar los funcionarios 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 D-1-2005-CO-DFOE en el que se indica que son deberes del jerarca y los titulares subordinados: *“Presentar un informe de fin de gestión y realizar la entrega formal del ente o el órgano a su sucesor, de acuerdo con las directrices emitidas por la Contraloría General de la República y por los entes y órganos competentes de la administración activa”*, lo cual está normado a nivel interno mediante el “Procedimiento para la Presentación de los Informes Fin de Gestión (PR-GG-001)”.

El informe se realiza debido al ascenso en propiedad en el cargo de Jefe de Bienestar Familiar y comprende entre el 01 de agosto de 2020 y el 15 de setiembre de 2020, periodo en el que me mantuve ocupando el puesto de Jefa de la Unidad Local de Desarrollo Social Heredia. Debido al corto periodo de nombramiento en la Unidad, se detallan, principalmente, los cambios generados en el periodo de gestión, recomendaciones para fortalecer el sistema de control interno, los principales logros alcanzados, el estado de los proyectos más relevantes, la administración de los recursos financieros, entre otros.

## 2. Resultados de la gestión

### 2.1 Contextualización de funciones

Para efectos del presente informe se considera oportuno indicar las funciones que debe cumplir la Jefatura de ULDS, según se establece en el Manual de Descriptivo de Cargos, de noviembre de 2019, en el que se detallan a continuación las principales actividades del cargo:

- ♣ Dirige, organiza, controla y supervisa los procesos de planificación y evaluación que de acuerdo al sistema de Planificación institucional se deben realizar en el nivel local.

# INFORME FINAL DE GESTIÓN ULDS HEREDIA

- ♣ Programa y determina las necesidades de recursos para su ejecución, y las presenta a la jefatura del Área Regional de Desarrollo Social para su aprobación.
- ♣ Supervisa y controla la elaboración del plan de gestión e intervención en las comunidades que atiende la Unidad Local de Desarrollo Social.
- ♣ Diseña la estrategia local para la atención primaria que incorpora el registro de las personas beneficiarias y familias calificadas y seleccionadas (aplicación, revisión y digitación de Fichas de Información Social).
- ♣ Rinde cuentas periódicas sobre el trabajo realizado por las Unidades Locales de Desarrollo Social y datos que se le soliciten.
- ♣ Coordina, articula y conduce a su equipo para lograr que éste trabaje en la ejecución de las diversas tareas que se le encomiendan y se respete la normativa y procedimientos de trabajo.
- ♣ Establece las necesidades de asesoría y apoyo técnico para el buen funcionamiento de las Unidades Locales de Desarrollo Social, con el fin de obtener la colaboración requerida de las instancias que corresponda.
- ♣ Prioriza las metodologías de intervención, de acuerdo a las necesidades locales y la oferta programática institucional.
- ♣ Dirige, supervisa y da seguimiento al avance de los programas y proyectos en ejecución a nivel local y lo comunica a la Unidad de Investigación, Planificación y Evaluación Regional para la evaluación correspondiente.
- ♣ Coordina la gestión y la distribución de los recursos, con la jefatura del Área Regional de Desarrollo Social, según las necesidades en el ámbito local.
- ♣ Supervisa, revisa y/o aprueba los casos resueltos por el equipo, de la Unidad Local de Desarrollo Social, que han sido apelados o cuestionados por la persona interesada u otros, en cuyo caso debe actuar con tacto, discreción, razonabilidad y profesionalismo.
- ♣ Supervisa que el equipo de la Unidad Local de Desarrollo Social mantenga la debida coordinación con los grupos comunales, a fin de viabilizar la ejecución de diferentes proyectos, y con los diferentes actores sociales que participan en acciones de combate de la pobreza hacia una movilización ascendente de la población, mediante una propuesta de desarrollo social integral.
- ♣ Representa a la jefatura del Área Regional de Desarrollo Social en el territorio geográfico de su competencia.

# INFORME FINAL DE GESTIÓN ULDS HEREDIA

- ♣ Autoriza programaciones de giras, traslados de recursos presupuestarios, y fondo fijo, según el límite establecido.
- ♣ Aprueba permisos, licencias, vacaciones y otros, y vela por la asistencia de del equipo de trabajo a su cargo.
- ♣ Elabora propuestas a la jefatura del Área Regional de Desarrollo Social para su conocimiento y aprobación.
- ♣ Revisa y/o aprueba expedientes e informes técnicos de intervención social, a nivel individual, familiar, grupal y de comunidades.
- ♣ Revisa y/o aprueba resoluciones, según el nivel de autoridad establecido por la institución.
- ♣ Supervisa el adecuado mantenimiento, orden y custodia de los expedientes administrativos de las personas beneficiarias.
- ♣ Aplica y vela por el cumplimiento de la normativa institucional.
- ♣ Coordina con su equipo lo necesario para que la base de datos de su territorio esté actualizada.
- ♣ Establece, controla y evalúa la participación de las y los Profesionales destacados/as en la Unidad Local de Desarrollo Social a su cargo, en las redes locales de la comunidad.
- ♣ Gira las instrucciones correspondientes para la adecuada utilización de los recursos que se le asignen para la ejecución de sus funciones.
- ♣ Promueve y asegura las relaciones de la Unidad Local de Desarrollo Social, con otras Unidades Locales, con el Área Regional de Desarrollo Social y cuando sea necesario con otras instancias institucionales.
- ♣ Analiza, programa y realiza la distribución de tareas del equipo de trabajo bajo su cargo.
- ♣ Convoca a reuniones y actividades de coordinación con el equipo que conforma la Unidad Local de Desarrollo Social, con el propósito de mejorar métodos y procedimientos de trabajo.
- ♣ Analiza y resuelve problemas que se presentan, actualiza conocimientos, propone cambios y ajustes que considere necesarios.
- ♣ Acata las disposiciones de carácter general o específico emitidas por las autoridades superiores y las establecidas en la normativa y procedimientos

# INFORME FINAL DE GESTIÓN ULDS HEREDIA

aplicables a su gestión, atendiendo a principios éticos individuales e institucionales que regulan al interno del IMAS.

- ♣ Asiste a reuniones con su jefatura, personas funcionarias y representantes de entidades públicas y del sector privado, nacionales y extranjeras, con el fin de analizar y resolver asuntos atinentes a la Subgerencia de Desarrollo Social, para actualizar conocimientos, definir situaciones diversas: técnicas, legales y administrativas y proponer cambios, ajustes y soluciones apropiadas a las circunstancias.
- ♣ Lleva controles sobre los diferentes trabajos bajo su responsabilidad y vela porque estos se cumplan, de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.
- ♣ Orienta y asesora a su personal en cuanto a metodologías y técnicas para la realización del trabajo.
- ♣ Orienta al personal de nuevo ingreso en el proceso de inducción al puesto, o delega dicha labor en otra persona.
- ♣ Promueve acciones para lograr la armonía, clima organizacional adecuado y motivación en su equipo de trabajo.
- ♣ Transmite información y conocimientos sobre diversos aspectos referentes a la labor de la unidad.
- ♣ Supervisa y coordina lo necesario para que la Unidad Local de Desarrollo Social disponga oportunamente de los recursos para operar.
- ♣ Revisa términos de referencia y especificaciones técnicas, para la contratación y adquisición de bienes y servicios, recomienda los ajustes que considere pertinentes y colabora con la contraparte técnica en el control del cumplimiento de los términos contractuales.
- ♣ Realiza las acciones pertinentes y atiende los requerimientos necesarios para el debido diseño, implantación, operación y fortalecimiento de los distintos componentes funcionales del sistema de Control Interno institucional.
- ♣ Dicta conferencias, charlas u otras actividades similares, sobre temas relacionados con el campo de su actividad o con su formación académica.
- ♣ Participa en cursos, charlas, seminarios y cualquier tipo de actividad de capacitación que la institución programe o convoque.
- ♣ Realiza otras actividades propias del cargo a criterio de la persona superior jerárquica inmediata.

## 2.2 Referencia a la labor sustantiva

Según el Reglamento para la Prestación de Servicios y Otorgamiento de Beneficios del IMAS, del año 2018, las Unidades Locales de Desarrollo Social (ULDS) son: *“Equipos operativos, articulados y coordinados por el Área Regional de Desarrollo Social respectiva, conformados por equipos profesionales y técnicos, con la capacidad de ejecutar la oferta programática, de organizar y trabajar conjuntamente con las comunidades y otras instituciones. Les corresponde dar la atención a la población, así como la implementación, ejecución y seguimiento de la oferta programática y de los proyectos locales, o cualquier otro servicio institucional que se establezca”*. Las mismas deben responder a lo indicado en la Ley de Creación del Instituto Mixto de Ayuda Social, N°4760, la cual tiene como finalidad “resolver el problema de la pobreza extrema en el país”.

La ULDS Heredia está conformada por una Jefatura de ULDS, doce Profesionales en Desarrollo Social, 1 Profesional en Desarrollo Social bajo el convenio IMAS-ACNUR, dos personas cogestoras sociales, tres encuestadoras, tres asistentes administrativos, seis asistentes administrativos del proyecto de actualización y digitación de expedientes y un chófer. Forma parte del Área Regional de Desarrollo Social Heredia. Se encuentra ubicada en el cantón central de Heredia. Atiende los cantones de Heredia, San Rafael, Santo Domingo, Barva, Santa Bárbara, Flores, San Isidro, San Pablo y Belén.

## 2.3 Cambios habidos en el periodo de gestión

Cambios en el ordenamiento normativo:

- ♣ 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.

## 2.4 Estado de auto evaluación del sistema de control interno institucional

El estado de auto evaluación del sistema de control interno institucional se encontraba al día en el momento de ocupar el cargo. No se mantienen acciones pendientes.

## 2.5 Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional.

No se realizaron acciones relacionadas con el sistema de control interno institucional.

## 2.6 Principales logros alcanzados

Los principales logros alcanzados durante el periodo de 45 días naturales en los que se ocupó el cargo de Jefa de la ULDS Heredia son:

- ♣ Aprovechamiento de las tecnologías de información y comunicación para simplificar los procesos de trabajo, mediante el uso de herramientas en la nube. Se generó una carpeta de uso compartido con la Unidad Local, con el fin de concentrar documentos que sean de interés de la unidad y que con esto se facilite el acceso a la información. Entre los archivos incluidos se encuentran:
  - Rol mensual de atención: en este caso se recomienda incluir todos los procesos de la ULDS, con el fin de visibilizar las labores realizadas por todas las personas colaboradoras.
  - Reportes de citas asignadas mediante el SACI, con la intención de equilibrar las cargas de trabajo entre las compañeras profesionales en desarrollo social y con el fin de acceder de una manera más ágil a la información sobre las acciones realizadas en el proceso de atención.
  - Solicitud de presupuesto para casos considerados como urgentes o prioritarios, con el objetivo de priorizar las necesidades de las familias, independientemente de la persona que haya realizado el proceso de valoración.
  - Carpeta de referencias recibidas mediante medios electrónicos o físicos, según fecha de asignación de cita, con el objetivo de llevar un mayor control de los casos recibidos y del acceso a la información de manera oportuna por

# INFORME FINAL DE GESTIÓN ULDS HEREDIA

parte de las profesionales; además de que esto evita la acumulación de referencias por atender.

→ Rol de atención de casos urgentes, en el que se involucran a todas las profesionales en desarrollo social de planta, con la intención de equilibrar las cargas de trabajo.

→ Cualquier otro que sea de interés de la Unidad.

- ♣ Se realizó la solicitud a la UIPER sobre la generación y procesamiento de bases de datos que contengan la información de las familias atendidas mediante los programas crecemos, avancemos y cuidado y desarrollo infantil, con la intención de implementar una estrategia de trabajo, enfocada en los procesos de valoración y actualización de la información, que minimicen los errores en los procesos automáticos de generación masiva de resoluciones, además de promover la atención integral de las familias, independientemente del programa por abordar.
- ♣ Además, asociado con la información obtenida de las bases de datos, se generó una ruta prioritaria de aplicación de FIS bajo el convenio IMAS-UNED, con la intención de impactar los procesos según prioridad.
- ♣ Se realizó la entrega de convenios a la mayor parte de las alternativas de cuidado y desarrollo infantil. En aquellas en las que se identificaron errores, se procedió con el proceso de corrección y firma, con el fin de que sean elevados a la Secretaría Técnica de la RedCudi y a la Presidencia Ejecutiva.
- ♣ Implementación del archivo de gestión físico y digital de la Unidad Local, el cual será de acceso de las compañeras asistentes administrativas. Se coordinó con TI para la generación de usuario y contraseña al Sistema SAO, con el fin de que se realice el registro de la correspondencia de ingreso y salida.
- ♣ Se establecieron acuerdos en cuanto al funcionamiento del archivo físico de la ULDS, principalmente en aquellos relacionados con el archivo de los documentos, los tiempos de uso de los expedientes y la ruta de solicitud de los mismos. Se generaron espacios de capacitación en cuanto a la utilización del expediente digital en coordinación con la Técnica de Archivo del ARDS.
- ♣ Implementación de archivos digitales por parte de las encuestadoras-digitadoras y las profesionales, en relación a los audios de las declaraciones juradas de FIS y las autorizaciones de transferencia de datos.

- ♣ En cuanto a la meta de Puente al Bienestar, se generó una campaña mediante SACI, con el fin de depurar los listados de SINIRUBE en el proceso de elegibilidad. Además, a partir del tercer listado remitido por el AAll, se recomendó el cruce por parte del UIPER, con las bases de datos ya abordadas y con la lista de espera de beneficios, por lo que se lograron identificar 27 familias listas para realizar el proceso de ingreso a la estrategia de intervención.

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

- ♣ Proyecto actualización y digitalización de expedientes: culminar proceso de actualización y digitalización de expedientes de la ULDS Heredia y apoyar el pendiente de la ULDS Sarapiquí en el cumplimiento de ambas metas. Retomar el proceso de trabajo con los expedientes catalogados como de valor científico y cultural e inactivos,
- ♣ Equipo de encuestadoras: deben culminar el archivo de declaraciones juradas de FIS y autorizaciones de transferencia de datos en los expedientes administrativos. Se recomienda que las verificaciones de FIS aplicadas en escritorio, sea realizado por todas las encuestadoras, con el fin de equilibrar las cargas de trabajo e impactar en mayor medida la meta requerida.
- ♣ Programa Crecemos: se recomienda que el proceso de atención de las familias beneficiarias del programa Crecemos sea atendido por parte de todo el equipo de profesionales de la ULDS, sin que esto signifique un recargo en las labores ya establecidas. Por lo tanto, se recomienda realizar el registro de atención de dichas familias, en un archivo de uso compartido, el cual está disponible en la carpeta de la ULDS en la nube.. Es necesario que las profesionales destacadas en la atención del programa prioricen la atención de las familias con FIS vencidas, FISIS y FIS por vencer, todo esto mediante convocatorias a través del SACI.
- ♣ Programa Avancemos: se recomienda implementar coordinaciones a través del SACI para gestionar los procesos de condicionalidad educativa por medio de la utilización de formularios de la aplicación FORMS, con los que puedan obtener información de las familias para la posterior coordinación con los centros educativos,

# INFORME FINAL DE GESTIÓN ULDS HEREDIA

con el fin de verificar la permanencia en el sistema educativo de los beneficiarios del programa. Además se debe prever la actualización de las FIS de aquellas familias a las que se les vence la FIS total o la actualización por familia en el año 2021, con el fin de evitar errores en los procesos automáticos de generación masiva de resoluciones.

- ♣ Se debe dar continuidad al cumplimiento de la meta de la estrategia Puente al Bienestar, mediante el procesamiento de las listas facilitadas por el SINIRUBE.
- ♣ Archivo: es necesario dar seguimiento a las profesionales en desarrollo social y cogestoras sociales en cuanto a la implementación del expediente digital. La técnica de archivo programó sesiones individuales con cada una de las funcionarias, con el fin de establecer una ruta de trabajo, para lo cual se requiere se establezcan tiempos necesarios para culminar las labores pendientes.
- ♣ Activos institucionales: se dio inicio al inventario de activos de la ULDS en coordinación con la UCAR. Sin embargo, se identificó un débil registro y control por parte de la ULDS, por lo que se recomendó que la persona designada para dicha tarea, mantenga un estricto control de los activos institucionales asignados al personal de la ULDS en coordinación constante con la UCAR.

## **2.8 Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la institución o a la unidad, según corresponda.**

- ♣ Se ejecutaron recursos del programa Ideas productivas a familias que habían cumplido con los requisitos necesarios para el otorgamiento del beneficio.
- ♣ Se han aplicado los protocolos para el otorgamiento del beneficio emergencias, específicamente los relacionados con el pago de gastos fúnebres y atención a familias con órdenes sanitarias de aislamiento domiciliar.
- ♣ Se ejecutaron los recursos asignados del beneficio Atención a familias con el fin de extender las resoluciones para pago de alquiler domiciliar hasta el mes de diciembre.
- ♣ Además, se extendió el beneficio hasta el mes de diciembre, del beneficio atención a familias con motivo necesidades básicas, a aquellas familias conformadas por personas con discapacidad y/o personas adultas mayores.

## **2.9 Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad, según corresponda, si el funcionario que rinde el informe lo estima necesario.**

- ♣ Análisis de establecimiento de metas, acorde a la capacidad del recurso humano, administrativo y presupuestario
- ♣ Mayor aprovechamiento de las TIC's en la automatización y simplificación de labores de índole administrativo, con el fin de fortalecer la intervención social hacia las familias y los territorios.
- ♣ Fluidez de la comunicación con los diferentes equipos de trabajo, con el fin de construir y mejorar procesos.
- ♣ Búsqueda de incentivos para fomentar la motivación en el personal. Además de la generación de espacios de autocuidado.

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

Se mantiene en ejecución lo dispuesto en el oficio IMAS-SGDS-1610-2019 referente al mecanismo de control que se estableció para la organización de expedientes individuales y grupales, según disposición 4.12 del informe DFOE-SOC-IF-17-2017, específicamente a lo que respecta a la revisión de una muestra del 10% de las atenciones semanales del Beneficio Atención a Familias.

Se ha realizado la revisión de la muestra de los expedientes que cuenten con otorgamiento del beneficio Atención a Familias del mes de agosto 2020.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN ULDS HEREDIA

**2.11 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 existe ninguna disposición girada por algún órgano externo pendiente de ejecutarse.

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

No existe ninguna disposición girada por la Auditoría Interna pendiente de ejecutarse.