

AREA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL SUROESTE

UNIDAD LOCAL DE DESARROLLO SOCIAL CRISTO REY

INFORME DE FIN DE GESTION

PERÍODO 2018

## INTRODUCCIÓN

El presente informe responde al cumplimiento de la Directriz R-CO-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, además de la Ley de Control Interno.

Se elabora el presente documento a solicitud del Departamento de Desarrollo Humano del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), por la función de coordinación asumida por mi persona en la Unidad Local de Desarrollo Social (ULDS) de Cristo Rey durante el período comprendido entre los meses de enero y diciembre del 2018.

Se considera pertinente mencionar que por diferentes razones durante el inicio de año (enero, febrero y la primera semana de marzo del 2019) no hubo coordinadora, función que se retoma debido a la solicitud y proceso de cabildeo de los integrantes de la unidad local. No obstante, se realiza la consulta al Departamento de Desarrollo Humano, el cual indica que, aunque mi período de gestión se haya extendido, igualmente debo presentar este informe.

En el presente informe de cierre de gestión se abordan entre otros aspectos, los siguientes:

- ✓ la labor sustantiva institucional del ULDS de Cristo Rey;
- ✓ cambios del entorno durante la gestión, incluyendo principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer la unidad;
- ✓ 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 institucional o de la unidad, al menos durante el último año;
- ✓ principales logros alcanzados durante la gestión de conformidad con la planificación de la unidad;
- ✓ estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad, existentes al inicio de la gestión y que quedaron pendientes de concluir;
- ✓ administración de los recursos financieros asignados durante la gestión a la unidad;
- ✓ sugerencias para la buena marcha de la unidad, si se estima necesario;
- ✓ observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a criterio enfrenta o debería aprovechar si lo estima necesario;
- ✓ estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones giradas por la Contraloría General de la República durante la gestión;
- ✓ estado actual del cumplimiento de las recomendaciones formuladas por la Auditoría Interna durante la gestión.

## ANTECEDENTES

La Unidad Local de Desarrollo Social (ULDS) de Cristo Rey forma parte del Área Regional de Desarrollo Social Suroeste y es la encargada de la prestación de servicios institucionales en el cantón de San José, concretamente en los distritos de Hospital, Hatillo, San Sebastián y Mata Redonda.

Está conformada por 16 funcionarios:

- 1 operador de equipo móvil
- 2 asistentes administrativos
- 1 encuestador
- 2 asistentes administrativas contratadas para el Proyecto de Actualización y Digitalización de Expedientes
- 5 cogestores sociales de la Estrategia Puente al Desarrollo
- 5 profesionales en desarrollo social (una de ellas con el recargo de la coordinación)

## DESARROLLO DEL DOCUMENTO

### 1. Referencia sobre la labor sustantiva de la unidad ejecutora a cargo.

La labor sustantiva del ULDS de Cristo Rey se enmarca 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 en los antecedentes de este documento.

La oferta programática responde a la Ley N°4760, Ley de Creación del Instituto Mixto de Ayuda Social, cuya finalidad consiste en resolver el problema de la pobreza extrema del país. La misma está alineada al Plan Nacional de Desarrollo (PND) a través de su Plan Operativo Institucional (POI).

Con respecto a la atención, se cumplió con el 100% de citas asignadas en el Sistema de Atención Ciudadana (SACI). Las atenciones se realizaron con expediente actualizado en mano, eso fue un gran logro que no se había conseguido antes en la unidad local. Se hace un esfuerzo por atender de manera integral a cada uno de los usuarios del servicio. Otro logro importante fue la actualización de información y documentos de los usuarios que atienden.

### 2. Cambios del entorno durante la gestión, incluyendo principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer la unidad.

Se considera importante indicar que durante todo el primer semestre del 2018 se trabajó con lo establecido en el Manual para la Prestación de Servicios y Otorgamiento de Beneficios del 2009 y posterior a la publicación del Reglamento para la Prestación de Servicios y Otorgamiento de Beneficios del IMAS en La Gaceta, el viernes 1° de junio del 2018, se comienza a trabajar a partir del contenido de dicho documento, cuyo manual fue publicado el 20 de agosto del mismo año.

En este contexto, fue necesario realizar varias reuniones con el personal para proceder a la lectura y análisis de los documentos mencionados, ya que una vez publicada la normativa entraba en funcionamiento.

Aunado a lo anterior, el anuncio interno sobre la elaboración de un nuevo modelo de intervención, generó mucha incertidumbre en los funcionarios, situación que ha implicado un gran reto para el equipo.

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

Solamente quedó pendiente aplicar los aspectos de control de calidad a los productos y servicios a través de un instrumento que facilite la autoevaluación de los funcionarios que atendemos al usuario.

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

En el tema de divulgación, se repasó en las reuniones no sólo los capítulos 14 y 17 del Reglamento Autónomo de Servicios, sino que prácticamente se concluyó la revisión y discusión de casi la totalidad del reglamento en mención.

Se elaboró un resumen de los oficios con fecha, asunto y autor.

Se realiza la evaluación del desempeño de las cogestoras sociales como un piloto.

Se estableció un procedimiento y plantilla para solicitar la revocatoria de resoluciones a otras ARDS.

Se definió un procedimiento al interior de la ULDS para la inducción de un funcionario en una labor nueva.

Se calendarizó la implementación de medidas correctivas requeridas.

Se definen los niveles de responsabilidad de los diferentes actores en el proceso de servicio: elaboración (profesionales, revisión (coordinación) y autorización (jefatura).

Se define los lineamientos sobre la calidad de los registros de información relevante.

Diseñar y aplicar listas de chequeo para verificar lo dispuesto en los manuales y procedimientos.

Quedaron establecidos en los manuales los puntos de control clave para minimizar los riesgos que se puedan presentar.

Quedaron establecidos controles que permitan supervisar antes, durante y después de la ejecución de las actividades del proceso.

Se incluyó en la programación mensual fechas periódicas para mejorar los mecanismos de comunicación e información que mejoren la eficacia del proceso (reuniones de ULDS).

Se elaboró por escrito el procedimiento para la disposición de la información de consulta permanente por público externo.

Se definió plantillas de uso universal a lo interno de la ULDS para dar diferentes tipos de respuesta, luego de haber realizado la valoración del grupo familiar.

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

Con respecto a los logros alcanzados durante el período 2018, se mencionan los siguientes:

- Se cumplió con el 100% de citas asignadas en el Sistema de Atención Ciudadana (SACI).
- Las atenciones se realizaron con expediente actualizado en mano.
- Se hace un esfuerzo por atender de manera integral a cada uno de los usuarios del servicio.
- Se actualizó información y documentos de los usuarios con código 225-PND que venían recibiendo PROSI los últimos 3 años.
- Se cumple la meta del Convenio IMAS – UNED tanto la aplicación de FIS en escritorio como de visita domiciliar.

- Se define un día adicional a la quincena para la atención de resoluciones de AVANCEMOS en estado BS, con el fin de activar los subsidios a la mayor brevedad. Además, se coordina con la CIPAS con el fin de priorizar aquellos estudiantes que se encuentran en situaciones más críticas en el área social.
- Verificación de la asistencia de las PME a los centros de cuidado, mediante las firmas de los padres de familia y algunas supervisiones que se realizó a los domicilios.
- Acercamiento con las familias beneficiarias de Cuido y Desarrollo Infantil, con el fin de indagar la satisfacción que tienen respecto al servicio que brindan las alternativas.

6. Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito de la unidad, existente al inicio de la gestión y los que quedaron pendientes de concluir.

La Estrategia Puente al Desarrollo es la más relevante para la ULDS, tanto así que la prioridad para la ejecución de la oferta institucional prioriza a las familias seleccionadas para participar en dicha estrategia.

Al respecto se logró cumplir con el 95% de la cantidad de seguimientos asignados, se concluye con gran satisfacción los dos grupos de Formación Humana, se realizó el 100% de los ITS de cierre. El trabajo de las profesionales cogestoras sociales de coordinación interinstitucional es digno de reconocer, ya que es evidente el logro de la milla extra en:

- Procesos socioeducativos articulados con el departamento de Trabajo Social de la Clínica Solón Núñez, se realiza además un
- Taller en conmemoración del Día Internacional de la No Violencia contra las Mujeres.
- Conformación del grupo de jóvenes para impartir el programa de cursos de verano de la Clínica Solón Núñez en el fin e inicio de año.
- Grupos socioeducativos con padres y madres de familia para mejorar herramientas de crianza y dinámica familiar, mediante la coordinación con el Patronato Nacional de la Infancia y la implementación de la Academia de Crianza y Disciplina Positiva.
- Conformación y finalización exitosa de cuatro grupos de mujeres y hombres interesados en emprender, en los cuales se logró identificar personas con perfil emprendedor,

personas con potencial que ya habían iniciado su emprendimiento y personas cuyo perfil está más dirigido a la preparación para la empleabilidad.

- Conformación de 5 grupos de mujeres jefas de familia con quienes se desarrollan temas tan importantes como: sexualidad y afectividad desde el enfoque de género, autocuidado, uso de métodos anticonceptivos, habilidades para la vida, entre otros.
- El proceso de referenciación tal y como lo indican los protocolos que se establecieron con cada una de las instituciones gubernamentales.
- Se realiza con jóvenes estudiantes una feria y show de talentos en el marco de la celebración del día de la Alfabetización.
- Formación e información hacia las jefas de familia para el empoderamiento y validación de sus derechos como personas, como mujeres frente a las diversas situaciones de violencia por las que atraviesan.

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

Con respecto a la administración de los recursos de la ULDS de Cristo Rey durante el año 2018, se puede afirmar que prácticamente se ejecutó el 100% de los recursos asignados a excepción de los recursos disponibles para los emprendimientos productivos individuales.

Lo anterior debido a los requisitos establecidos en el Reglamento para la Prestación de Servicios y Otorgamiento de Beneficios del IMAS.

#### 8. Sugerencias para la buena marcha de la unidad a cargo.

Disposición para la escucha del personal, sus preocupaciones, necesidades y sugerencias, lo que va a contribuir a establecer una muy buena comunicación al interior de la ULDS.

Se ha conversado sobre la importancia de que las ULDS del ARDS SO, se ubiquen físicamente en un espacio propio e independiente de la gerencia (UIPER, UCAR, Jefe del ARDS, Archivo). Esto va a contribuir sin duda alguna a la integración y sentido de pertenencia de los funcionarios que integran la ULDS, además de que ofrece mucha más independencia a los coordinadores en la toma de decisiones.

9. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a criterio se estima necesario.

Es de suma importancia que la institución realice un estudio de cargas de los puestos, sobre todo aquellos de profesionales en desarrollo social, quienes ahora deben planificar su tiempo de la atención de público entre las citas del SACI y la implementación del nuevo modelo de atención. Además, se recomienda revisar los requisitos del beneficio de los emprendimientos productivos individuales, establecidos en el Reglamento para la Prestación de Servicios y Otorgamiento de Beneficios del IMAS; de manera que los mismos puedan ajustarse más a la realidad de las poblaciones con las que trabajamos y la dificultad para establecer un negocio de manera formal, ya que más que negocios formales, se trata más bien de actividades de subsistencia.

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

La Defensoría de los Habitantes mediante diferentes oficios se refiere a las situaciones de algunos grupos familiares, con el fin de que la institución le brinde una respuesta pronta y que garantice el respeto y cumplimiento de los derechos de los ciudadanos.

Importante mencionar que todos los oficios se han respondido en tiempo y forma y que al final del 2018, no queda ninguna gestión pendiente.

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

Se cumple con las disposiciones que indica la Contraloría General de la República (CGR) en el Informe N°DFOE-SOC-IF-11-2017. A continuación, un resumen:

→ Diseñar, oficializar e implementar una estrategia para el fortalecimiento, divulgación, seguimiento y mejora de la transparencia institucional.

- Diseñar, oficializar e implementar un procedimiento que permitan a las ULDS y ARDS tramitar y atender las denuncias y quejas que reciben por parte de los ciudadanos de manera uniforme y en resguardo de la confidencialidad del denunciante.
- Elaborar y oficializar política sobre la atención al derecho de petición, además de implementar un procedimiento alineado a dicha política.
- Elaborar, oficializar e implementar un procedimiento para la depuración y administración de la lista de espera de beneficiarios.
- Definir, oficializar e implementar en conjunto con las ARDS y ULDS, mecanismos de control, orientados al cumplimiento del Manual de Otorgamiento de Beneficios del IMAS; con el propósito de que se soliciten los requisitos correspondientes al beneficio de Atención a Familias.

Aunque la CGR dirigió dichas disposiciones al Presidente Ejecutivo y Gerente General de ese momento, nos corresponde a las ARDS y a las ULDS comunicar y garantizar el cumplimiento de dichas políticas, estrategias, procedimientos y mecanismos en el ámbito local.

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

Sobre las recomendaciones 4.14, 4.15, y 4.16 del Informe AUD-010-2018, se respondió en oficios ARDS-SO-274-05-2018 y ARDS-SO-275-2018 a la Auditoría Interna y a la Subgerencia de Desarrollo Social que se cumplieron las recomendaciones.

Con respecto a la recomendación 4.13 del Informe AUD-010-2018, se envió el oficio ARDS-SO-279-05-2018 a los profesionales y cogestores en el que se les recuerda lo citado en el 4.3 y 4.5 del Manual para la Organización de Expedientes Familiares y Grupales de personas usuarias de los programas sociales del IMAS, así como de incluir fecha, firma y sello.

## CONCLUSIONES

El trabajo con las ULDS es apasionante, es un reto permanente y requiere de la creatividad e innovación que estemos dispuestos a aportar.

La diversidad de sus integrantes invitan a la escucha, al respeto atento, a la flexibilidad, al análisis de la realidad desde diferentes enfoques (de género, de derechos humanos, de diversidad, entre otros).

Por otra parte, la motivación y la mística tienen un papel clave en el trabajo de atención a la población meta y qué otra cosa podría motivarnos más que la posibilidad de contribuir con un granito de arena a la mejora de las condiciones y calidad de vida de la población en condición de pobreza.

Todo lo anterior no sería posible sin un compromiso permanente con los usuarios, el cual no sería posible sin un talento humano motivado, que emprende día con día una jornada de servicio en procura del desarrollo local.

Mi agradecimiento eterno al talento humano del ULDS Cristo Rey, sin quienes no sería posible el cumplimiento de la misión y objetivos de la institución en el ámbito local y una invitación a la Gerencia General, Presidencia Ejecutiva y Consejo Directivo del IMAS para que logren el desafío de retener ese talento en primera instancia mediante:

- El respeto a los derechos de los trabajadores,
- La oferta de una estabilidad laboral que cree sentido de pertenencia y arraigo en los trabajadores,
- Además del desarrollo de competencias y una carrera que proyecten en el corto, mediano y largo plazo a profesionales que se destaquen por su motivación y desempeño.

Sólo de esa manera el IMAS llegará a ser la institución que soñamos.

