

# **INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL (IMAS)**

**Área de Bienestar Familiar**

## **INFORME DE FIN DE GESTIÓN**

**María del Rocío Maroto Vargas  
Jefatura Interina**

**PERIODO: Enero a Setiembre-2020**

**San José – Setiembre 2020**

## Contenido

1	Presentación .....	3
2	Informe de la Gestión Realizada .....	5
2.1	Referencia sobre la labor sustantiva institucional .....	5
	➤ Cambios habidos en el entorno durante el período de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer del Área. ....	5
	➤ Estado de la auto evaluación del sistema de control interno institucional .....	8
	➤ Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la unidad.....	13
2.2	Principales logros alcanzados durante su gestión.....	13
	❖ BENEFICIO ATENCION A FAMILIAS: .....	14
	❖ BENEFICIO CUIDADO Y DESARROLLO INFANTIL: .....	16
	❖ BENEFICIO EMERGENCIAS: .....	18
	❖ BENEFICIO ASIGNACION FAMILIAR INCISO H.....	20
	❖ BENEFICIO PRESTACION ALIMENTARIA INCISO K .....	21
	❖ BENEFICIO VEDA.....	22
	❖ ATENCION DE SITUACIONES DE VIOLENCIA .....	22
	Estado de los proyectos más relevantes del AREA .....	23
2.3	Administración de los recursos financieros asignados, se sustenta en meta presupuestaria y que fue expuesta según la ejecución de la oferta programática .....	30
2.4	Sugerencias para la buena marcha del Área: .....	30
2.5	Logros .....	34

## 1 Presentación

El Área de Bienestar Familiar tiene a cargo una oferta programática que brinda protección a las personas y familias en pobreza extrema y pobreza de forma prioritaria; y ha sido sustancial en estos primeros nueve meses del año en curso, ante la pandemia que se enfrenta por el virus SARS-CoV-2.

Ante esta situación, el Área ha debido generar dos procesos paralelos:

- El primero ha sido el dar continuidad a la ejecución de los beneficios, y cumplir con las metas físicas y presupuestaria incluidas en el Plan Operativo Institucional 2020, así como las acciones que conlleva cada proceso.
- El segundo proceso, ha sido ajustar elementos de dos beneficios ante la incidencia de la emergencia nacional por la Pandemia del CoVID19, para lo cual se ha requerido realizar acciones adicionales y otras extraordinarias como lo ha sido una amplia jornada laboral. Estos beneficios han sido el de Emergencia, y el beneficio de Cuido y Desarrollo Infantil. Específicamente, se puede indicar que las consultas sobre algunos cambios recomendados por la Secretaria Técnica de la Red de Cuido para que se cumpla con el fin del servicio que las alternativas prestan a la población beneficiada por el IMAS; y acogida por la Gerencia General, así como las Directrices emanadas por esta misma dependencia sobre este beneficio ha provocado un aumento de atenciones de las consultas que realizan tanto las alternativas que prestan los servicios de cuidado, las familias que solicitan el beneficio, las personas profesionales de las Áreas Regionales que hacen la ejecución y las jefaturas Regionales, además de tener que estar atendiendo requerimientos, solicitando datos e información de la ejecución mes a mes, con un detalle diferente al que se realizaba anteriormente así como la elaboración de oficios o requerimientos solicitados por la dirección superior. Además, se ha emanado propuestas de Protocolos y parámetros para crear PROSI del beneficio de Emergencia, además de la participación y liderazgo en mesas de trabajo como la de Protección Social, otra de articulación con la Secretaria de la Red de Cuido para la eventual atención a las Casas de la Alegría y con el Consejo de Atención Integral. Todas a cargo de personas profesionales del Área de Bienestar Familiar.

Además, de los ajustes necesarios a los que el personal del AREA ha asumido a partir de la modalidad de teletrabajo, siendo los procesos de forma virtual, y limitando algunas acciones para lograr un trabajo de una forma más integrado como equipo, e inclusive afectado algunas veces hasta por factores externos como la conectividad, distorsión de la señal de internet, y una interacción quizás mucho más reducida de lo que se hubiera querido.

El resumen de la gestión desarrollada también ha tenido dos momentos que ha incidido en las acciones realizadas, a saber:

- Uno, refiere a los primeros cinco meses, en donde se contó con una persona a cargo de la Subgerencia de Desarrollo Social, y con la cual se logró articular las

acciones de trabajo de esa primera etapa, haciendo acciones de forma conjunta e identificándose una línea de trabajo más clara para el sustento técnico del Área;

- El segundo momento es la fase con la que se trabajó con la Gerencia General quién asumió el recargo de la Subgerencia, siendo una línea de trabajo muy diferente, se sustentó en solicitudes por medio de oficios, algunas orientaciones por medio de terceros y limitadas sesiones de trabajo conjunto, siendo quizás no tan clara las ideas o requerimientos técnicos algunas veces. Además de la reducción de los espacios conjuntos con las personas de las otras áreas institucionales centralizadas y regionales, desconociéndose muchas de las orientaciones o disposiciones que se les instruía y que de alguna forma afectaba la ejecución de la oferta programática vinculada al Área de Bienestar Familiar, por ejemplo posterior a la creación de un protocolo algunas orientaciones o sugerencias sobre los montos a ejecutar, pese a que el promedio no había quedado establecido en el documento final.

Otra circunstancia, que no queda claro si refiere a la ausencia de una persona permanente en la Subgerencia de Desarrollo Social, fue identificar líneas de trabajo paralelas desde otros espacios gerenciales; y visualizadas quizás como un proceso desarticulada, aunque sin desmeritar que quizás fueran necesarios para los fines institucionales y la articulación interinstitucional, no obstante si identificado como un riesgo al ser quizás contradictorias o diferente a las que el Área tenía conocimiento y venía instruyendo.

Otro elemento importante fue la poca participación en algunos espacios de reunión o discusión sobre la línea que se deseaba desarrollar, sí como el no tener la explicación de los procesos y la falta de acompañamiento desde una Subgerencia de Desarrollo Social, limitando la misma función que como Área Técnica se debía dar, y por lo tanto algunas consultas de otras dependencias quizás no eran abordadas al no conocer con claridad el trasfondo de algunas directrices o disposiciones que ya se habían dado hacia las Áreas Regionales de Desarrollo Social.

Por lo tanto, las acciones que se detallan es el resultado de diferentes etapas de trabajo y de un acompañamiento del equipo de trabajo del Área de Bienestar Familiar con conocimiento experto, de una amplia trayectoria institucional y una gran disposición para asumir el proceso, que resultó ser en algunos momentos hasta incierto por la misma situación que ha generado una pandemia, de los recursos institucionales disponibles; y desde una modalidad de teletrabajo en la cual la jornada de trabajo ha ido más allá de un horario establecido, esto por cuanto las mismas acciones que se han tenido que asumir en el marco de la Emergencia Nacional.

## 2 Informe de la Gestión Realizada

### 2.1 Referencia sobre la labor sustantiva institucional

➤ **Cambios habidos en el entorno durante el período de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer del Área.**

El entorno durante la gestión realizada ha estado marcado por una Declaratoria de Estado Nacional de Emergencia en todo el territorio costarricense, desde el 16 de marzo del presente año, materializado mediante el Decreto Ejecutivo 42227-MP-S. En el marco de la Alerta Amarilla N°9-20 decretada por la Comisión Nacional de Emergencias, ante el COVID-19 y las medidas administrativas declaradas por el Ministerio de Salud; el Decreto 42221-S Medidas Administrativas temporales sobre la Atención de actividades de concentración masiva debido a la alerta del COVID-19, emitido el 10 de marzo del 2020; el Decreto Ejecutivo 42227-MP-S del 16 de Marzo 2020, mediante el que se declara estado de emergencia nacional en todo el territorio de la República de Costa Rica COVID-19; y el Decreto 42305-MTSS-MDHIS y sus reformas donde se crea el

Otro marco normativo que ha incidido en la gestión ha sido la Ley No. 9791, “Ley de Presupuesto Ordinario y Extraordinario de la República para el Ejercicio Económico del 2020, se asigna al IMAS un monto de ₡25.000.000.000, para otorgar el Bono Proteger con recursos derivados de capital del Instituto Nacional de Seguros a favor del Estado así como lo estipulado en la Ley No 9840, Protección a las personas trabajadoras durante la emergencia nacional covid-19 (Bono Proteger) por un monto de ₡14.915.796.989, para otorgar el Bono Proteger a aquellas personas que se encuentran en mayor vulnerabilidad, por su condición de pobreza o pobreza extrema y que actualmente no estén atendidas por otros programas y subsidios del Estado,

Si bien con anterioridad se han debido enfrentar otras emergencias nacionales, la connotación de esta ha sido muy diferente, debido a que, ha tenido una incidencia importante en la salud de la población costarricense, en enfrentar cambios en los hábitos, costumbres y en la interacción de la población, pero con repercusiones muy importantes en lo macro y microeconómico. Particularmente se ha identificado al día 10 de setiembre 2020 una tasa de desempleo de un 24%, lo que equivale a 551 mil personas desempleadas. Siendo la incidencia para la población masculina de un 20%, lo cual representa a 282 mil hombres, y la de tasa de desempleo femenina en un 30,4%, lo que significa que 269 mil mujeres, están sin empleo, siendo un aumento con respecto al periodo anterior de 10,1 puntos porcentuales, y de 15,4 puntos porcentuales respectivamente.

No obstante, también se reporta un aumento en el subempleo de un 20,5% es decir, personas con empleo que trabajan menos de 40 horas efectivas por semana, siendo de un 20,6% para los hombres y de 20,5% para las mujeres.

Estos datos permite reflejar, la relevancia de que una mayor cantidad de la población costarricense podría estar en situación de pobreza y conllevar a que soliciten acceder a las políticas de asistencia social del Estado, y en un contexto que las mismas han sido promovidas por la misma administración para paliar un poco las necesidades de alimentación de la población, sumados a la situación de eventual contagio del virus y del

cumplimiento de ordenes sanitarias que les imposibilita, aunque sea de forma temporal, a buscar alguna opción laboral. No obstante, con otras medidas adicionales generadas desde la seguridad social, laboral y de la banca nacional.

Importante ha sido la afectación que ha tenido también la ejecución de la Planificación económica y social del Estado, priorizando la búsqueda de recursos mediante leyes y reformas a la legislación, para reforzar el financiamiento de las acciones abocadas a la emergencia nacional y posponiendo otros compromisos gestados en Planes de Desarrollo Nacional y los mismos definidos a nivel institucional.

Otros cambios del entorno ha sido el replanteamiento de una reforma parcial y otra total al Reglamento para la Prestación de Servicios y Otorgamiento de Beneficios del IMAS, la cual fue presentada por la Subgerenta saliente en el mes de mayo 2020. Lo que concierne a la propuesta de reforma al Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de Beneficios del IMAS, que se realizó de forma conjunta con la Subgerenta de Desarrollo Social quién ejerció funciones hasta el mes de abril, fue presentada, pero sin un seguimiento posterior por parte de la administración; según lo que esta Área tiene conocimiento.

También se atendió la solicitud urgente de proponer una reforma parcial al procedimiento del Beneficio de Cuidado y Desarrollo Infantil solicitado por la Presidencia Ejecutiva y presentado a la Gerencia General, pero al cierre de la gestión queda en una fase pendiente de aprobar por esta instancia superior,

Otros instrumentos de norma interna presentada refieren a la propuesta de diferentes Protocolos y parámetros a saber:

- Protocolo para la atención no presencial a las personas o familias en situación de pobreza con mayor vulnerabilidad, ante el estado de emergencia derivado de la COVID-19
- Parámetros para el Proceso de Generación Masiva de Resoluciones, para resolución del Beneficio de Emergencias (código 0003), motivo 11.
- Protocolo para el otorgamiento del Beneficio de Emergencias, motivo Bono Proteger (12) a personas en situación de pobreza extrema y pobreza, ante el estado de emergencia nacional derivado de la COVID-19. (y las versiones ajustadas a requerimientos de la Administración)
- Parámetros para el Proceso de Generación Masiva de Resoluciones, para resolución del Beneficio de Emergencias (código 0003), motivo 12.
- Parámetros para el Proceso de Generación Masiva de Resoluciones, para el Beneficio de VEDA (código 1017) dirigido a personas que se encuentren en pobreza extrema o no extrema según el método de LP del SIPO, y pertenecen al sector pesquero costarricense, afectados con la declaratoria de veda que tiene como fin e interés público la protección, conservación y sostenibilidad de los recursos hidrológicos.
- Parámetros para el Proceso de Generación Masiva de Resoluciones, para resolución del Beneficio de Emergencias (código 0003), motivo 11.

- Protocolo interinstitucional<sup>1</sup> para la atención de familias o personas que se encuentran en investigación por COVID-19, probables o confirmados, que cuentan con Orden Sanitaria de Aislamiento Domiciliar vigente, presentan una situación de pobreza o vulnerabilidad y requieren ser valorados para el otorgamiento de beneficios o intervenciones institucionales.
- 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).
- LS-VG-002. Lineamiento Nacional para la Manipulación y Disposición final de cadáveres con diagnóstico y sospecha de COVID-19 (Publicado en la página web del Ministerio de Salud),

➤ **Estado de la auto evaluación del sistema de control interno institucional**

Durante el presente año se han realizado varios seguimientos en lo que respecta al seguimiento de acciones de la unidad en el marco del control interno, a continuación, se detallan las actividades, porcentaje de avance, así como acciones pendientes de ejecutar.

**Acciones vencidas y sin avance**

# Pregunta	Acción de mejora	Fecha fin	Estado	Avance Marzo	Justificación
13 ¿Se han establecido y encuentran formalizados los procedimientos sobre la periodicidad con que se deben conciliar los registros de la información a fin de verificar su exactitud y enmendar errores?	Instrucción de la incorporación de carpetas compartidas en el office 365 para acceder a información de uso de la oficina, indicando las personas responsables de actualizar la información y la periodicidad	31/03/2020	Vencida	100%	Se crean las carpetas compartidas con información correspondiente al Área y donde se ingresa datos con las actividades realizadas por cada una de las personas profesionales.
24 ¿Existen por escrito los criterios para la disposición de la información de consulta permanente por público interno y externo que requirieran?	Hacer una propuesta a la Subgerencia de Desarrollo Social para contar con la información en la intranet.	31/03/2020	Vencida	100%	Se remite a la Subgerencia de Desarrollo Social solicitud de autorización de información del Área en la intranet, aún está pendiente la respuesta por parte de la SGDS.

**Acciones que no están vencidas pero que no presentan avance**

Ítem de Evaluación	Acción de mejora	Fecha fin	Estado	Avance	Justificación
7 ¿Existen y son del conocimiento del personal, documentos actualizados donde se describa de acuerdo con la estructura organizacional, las actividades, relaciones de	Definición de las Áreas participantes en el proceso de otorgamiento del beneficio, así como identificar si se	30/06/2020	Pendiente con plazo	0%	Se tiene claridad de las Áreas que tiene relación con la asignación del beneficio, pendiente la elaboración de

coordinación y otros aspectos clave para el proceso escogido por su Unidad?	encuentra clara su participación en el proceso				un flujograma para validar esa ruta de acción e intervención.
10 ¿Las actividades de control diseñadas son congruentes a los riesgos que se administra y aportan dinamismo?	Generar reportes de ejecución presupuestaria con la incorporación de aspectos técnicos que han mejorado: la ejecución, el procedimiento para el otorgamiento y la identificación de la población objetivo	27/11/2020	Pendiente con plazo	36%	Mensualmente se realizan los reportes con las respectivas recomendaciones, para mejorar la ejecución.
	Cronograma de visitas a las Áreas Regionales para realizar sesiones donde participan, en su mayoría, la totalidad del personal, esto con el fin de aclarar dudas desde el nivel local.	30/10/2020	Pendiente con plazo	0%	Esta acción de mejora debe ser modificada en función del contexto actual del país, realizando las sesiones de trabajo de forma virtual a partir del tercer trimestre 2020.
	Elaboración de una guía de consulta con preguntas frecuentes de la ejecución del beneficio	17/07/2020	Pendiente con plazo	0%	Parte de las consultas que se realizan son la función de la modificación que se encuentra en proceso, por lo que aún no se ha creado el documento, sin embargo, se cuenta con insumos requeridos.
	Correos y reuniones de coordinación interinstitucional con sus respectivas minutas de seguimiento de los temas abordados	18/12/2020	Pendiente con plazo	100%	Las reuniones que se han realizado previo a la declaratoria de emergencia nacional cuentan con minutas de acuerdos tomados. Al igual que la anterior esta acción tendrá una modificación en su estrategia como es la utilización de herramientas tecnológicas para dar cumplimiento.

De igual manera se detalla las medidas de administración correspondientes al POI-POGE 2020 con su respectivo porcentaje de avance

**Medidas de Administración vinculadas al POI 2020.**

Causa	Evento	Consecuencia	Planes	Tareas	F. Inicio	F. Final	Avance	Justificación Marzo
Documentos solicitados a las personas beneficiarias no reúnan las condiciones para que el PDS emita su criterio, respecto al otorgamiento de beneficios.	Las personas que solicitan el beneficio no pueden reunir los documentos solicitados de acuerdo con las especificaciones establecidas en el reglamento de otorgamiento de beneficios y que el documento brindado no contenga los insumos necesarios para que el PDS realice la resolución para el otorgamiento del beneficio.	Personas no puedan satisfacer sus necesidades asociadas a la discapacidad	Realizar la socialización y capacitación respecto al perfil para el otorgamiento del beneficio	Apoyar la redacción de propuesta de modificación al Decreto.	01/08/2019	31/12/2019	75%	Se presenta a la SGDS propuesta de modificación en el Reglamento para la Prestación de Servicios y Otorgamiento de beneficios con el fin de aclarar la situación con los requisitos, está pendiente de valoración y aprobación. No se omite indicar que la modificación al Decreto no es viable en este momento, por lo que modificar la normativa interna resulta más oportuno. En conjunto con la SGDS, se trabajó una propuesta, pero está pendiente la revisión del documento elaborado.
				Realizar capacitaciones dirigidas al personal ejecutor.	01/01/2020	31/07/2020		

Las familias no sean atendidas bajo la modalidad de promoción. Que no exista una buena estimación al presupuesto programado.	No atender a las familias establecidas en el total de la meta que BF define.	Agudización de niveles de pobreza en familias sin atender. Desmejora en condiciones de esas familias	Solicitar las modificaciones presupuestarias con base en la demanda no cubierta.	Generar informes de ejecución con plazo definido que incluya recomendaciones. Apoyar las solicitudes de recursos a otras instituciones.	01/08/2019	31/12/2019		
Las familias no sean atendidas bajo la modalidad de promoción. Que no exista una buena estimación al presupuesto programado.	No atender a las familias establecidas en atención integral en el total de la meta que Bienestar Familiar define.	Familias y personas en condición de pobreza que no mejoran sus condiciones de vida de alimentación,	Informes de resultados de cumplimiento que detallen familias con plan familiar y proponer recomendaciones a la administración	Compilación de resultados	01/10/2019	31/12/2019	100%	Se realizan los reportes de ejecución y se analiza el cumplimiento de meta al final del periodo, en coordinación con el Área de Atención Integral se presenta informes de cumplimiento de la estrategia.
				Solicitud generación de informes a las Área Técnicas competentes.	01/08/2019	30/09/2019		
PANI con bases de datos que se encuentran desactualizadas o las personas que cumplen los 18 años no se pueden ubicar fácilmente	Información de la población beneficiaria que proviene de otras instituciones, no permita identificar a las personas beneficiarias del PANI y personas	Personas no tengan las posibilidades para satisfacer sus necesidades o no se cumplan las metas anuales	Realizar programaciones para captar población con apoyo de las demás instancias.	Apoyar la redacción de propuesta de modificación al Decreto para aumentar la ejecución y destinar los recursos a la población que lo requiera.	16/03/2020	31/07/2020		

	jóvenes con alguna discapacidad entre los 18 y 25 años.			Establecer una campaña de divulgación en coordinación con PE.	01/01/2020	13/03/2020	0%	La campaña depende de la aprobación del documento que aún no se ha realizado, aunque si fue presentado.
				Generar informes de ejecución	01/10/2019	31/12/2019		
				Realizar reuniones de coordinación con las instancias que puedan colaborar con la detección de familias con personas que se encuentren con el perfil	01/08/2019	30/09/2019		
Población institucional que se ubica en lugares que presenten vulnerabilidades para sufrir eventos naturales adversos	Ocurrencia de un desastre natural que sobrepase la capacidad operativa de la Institución.	Que no exista a capacidad económica y operativa para atender de forma oportuna las necesidades	Solicitar la valoración de la normativa en atención a lo indicado en la Ley 8488 que incluya la posibilidad de ajustar normativa interna y elaborar convenios de cooperación y traslado de recursos.	Análisis para el ajuste de la normativa	31/07/2019	02/12/2019	100%	Formalmente no se ha elaborado ningún documento sin embargo ante la emergencia Covid-19 se ha modificado y creado normativa que permita mejorar la ejecución y la atención de las familias.
				Comunicación de la aprobación	14/04/2020	31/07/2020		
				Elaborar la propuesta de reforma	03/12/2019	13/04/2020		

➤ **Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la unidad**

A raíz de la Emergencia Nacional, se ha ido avanzando de forma paulatina para mejorar los riesgos identificados y mejorar los procesos del Área.

Parte de las acciones son:

- Atender la recomendación de crear carpetas compartidas con información correspondiente al Área y donde se ingresa datos con las actividades realizadas por cada una de las personas profesionales, lo cual a su vez facilita tener información para dar la orientación que corresponda.
- Se coordinó con Tecnologías de Información para crear una carpeta del Área de Bienestar Familiar en la intranet.
- De la ejecución presupuestaria se generan los reportes de la ejecución, se da seguimiento y remiten las recomendaciones a las ARDS, con el fin de mejorar la ejecución.
- Se han realizado informes particulares sobre el uso al beneficio de Atención a personas en situación de violencia, con el fin de orientar una mejor ejecución de este, y que se aplique según la razón de ser.
- Se realizan sesiones de trabajo virtual con las ARDS, para atender puntos específicos de algunos beneficios y a solicitud de éstas y también otras organizadas desde el Área de Bienestar Familiar.
- Sobre el beneficio de Cuidado y Desarrollo Infantil se han propuesto modificaciones al Manual de Prestación de Servicios y Otorgamiento de beneficios, las cuales a la fecha no han sido aprobadas por la Gerencia General.
- Las reuniones que se han realizado previo a la declaratoria de emergencia nacional cuentan con minutas de acuerdos tomados. Al igual que la anterior esta acción tendrá una modificación en su estrategia como es la utilización de herramientas tecnológicas para dar cumplimiento.

## **2.2 Principales logros alcanzados durante su gestión**

A pesar de que la gestión desarrollada se ha enmarcado en un periodo de Emergencia Nacional y con una afectación en el presupuesto institucional, los recursos para la oferta programática que tiene a cargo el Área de Bienestar Familiar no ha tenido una reducción importante, lo que ha implicado que los procesos no se han detenido y por ende las acciones y seguimientos que corresponden también se han realizado, sin omitir que el cambio se ha dado más bien en la asignación de recursos adicionales al Beneficio de emergencias recibidos mediante de los marcos normativos mencionados. La única excepción se ha da es en el beneficio de Prestación Familiar, al cual mediante la modificación presupuestaria se le redujo la cantidad de 1.100.000 millones de colones, para presupuestarlos en el Beneficio de Emergencias, siendo de esta forma una modificación que incide en la misma oferta del Área de Bienestar Familiar.

En el siguiente cuadro se evidencia al día 8 de setiembre del 2020, los datos de la oferta de acuerdo con la metafísica programada, el cumplimiento que se ha tenido, así como los recursos financieros programados y los ejecutados.

Importante hay que indicar, que el beneficio de Atención a Familias tiene un presupuesto programado para la atención del proceso de Atención Integral el cual es orientado por otra área institucional, no obstante, a nivel numérico se refleja en los datos del cuadro que se muestra a continuación. Este proceso actualmente se está ejecutado desde las Áreas Regionales de Desarrollo Social, pero la distribución de la meta según corresponda no se tiene la claridad de cual está siendo el comportamiento a la fecha, debido a la falta de articulación entre ambas áreas.

### Cuadro # 1

#### Programación y cumplimiento de las metas físicas y presupuestarias vinculada a la oferta programática del Área de Bienestar Familiar.

Beneficio	Meta física			Recursos financieros al 08/09/2020		
	Programada	cumplimiento 04/09/2020	% de Cum	Monto Programado	Monto Ejecutado	% de Ejec
Atención a familias	67.349	76.783	114,01	50 195 143 114	31 528 875 612	62,81
Emergencias	–	126.278		70 400 189 478	36 380 077 100	51,68
Prestación Alimentaria	206	113	54,85	570 000 000	134 453 600	23,59
Asignación Familiar (H)	1.453	1.393	95,87	1 624 873 450	993 037 630	61,11
Cuidado y Desarrollo Infantil	27.116	24.590	90,68	26 900 975 200	21 826 448 498	81,14
Situaciones de Violencia	290	641	221,03	585 000 000	409 146 935	69,94
VEDA	1.697	1.384	81,56	990 000 000	592 180 000	59,82

Fuente. Elaboración propia. Reporte personalizable del SABEN 8 set 2020.

A continuación, se hace un resumen de las acciones desarrolladas según cada uno de los beneficios y que el cumplimiento responde también a las acciones realizadas desde las Áreas Regionales de Desarrollo Social, y del trabajo del equipo de personas profesionales y secretarial del Área de Bienestar Familiar:

#### ❖ BENEFICIO ATENCION A FAMILIAS:

Mediante el beneficio de Atención a Familias se ha dado una respuesta con el otorgamiento del beneficio a 76.783 familias y una inversión social de ¢31 528 875 612. Y que de acuerdo con lo programado se ha dado un adecuado cumplimiento, pero con la limitación de lo que ha correspondido al proceso de Atención Integral que articula otra Área, y que se refleja en la ejecución de Bienestar Familiar, es importante añadir que este incumplimiento se percibe con una afectación de la misma emergencia nacional y en

aparición por la dificultad de los listados de familias y hogares identificados desde el SINIRUBE, no obstante, se carece de la adecuada información.

De este beneficio hay dos motivos en los cuales se hará una referencia particular:

- a. Motivo 13: ACTIVIDADES DE SUBSISTENCIA Y AUTOCONSUMO. En la revisión de la ejecución del año 2019, se logró tener una caracterización sobre su ejecución, identificándose algunos riesgos en su uso donde en apariencia se estaba empleado en otras actividades que no necesariamente refieren a un autoconsumo. Mediante el oficio IMAS-SGDS-ABF-0123-2020, se hizo la advertencia que se está haciendo sobre este motivo, evidenciándose una inadecuada ejecución lo cual requiere que sea revisado por los niveles de toma de decisiones de si se continúa con su ejecución o se elimina el motivo como parte de este beneficio, esto según lo indicado en el oficio IMAS-SGDS-ABF-0123-2020.
- b. El motivo 9, OTRAS ACTIVIDADES PESQUERAS, particularmente interesa destacar la atención que se da a un grupo de personas que se dedicaban a la pesca de arrastre y que han venido desde el año 2018 recibiendo un subsidio desde este beneficio, en sustento con la directriz 104-MP, del 12 de abril del 2018, de la Presidencia de la República; la cual se ha asumido como una población permanente por beneficiar en estos años. La atención se ha sustentado según las actividades que realizaban en su momento, y se definieron montos diferenciados para otorgarles, siendo en su mayoría las mujeres quienes reciben un monto menor, y que podría suponer una aparente situación de desigualdad de género. No obstante, la sugerencia dada por el Área, refiere a que lo que debe privar es la valoración de la situación de pobreza extrema o pobreza y las condiciones integrales que limitan a las familias atender las necesidades básicas y de ahí definir los montos, esto requiere de un trabajo articulado principalmente con el ARDS Puntarenas, y hacer un comunicado a las familias, porque además se ha asumido como una situación que se otorga año tras año. Como parte de esa valoración se sugiere contemplar un proceso promocional e integral con este grupo en particular, y contemplando la articulación interinstitucional.

En general, la atención y valoración a las familias que requieren la atención no se ha detenido en este contexto de emergencia y las Áreas Regionales de Desarrollo Social (ARDS) han indicado que uno de los mayores retos ha sido la atención de la población objetivo mediante el protocolo de atención no presencial como estrategia para la aplicación de la FIS y la valoración social de las familias usuarias de los servicios institucionales, por lo que se han ideado diferentes estrategias para lograr con este objetivo, lo cual es meritorio el reconocer el esfuerzo realizado y los logros alcanzados, lo cual demuestra el compromiso y mística del personal regional.

Si bien los procesos que se desarrollan con la colaboración del ACNUR se realiza en un marco de atención integral, la atención por medio de este beneficio es fundamental, para dar la atención adecuada a las familias refugiadas o solicitantes de refugio, así como en aquellas familias apátridas, lo que ha permitido no solo dar una atención integral sino

también un acompañamiento estatal para garantizar norma internacional suscrita por Costa Rica, y los derechos que le corresponde a esta población.

Se considera prioritario que, desde la Subgerencia de Desarrollo Social (SGDS), se tomen decisiones en cuanto a la implementación del Modelo de Atención a Familias en la Institución y su articulación con la Política Institucional para la Atención Integral de la Población en Pobreza y Pobreza Extrema, así como con las Áreas Técnicas, en particular con el Área de Bienestar Familiar (ABF).

#### ❖ **BENEFICIO CUIDADO Y DESARROLLO INFANTIL:**

La ejecución de este beneficio ha permitido tener un cumplimiento de la meta en un 90,68%, siendo la atención de 24,590 personas, con un monto total invertido de ¢21 826 448 498 millones de colones, y se cuentan con los recursos disponibles hasta el mes de setiembre. Se tiene información que la administración ha estado gestionando los recursos adicionales que se requieren para cumplir con los compromisos hasta el mes de diciembre, y el Área de Bienestar Familiar ha remitido oficios con la proyección de los recursos faltantes, al cierre de este periodo a mi cargo, se carece de más información al respecto, al no ser partícipe de las discusiones o sesiones de trabajo en los cuales se ha analizado la situación.

Este beneficio demanda un trabajo bastante complejo para el Área de Bienestar Familiar, el cual requiere atender procesos interinstitucionales como lo es con el Consejo de Atención Integral, la Secretaria Técnica de la Red de Cuido, atender las inquietudes y consultas de las Áreas Regionales, de las familias que reciben el beneficio, de las personas encargadas o dueñas de las Alternativas, de la Asociación de Alternativas Privadas, de operacionalizar los procesos que se emanan por parte de la Dirección Superior y en los cuales algunas veces el Área no es partícipe y se conocen cuando son divulgados a la comunidad institucional, el atender directrices de la Gerencia General y en las cuales algunas son con el sustento técnico dado por el Área. De ahí que algunos elementos para indicar en este informe están:

- a. La implementación de los convenios Convenio, modelo de Colaboración suscrito por el Instituto Mixto de Ayuda Social, la Secretaría Técnica de la Red Nacional de Cuido y Desarrollo Infantil y la Alternativa de Atención denominada \_\_\_\_\_, para el control, supervisión y Seguimiento del beneficio de Cuidado y Desarrollo Infantil, los cuales en su mayoría fueron firmados en el año 2019, pero trasladados al Área de Bienestar Familiar en el mes de mayo 2020, con el fin de que fuesen distribuidos a las ARDS y éstas a la Alternativa de Cuido correspondiente, no obstante se debió hacer una revisión y cotejo de la documentación recibida, subsanar algunas debilidades, aclarar algunas dudas y hacer la respectiva remisión. No obstante se han identificado algunas limitantes en la puesta en marcha, las cuales se han puesto al conocimiento de la Dirección Superior y a la fecha quedan acciones por aclarar y mejorar, pese a que se ha instruido al Área de Bienestar Familiar de que la Gerencia General acoge los criterios jurídicos de la Asesoría Jurídica del IMAS, pero se sigue identificando algún riesgo por lo indicado en los Convenios de Cooperación como lo es de forma puntual que las Alternativas deben; “estar al día en el Sistema de Recaudación (SICERE) de la Caja Costarricense del Seguro Social, como

requisito previo para la suscripción del presente convenio y para recibir los recursos a través de la “Autorización para pago a proveedores o terceros” mensualmente”; de ahí que con el apoyo de la Secretaria Técnica de la Red de Cuido y de una sesión de trabajo realizada de forma conjunta entre estas dos instancias y de representantes de la CCSS, para conocer posibles mecanismos que permita agilizar el proceso, aún queda pendiente el definir cuál sería la ruta correcta o la mejor, para que las ARDS pueden advertir a las Alternativas de Cuido sobre un posible incumplimiento en este punto en particular.

- b. Las ARDS, ya cuentan con una guía y la indicación, en acatamiento de la instrucción de la Presidencia Ejecutiva y del cumplimiento del Acuerdo del Consejo Directivo, de que se proceda a llenar desde esas instancias, los Convenios de Cooperación, se verifiquen la documentación de respaldo, se obtenga la firma de la persona encargada de alternativa y se trasladen a nivel central para obtener las dos firmas restantes.
- c. Otra de las acciones principales ha sido la revisión y actualización de las modificaciones propuestas al Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de Beneficios institucional, específicamente el procedimiento del beneficio de Cuidado y Desarrollo Infantil. Se revisaron e incorporaron las observaciones emitidas por la Asesoría Jurídica y Planificación Institucional. Y además se atendió la actualización con respecto a la edad límite para recibir este beneficio, siendo también incorporado como parte de las propuestas remitidas, no obstante, al cierre de la gestión, no se tiene claridad de cómo se encuentra el proceso de solicitud de esta modificación parcial y que por ende facilite el proceso a las ARDS y se indique como parte de la normativa interna.
- d. Se ha dado seguimiento a las directrices emitidas por la Gerencia General a razón de la pandemia provocada por el nuevo coronavirus COVID-19; en las que además desde esta dependencia se ha acogido una propuesta de “guía orientadora para la prestación de los servicios de alternativas de atención que son parte de la Red Nacional de Cuido y Desarrollo Infantil, que brindan servicios a familias con subsidio de Cuidado y Desarrollo Infantil otorgado por el IMAS durante la emergencia provocada por el COVID”, lo cual si bien no ha implicado que se dé una modificación al otorgamiento de este beneficio, sí ha requerido un ajuste para quienes prestan el servicio, con el fin de garantizar que las personas menores de edad reciban el servicio básico como lo es la alimentación y lo referente al cumplimiento de actividades lúdicas y pedagógicas. Estos ajustes ha sido interpretado como que el IMAS entrega alimentos a las personas menores de edad, no obstante el servicio tal cual y como está concebido tiene un costo o rubro definido para este fin, y lo que se ha velado es que el mismo se garantice desde los cambios que ha producido la emergencia nacional al requerir acciones no presenciales por decisiones de las familias, por contagio de las personas encargadas de las alternativas otras personas menores de edad que asisten al centro de cuidado y ha demandado un cierre preventivo o temporal o por disposición de las autoridades de salud, todo ello en sustento de la guía orientadora de la ST RedCudi.

- a) Las Áreas Regionales han señalado que la prestación del servicio en las alternativas de cuidado, se ha mantenido de acuerdo con lo estipulado en la “Guía Orientadora para la Prestación de los Servicios de la Red de Cuido y Desarrollo Infantil Durante la Emergencia provocada por Covid-19”. Las Unidades Locales (ULDS) mantienen comunicación constante con las personas prestatarias de los servicios de cuidado, maximizando el uso de las tecnologías digitales para el envío de los reportes de asistencia, justificaciones de ausencias, referencias de casos nuevos, oficios; entre otros.
- a. Otro elemento es el no contar con el recurso presupuestario que permita ampliar cobertura, manejando una lista de espera desde las ARDS, es un beneficio que demanda mucho tiempo a nivel de las ARDS, como del Área Técnica, incrementado por la emergencia nacional, por lo que ha requerido un trabajo de mayor supervisión, control y verificación de las acciones tomadas en cuanto a las nuevas directrices que se han venido presentando.
- b. Una limitación importante para esta Área Técnica es la ausencia de la persona titular en la SGDS, con el fin de poder plantear algunas dudas, requerimientos o para obtener una mayor claridad en la línea técnica. Algunas instrucciones son solicitadas solamente mediante un correo electrónico sin mucha claridad de lo que se requiere, otras solicitadas donde se indica que la persona en el puesto de la Secretaría Técnica de la Red de Cuido nos dará más detalles de lo solicitado, como por ejemplo insumos para que se emita una directriz de la dirección superior, otras consultas realizadas mediante oficio no son atendidas y se remiten nuevamente sin una línea técnica que permita aclarar elementos que quizás conoce mejor la dirección superior al ser partícipe de otros procesos en los cuales esta área no es parte.
- c. Una preocupación compartida de las ARDS y del Área Técnica, es que, a la fecha, no se cuentan con los recursos presupuestarios para cubrir los compromisos adquiridos del último trimestre del año 2020.
- d. Se ha estado participando en reuniones organizadas por la St Redcudi donde se analiza la situación de las Casas de la Alegría, en el contexto de la emergencia nacional y el cierre de fronteras, previendo además de la importancia que realizan las personas Ngäbe Buglé de la comarca panameña en la recolecta del café.

#### ❖ **BENEFICIO EMERGENCIAS:**

Referente a la atención de Emergencias, la inversión total corresponde a ¢36.389.077.100; beneficiando a 126.278 familias. Se ha dado un monitoreo de la ejecución del beneficio, a fin de que no se encuentre presupuesto retenido en resoluciones activas o pendientes de aprobar.

En el marco de la declaratoria de emergencia a nivel nacional, se han realizado las gestiones para fundamentar la ejecución de recursos acorde a las necesidades de la población en pobreza extrema y pobreza, tanto por medio de los Protocolos indicados, la gestión de creación de motivos en el beneficio de emergencias y la creación de los

parámetros para generar los PROSI para el otorgamiento de este beneficio, específicamente con los motivos *11: Covid-19* y *12: Bono Proteger*.

El *motivo 11: Covid-19* es enfocado en la atención de grupos familiares en condición de pobreza extrema y pobreza que, según el Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios (SINIRUBE), y del SIPO, no contaban con beneficios estatales y además estaban en las listas de espera de las diferentes ARDS.

El *motivo 12: Bono Proteger*, está relacionado a la atención de los decretos 42305-MTSS-MDHIS y 42329-MTSS-MDHIS, donde se crea el Bono Proteger “*como un subsidio temporal de desempleo para contribuir con la protección social de los hogares afectados por el cambio en sus condiciones laborales y/o de ingresos como consecuencia de la Emergencia Nacional provocada por COVID-19*”.

Entre las principales limitaciones que han señalado las Áreas Regionales en la ejecución de este beneficio refieren a:

- e. La atención de una emergencia sanitaria, sin precedentes, ha sido un reto a nivel institucional. La generación del beneficio de emergencias mediante procesos automáticos, aunque se pretenda agilizar el otorgamiento del beneficio según parámetros establecidos, ha implicado un trabajo extra a las personas funcionarias, dado que para verificar que efectivamente los casos incluidos cumplieran con los protocolos, se debió invertir tiempo y recursos para localizar familias (cuando así correspondiera), revisando los sistemas, entre otros. En el caso del primer PROSI COVID-19, se evidenció que los casos seleccionados de las citas reprogramadas y desde la plataforma SINIRUBE, fueron los más complejos para resolver, dado que muchos de estos, al aplicar la FIS, calificaron fuera de los parámetros institucionales, y otros que, a pesar del esfuerzo, no se lograron localizar. Así mismo, aquellos casos que contaban con FIS vencida y no se pudieron localizar por tener información desactualizada en la misma.
- f. La poca disponibilidad presupuestaria para atender familias afectadas por la emergencia, que han sido identificadas en las atenciones ordinarias (presencial o virtual), deben ser colocadas en lista de espera, por lo que la demanda, no es atendida de manera oportuna en todos los casos.
- g. Falta de equipos y dispositivos electrónicos para realizar el proceso de llenado del formulario para Boo Proteger, puesto que mucha de la población no cuenta con acceso ni conectividad a internet, por lo que, en muchas atenciones, se debe usar el celular personal de las personas profesionales.
- h. A pesar de que se cuenta con la información de dominio público sobre el Plan Proteger y sobre el Bono Proteger, existen dudas en la población usuaria, que las personas profesionales del IMAS no pueden evacuar, puesto que se trata de una plataforma a la que no se tiene acceso interno y de la que no se cuenta con información clara sobre los parámetros de aprobación de solicitudes, fechas de depósito, entre otras.
- i. El Área como tal, ha tenido la limitación de no contar con líneas de trabajo claras por parte de la dirección superior, así como poca participación en sesiones de

trabajo que permita analizar las mismas directrices emitidas por la Gerencia General, y el poco personal de que se dispone ante la magnitud del trabajo que le genera a este equipo el llevar los diferentes procesos de trabajo. Esto a su vez incide en las orientaciones que se brinda a las Áreas Regionales y otras dependencias institucionales.

- j. Algunos vacíos en la aplicación de los Protocolos creados, sobre los cuales se ha consultado a la Gerencia General, ante la ausencia de la persona titular de la Subgerencia de Desarrollo Social, pero sin un resultado positivo. En el caso del Protocolo para el otorgamiento del Beneficio de Emergencias, motivo 13 Gastos funerarios (COVID 19), se ha creado una guía de preguntas frecuentes la cual fue trasladada a la Gerencia General, para tener el aval y poder ser socializada a las ARDS, no obstante, no se tuvo respuesta de esta dependencia, y era de relevancia ante algunas dudas sobre el procedimiento correcto para tramitar el beneficio en sustento al Manual de aplicación de FIS. Además, existe la duda si a las personas con el Bono de Proteger se le puede apoyar con el pago de gastos funerarios.

Se recomienda hacer una revisión de los Protocolos de forma conjunta con la Subgerencia de Desarrollo Social y clarificar puntos importantes que mejoren la ejecución de los motivos de este beneficio. Se sugiere que el Protocolo de Atención no Presencial se clarifique con una forma de atención para toda la oferta institucional y no sea solo para el beneficio de emergencia. Se elimine lo que se menciona sobre orden sanitaria de aislamiento, o lo que corresponde a personas con pérdida de empleo para que se amplíe de una mejor forma en los Protocolos creados para esos elementos especificados. En el caso del Bono Proteger, clarificar lo que corresponde a pago de funeral, y valorar la pertinencia o no del motivo 11.

La auditoría ha dado un seguimiento quincenal sobre los protocolos y parámetros de PROSI, dando recomendaciones para que sean atendidas por la Gerencia General, y ésta los ha remitido al Área de Bienestar Familiar, siendo atendidas en su totalidad.

Se ha entablado una coordinación estrecha con el Ministerio de Salud para coordinar los procesos de funerales por motivo de COVID, realizando sesiones de trabajo y ampliando con otras instancias como ha sido la línea 911 y Trabajo Social del sistema hospitalario, con resultados positivos para agilizar el proceso, definiendo la ruta de trabajo e involucrando a las Áreas Regionales para que tengan la información adecuada y los contactos de coordinación, por lo que se sugiere continuar con este proceso.

#### ❖ **BENEFICIO ASIGNACION FAMILIAR INCISO H**

La ejecución de este beneficio ha permitido atender a 1.393 familias y la ejecución es de 993.037.630, el cual además está comprometido hasta el mes de diciembre. En enero según lo planificado en diciembre del 2019, se realizó un PROSI, para dar atención a la mayor cantidad de población posible y disminuir el trámite administrativo de las ARDS.

Este es un beneficio con una adecuada ejecución, no obstante, las ARDS identifican como limitantes:

- a. Dificultar para localizar familias a las cuales se les debe realizar la actualización de la FIS y documentación del expediente, dado el constante cambio de números de teléfono.
- b. La atención virtual ha limitado identificar familias que requieran este beneficio.
- c. Limitación presupuestaria para atender la demanda del beneficio.
- d. La emergencia nacional ha limitado las reuniones con las organizaciones que alberga población que podría ser beneficiaria.

La sugerencia a la ejecución de este beneficio es que se revise de forma más integral con toda la oferta programática, por cuanto hay población con condiciones de discapacidad muy similar, que reciben la atención desde diferentes beneficios, con requisitos y montos a otorgarles distintos, pero al final se mantiene una misma situación de que sea pobreza extrema o no extrema, y de un proceso más fluido en un beneficio que en otro.

#### ❖ **BENEFICIO PRESTACION ALIMENTARIA INCISO K**

Este beneficio tiene la particularidad que ha tenido una limitación en la ejecución por no lograr obtener las referencias de las personas que requieren de este, ya que para su ejecución media de un proceso de articulación interinstitucional con el Patronato Nacional de la Infancia (PANI) y el Consejo Nacional de las Personas con Discapacidad (CONAPDIS).

A la fecha se ha dado una atención a 206 personas, con una inversión social correspondiente a los 134.453.600 millones

Desde el mes de febrero 2020 se articuló un proceso de coordinación con el PANI y CONAPDIS, obteniendo como producto final el documento el Protocolo interinstitucional para la coordinación, trámite y otorgamiento del beneficio Prestación Alimentaria Inciso K, presentado a la Presidencia Ejecutiva. En dicho documento se cuenta con una ruta de trabajo articulada por parte de las partes involucradas para lo cual se espera mejorar la ejecución de éste.

Es fundamental continuar informando sobre el monto que es posible asignar según decreto para este beneficio, ya que los montos asignados son muy inferiores con respecto al monto máximo establecido.

Es importante indicar que, en sustento al acuerdo del Consejo Directivo N°.259-07-2018, y con la ruta de trabajo establecida en el Protocolo indicado se esperaría un mejor cumplimiento de metas y de la ejecución presupuestaria asignada al beneficio, además de que se ha dado la recomendación que la institución agrupe en un solo beneficio lo que corresponde la atención a personas con discapacidad desde la oferta que ejecuta Bienestar Familiar, sin que se limite el acceso a los otros beneficios que ejecutan otras Áreas Técnicas, y lo que corresponde a lo condicionado a que el otro grupo de la población debe estar estudiando, se pueda vincular desde los procesos que desarrolla el Área de Desarrollo Socioeducativo, con el fin de aprovechar también la plataforma de verificación de condicionalidad cuando están vinculados a educación secundaria, y por qué además es un proceso más promocional que de protección. Entre las principales limitaciones que señalan las Áreas Regionales se encuentran la siguiente:

- e. Las oficinas locales del PANI no cuentan con bases de datos donde se contemple información completa de los jóvenes que egresan de sus alternativas. Dado esto, casos que han sido referidos, no se han logrado localizar dado que se han trasladado a otros cantones, lo que imposibilita su ubicación.

#### ❖ **BENEFICIO VEDA**

La ejecución de este beneficio permitió atender a 1.384 personas y la ejecución ha sido de 592.180.000 millones de colones, beneficiando población de la Región Brunca, Región Chorotega y la Región de Puntarenas.

En el caso particular de Chorotega y Puntarenas se da inicio el proceso en el mes de mayo en cumplimiento del Decreto 36043-MAG-SP-MS; AJDIP-100-2020, de INCOPECA y Decreto N°42371-MP-MAG-MTSS-MDHIS. El mismo se extiende por tres meses: junio-julio-agosto.

Esto ha sido un proceso con una participación destacada de la Jefatura Regional de Puntarenas como enlace institucional ante INCOPECA, y el Área dio el acompañamiento en la coordinación y elaboración de acciones para la realización del proceso masivo de este beneficio Veda, por lo que se trabajó en los parámetros para la generación del PROSI programado para el mes de junio.

La principal limitación en la ejecución de este beneficio refiere a la atención en el marco de la emergencia nacional debido a que en la implementación de las atenciones no presenciales no se contaba con los implementos tecnológicos necesario para realizar la atención virtual, para realizar llamadas y lograr contactar a las personas de manera ágil y oportuna.

#### ❖ **ATENCION DE SITUACIONES DE VIOLENCIA**

Este beneficio ha sobrepasado la meta programada en un 221 %, y se ha otorgado 641 familias, con una inversión total de ¢409.146.935, y la recomendación que se ha dado es que en las próximas programaciones este beneficio no tenga una meta asociada ya que el aumento o disminución de los casos por violencia se encuentran enmarcados en situaciones poco predecibles, y la emergencia nacional, así como eventos deportivos pueden incidir en este tipo de situaciones, por lo que además podría tener un presupuesto mayor al que se ha destinado en otros años.

En este periodo se ha nombrado una persona representante del ABF en las subcomisiones de PLANOSI para la atención de los ejes 3 y 6: Proyecto NIDO y Prevención del Femicidio. Apoyando a la UIEG, quienes se habían encargado de este proceso, y se trabaja en una modificación del procedimiento para la Atención de Situaciones de Violencia, enfocado en dos acciones principales, la primera, la creación de un código especial que permita la identificación de las familias en condición de pobreza y pobreza extrema que se hacen cargo de los hijos e hijas de mujeres víctimas de femicidio, y la segunda la revisión para la modificación del procedimiento mencionado y la inclusión de un apartado al respecto en el mismo.

En las ARDS se mantiene una atención prioritaria de las referencias que se reciben de mujeres víctimas de violencia.

Entre las principales limitaciones que señalan las Áreas Regionales se encuentran las siguientes:

- f. Debido a la emergencia nacional a raíz del COVID-19, en algunos ULDS se debieron suspender actividades programadas por medio de la Red, como seguimiento a las personas atendidas con este beneficio.
- g. Se reporta que, en varias ocasiones, los datos indicados en las referencias para localizar a las familias son inexactos, lo cual atrasa la intervención de la familia al no poder ser localizada de forma oportuna.
- h. No hay claridad en la implementación del protocolo para la atención de esta población, montos, perfiles medidas de protección, lapsos, continuidad etc.
- i. Falta de capacitación del personal en materia de VIF y otras formas de violencia
- j. No se hace el registro correspondiente de las boletas del Ministerio de Salud.
- k. Falta de claridad y conocimiento del beneficio de parte de las instituciones solicitantes.
- l. Se reciben referencias de personas que han sido atendidas años atrás por esta misma situación.
- m. Las personas que sufren de algún tipo de violencia se presentan a la oficina meses después de contar con la referencia o con las medidas cautelares.

Además, se ha identificado desde el ABF confusión en la ejecución de este beneficio, se elaboró un informe y se remitió a las ARDS para que se hiciera el análisis respectivo además se continua, dando el seguimiento por parte del Área con el fin de que se cumpla con el objetivo que se señala en la descripción del beneficio según el POI, y no se otorgue por periodos prolongados como se acostumbra por ejemplo en Atención a Familias. Es importante que se le dé continuación a este proceso, para disminuir el riesgo de hacer un otorgamiento que no cumpla según lo señalado.

### **Estado de los proyectos más relevantes del AREA**

La acción fundamental ha sido la generación de reportes de presupuesto, documentos pendientes de emitir e impresos para informar a las ARDS y dar seguimiento al cumplimiento de la normativa. En cada uno de los informes elaborados se realizan conclusiones y recomendaciones que son remitidos a las personas funcionarias de las ARDS a efecto de que se analice la manera de aplicar el procedimiento, quedando pendiente un seguimiento.

En los Protocolos creados y tal como se recomendó en el Beneficio de Emergencias estos requieren ser revisados y corregidos según las deficiencias identificadas y clarificar otros procesos que han sido detectados una vez puesto en marcha.

Además queda pendiente la atención del oficio IMAS-GG-2082-2020, el cual ha sido designado a dos compañeras del Área de Bienestar Familiar y cumplir con lo indicado por el Gerente General y que refiere a: analizar la normativa institucional, como por

ejemplo: el Protocolo para la atención no presencial a las personas o familias en situación de pobreza con mayor vulnerabilidad ante el estado de emergencia nacional derivado de la COVID-19, el Manual de procedimientos operativos de la Unidad de Administración Tributaria, el Manual de Procedimientos para la Emisión, Entrega de Subsidios y Pagos Administrativos en las Áreas Regionales de Desarrollo Social, el Reglamento para la Prestación de Servicios y Otorgamiento de Beneficios del IMAS, el Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de Beneficios del IMAS, los oficios IMAS-GG-129-2020, IMAS-GG-194-2020 e IMAS-GG-925-2020 y la Directriz IMAS-GG-853-2020, los Parámetros para el Proceso de Generación Masiva de Resoluciones y la directriz GG-2419-11-2016 “Principio de Devengo”, del 02 de noviembre del 2016; con el fin de normar el proceso para la recuperación de los recursos entregados a la población beneficiaria, cuando se compruebe que han declarado información falsa, inexacta u omisa. Se les instruye a coordinar con las instancias correspondientes y presentar una propuesta para atender lo indicado por la Auditoría Interna, a más tardar el viernes 25 de setiembre del 2020.

En lo que respecta a los reportes no es solamente la generación, sino también el análisis y la emisión de recomendaciones según sea el caso, de igual manera se proyecta la ejecución de los beneficios principalmente en el beneficio Cuidado y Desarrollo infantil, esto con el apoyo de los reportes de los eventos por emitir, compromisos e impresos para valorar el comportamiento. Adicionalmente todas las solicitudes que realice la Jefatura se atendieron considerando el nivel de urgencia en la respuesta e impacto en las labores que desarrolla el Área.

Algunas acciones estratégicas alcanzadas han sido:

- n. Coordinación con Planificación Institucional, el Área de Atención Integral e Interinstitucional y ABF, para análisis de ajuste de metas y presupuesto de Atención Integral, mismo que debe estar indicado en el Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública (PNDIP).
- o. Seguimiento y reporte del cumplimiento de metas PNDIP correspondiente a los compromisos adquiridos en el año 2019
- p. Actualización de información indicada en las matrices POI-POGE-2020, según lo coordinado en la comisión establecida por la Subgerencia de Desarrollo Social.
- q. Seguimiento de medidas administración vinculadas al POI-POGE 2020, así como el cumplimiento de las medidas de administración elaboradas en el año 2019.
- r. Para el beneficio Cuidado y Desarrollo Infantil se ha remitido en varias ocasiones la proyección de los recursos faltantes a partir del mes de agosto, siendo la última, remitida en el mes de junio, al respecto se esperan instrucciones de cómo será el acceso de los niños y niñas en función de los recursos actuales.

Con respecto al tema de convertidores digitales y al inicio de la implementación de la segunda fase de entrega de beneficios institucionales, según la programación del segundo Apagón Analógico, se había indicado que, a partir de la emergencia suscitada por la pandemia del nuevo coronavirus (COVID-19), la Comisión Mixta de Televisión

Digital envió al señor Juan Luis Bermúdez Madriz, para determinar si los recursos para el Plan de Solidaridad se mantienen o bien si serán redirigidos a la atención de la emergencia. Asimismo, se comentó que, en la Comisión Mixta de Televisión Digital, se presentó una solicitud de retrasar el apagón para región 2, planeado inicialmente para el mes de agosto; aún está pendiente la comunicación de la respuesta de las autoridades.

El Proceso que se desarrolla con las Comisiones interinstitucionales debe de revisarse para designar a las personas titulares y suplentes, ante el cambio de jefatura.

A continuación, se expone un resumen de las acciones que se realizan, y que es parte del trabajo de todo el equipo del Área de Bienestar Familiar y así también indicado en los informes trimestrales que se han presentado:

### **Coalición Nacional contra el Tráfico Ilícito de Migrantes y la Trata de Personas (CONATT), Comisión de Prevención, Atención y Gestión de Proyectos del FONATT**

SE ha asistido a las sesiones ordinarias de la comisión de Proyectos de la CONATT, permitiendo la revisión y discusión de las modificaciones presupuestarias y de proyectos desarrollados en la Coalición, así como los proyectos que se someten para su aprobación.

Se continúa con los proyectos relacionados con el fortalecimiento de la policía de fronteras, proyectos de educación y prevención en comunidades prioritarias. Además de modificaciones en las diferentes partidas presupuestarias, producto de los cambios en la dinámica social en relación con el COVID-19.

### **Equipo técnico de la Red para la atención integral a mujeres vinculadas a un proceso penal y sus familiares dependientes en situaciones de vulnerabilidad**

Participación virtual en las sesiones convocadas. Los aspectos sustanciales abordados se detallan seguidamente:

- Afectación de la población de usuarias de la Red a raíz la emergencia nacional provocada por la enfermedad COVID-19 y las medidas sanitarias, de acuerdo con los diferentes niveles de atención (aportes de representantes de cada nivel de atención del Ministerio de Justicia y de otras instituciones).
- Respuestas institucionales ante la situación de las mujeres afectadas por el contexto de emergencia nacional (cada institución comenta el estado de situación).
- Coordinación interinstitucional para solventar situación particular de las mujeres para solicitar el Bono Proteger (aparente rechazo de las mujeres en nivel semi-institucional).
- Discusión sobre procesos que deben reprogramarse o reorganizar su ejecución, por ejemplo: capacitación, regionalización de los módulos de las mujeres, jornadas informativas (ferias) planificadas para el mes de noviembre, entre otros.

- Reunión con la Ministra de Justicia, donde se expuso la labor de la Red, los logros y retos para el futuro.
- Se realiza la labor ordinaria de remisión de las referencias elaboradas por las distintas instituciones que conforman la Red a las ARDS. Seguimiento y revisión mensual por parte del ABF a partir de las devoluciones realizadas por cada ULDS.

### **Consejo de Atención Integral (CAI) – Ley 8017, adscrito al Ministerio de Salud**

La participación en este Consejo está definida a través de la Ley 8017 y se establecen reuniones una vez al mes, donde participa una persona representante de las instituciones señaladas por ley. La participación tiene que ver con el proceso de habilitación para que una alternativa de cuidado sea acreditada como tal. Se analizan las solicitudes procedentes de las Áreas Rectoras de Salud y se resuelven o emiten las recomendaciones respectivas. Se coordina interinstitucionalmente las medidas a tomar ante el incumplimiento de las condiciones y los servicios que se brindan a las personas menores de edad.

Es importante señalar que, como parte de la Junta Directiva del CAI debido a la pandemia por el COVID-19, le correspondió a este órgano colegiado revisar los lineamientos para los establecimientos que brindan servicio de cuidado a personas menores de edad y las modificaciones al mismo.

Durante el trimestre se participó en tres sesiones ordinarias y dos extraordinarias. Es importante señalar que, dado la situación nacional que enfrenta el país por la pandemia del COVID-19, todas las sesiones se realizaron de forma virtual.

### **Comisión Técnica Interinstitucional de la Red Nacional de Cuido y Desarrollo Infantil, Ley 9220**

La Comisión Técnica se crea como un órgano de coordinación de las acciones gubernamentales para la articulación, el fortalecimiento y la expansión de la Red nacional de Cuido y Desarrollo Infantil (Redcudi).

La asistencia y participación en estas sesiones están programadas mensualmente, no obstante, durante el trimestre no fue posible llevar a cabo ninguna de las mismas, dado que la Secretaria Técnica de la Redcudi se encuentra realizando los trámites pertinentes para lograr la respectiva autorización para que las sesiones se puedan realizar de forma virtual.

No obstante, y con el fin de no atrasar procesos, se han realizado algunas sesiones de trabajo para analizar temas como: Sistemas de información de la Redcudi, Pagina WEB, Programa NIDO, Estrategia extra-muro de CENCINAI.

### **Comité Técnico Asesor del Consejo Nacional de la Niñez y la Adolescencia**

Asistencia virtual a sesiones convocadas Los principales temas conocidos fueron los siguientes:

- Presentación del alcance de la consultoría para elaborar una Guía para desarrollar Evaluaciones de Estrategias, Políticas y Programas de Niñez y Adolescencia (CICAP, UCR).
- Avances del ejercicio de seguimiento y cumplimiento de la garantía de los derechos de los niños, niñas y adolescentes en ocasión del COVID-19.
- Seguimiento de acuerdos tomados por el CNNA.
- Ejercicio de seguimiento a las recomendaciones de organismos internacionales y acciones dirigidas a PME emitidas por instituciones y organizaciones nacionales.
- Aporte de información institucional con respecto a la evaluación de la Agenda Nacional de Niñez y Adolescencia 2015-2021.

### **Foro de seguimiento al cumplimiento del Código de Niñez y Adolescencia**

Participación en las sesiones mensuales desarrolladas virtualmente En las mismas se abordaron los siguientes temas:

- Pronunciamento del Comité de los Derechos del Niño sobre Covid-19.
- Presentación a cargo de la Viceministra Académica del Ministerio de Educación Pública, la señora Melania Brenes Monge, sobre *“Experiencias desarrolladas en el MEP, a partir de la implementación masiva de iniciativas como la educación a distancia, educación virtual o experiencias similares, con ocasión de la declaratoria de emergencia sanitaria por el Covid-19 y la consecuente suspensión de lecciones presenciales”*.
- Informe de las distintas representaciones institucionales sobre las medidas que están tomando en atención a la emergencia por Covid-19 y su relación con la población menor de edad.
- Presentación sobre las funciones de la nueva Fiscalía Adjunta de Atención de hechos de Violencia en perjuicio de niños, niñas y adolescentes.
- Desde el ABF se completa la Matriz de Indicadores de Cumplimiento de Intervenciones Públicas conforme al Código de Niñez y Adolescencia, en coordinación con Planificación Institucional.

### **Comisión de subsistemas locales de atención a la infancia.**

Esta comisión es liderada por el PANI y le corresponde apoyar y dar seguimiento a la labor que realizan a nivel local los diferentes subsistemas.

Se participó durante el trimestre en las sesiones mensuales programadas, las subcomisiones de trabajo se reúnen con mayor frecuencia para dar cumplimiento a las metas establecidas en el plan de trabajo. Se definen tres comisiones de trabajo a saber: 1) revisión del decreto vigente, 2) revisión y diseño de estrategia de revisión de los

resultados de consultoría del CICAP, 3) Diseñar estrategia de divulgación y comunicación con los diferentes subsistemas a lo largo del país.

### **Comisión temporal Casas de la Alegría**

A partir del mes de junio 2020 iniciaron sesiones de trabajo virtual convocadas por la Secretaría Técnica de la Red Nacional de Cuido, con miras a planificar las acciones y tomar las medidas correspondientes previo al inicio de la temporada de cogidas de café y la instalación de las Casas de la Alegría. En dichas sesiones participa: Ministerio de Salud a nivel regional y local, Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), Dirección General de Migración y Extranjería (DGME), UNICEF, Coopetarrazu, Coopevictoria, Coopesabalito, ONG, entre otras.

Se analizan aspectos relacionados con los lineamientos generales y protocolos a establecerse dado la emergencia nacional por la pandemia por COVID-19, y el procedimiento para el ingreso al país de las familias.

### **Comisión del subsistema de recuperación de la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias (CNE)**

Durante el trimestre se efectuaron dos reuniones de coordinación de la comisión del subsistema de recuperación CNE, para construcción de la propuesta de Comité Sectorial Social de Gestión del Riesgo. Asimismo, se realizan reportes de seguimiento a los compromisos institucionales en la Política Nacional de Gestión del Riesgo.

### **Comité Asesor Técnico de Apoyo Psicosocial de la Comisión Nacional de Prevención del Riesgo y Atención de Emergencias**

En el Comité Asesor de Apoyo Psicosocial el representante del Área de Bienestar Familiar, continuó participando en las sesiones, apoyando la validación de un instrumento para el levantamiento de información psicosocial de personas afectadas por desastres, la remisión de los casos, y la determinación en los grados de urgencia de la intervención, así como la sistematización de la atención realizada por el comité.

Comisión de Articulación de Acceso a los servicios de salud para la población migrante, de la Secretaria Técnica Sectorial, Sector Salud, Nutrición y Deporte

### **POBLACION LGTBQ**

El Área de Bienestar Familiar participa en la Comisión coordinada por la Presidencia Ejecutiva denominada Comisión para Igualdad y no Discriminación de población LGBTIQ+, abocada a la creación del Plan de Acción para garantizar la igualdad hacia la población sexualmente diversa en el Instituto Mixto de Ayuda Social 2020-2021. Ya se

cuenta con un borrador de plan de acción que se encuentra en la etapa de validación, y se espera que inicie la implementación en el 2020.

### **MINARE-MIRPS**

Por medio de la participación en el MINARE, uno de los principales temas abordados ha sido el impacto del COVID-19 en relación con el desplazamiento forzado en su país, asimismo, las consideraciones jurídicas sobre la responsabilidad de los Estados en lo relativo a las personas desplazadas en el tiempo de crisis de salud mundial. Las reuniones también han considerado el impacto del COVID-19 en el plan de trabajo de la Presidencia Pro Tempore, actualmente ostentada por El Salvador.

En el equipo técnico nacional de MINARE se ha trabajado en el Plan de Trabajo Secretaria Técnica MINARE 2020, reporte de avances en la implementación del plan de trabajo de la Presidencia Pro-tempore, se ha atendido el proceso de Cuantificación Nacional, y se han brindado reportes sobre necesidades de apoyo técnico en el sistema de asilo, se han abordado temas de ciudades solidarias identificadas.

### **Comisión Institucional en materia de Discapacidad (CIMAD)**

El trabajo estuvo principalmente orientado a la socialización a nivel institucional del plan de trabajo de la comisión 2020-2021, se ha procurado organizar el trabajo y seguimiento de las acciones que se tienen que ejecutar contempladas en dicho plan.

En este marco, se han preparado divulgaciones masivas de información, coordinado el espacio en Intranet institucional para visibilizar y rendir cuentas sobre las acciones realizadas, se han hecho sesiones de asesoría y coordinación con CONAPDIS para fortalecer el trabajo emprendido.

Este trimestre continuó la organización del trabajo en torno a Proceso de Consulta con la Ciudadanía con Discapacidad Usuaría del IMAS (Diagnóstico solicitado por Consejo Directivo). Asimismo, se han elaborado criterios técnicos de revisión de proyectos de ley remitidos por la Asamblea Legislativa.

### **CONASIDA (Consejo Nacional de Atención Integral del VIH-SIDA)**

Si bien durante en el segundo trimestre se canceló la convocatoria para el mes de junio por parte de CONASIDA, se continúa con el seguimiento al avance de las acciones de la institución en este tema, según lo establecido en el Plan Estratégico Nacional en VIH SIDA 2016-2021 y el Decreto Ejecutivo Número 40200-MP-MEIC-MC.

Actualmente se han generado acciones en torno al tema con el Área de Acción Social y Administración de Instituciones (AASAI), Consejo Directivo y la Asociación Esperanza Viva. Además, se trabaja en la recopilación de datos para el estudio MEGAS, que abarca todo el plano relacionado al tema de VIH.

## **Mesa de Protección Social**

- Desde que se instaura la Mesa de Protección Social se solicitó la participación del Área de Bienestar Familiar y a partir del lunes 6 de abril 2020 se incorpora otra compañera de esta Área, siendo por tanto dos personas las representantes y coordinando equipos de trabajo, siendo acciones extraordinarias a las que su puesto amerita, e incluyendo jornadas en días no hábiles o feriados.
- Este espacio tiene la responsabilidad de articular acciones interinstitucionales para la atención de las personas adultas mayores, personas con discapacidad y personas en situación de calle; se cuenta con la participación de la CCSS, Ministerio de Salud, CONAPAM, CONAPDIS, JPS, Naciones Unidas, IAFA, CNE, Municipalidad de San José y el Viceministerio de Desarrollo Humano e Inclusión Social. En otro equipo participan INAMU, MEP, CCSS, FODESAF, PANI, MTSS, MCJ, ST RedCudi e IMAS.
- Se han gestado sesiones de articulación de forma semanal y al inicio de la semana se realizaron sesiones todos los días, luego fueron tres veces a la semana.

La presentación de los resultados ha estado a cargo de la persona coordinadora de la Mesa de Protección Social a las autoridades institucionales y de la Comisión Nacional de Emergencias

## **Comisión de análisis de la figura “Autorización de pago a proveedores o terceros”:**

- Participación designada por parte de la Gerencia General. Se solicita plantear una propuesta inicial para regular el uso de la figura de “pago a terceros”. Se trabajó en la misma durante la semana del 4 al 8 de mayo, la propuesta fue remitida al resto de personas integrantes de la comisión, para realizar observaciones.
- Actualmente se está a la espera de la nueva convocatoria por parte de la Gerencia General, para realizar la revisión del producto final.

2.3 **Administración de los recursos financieros asignados**, se sustenta en meta presupuestaria y que fue expuesta según la ejecución de la oferta programática

2.4 **Sugerencias para la buena marcha del Área:** las sugerencias han sido plasmadas en cada uno de los beneficios de la oferta programática detallada, pero sin duda alguna:

- La articulación de la dirección superior con las Áreas Técnicas, ya que, en los últimos 4 meses y medio, ha sido muy deficiente y con líneas técnicas no muy claras, además de que no se conocía de los procesos institucionales al no ser parte de las acciones o discusiones de la administración.
- Concretar la aprobación de reforma parcial del Manual de Procedimientos de Prestación de Servicios y Otorgamiento de Beneficios, en lo que respecta al procedimiento del beneficio de Cuidado y Desarrollo Infantil, con el fin de implementar lo determinado en los convenios tripartitos.
- Implementar lo establecido y firmado en los convenios tripartitos.

- A pesar de la situación provocada por la pandemia, se ha realizado una buena ejecución en la mayoría de los beneficios siendo Prestación Alimentaria el que tiene una menor ejecución, sin embargo, se está trabajando en mejorar este aspecto.
- Se recomienda realizar un control más estricto a la incorporación de las familias de atención integral con el fin de que el presupuesto sea ejecutado conforme lo programado y que si bien los procesos no son del Área de Bienestar Familiar, el cumplimiento de la meta si recae en ésta.
- Se debe buscar una mayor vinculación en los procesos de las diferentes Áreas de la Subgerencia de Desarrollo Social, pues hay procesos que se dirigen desde otras instancias del IMAS con la Dirección Superior, pero que atañen directamente al Área de Bienestar Familiar y al quehacer de las ARDS, y no se les está involucrando de manera activa en los mismos. Lo anterior, para emitir lineamientos claros en cuanto a la ejecución de los beneficios.
- Además, se excluyó al Área de algunas representaciones que tienen un ligamen directo con otras comisiones que se llevan y de incidencia en la ejecución de los beneficios como es el tema de Niñez y Adolescencia y de Emergencias.
- En el beneficio de Atención situaciones de violencia, se debe realizar un ajuste de metas por el promedio asignado debido a que el monto va a ser determinado según las particularidades de las familias y la situación de violencia que enfrentan. Para el próximo año, se recomienda, no incluir una metafísica (similar al beneficio de Emergencia).
- Equipo de trabajo conformado por 8 personas, con un aumento significativo de los procesos de trabajo en el marco de la emergencia nacional, y no solo se enmarca en el beneficio de emergencias, pero ante el gran compromiso de sus integrantes y la amplia experiencia en los procesos institucionales, ha permitido sobrellevar las demandas internas y externas, siendo un balance muy positivo de los resultados obtenidos.

De lo indicado por las ARDS y ya indicado en el último informe trimestral que presentó esta Área se retoman los siguientes elementos:

- La transición de la atención presencial a la atención virtual ha sido un reto para todo el accionar institucional, esto porque implica la adaptación de muchas subactividades asociadas al proceso de atención, desde la entrevista hasta el envío y recepción de documentación necesaria para el respaldo documental. Es importante ajustar los procesos de atención institucional y mecanismos de control interno a la virtualidad e implementación del teletrabajo.
- Dado que lo anterior es generalizado, a pesar del esfuerzo de la institución por definir un protocolo, la realidad es que muchas de las familias en condición de pobreza que se atienden, no tienen los medios para ser atendidas de forma virtual o no habían tenido la necesidad de aprender a enviar una foto por un medio digital, por ejemplo. Esto vuelve aún más grande el reto de asumir esta nueva normalidad y que las familias en condición de pobreza sean atendidas de forma oportuna.

- Así mismo, esta coyuntura ha puesto en evidencia la necesidad de que las personas funcionarias cuenten todas con los mismos medios para realizar atenciones virtuales y teletrabajo, dado que no todas poseen teléfonos de la institución o tabletas que les permita el envío y recepción de información, incluso firma digital. Dadas las circunstancias a nivel país contar con equipo tecnológico y conectividad de alta velocidad es de suma importancia para adaptar la atención a las necesidades actuales.
- A pesar de que con la implementación del expediente digital se eximen algunas impresiones, se reitera la importancia de que se tome en cuenta un mecanismo alternativo a la impresión de todos los reportes de la CCSS y Registro Nacional para incorporarlos en el expediente familiar, esto ya que, según el Manual de Otorgamiento de Beneficios estos deben documentarse en la actualidad esta documentación es física y genera un gran gasto de papel, tiempo de impresión y duplicidad en los procedimientos en los casos de atención fuera de la oficina. Por tanto, es importante brindar el requerimiento de escáneres especializados para avanzar en el proyecto de digitalización de expedientes y los estándares para el uso del SIED por parte de las personas profesionales.
- Se generó incertidumbre sobre cómo se abordarían las familias solicitantes de los servicios institucionales fue muy alta; posteriormente, la diferenciación de lineamientos en procesos similares, por ejemplo, los procesos automáticos de resoluciones por emergencias con diferentes motivos, que ameritaban un trato diferenciado para cada uno de estos, generaron confusión sobre cómo dar resolución a uno u otro y también se generan dudas del alcance de los sistemas institucionales propios y el criterio profesional en el otorgamiento de beneficios donde se utilizan los recursos de la institución.
- En cuanto a los procesos automáticos es indispensable que las Áreas Regionales cuenten con los parámetros de generación del PROSI de forma previa a la generación de estos, a fin de no incurrir en errores en el otorgamiento de este beneficio.
- Es necesario que sea más oportuno el envío de información a las áreas, de temas relevantes en el abordaje de las familias. Por ejemplo, resoluciones que aparecen en estado BS y solo indican en la justificación “a solicitud del MTSS...”, hasta la fecha no han brindado información sobre este particular, mientras a las unidades locales llegan personas a consultar sobre el no depósito del beneficio y no se tiene información para brindar una respuesta.
- El tema presupuestario es de suma relevancia, los recursos se han priorizado para la atención de la emergencia, pero en lo que respecta a las familias de atención integral, su proceso de intervención continúa, pero con la diferencia que como IMAS no es posible resolver aquellos beneficios que nos competen y que son fundamentales para el desarrollo de las familias. Esto desvirtúa su naturaleza y limita las posibilidades reales de avanzar en el cumplimiento de logros básicos y la promoción social al final de los dos años de intervención, al no haberse podido intervenir a la familia de forma oportuna. Dado esto, es necesario valorar cómo se abordarán estas familias, muchas de las cuales ya se encuentran en la mitad de su

proceso de intervención, así como a las familias que se están identificando en la nueva meta de atención integral.

- La crisis económica generada por la afectación sanitaria en el país, particularmente en regiones como el Pacífico Central, zona Norte, Área Metropolitana, se presenta un incremento de los índices de desempleo que hace insostenible la atención brindada y se requiere que se sumen aliados donde se aborde la pobreza en conjunto para buscar oportunidades y dar mayor atención a la empleabilidad. Ante esto es importante que la institución tome las medidas correspondientes de una eventual atención masiva de esta población.
- Continuar con la mejora de los procesos administrativos, operativos y de ejecución institucionales.
- Fortalecer las alianzas estratégicas, locales y regionales, así mismo la coordinación interinstitucional; para brindar una mejor intervención en el tema de la pobreza correspondiente a esta Unidad Local.
- El centro de atención telefónica del Sistema de Atención al Ciudadano (SACI) debe mejorar, ya que las citas son asignadas, pero no les indican a las posibles personas beneficiarias cuales son los requisitos que deben aportar para recibir un beneficio.
- Hay un incremento en volumen de trabajo de las personas profesionales en desarrollo social, y del personal administrativo, dado las responsabilidades y compromisos ordinarios, más los generados por la consecuencia de la pandemia.
- Ajustar el perfil de las personas asistentes administrativos para que puedan tener acceso a las atenciones y ver si una familia está en lista de espera y poder orientar a las familias que llegan a la ventanilla sin depender de una persona profesional para que le ayude con la consulta.
- Tecnologías de Información brinde un acompañamiento más seguido a las ULDS sin depender de un tiquete.
- Por parte de Sistemas de Información Social (SIS) depuren la lista de espera como se indica en la Directriz SGDS-0802-04-2018.
- Se debe implementar una estrategia para la atención de las nuevas familias de la política social de precisión, la cual debido a la situación de emergencia no se puede realizar en terreno y los listados no tiene la información completa para poder localizar a la población.
- Fortalecer desde las áreas asesoras (Bienestar Familiar, AAIL, ADSE, ADSPC) las coordinaciones con las entidades de las que se requiere obtener un servicio para realizar una adecuada atención de nuestros usuarios debido a la nueva normalidad: MEP, CCSS, Municipalidades, entre otras.
- Contar con un marco normativo claro y uniforme, que permita la ejecución de los diferentes programas, de una manera simplificada.

- Realizar una revisión de las metas asignadas a las Unidades Locales, en el contexto de la declaratoria de estado nacional de emergencia, y la ampliación de algunos de los plazos de cumplimiento de metas, como por ejemplo el ingreso de nuevas familias al modelo de intervención institucional. Tomando en consideración la afectación en términos presupuestarios, de recurso humano, y logísticos, la Dirección Superior debe reconsiderar los plazos y metas establecidas en lo que respecta a la incorporación de familias a la estrategia Puente al Bienestar.
- En el contexto actual es necesario hacer una revisión de los perfiles de puesto de las personas profesionales en desarrollo social y persona cogestoras sociales, para evidenciar las cargas que posee cada uno de estos perfiles.
- Unificar a nivel Institucional la forma de atención ya que no todas las áreas regionales realizan los mismos procesos de atención.
- Una limitación planteada por casi la totalidad de las ARDS corresponde a la disponibilidad de vehículos y choferes, esto ante el incremento de las FIS aplicadas en campo, así como para el desarrollo de las visitas vinculadas al nuevo modelo de intervención. Además, refleja una limitación al momento en que se implemente la fase territorial del modelo de intervención, que implica desplazamientos a las comunidades. Asimismo, plantean que, en el marco de la declaratoria de emergencia nacional y dado el requerimiento de implementar diversas medidas de protección sanitaria, se han generado cambios en los espacios físicos, los cuales muchas veces resultan insuficientes para el adecuado resguardo de las personas funcionarias y usuarias.

## **2.5 Logros**

- Mantener un control y regulación en cuanto a la cantidad de personas menores de edad a ser subsidiadas por el IMAS con el beneficio de Cuidado y Desarrollo Infantil, al igual que la incorporación de centros nuevos y aumento de cobertura. Lo anterior considerando la alta demanda por el servicio y la restricción presupuestaria.
- Brindar asesoría oportuna a las Áreas Regionales según las directrices aprobadas por la Gerencia General de la Institución a raíz de la pandemia por COVID-19.
- Finalizar el traslado de los convenios con las Alternativas de Cuido, firmados a las Áreas Regionales de Desarrollo Social.
- Atención y asesoría técnica de consultas, acuerdos, reuniones virtuales de las diferentes instancias intra e interinstitucionales.
- Construcción del proyecto de conformación del Comité Social Sectorial de Gestión del Riesgo, aún en proceso.
- Reuniones con personal de Áreas Regionales y personal de todas las Áreas Técnicas vía Teams, los temas abordados: Presupuesto, cumplimiento de metas y consultas varias de toda la oferta programática institucional. Con el

Área Regional que falta para la reunión con el fin de aclarar aspectos de ejecución presupuestaria y meta de atención integral (puente y modelo).

- Finalización del trámite para liquidación de los recursos otorgados por PANI al IMAS.
- El aumento de la atención de los procesos del Área en el marco de la Emergencia Nacional ha sido considerable, requiriendo de esfuerzos adicionales por parte de todo el equipo, y los resultados obtenidos han sido favorables dando una atención adecuada y oportuna a todos los requerimientos emanados.

Por último, hay que indicar que las recomendaciones de la auditoría recibidas no fueron de forma directa, sino dirigidas a la Gerencia General, quién instruyo a esta Área de Bienestar Familiar atenderlas, y se remitió la propuesta de corrección que se le solicitaba a documentos de protocolos y de los parámetros para la creación de los PROSI vinculados al beneficio de Emergencias .