

San José, 22 de diciembre de 2017
SIS-461-12-2017



Doctora
María Leitón Barquero
Subgerenta de Desarrollo Social

Asunto: En relación al oficio DH-3875-12-2017. Informe de fin de gestión

Estimada señora:

Reciba un cordial saludo. En atención a la Directriz R-CO-61 del 24 de junio de 2005 emitida por la Contraloría General de la República, así como en respuesta al oficio DH-3875-12-2017 recibido el 18 de diciembre de 2017, se presenta el Informe de fin de gestión que contempla el período del 31 de octubre al 30 de noviembre de 2017 según el "Contrato para el pago del plus salarial por coordinaciones temporales en el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)", cuya suspensión del pago de plus salarial por coordinación temporal del proceso estratégico de Sistemas de Información e Investigación Social se comunicó mediante oficio DH-3749-11-2017 del 01 de diciembre de 2017, recibido el 05 de diciembre de 2017.

A continuación se desarrollan los componentes del presente informe de fin de gestión:

1. Labor sustantiva del área

Según lo expuesto en el Plan Operativo Institucional (POI) 2018 (IMAS, 2017), Sistemas de Información Social (SIS) realiza una labor para garantizar la calidad de la información tanto a personas usuarias internas como externas, mediante los sistemas SIPO, SABEN y SACI, siendo herramientas tecnológicas de carácter estratégico e indispensables para la atención de la población potencialmente beneficiaria y favorecida de la institución.

Por otro lado, genera información actualizada, asesora y brinda soporte técnico a diversas instancias de la institución, asimismo permite brindar a la Subgerencia de Desarrollo Social una respuesta oportuna y ágil aquellas personas que se encuentran en pobreza, vulnerabilidad o riesgo social, mediante la identificación, caracterización, y calificación de familias y personas según su condición de pobreza. Las acciones ejecutadas por SIS diariamente contribuyen al planeamiento, formulación, administración, ejecución y control de las actividades y acciones que realiza la Subgerencia de Desarrollo Social.

Como objetivo general del área se encuentra:

- Fortalecer los Sistemas de Información Social, para la atención, selección y toma de decisiones en el desarrollo y ejecución de programas sociales.

Dentro de los objetivos específicos del área se pretende:

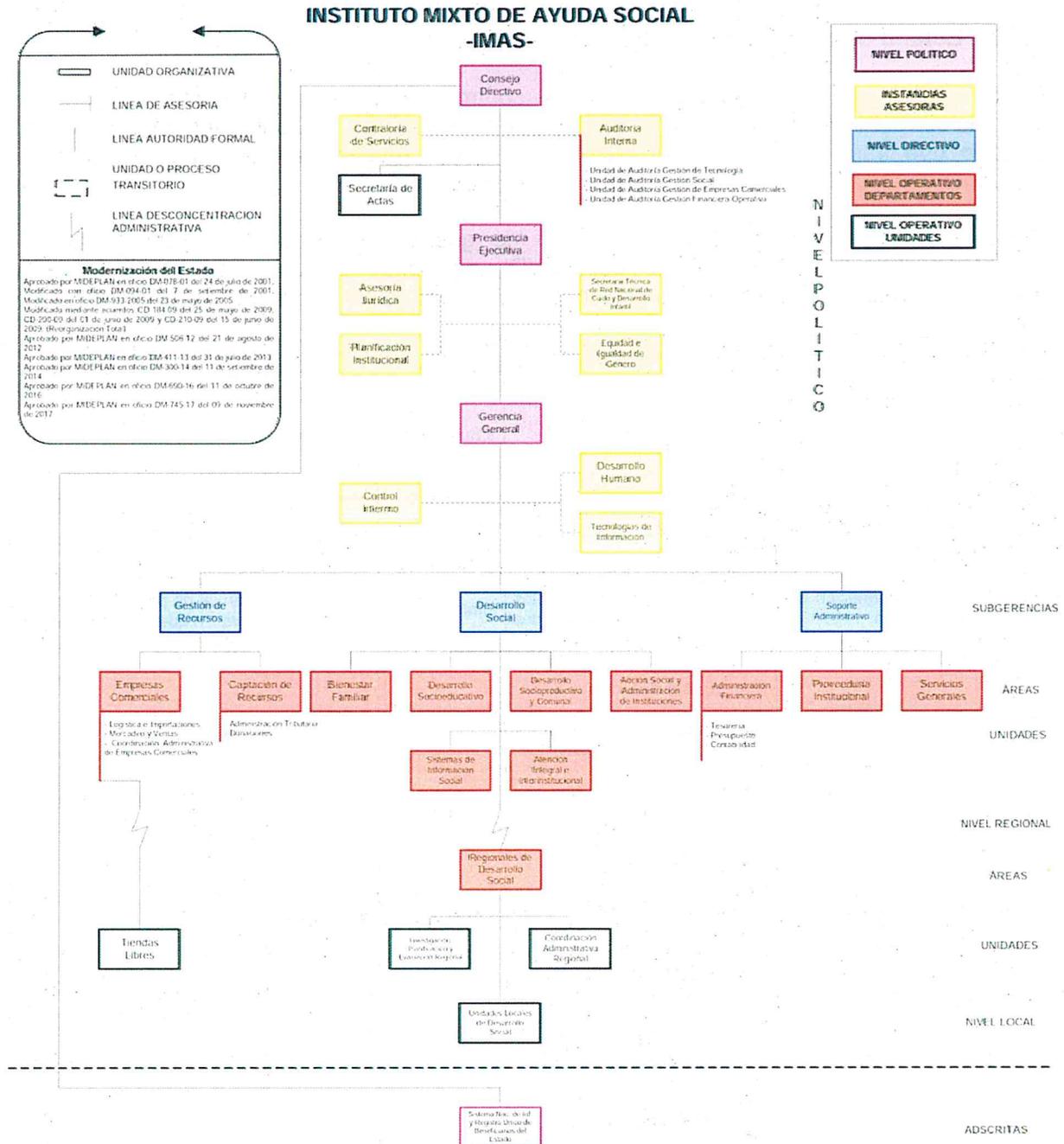
- Coordinar los procesos de asesoramiento y soporte técnico relacionado a la aplicación, revisión, supervisión, digitación y evaluación, registrada en los diferentes módulos del SIPO.
- Brindar asesoría técnica especializada a diversas instancias de la institución y otras entidades, para el uso y funcionamiento del SABEN como herramienta de otorgamiento de la oferta institucional y el seguimiento de los programas sociales.
- Apoyar la gestión de los procesos administrativos y sociales para la atención de las personas habitantes a través del SACI, constituida como una plataforma virtual centralizada, remota y telefónica a los efectos de asignar citas, aclarar dudas, se enumeren requisitos y se informe el avance o situación de los casos.
- Brindar información técnica a partir de las bases de datos de los sistemas, que coadyuven a la toma de decisiones de diversas instancias institucionales.

Como estrategias de trabajo el equipo humano del área mantiene las siguientes:

- Integrar los Sistemas de Información SIPO, SABEN y SACI como plataformas únicas que le permitan a la institución contar con información oportuna y actualizada para reducir la lucha contra la pobreza.
- Elaboración de información técnica que coadyuva a la toma de decisiones por parte del público interno y externo del IMAS.
- Contar con personas usuarias que dominen el uso de los sistemas SIPO, SABEN y SACI desde sus diferentes ámbitos de acción, para mejorar la eficiencia y eficacia en la entrega de las transferencias monetarias y la atención de la ciudadanía.

2. Cambios en el entorno del área

Los cambios más importantes en el entorno para el Sistemas de Información Social se dio con la aprobación de la estructura organizativa por parte del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN) mediante oficio DM-745-17 del 09 de noviembre de 2017, en la cual se logró que se transformara de Proceso Estratégico Sistemas de Información Social a Área Técnica Sistemas de Información Social, cuya difusión a nivel institucional se realizó por parte del CIRE de Planificación Institucional mediante comunicación electrónica el viernes 24/11/2017. El organigrama vigente del IMAS a noviembre 2017 se expone a continuación:



3. Estado de autoevaluación de control interno

En cuanto al estado de autoevaluación de control interno el área ha implementado mejoras correctivas las cuales fueron analizadas por la Unidad de Control Interno para un período que trasciende mi gestión 2015-2017, cuyos resultados fueron comunicados mediante oficio UCI-0171-10-2017 con fecha de 12 de octubre.

Dicha autoevaluación consistió en el ciclo de gestión de riesgos 2015-2017 para garantizar el buen funcionamiento del SEVRI, en donde se valoraron los riesgos, controles, evaluación, clase y necesidades de mejora, cuyo resultado se presenta a continuación:

Riesgos	Controles	Evaluación	Clase	Necesidad de Mejora
Sistemas incorporen ajustes o desarrollos que se consideran técnicamente no viables o inconvenientes para el buen funcionamiento de los sistemas de información social.	Manual de Procedimientos de información de sistemas	3.Suficiente	Preventivo	
Errores en el funcionamiento integral de los sistemas de información social.	Manual de Procedimientos para el requerimiento de información de los sistemas	1.Insuficiente	Preventivo	
Errores de funcionamiento de los sistemas de información sin detectarse en los procedimientos de pruebas.	Realización de pruebas utilizando una base de datos para ese efecto, con los controles correspondientes.	2.Intermedio	Preventivo	Implementación del manual de procedimiento para requerimientos al Sistema
Pérdida de oportunidad de la información requerida para generación de estadísticas.	Requerimientos solicitando ajustes y actualizaciones al BO para contar con una herramienta eficiente según los requerimientos de la Institución.	2.Intermedio	Preventivo	
Deficiencia en la definición de los parámetros para la asignación y ejecución de beneficios.	Se elaboran oficios con los parámetros como guías para la definición de los parámetros	1.Insuficiente	Preventivo	Es necesario la aprobación del manual de Prosi y elaboración de requerimientos
Sistemas de información no ajustados ni actualizados con oportunidad según las necesidades institucionales.	Sesiones de trabajo con TI; para analizar, priorizar, y establecer avances en la programación de requerimientos. Tomar decisiones en conjunto.	3.Suficiente	Preventivo	
	Uso del procedimiento existente en la intranet para estos efectos (Ticket); también como medio de seguimiento.	2.Intermedio	Correctivo	Implementación del manual de procedimiento
	Remitir los resultados a la SGDS (superior jerárquico de SIS) cada tres meses. (Incorporar información de gestación, avances y cierre de requerimientos en el Informe Trimestral de Labores, SIS).	3.Suficiente	Preventivo	

En el oficio supra citada se menciona que “Del análisis de la información de los riesgos y lo actuado con oportunidad de los mismos, se encuentra que permanecen luego de la administración, revisión controles y revisión de la efectividad de las medidas de administración, que permanecen 2 riesgos en un nivel que no es aceptable para la Institución”. Ante dicho hallazgo el área está analizando las necesidades de mejora recomendadas por Control Interno, las cuales ya cuentan con un avance importante y está previsto que se finalicen en el mes de enero de 2018, aunado a la elaboración de identificación de riesgos para el POGE 2018 con el fin de establecer las medidas preventivas y controles necesarios, fortaleciendo la gestión de los mismos.

4. Principales logros alcanzados

Dentro de los principales logros alcanzados durante el mes de gestión se puede destacar el seguimiento de las acciones emprendidas por el equipo de Sistemas de Información Social, el cual ha mantenido un compromiso con el trabajo en equipo bajo la filosofía organizacional del coaching. Dicho trabajo multidisciplinario y gestionado por múltiples liderazgos ha permitido que las principales funciones y acciones en el marco de los sistemas SIPO, SABEN y SACI se realicen eficientemente.

A partir de dichos procesos, algunos logros a señalar, se mencionan a continuación:

Sistema SIPO

- Actualización mensual de los parámetros del sistema de parametrización para el cálculo del método de línea de pobreza (LP), a nivel de la canasta básica alimentaria y la canasta básica total tanto a nivel urbano como a nivel rural.
- Mantenimiento efectivo en los parámetros de las personas usuarias a ingresar y/o modificar.
- Formalización y aprobación de importantes convenios de cooperación interinstitucional para aplicación de Fichas de Información Social y acceso al SIPO.
- Presentación de propuesta ante el Consejo Directivo para la rescisión de convenios con organizaciones privadas para cumplir con los fines de la Ley 8968 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus datos personales.
- Atención de personas usuarias de la institución y de otras organizaciones con convenio para culminar las transacciones en el sistema de manera exitosa.

Sistema SABEN

- Realización del control de calidad de los Procesos de Generación Masiva de Resoluciones (PROSI), a partir de los parámetros definidos por la Subgerencia de Desarrollo Social.

- Atención de personas usuarias de la institución y de otras organizaciones con convenio para culminar las transacciones en el sistema de manera exitosa.
- Análisis y formulación de requerimientos para la mejora del sistema, canalizados por medio de la plataforma de tickets, a partir de las recomendaciones de la Auditoría Interna, así como de las necesidades planteadas por las áreas técnicas.
- Elaboración y envío para revisión a la Subgerencia de Desarrollo Social de un Procedimiento para la administración de la Lista de Espera a partir de las recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República.
- Ejecución de mantenimiento de parámetros a partir de las necesidades de las áreas técnicas institucionales, como por ejemplo, actualización de motivos de beneficios, fuentes de financiamiento.
- Elaboración de informes y reportes de gestión institucional relativos a información remitida a MIDEPLAN, CGR, FODESAF y de análisis interno de la Dirección Superior.

Sistema SACI

- Coordinación de proceso de programación de matrices 2018 de las 37 ULDS del IMAS las cuales fueron elaboradas por cada una de estas, revisadas por SIS, programada por la contratista y revisada por SIS nuevamente.
- Gestión administrativa para la prórroga del contrato para el tercer año de operación del sistema.
- Mantenimiento efectivo del sistema a partir de las necesidades institucionales de las ULDS en cuanto a programación, bloqueos, campañas de convocatorias y recalendarización de citas.
- Actualización de lineamientos y Guía de atención de las personas agentes 2018 para la orientación oportuna de la población usuaria institucional.
- Elaboración de estudio de mercado a partir de las entrevistas y análisis de propuestas de posibles oferentes para un nuevo proceso de licitación del SACI en busca de mayor valor agregado del servicio.

5. Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito del área

Dentro de los proyectos más relevantes en el ámbito del área, se exponen los siguientes:

1. SACI

Dentro de las principales gestiones del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI), mediante contratación No. 2015CD-000116-0005300001 al Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), se encuentran los siguientes volúmenes de demanda del servicio (véase página siguiente):

Figura 1. Volumen de atención de servicios SACI 2016-2017 (con corte al 20 de noviembre).



Fuente: SIS, a partir de los Informes de gestión mensuales emitidos por el contratista (ICE).

El servicio del SACI ha pasado de un 82% en el 2016 en cuanto al indicador de completación de llamadas a un 87% en el 2017 (con corte al 20 noviembre), lo cual refleja una mejora del mismo, sin embargo, es necesario ampliar dicha cobertura para que se alcance la meta establecida, de ahí que la Administración está realizando un estudio de mercado para analizar diversas opciones que ofrezcan un servicio con mayor potencialidad, trazabilidad y valor agregado optimizando costos y procesos. Lo anterior con el objetivo de publicar una licitación pública donde mayor cantidad de oferentes puedan participar y ofrecer una propuesta que trascienda los alcances de la actual contratación.

2. UNED

Los Servicios Técnicos Profesionales para la Aplicación, Revisión, Digitación y Supervisión de las Fichas de Información Social, mediante contratación No. 2016CD-000062-0005300001 con la Universidad Estatal a Distancia (UNED) responde a una necesidad institucional fundamental, la cual consiste en mantener una base de datos de la población objetivo actualizada para su respectiva valoración social. Durante el primer año de operación de la misma, ha tenido un impacto positivo para la institución, así como para diversos programas institucionales como Avancemos y la Estrategia Nacional para la Reducción de la Pobreza Puente al Desarrollo.

Dentro de los principales avances de la contratación, se encuentran los siguientes a partir de los tres productos contratados:

Cuadro 1. Avances de Producto 1: Aplicación, georreferenciación, revisión, digitación y supervisión de FIS domiciliaria.

ARDS	Meta de Aplicación	N° FIS Aplicadas	% de Cumplimiento
SUROESTE	2,040	2,066	101.27%
ALAJUELA	740	736	99.46%
HEREDIA	2,203	2,187	99.27%
HUETAR CARIBE	2,679	2,604	97.20%
NORESTE	3,000	2,714	90.47%
BRUNCA	4,705	4,128	87.74%
CHOROTEGA	3,450	2,898	84.00%
CARTAGO	1,460	1,203	82.40%
PUNTARENAS	3,690	2,895	78.46%
HUETAR NORTE	3,250	1,977	60.83%
TOTAL	27,217	23,408	86.01%

Fuente: Sistemas de Información Social, SIPO, con corte al 18-12-2017

Cuadro 2. Avances de Producto 2: Aplicación, revisión, digitación y supervisión (20% georreferenciada) de FIS sin visita domiciliaria.

ARDS	Meta de Aplicación	N° FIS Aplicadas	% de Cumplimiento
ALAJUELA	2,722	2,677	98.35%
HUETAR CARIBE	2,721	2,131	78.32%
HUETAR NORTE	2,721	2,042	75.05%
HEREDIA	2,722	1,879	69.03%
CHOROTEGA	2,721	1,816	66.74%
SUROESTE	2,722	1,557	57.20%
CARTAGO	2,722	1,377	50.59%
NORESTE	2,722	875	32.15%
PUNTARENAS	2,722	15	
BRUNCA		4	
TOTAL	24,495	14,373	58.68%

Fuente: Sistemas de Información Social, SIPO, con corte al 18-12-2017

En cuanto al tercer producto contratado, se encuentra un avance importante de más de 700 FIS aplicadas al 2 de diciembre de 2017 mediante operativos de atención de la población en situación de calle, así como institucionalizada en apoyo a la ejecución de la Política Nacional vigente en dicho campo.

3. SIPO 3

El Plan de actualización y modernización del SIPO denominado SIPO 3 incorpora una serie de modificaciones en el marco de la homologación con SINIRUBE, enfoque de derechos humanos, índice de pobreza multidimensional y brecha digital. A su vez, conlleva una actualización del modelo econométrico, ajuste al cálculo de la línea de pobreza para que no se contemplen las transferencias monetarias estatales.

Adicional a lo anterior, se logró la confección del método de línea de pobreza por discapacidad y el índice de pobreza multidimensional, los cuales se aprobaron mediante Acuerdo CD 423-10-2017. Dichos métodos se han incursionado en el plan del SIPO 3 en el cual se han realizado diversas pruebas sobre el desarrollo realizado por Tecnologías de Información, cuyo estado se encuentra en revisión y programación dado que se requieren ajustes de configuración para su implementación final.

4. Convenios

Al 19 de diciembre de 2017 se registran 42 organizaciones con convenios de cooperación interinstitucional para acceso a SIPO. A partir del criterio legal para garantizar el cumplimiento de la Ley 8968, el área se encuentra en proceso de elaboración de las propuestas de rescisión de convenios con las organizaciones de carácter privado. A continuación se muestra el listado de las 42 organizaciones:

Organización
ACNUR-ACAI
Aldeas Infantiles SOS
Asedemasa
Asociación ABACOR conocida como Banco de Alimentos
AyA
BANVHI
Caja Costarricense del Seguro Social
CII S.A. CENTRO INTERNACIONAL DE INVERSIONES
Compañía Nacional de Fuerza y Luz
Consejo Nacional de Personas con Discapacidad
Coopesabilito
Corporación de Desarrollo Agrícola del Monte, división PINDECO
ESPH
Florida Bebidas S.A.
FODESAF
Fundación DEHVI
GRUPO ISLITA HPI S.A.
Instituto de Vivienda y Urbanismo
Instituto Nacional de Aprendizaje
Instituto sobre Alcoholismo y Farmacodependencia
IT servicios de Infocomunicación

Organización
Junta de Desarrollo Regional de la Zona Sur (JUDESUR)
Ministerio de Obras Públicas y Transportes
Ministerio de Salud
Ministerio de Seguridad Pública
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
Municipalidad de Bélen
Municipalidad de Guácimo
Municipalidad de Liberia
Municipalidad de Poas
Municipalidad de Pococí
Municipalidad de San Isidro de Heredia
Municipalidad de San José
Municipalidad de San Ramón
Municipalidad de Santa Ana
Municipalidad de Tarrazú
Municipalidad de Valverde Vega
Purdy Motor
SARDIMAR S.A.
Sistema Nacional de Educación Musical (SINEM)
Superintendencia de Telecomunicaciones, SUTEL

6. Administración de los recursos financieros asignados al área

En cuanto a los recursos financieros asignados al área durante el mes de gestión, específicamente para Servicios de gestión y apoyo para el pago de los servicios de las contrataciones con el ICE y la UNED se han ejecutado de manera eficiente.

7. Sugerencias para la buena marcha de la institución

Se sugiere que la institución profundice las estrategias de comunicación tanto a nivel regional como nacional de las acciones que realiza, ya que la labor sustancial conlleva un impacto trascendente en la vida de las familias y las comunidades, sin embargo, muchos sectores de la población no visualizan dichos esfuerzos o bien, algunos sectores comunicativos tergiversan la información, por lo cual, la difusión del accionar técnico y metodológico puede constituir con mayor presencia al IMAS como institución del sector que lucha contra la pobreza.

Mantener los esfuerzos de articulación interinstitucional e intersectorial en cuanto a los componentes de la política social la cual debe estar hilvanada con las políticas públicas en materia económica, educativa y salud, para fomentar las capacidades de la población, invirtiendo de manera eficaz los recursos destinados a los programas sociales.

8. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad

Por instrucción de la Subgerencia de Desarrollo Social, Sistemas de Información Social junto con el equipo de Puente al Desarrollo están participando en las comisiones de trabajo interinstitucional en el marco de las iniciativas de tarifas eléctricas y de agua y saneamiento para población en condición de pobreza.

Por otro lado, el proceso de gestión del suscrito tuvo como insumo el informe de la persona coordinadora antecesora mediante oficio SIS-350-09-2017 del 29/09/17 en el cual se exponen una serie de elementos que se mantuvieron en operación en el mismo.

9. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión la hubiera girado la CGR y Auditoría Interna

Todas las recomendaciones emitidas por la CGR y Auditoría Interna referentes a los sistemas de información social recibidas durante el mes de gestión se han atendido según las instrucciones de la Dirección Superior, canalizando las mejoras requeridas en los sistemas de información social por medio de tickets para su implementación, las cuales están a la espera del desarrollo informático para su revisión y puesta en producción.

Atentamente,



MSc. Esteban Llaguno Thomas
Sistemas de Información Social
Subgerencia de Desarrollo Social



Presidencia Ejecutiva.
Gerencia General.
Desarrollo Humano.