



BUENAS PRACTICAS INSTITUCIONALES 2014 “MEJORAS CONTINUAS PARA ALCANZAR LA EXCELENCIA”

Instituto Mixto de Ayuda Social
Unidad de Control Interno

Informe Buenas Prácticas Institucionales 2014

Para este año 2014, se ejecuta el Segundo Concurso Buenas Prácticas Institucionales , el cual busca promover el fortalecimiento del ambiente de apoyo de control interno, de acuerdo con la normativa de control interno (norma 1.9) se establece lo siguiente “Se deben establecer las políticas y las actividades de control pertinentes para gestionar y verificar la calidad de la gestión, para asegurar su conformidad con las necesidades institucionales, a la luz de los objetivos, y con base en un enfoque de mejoramiento continuo”, es por lo anterior se presentó ante el Consejo Directivo en el año 2012 un proyecto denominado “Concurso de Buenas Prácticas en la Gestión de las Unidades del IMAS”, el cual fue aprobado por dicha instancia con el fin de realizar concursos que permitan recabar buenas prácticas y conformar un “Banco de Buenas Prácticas”, para que sirvan de referente para las demás unidades institucionales en la mejora de la gestión institucional y fortalecimiento del ambiente de control interno, componente base para el buen funcionamiento del sistema de control interno.

Durante este año 2014 se propuso dentro del plan de trabajo de control interno en el proceso de fortalecimiento del control interno, la autoevaluación del sistema con enfoque de calidad en la gestión vinculado con control interno, así como la promoción del Segundo concurso con el lema “Buenas Prácticas Institucionales (mejoras continuas para alcanzar la excelencia)”, siendo los valores y la cultura organización parte del ambiente de control interno que requiere su constante revisión y mejoramiento. Para este año se recibieron diez buenas prácticas, las cuales de acuerdo con las bases del concurso fueron expuestas ante un jurado calificador conformado por la dirección superior y miembros del Consejo Directivo, con el fin de que las misma una vez expuestas y analizadas pasen a ser parte del banco de buenas prácticas institucionales, el cual está siendo conformado por la Unidad de Control Interno, como un banco de información para la divulgación y lleguen así a ser replicadas por las demás unidades.

De igual mediante la presentación y comunicación de “Buenas Prácticas Institucionales (mejoras continuas para alcanzar la excelencia)”, se busca promover una cultura organización de calidad en la gestión y de apego con los valores institucionales. Siendo además un medio que permitirá compartir experiencias exitosas que servirán de modelo para otras unidades. También ofrecer a las unidades participantes un reconocimiento a su esfuerzo en la mejora continua como valor institucional para el logro de los objetivos institucionales.

Objetivo del Concurso: conformar un banco de Buenas Prácticas, como una base de datos que contenga las experiencias exitosas e innovadoras a nivel de gestión y prestación de servicios en la Institución.

Buena Práctica: actividad o procedimiento llevados a cabo por una unidad institucional con la finalidad de obtener mejores resultados en sus procesos, teniendo como resultado que:

- Haya contribuido a mejorar significativamente alguna situación insatisfactoria, como simplificación de trámites, establecer controles, otros.

- Permita brindar un mejor servicio a la población usuaria de los servicios de la institución.
- Contribuye a alcanzar los objetivos y metas institucionales.

Unidades participantes y sus Buenas Prácticas 2014

Unidad	Nombre de la Buena Práctica
Área Regional de Desarrollo Social de Chorotega	Proyecto Socioeducativos
Área Regional de Desarrollo Social Cartago	Encuentro de Líderes Comunales
ULDS de Cartago	Estrategia de Atención de Público
	Pizarra Informativas
Área Regional de Desarrollo Social Suroeste	Organización del Presupuesto Familiar
Área Regional de Desarrollo Social Noreste	Digitalización en línea de proceso de atención primaria de la ULDS
Área Regional de Desarrollo Social Brunca	Política Regional sobre la aplicación de la variable Urbano y Rural de la FIS.
Área Regional de Desarrollo Social Heredia (ULDS Sarapiquí)	Metamorfosis de vida de las personas empresarias
Tecnologías de Información	Sistema de Administración de Oficios mediante la Web
Área Regional de Desarrollo Social Alajuela	Sistema para el control de entrega y salida de expediente de beneficiarios

Para la verificación de las buenas prácticas propuestas, se conformó con el aval de la Gerencia General un Comité de Verificación, donde se realizaron entrevistas y se completo el formulario de verificación, con los siguientes integrantes:

- Lic. Juan Carlos Flores Contraloría de Servicios
- Licda. Marcia Piedra, representante Sub Gerencia de Soporte Administrativo
- Licda. Ivonne Villalta, representante Sub Gerencia de Gestión de Recursos
- Sra. Mariela Cespedes, representante Comisión Institucional de Valores Ética y Transparencia.
- Licda. Guadalupe Sandoval, Unidad de Control Interno.

Con el fin de conocer la implementación y resultados de cada Buena Práctica, se realizo un Taller el 05 de diciembre 2014, donde participaron los involucrados de cada una de la Buenas Prácticas, para exponer al jurado calificador los hechos relevantes de la misma. Así como el reconocimiento al esfuerzo con las iniciativas presentadas, se dio una premiación simbólica a tres de ellas.

Buenas Prácticas Institucionales 2014

A continuación se adjuntan de cada buena práctica, información sobre el ámbito de mejora, principales resultados obtenidos con la implementación de la iniciativa y valor agregado para mejorar el proceso al cual va dirigido.

Nombre de la Buena Práctica: **Creación Base de Datos Información**

Lugar/proceso donde se aplica la Buena Práctica: **Área Regional de Desarrollo Social Noreste**

Una base de datos con información en línea de los procesos de atención y solicitudes de beneficios en el ULDES de Barrio Amón

Ámbito de Mejora: Disminución del tiempo en los procedimientos

Resultados

Mediante la creación de una base de datos, donde se registran todas las solicitudes de atención y tramites de hoja de ruta, la cual se realiza en la web desde la oficina o en las comunidades, lo que les permite llevar un registro completo de las personas atendidas y el estado de su trámite previo a la aprobación del beneficio, así como la asignación de citas de atención, y control de visitas a realizar.

Tipo de información que se registra:

- Hoja Ruta información de primer ingreso (para aplicación ficha) con información general de la familia y el programa que solicita.
- Ingreso de solicitudes (familias sin recurso presupuestario)
- (Listas de espera) para mantener información de las familias sin beneficios.

Con la buena práctica se ha logrado:

- Brindar información como cantidad y porcentaje de las familias por distrito – cantón- puntaje, atendidas o en espera de beneficio.
- Se brinda una información de la cantidad de solicitudes atendidas
- Manejo de citas (Avancemos) en línea
- Crear bases datos de información general.
- Subsanan el manejo en físico y luego la sistematización (ahorrar papel y tiempo).

- Ha facilitado el acceso.
- Antes debía ordenar las imágenes de fichas.
- Le permite modificar información en línea.
- Generación de estadísticas en línea para la planificación y toma de decisiones.
- Es una herramienta de fácil acceso desde la red internet en comparación del reporte personalizable.
- La información a mano y rápida de acceder para consulta y actualizada al día
- Elimina el uso del papel.

Valor agregado al proceso que va dirigido

La buena práctica nace, de la dificultad de contar con información en línea de las personas atendidas o en espera de un beneficio, aun cuando se está en la comunidad, ya que el sistema SABEN no es una herramienta que facilita dicha gestión.

Nombre de la Buena Práctica: **Estrategia de Atención al Público**

Lugar/proceso donde se aplica la Buena Práctica: **ULDS De Cartago**

Área Regional de Desarrollo Social Cartago

Nació por la masividad – roll- involucrar a todos.

La atención son 4 días a la semana (200-300 personas por día), las cuales se atienden antes de medio día.

Aspectos de acatamiento obligatorio para la atención al público.

Ámbito de mejora:

Atención de calidad a los usuarios externos e internos

Disminución del tiempo en los procedimientos

Trabajo en equipo

Resultados:

Lo que se busca con la Buena Practicas es la disminución de tiempo de espera para los beneficiarios.

Realizando un filtro de las personas que se presentan para efectuar un trámite se les otorga una ficha; posteriormente son atendidos por los profesionales ejecutores los cuales valoraran o resuelven la solicitud.

Esas fichas se entregan únicamente a los beneficiarios que van a realizar un trámite, puesto que las consultas se resuelven desde el puesto de atención al público.

Además brinda una atención más pronta en resolución de dudas.

Optimiza los tiempos y conocimientos.

Previo a la atención de beneficiarios se determina cuantos apoyan a la atención del día siguiente.

Se utiliza el tiempo de la tarde, para la atención con cita y seguimiento de programas.

Valor agregado al proceso que va dirigido

- Se resuelve de manera inmediata y permite agilizar la atención al seleccionar, los beneficiarios que no toman ficha se reprograma.
- Contribuir con la calidad al servicio.
- Brinda información clara.
- Ejecución diaria.

Nombre de la Buena Práctica: **Metamorfosis de vida de las personas empresarias de ULDS Sarapiquí**

Incorporación de microempresarios en la actividad comercial de la zona, apoyo con proceso de capacitación, para el año 2014 se participó en la Feria Sarapiquí Emprende, como un esfuerzo coordinado, entre el Ministerio de Economía industrial y comercial, municipalidad de Sarapiquí y el IMAS.

Ámbito de mejora:

Atención de calidad a los usuarios externos e internos

Trabajo en equipo

Resultados:

Con la buena práctica buscan mejorar la vida de las personas beneficiarios, de ideas productivas, para lo cual se brinda una atención personalizada, ofreciendo a las beneficiarios una atención de calidad, para lo cual se ha programado un trabajo en equipo donde se integran la secretaria, financiero, UIPER y profesional de avancemos, donde cada quien busca desde su ámbito contribuir con el proyecto Metamorfosis de la vida de las personas empresarias de ULDS Sarapiquí.

Se ha buscado en la ULDS la participación y convencimiento entre el personal sobre la importancia del proceso que se lleva cabo, se ofrece un seguimiento constante a las beneficiarios de ideas productivas para su crecimiento personal y económico, se han creado fuentes de información para mayor acceso a oportunidades de mercado, por lo cual se busca la participación de los microempresarios en ferias.

El proyecto Metamorfosis tiene como fin llevar a los 10 beneficiarios en ideas productivas por diferente etapas de crecimiento profesional, para lo cual se han planteado estrategias de seguimiento, ofreciendo además procesos de capacitación con el INA y la UNA, Uned, Ministerio de Económica de Industria y Comercio sobre charlas de ventas a las personas microempresarias de manera que puedan crecer en conocimiento de manejo de finanzas, habilidades microempresarios, planes de negocios.

Valor agregado al proceso que va dirigido

El valor agregado es el acompañamiento personalizado, que se da a las personas microempresarias beneficiarias de ideas productivas, buscando opciones de capacitación, asesoría, inducción a diferentes procesos socioeducativos. La motivación que se ofrece para que continúen con las actividades productivas y el crecimiento personal, los vínculos estratégicos con instituciones claves en la zona, que les ofrezcan servicios requeridos. Además según manifiestan los participantes se ha creado un vínculo de apoyo de parte de IMAS y con otras institucionales.

El personal de la ULDS de Sarapiquí ha propuesto como buena práctica una serie de pasos por los cuales las personas microempresarias deben ir avanzando para lograr la transformación de su actividad económica, para lo cual se brindará, cursos de capacitación, talleres de formación técnica según la actividad económicas, seguimiento y un reporte de avance para medir el grado de crecimiento y necesidades u oportunidades de mejora durante el tipo del proyecto.

Nombre de la Buena Práctica: **Encuentro de Líderes Comunales.**

Lugar/proceso donde se aplica la Buena Práctica: **Área Regional de Desarrollo Social Cartago**

Se realizaron sesiones de trabajo con los líderes y los funcionarios para compartir las experiencias (personal nuevo del IMAS).

Ámbito de mejora:

Atención de calidad a los usuarios externos e internos

Trabajo en equipo

Resultados:

La idea nació con el fin de transferir conocimiento.

Con la Buena Práctica se logró compartir experiencias y establecer relaciones intergeneracionales entre las personas asistentes (funcionarios y líderes)

Para la ejecución de la oferta programática es necesario contar con el apoyo de personas y organizaciones comunales con fines similares a los de la Institución e interesados en promover el cambio de las condiciones de vida de las familias y del contexto de las comunidades donde residen.

Sistematización de las experiencias para transferir el conocimiento a los funcionarios de nuevo ingreso.

Se busca recopilar información por parte de los líderes de resultados obtenidos con la participación de las comunidades.

Y dar un enfoque de promoción social, menos de atención, con un enfoque participativo de las comunidades.

Reactivar la disposición de trabajo de apoyo al IMAS.

Valor agregado:

- ✓ Pasar información, transferencia de conocimiento e imagen Institucional
- ✓ Involucrar al personal del IMAS y comunidades.
- ✓ Informar a los líderes sobre los nuevos proyectos del IMAS (programas)
- ✓ Lograr identificar para los nuevos funcionarios el éxito del apoyo comunal y la participación conjunta.

Nombre de la Buena Práctica: **Organización del Presupuesto Familiar**

Lugar/proceso donde se aplica la Buena Práctica: **Área Regional de Desarrollo Social Suroeste**

Elaborar Plan de Trabajo anual 2014, para cada una de las etapas y asegurar la organización del trabajo para las familias de Bienestar Familiar, donde se incluyen como una iniciativa de construir con estas familias

Ámbito de mejora:

Atención de calidad a los usuarios externos e internos

Trabajo en equipo

Resultados:

Se realizó una plantilla digital, donde las familias puedan visualizar sus gastos, deudas e ingresos.

Cubre las familias de atención integral de toda la regional- seguimiento del programa (mediante entrevista a cada responsable de la familia).

Atención integral (educación y salud).

El personal esta destacado en la atención de la verificación de condicionalidades.

Manual de presupuesto familiar con el apoyo de todas las de atención integral con un taller el 21 de marzo, en el cual se les explico cómo completar el presupuesto.

Se verifica en la condicionalidad (julio – noviembre)

Los procesos socioeducativos nacen del diagnóstico a las familias del programa.

Valor agregado

- ✓ Trabajo en equipo para cumplir con los procesos, coordinación esfuerzo.
- ✓ Las familias se comprometen con las condicionalidades, les ayuda a la organización familiar.
- ✓ Conocer la realidad de las familias en el aspecto económico.

Nombre de la Buena Práctica: **Política Regional de Transparencia de Urbano-Rural**

Definición formal de todos los caseríos y distritos de la regional, definidos de acuerdo a la variable urbano-rural. Para contar con un criterio uniforme

Ámbito de mejora:

Atención de calidad a los usuarios externos e internos

Disminución del tiempo en los procedimientos

Organización de la unidad potenciando el recurso humano para la eficiencia de los procesos

Resultados:

Política aplicación de la variable urbano rural.

Inicio en los años 90, iniciando con la práctica en 1996, con una revisión cada 5 años. Se remita a las unidades locales para la revisión, donde existe una duda es la Regional quien define el último criterio.

Estableciendo un técnica validada entre los participantes.

Criterio SIPO para la definición, además en el manual no se determina claridad sobre los conceptos.

La identificación de distritos, barrios y zonas semi urbanos o semi rurales.

Nace de la necesidad de identificar adecuadamente lo que es rural o urbano, según la realidad de la Regional de Brunca, que se ve afectada por la subjetividad de quien completa la FIS. Siendo familias que en las misma comunicad estaban calificadas urbana y otra rural, ya que esto tiene una relación diferente en la clasificación de los grupos de puntaje.

Se busca identificar un índice diferenciado de lo que es rural o urbano. (ante el análisis

Se logro definir un concepto de rural y urbano desde la realidad de la Región, (consideran que es necesario sea un parámetro de sipo al ingresar la FIS). Desde barrio y caserío los equipos de trabajo y después lo coordinadores llegaban a un consenso.

Se solicita que sea un criterio IMAS la clasificación de las comunidades en urbano y rural. Definiendo como un lineamiento, ya que ante la nueva directriz la prioridad será solamente familias grupo 1.

Valor agregado:

- ✓ Mayor justicia en la selección de las familias de una misma comunidad.
- ✓ Igualdad y Transparencia en la identificación y selección de las familias con un criterio previo definido de lo urbano - rural.
- ✓ Una clasificación clara urbana y rural.
- ✓ Agilizar el trabajo en la revisión y supervisión de la Ficha de Información Social.
- ✓ Facilitar el proceso de selección de las familias a ser atendidas por los programas institucionales, con objetividad de selección.
- ✓ Dignificar a las familias en la clasificación.
- ✓ Contar con un criterio unificado en consenso de la regional genera menos riesgo de afectación a las familias, si se hiciera de manera individual por cada persona que aplica la FIS.

El costo del consumo en lo urbano que en lo rural, puede dejar de acuerdo de la zona a familias fuera de la zona no prioritarios o no, si quedan en zona rural (es desventajosa esta clasificación).

Nombre de la Buena Práctica: **Proyectos socioeducativo: Curso de dibujo y pintura para niños, niñas y adolescentes de la comunidad de Barra Honda de Nicoya.**

Procesos socioeducativos llevados a cabo por la Regional de Chorotega, generalicen de espacios de crecimiento personal y desarrollo en las comunidades rurales de la zona.

Es importante destacar que durante la verificación de la buena práctica presentada por la ULDS Nicoya, este es solo un ejemplo del quehacer de un proyecto de procesos socioeducativos que se vienen realizando desde los años 90's, en este caso específico de este proyecto se puede estacar como buenas prácticas perfectamente replicables.

Ámbito de mejora

Trabajo en equipo

Oferta de programas socioeducativas:.

Resultados para el IMAS:

Un proyecto que permite innovar a los servicios y productos que ofrecen el IMAS, así como contribuir las habilidades y destrezas en los niños en comunidades.

Mediante el uso de los recursos instituciones se contribuye a la Promoción y el desarrollo comunal, y asignar el eficientemente los recursos en cuanto a procesos socioeducativos. Tiene un efecto

positivo en las familias, fortalecimiento de los núcleos familiares, involucra a los miembros de las familias.

Es de motivación al personal el ejecutar proyectos diferentes, como logros distintos a solamente la entrega de un beneficio. Se percibe un acompañamiento claro por parte del IMAS durante el proceso, ha sido de mucho provecho en las familias participantes.

Dentro del proyecto, se crea una cadena de valor de apoyo y organización comunal,

Seguimiento: Durante la ejecución del proyecto se realiza un seguimiento a los participantes sobre opinión en la ejecución y si es de acuerdo a las necesidades. (1 funcionaria).

Valor agregado a la labor del IMAS:

Existe una intervención de parte de la comunidad, juntas, asociaciones, IMAS, trasciende a la labor del IMAS, hacia un efecto social en la comunidad. Esencial el proceso de acompañamiento que da el IMAS para la realización de los proyectos y no una participación tan directa, para dar el impulso a las comunidades para que se organicen y aprendan el valor de la solidaridad y el trabajo en equipo.

Se crean espacios socioculturales que no hay en las comunidades, eso es uno de los resultados más positivos de la buena práctica, generando oportunidades de desarrollo y el descubrimiento de habilidades dentro de los jóvenes. Como por ejemplo se creó un grupo de baile folklórico, luego fueron afuera del país, y han transferencia.

Recomendaciones para su aplicación en otras regionales:

- Debe financiarse, buscar los mecanismos para la sostenibilidad financiera del proyecto promover la organización de la comunidad para su apoyo y utilizar estrategias para el desembolso del dinero para lograr su conclusión y el cumplimiento de objetivos.
- Buscar opciones diferentes, que permita la innovación en las comunidades, dándoles herramientas para su desarrollo.
- Durante el seguimiento de la ejecución del proyecto, un trabajo en equipo y un compromiso de la Regional con la comunidad, dar la oportunidad para la organización de la comunidad para el éxito del proyecto.
- Enseña a las comunidades a organizarse para proyectos de desarrollo social. También tiene un efecto de motivación para los funcionarios de los resultados del proyecto, una realización profesional y mejora la imagen del IMAS en las comunidades.

Nombre de la Buena Práctica: **Sistema de Administración de Oficios Mediante la Web**

Herramienta informática que permite el manejo mediante una base de datos de los oficios, en cada Unidad Administrativa.

Ámbito de mejora:

Disminución del tiempo en los procedimientos

Resultados:

Cambio en la en la apariencia, ahora se ingresa por medio de la web en la dirección www.imas.go.cr/sao , como se suele hacer con el correo electrónico cuando ingresamos desde lo externo, es decir el Sistema de Oficios se ve desde cualquier lugar y lo que es remoto ya que lo que exista en sistema de cualquier secretaria o sea ingresado por la web es exactamente lo mismo.

Queda claro que se realizó un rediseño y se pueden trabajar varios usuarios de una misma dependencia al mismo tiempo lo cual no altera en nada el proceso y actualmente no se necesita de un técnico para poder instalar, desinstalar o realizar actualizaciones a la herramienta.

Valor agregado al proceso que va dirigido

El principal es la disponibilidad de las 24 horas, los 365 días del año poder acceder desde cualquier sitio y el importarte cambio de la interfaz siendo más llamativo y acorde con los colores IMAS.

Nombre de la Buena Práctica: **Sistema para el control y salida de expedientes de beneficiarios del ARDS ALAJUELA**

50 mil expedientes custodiados. No existía ningún mecanismo de Control de las entradas y salidas únicamente la boleta institucional (adjunta) y en las ULDES es formulario de traslado de expedientes.

Control de búsqueda y localización, la buena práctica es en Excel y la idea es convertirlo en un sistema a futuro a nivel nacional

Ámbito de Mejora:

Atención de calidad a los usuarios externos e internos

Disminución del tiempo en los procedimientos

Resultados:

Cuáles son los resultados durante la ejecución de la buena práctica (entrevistar a los involucrados sobre la ejecución, tiempos, logros, mejoras obtenidas)

Ubicación rápida eficiente y eficaz de la información dar respuesta oportunas evitar duplicidad en la solicitud de documentos a los beneficiarios cumplir con la Ley 8220.

Valor agregado

Agiliza los procesos de traslado y ubicación de los expedientes en la Regional. La buena práctica se realiza en trabajo en equipo, en Excel ordenado por colores y tipos de movimientos de expedientes.

Nombre de la Buena Práctica: ***Pizarras Informativas***

Brindar información de interés a la población que se brinda un servicio institucional, de temas diversos relacionados a seguridad social, salud, educación y otros servicios que brindan otras Instituciones.

Ámbito de Mejora:

Atención de calidad a los usuarios externos e internos

Fortalecimiento de la ética y los valores institucionales



Resultados:


- Con la estrategia de las pizarras informativas se genera información a público mientras espera a ser atendidos, esta puede ser relacionado con temas institucionales pero también en temas de interés general como salud, educación, asuntos comunales entre otros.

Valor agregado:

Con esta buena práctica, se mejora el servicio brindado a la persona usuaria del IMAS, ya que no solamente se le atiende con en su solicitud de IMAS, si no que a la vez se le informa de temas de interés.

De las diez Buenas Prácticas presentadas, fueron premiadas las siguientes:

<p>ULDES CARTAGO</p> <p>“Pizarras Informativas”</p> 	<p>ULDES CRISTO REY, ARDS SURORESTE</p> <p>“Organización del Presupuesto Familiar”</p> 
<p><u>Origen</u></p> <p>El desarrollo de la Buena Práctica obedece al interés de la ULDS por informar a la población usuaria sobre sus derechos en correspondencia con los valores de servicio, justicia y transparencia.</p> <p><u>Buena Práctica</u></p> <p>Las pizarras ofrecen información sobre temas de interés para la población, de sus derechos y como acceder a éstos, como: pensiones de la CCSS, bonos de vivienda y pensión alimenticia; derechos de las mujeres y capacitación técnica.</p> <p>Las temáticas de las pizarras cambian cada cierto tiempo para facilitar la mayor cantidad de información posible a la población beneficiaria.</p>	<p><u>Origen</u></p> <p>El sobreendeudamiento de las familias que se encuentran en el programa y que se logró determinar en el Diagnóstico de Necesidades Familiares 2014.</p> <p><u>Buena Práctica</u></p> <p>Se realizó una plantilla digital, en el cual se retomó con las de las familias la realización de una matriz de trabajo donde las familias puedan visualizar sus gastos, deudas e ingresos reales y tener presente cada mes como pueden disminuir costos, sin dejar de cancelar sus deudas.</p>
<p><u>Resultados</u></p> <p>Se evidencian beneficios cotidianamente brindando información a la población sobre los diferentes servicios gubernamentales.</p>	<p><u>Resultado</u></p> <p>Cómo resultado se cuenta con familias con un mejor control de gastos y de un mejor control de gastos y egresos.</p>

<p>ULDES BARRIO AMÓN, ARDS NORESTE</p> <p>Digitalización en Línea de Procesos de Atención Primaria de las Unidades Locales</p> 	
<p><u>Origen</u></p> <p>La atención primaria se canalizaba por medio de hojas de ruta que no se podían modificar, documentos almacenados en ampos , listados físicos y/o en Excel por cada profesional , los cuales necesitaban de significativo tiempo para unificar lo requerido.</p>	<p><u>Buena Práctica</u></p> <p>Elaboración de formularios digitales en línea que permiten la introducción de información de los (as) beneficiarios (as), por medio de los cuales se registran las solicitudes en línea desde cualquier dispositivo con internet.</p>
<p>Surgió de la necesidad de unificar las bases de datos de atención primaria.</p>	<p>Los datos que se ingresan por medio de los formularios generan tablas estadísticas que pueden ser analizadas y consultadas en tiempo real.</p>

CONCLUSIONES

Con la actividad del “Concurso Buenas Prácticas Institucionales”, se logra incentivar al personal del IMAS a comunicar y divulgar las iniciativas que buscan brindar un servicio de calidad en la labor que se realiza.

Se fortalece a la vez una cultura de apoyo al control interno, reforzamiento de una cultura en el valor de la Excelencia y la gestión de calidad en los distintos procesos institucionales. Así como motiva al personal con un reconocimiento a la labor realizada y generar un intercambio de experiencias con los demás participantes.

Como parte del proyecto, se dio una comunicación institucional de las buenas Prácticas Participantes, actividades que serán retomadas durante el año 2015. Con el fin que las mismas sean replicadas en las Unidades de la Institución.