MINISTERIO DE VIVIENDA
DIRECCION NACIONAL DE DESARROLLO SOCIAL
DEPARTAMENTO DE ANALISIS SOCIAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTO

DEL

DEPARTAMENTO DE ANALISIS SOCIAL

SEPTIEMBRE DE 1999

Introducción

Dentro del marco de requerimientos de la Dirección Nacional de Desarrollo Social, surge la imperosa necesidad de elaborar un Manual de Procedimiento que nos permita poder plasmar de forma esquemática los pasos utilizados en el proceso Operativo de las diferentes actividades a desarrollar.

Objetivos

- Establecer los procedimientos adecuados de trabajo que se realizan en el Departamento, para que nos sirva de guía en la intervención de las diferentes situaciones de atención.
- Contar con un instrumento de trabajo que facilite cumplir y desarrollar con prontitud las tareas designadas.

Es por ello que el Departamento de Análisis Social con el ánimo e interés de dar respuesta a tan vital solicitud logra realizar el presente trabajo.

"Procedimiento de la Labor que Realiza el Departamento de Análisis Social según Tipo de Actividad"

Sección de Análisis Social

I- Estudios Socioeconómicos

A. Aplicación de la Encuesta

1. Se recibe solicitud del Estudio en la Dirección
2. Recibir instrucciones del Director para el levantamiento de encuesta socioeconómica.
3. Se elabora la propuesta de encuesta y se envia a la Dirección.

4. Se contacta con los dirigentes o personas del área o comunidad objeto del estudio.

5. Se realiza gira al lugar o comunidad señalada.

6. Se prepara el material a utilizar : formularios, folders, lápiz, plumas, etc.)

7. Se confecciona listado de los funcionarios que participaran para enviarlo a la Oficina de Seguridad y Recursos Humanos.

8. Se coordina con el Departamento de Transporte y el Departamento de Seguridad.

9. El día del censo se coordina con los dirigentes para entrevistar casa por casa a todas las familias; las que no se encuestan el día del censo, se le deja una citación para que acudan a nuestras oficinas para atenderlo y llenarle el formulario.

10. Se hace un conteo de las boletas llenas y de los citados cuando se ha logrado información del 85% y más se procede a confeccionar el listado socioeconómico.

B. Análisis de los Datos

1. Se tabulan los datos para confeccionar los cuadros estadísticos.

2. Se analizan los datos para la redacción del informe.

3. Se pasa a máquina.

4. Se distribuye a cada Unidad Administrativa que requiere la información.

II- Casas Condenadas

1. Se solicita listado de Resolución de Condena a la Dirección Nacional de Arrendamiento.
2. Se verifica en el área la ubicación de las casas y se identifica en el plano de localización.
3. Se coordina con el Departamento de Transporte para el traslado de los funcionarios al área del censo.
4. Se le aplica el Formulario Unico.
5. Se ordena el material y se procesa la información recopilada, en cuadros estadísticos y listado socioeconómico.
6. Se analizan los datos y redacta el informe.
7. Se les distribuye a la Unidades Administrativas para que tomen decisiones.

III- Análisis de la Demanda

Para establecer políticas de vivienda a Nivel Nacional o Regional y puede ser una Demanda Potencial o Efectiva que le proporcione indicadores socioeconómicos a los entes ejecutores de proyectos habitacionales que pueden ser entidades gubernamentales o privadas.

Procedimiento:

1. Se coordina con todas las regionales para que envíen la información de la demanda captada en las comunidades y en la Oficina de los diferentes proyectos.
2. Esta información puede ser por listados socioeconómicos o cuadros estadísticos.

3. Estos datos se presentan por proyectos habitacionales específicos: Lotes Servidos, Viviendas 1 y 2 recámaras, Apartamentos, Unidad Básica, Mejoramiento Habitacional y Préstamo de Materiales.
4. Se procesa la información.
5. Se analizan los datos.
6. Se confecciona el informe.

IV- PARVIS

1. Solicitante llega a informarse a ventanilla sobre los requisitos del Programa.
2. Se le explica y entrega el listado de requerimientos al solicitante.
3. Regresa con los documentos y procede a llenar el formulario único a través de la Sección de Orientación.
4. El formulario es remitido al Departamento de Análisis.
5. Al recibirse el formulario único se revisa la documentación y se registra toda la documentación que presenta en el formulario "control de la documentación de los expedientes para PARVIS" por Corregimiento.
6. Se procede a solicitar un técnico al Departamento de Mantenimiento y Transporte para realizar la verificación en el área de lo informado por el solicitante.
7. Se hace la visita domiciliaria, el día acordado anteriormente y se anota en el expediente correspondiente si se trata de PARVIS para Unidad Básica o Mejoras.

8. Se espera el informe Técnico para ser anexado al expediente que va a contener el orden siguiente:
   - Informe Técnico
   - Formulario Unico
   - Carta de Trabajo
   - Derecho Posesorio
   - Fotocopia de la cédula de todos los adultos
   - Recibo de agua
   - Lista de materiales
   - Croquis de las mejoras o de la unidad básica a realizar.
   - Croquis de ubicación
   - Documento legal (compromiso)
9. De no estar completo el expediente se realizan las llamadas telefónicas correspondientes al participante del programa para que traigan los documentos que le hacen falta.
10. Se consulta con la Coordinación Nacional de Proyectos si se pueden mandar los expedientes completos.
11. De ser así se procede a llenar el formulario de requisición y el de subsidios por entregar, de acuerdo al informe técnico.
12. Se confecciona el memorandum, para enviar los expedientes a la Coordinación Nacional de Proyectos para la aprobación y licitación de los materiales el cual es firmado por el Director Nacional de Desarrollo Social.
13. Luego de aprobado o rechazado en algunos casos por no cubrir algún requisito (tamaño del lote, ect.) regresa a la Dirección Nacional de Desarrollo Social.

14. Si es rechazado se archiva y en caso contrario se espera un período de 2 meses y se llama telefónicamente al Almacen Central de este Ministerio para saber si los materiales solicitados se encuentran en disposición para ser retirados.

15. De ser así, se avisa al benficiario que se presente para que se le entregue la nota que lo acredita y para que coordine con el funcionario del Almacén Central la fecha de retiro de su material.

16. Luego de recibido el material por el benficiario el Almacén Central envia los vales o pedido - comprobante de almacén donde certifica que retiró sus materiales.

17. Se anexa al expediente.

De acuerdo a lo antes expuesto, se hacen las observaciones siguientes: 1. En algunos casos el expediente llega completo de la COordinación Nacional de Proyectos sólo para que se realice la inspección técnica y social y que después de realizada se envía según el procedimiento anterior.

2. En otros casos, el Despacho Superior envie diretamente, mediante nota los casos a la Dirección Nacional de Desarrollo Social y esta a su vez, al Departamento de Análisis Social, para su debido trámite.

3. En caso de que la persona no califique para el Programa de PARVIS ya sea por edad avanzada o por el tamaño del lote, este será referido al Programa de Asistencia Habitacional.

Si el ingreso resulta superior a lo estipulado en el programa

en mención se consulta con el solicitante su participación en el Programa de Mejoramiento Habitacional - Préstamo de Materiales.

Todos los procedimientos que se llevan a cabo en este programa se realizan bajo la coordinación total de la Coordinación Nacional de Proyetos y el conocimiento y anuencia de la Dirección Nacional de Desarrollo Social.

V- Asentamientos Espontáneos

- Registro estadístico de los Asentamientos
  - A- Nivel General
  - B- Nivel Activo
- Se envia nota a las diferentes regionales o se llama por por teléfono para que se envíe la información referente a lote.
- Recibida la información se procede a la actualización de todos los cuadros a Nivel Nacional.
- Actualizado el borrador se mete la información en computadora.
- Luego de tirado el listado en computadora se revisa la información y se corrige.
- El producto final es enviado a la Dirección para su distribución.
- Aquellos que son legalizados se incrementan en el cuadro base acumulado.

Otras Actividades

- Elaborar el informe semanal de las actividades que se están desarrollando y las que están pendientes.
- Programa ción semanal de las actividades a realizar.
- Concentración de los informes semanales.
- Elaboración del informe mensual y envio a la Dirección.
- Apoyo a la Sección de Traslado y Reubicación.
- Revisión y corrección de los Formularios Unicos aplicados.
- Participación a charla programada por la Oficina Institucional de Recursos Humanos.
- Preparación del informe anual para la Memoria.
- Participación a reuniones de la Dirección.

MMDEH/tdea

SECCION DE TRASLADOS Y REUBICACIONES

I. ATENCION AL PUBLICO:

A. FAMILIAS CITADAS

Orientación General:

-Si es citado debe presentar la citación formal que se le dejo debajo de la puerta de entrada al cuarto donde vive cuando se le visitó.

-Llenarle formulario único y adjuntarle la citación

-Enviar el formulario para la unidad de cómputo para su procesamiento.

-Registrar en el listado socioeconómico del inmueble

-Cuando el formulario sea devuelto, archivarlo en el expediente correspondiente a la vivienda.

B. SOLICITUD DE CERTIFICACION DE OCUPACION DE CUARTO

-Si se trata de familias que solicitan nota de certificación de ocupación de cuarto en inmueble de atención se procede a verificar en nuestros controles si aparece y después se les solicita presentar una nota formal donde extienda dicha petición dirigida a la Dirección Nacional de Desarrollo Social.

-Una vez recibida la nota con instrucciones de la Dirección, se realiza verificación en el área.

-Se elabora el informe de verificación

-Al corroborarse la información se procede a elaborar la nota de certificación de ocupación del cuarto que ocupa, la cual debe llevar la firma del Director.

-Si se verificó que la persona no reside en el lugar para el cual pide la certificación no procede.

-Se elabora informe de la situación para conocimiento de la Dirección y recibir las respectivas instrucciones.

C. DEMANDA DE CUARTOS EN CASAS CONDENADAS

-Se le toman los datos (Dirección, nombre, cédula, cuadro familiar y teléfono).

-Se le orienta a presentar nota formal de solicitud de cuarto, dirigida a la Dirección.

-Recibir la solicitud de la Dirección con las respectivas instrucciones.

-Registrar la nota en nuestros controles y archivar

D. REPORTE DE DAÑOS DE LA VIVIENDA

-Recibimiento de la nota o atención de la familia afectada

-Realizar verificación en el área de la situación presentada.

-Solicitar inspección técnica

-Elaborar informe de verificación y adjuntar el informe técnico.

-Enviar el caso a la Dirección para su respectivos instrucciones.

E. REPORTE DE SITUACIONES DE OCUPACION DE CUARTOS

-Atender la situación planteada por la familia

-Realizar verificación del caso

-Elaborar informe de verificación

-Enviar información a la Dirección para su respectivas instrucciones.

F. ATENCION A PROPIETARIOS DE INMUEBLES DE ATENCION

-Orientar a enviar nota de solicitud de la información a la Dirección.

-Recibir la nota de solicitud de información

-Levantar información socioeconómica si se requiere

-Elaborar informe del levantamiento de la información

-Elaborar nota de respuesta a solicitud

-Canalizar a la Dirección para el trámite correspondiente.

G. OTRAS ACTIVIDADES

-Elaborar informe semanal de las actividades que se estan realizando y las pendientes por hacer.

-Programación semanal de las actividades a realizar.

-Actualización periódica de los cuadros en información estadística de los inmuebles en atención de casas condenadas, abandonadas, Barracas, Viviendas Comunitarias y Albergues.

-Elaboración de informe mensual de las actividades realizadas de la Sección.

-Archivar en expediente de cada inmueble por Corregimiento, las copias de informes, notas u otras que se haya elaborado.

-Apoyo a otro Departamento en cuanto a levantamiento de información (encuestas, formulario único, información de casos, otros).

-Revisión de los formularios únicos llenados en la actualización de inmuebles de atención para enviar a cómputo para su debido procesamiento.

-Realizar depuración de listados de cómputo de la información de inmuebles actualizados por Corregimiento.

-Participación en Charlas de orientación a familias beneficiadas con apartamento.

II. ACTUALIZACION DE INMUEBLES CONDENADOS, ABANDONADOS, BARRACAS, VIVIENDAS COMUNITARIAS Y ALBERGUES:

-Se realiza programación semanal de los inmuebles a visitar que no estan actualizados.

-Se solicita transporte para la cantidad de funcionario que se dirige a realizar esta tarea.

-Al encuestar la vivienda se realiza en forma ordenada por planta a fin de evitar saltar algún cuarto.

-Los cuartos que se encuentran cerrados se procede a dejar citación.

-En casos que algún inmueble no presente un ordenamiento en la numeración de los cuartos pueda darse a confusión se procede a realizar nuestra nomenclatura en forma ordenada para un mejor control de la actividad de cuartos.

-Al completarse la información del inmueble actualizado, se elabora listado socioeconómico y un informe completo sobre la coordinación de la vivienda, expectativa habitacional y otros.

-El informe con el listado socioeconómico adjunto se envia a la Dirección con el propósito de poner en conocimiento la situación del inmueble actualizado.

-Los formularios únicos captados se envian para la unidad de cómputo para su debido procesamiento.

-Una vez regresa los formularios únicos procesados se archivan en el expediente de la vivienda correspondiente y son colocados en el archivo del Corregimiento.

III. OPERATIVO DE TRASLADO Y REUBICACIONES

-Esperar los listados de asignaciones que nos envia al Departamento de Evaluación y Adjudicación.

-Identificar las familias que el Ministerio de Vivienda tiene que mudar porque dejan cuartos desocupados para reubicar a otra familia.

-Verificar en el área cada uno de los cuartos que serviran de espacio puente a fin de conocer las condiciones y características del mismo.

-

-Elaborar programas de operativo de traslado y reubicaciones

-Clasificar en el operativo las mudanzas por cuenta propia y las que debe realizar el Ministerio de Vivienda.

-Las mudanzas por el Ministerio de Vivienda son las que proceden de casa condenada, abandonada, vivienda comunitaria, barracas y albergues.

-Asiganr los espacios que se desocupan y pueden ser habitables de acuerdo a la demanda de solicitudes de cuartos, recomendaciones del Despacho Superior, de la Dirección cuando se reciben las instrucciones.

-En caso que el cuarto no se pueda habitar, se programa para ampliar, desmantelar, reubicación interna o sellar cuando el caso lo amerite.

-Cuando se establezca la fecha de mudanza se procede a notificar telefónicamente la hora y día de la mudanza a las familias beneficiadas.

-A las familias que dejan espacios se les procede a citar al igual a las familias que van a ocupar dichos espacios.

-Coordinar con el Departamento de transporte la necesidad de transporte que se requieren para la mudanza.

-Coordinar con el Departamento de Construcción los cuartos o cubículos a desmantelar, ampliar o sellar,según el caso lo amerite.

-Elaborar informe del operativo realizado y canalizado a la Dirección Nacional de Desarrollo Social.

-Cada encargado de Corregimiento deben registrar los cambios que se hayan dado en algunos inmuebles a atención y actualizar la información.

PROCEDIMIENTO EN CASO DE DESASTRE

-Esperar instrucciones de la Dirección Nacional de Desarrollo Social

-Identificar el número de la viviendas afectadas

-Localizar el expediente de la vivienda en archivo

-Verificar cantidad de familias afectadas

-En el área del desastre aplicar formulario único a las familias damnificadas.

-Coordinación con diferentes instancias que atienden casos de desastres para cotejar información.

-Elaborar listados socioeconómicos y cuadros estadísticos con información de los damnificados para ser suministrado a las diferentes instancias que soliciten las mismas para las donaciones, alimentación, reubicación u otros.

-Confeccionar informe de las familias afectadas en el desastre para su envío al Despacho Superior.

-Realizar operativo de reubicación de los damnificados en los cuartos o cubículos que se construyan para albergarlos, suministrándole a cada uno de los afectados una contraseña donde se indica el nombre, número de cédula y ubicación con el respectivo sello del MIVI y firma del Director de Desarrollo Social.

-Elaborar listado de los damnificados, según ubicación en el albergue para control de los mismos.

-Dar seguimiento a los damnificados de la ocupación del albergue.

-Mantener actualizado el control estadístico de los movimientos que se realicen en el albergue con los damnificados.

-Deslindar casos de personas que se presentan a reclamar derecho de cuarto de la vivienda afectada.

IV. ATENCION DE FAMILIAS DAMNIFICADAS UBICADAS EN LOTES EN BARRIADAS UBICADAS EN AREA REVERTIDA.

BARRIADA 13 DE FEBRERO

-El Despacho Superior designa a la Dirección como el ente coordinador de la construcción de las viviendas a las familias damnificadas ubicadas en esta Barriada mediante el Programa de Asistencia Habitacional.

-Se realiza visita dos (2) días a la semana para conocer los avances de las construcciones.

-Se rinde informe de estas visitas y se canaliza a la Dirección.

-Se realizó recolección de firma en el área y copia de cédula de la orden de retiro de materiales como apoyo a la unidad de Asistencia Habitacional.

-Se cita a las familias mediante programación para retiro de material.

-Coordinar con el Departamento de transporte para la consecución de camiones para el traslado de los materiales.

-Coordinar con el Almacén Central para la entrega de los materiales.

-Se continúa con las visitas para la coordinación con el Capataz de la cuadrilla de Construcción en el área para conocer los avances de las construcciones.

-Recibir informe y canalizar el mismo a la Dirección.

BARRIADA LA CASCADA

-Se verifica en el área cuantas casas se estan construyendo y se identifica en el plano el número de los lotes para que la Dirección proceda a asiganr.

-Recibir el listado de asignación de los lotes de las familias damnificadas y fijar fecha de traslado.

-Se procede a citar a las familias que serán trasladadas a los lotes.

-Coordinar con el Departamento de transporte la consecución de camiones para el traslado de las familias.

-Coordinar con el Departamento de Construcción para el desmantelamiento o sellamiento de cubículos.

-Se desmantela el cubículo que ocupa en el albergue donde residía.

-Se elabora informe para ser enviado a la Dirección.