

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 02 DE  
FEBRERO DE 2009.  
ACTA N° 008-2009.**

Se da inicio a la Sesión Ordinaria del Consejo Directivo No. 008-09, celebrada el 02 de febrero del 2009, al ser las 11:30 a.m. con el siguiente quórum:

MBA. José Antonio Li Piñar, Presidente  
Licda. Mireya Jiménez Guerra, Vicepresidenta  
Sra. Marta Guzmán Rodríguez, Secretaria  
Licda. Flora Jara Arroyo, Directora  
Licda. Isabel Muñoz Mora, Directora  
Lic. Jorge Vargas Roldán, Director

***AUSENTE CON EXCUSA:***

Licda. María Isabel Castro, Directora, por motivo de salud.

***INVITADOS EN RAZON DE SU CARGO:***

Margarita Fernández Garita, Gerente General.  
MBA. Marianela Navarro Romero, Subauditora.  
Lic. Berny Vargas Mejia, Asesor Jurídico.  
Licda. Mayra Trejos Salas, Secretaría Consejo Directivo

El señor Presidente solicita la anuencia de los señores Directores para adelantar la presente sesión a las 11:30 a.m., por lo que lo somete a votación.

Los señores Directores manifiestan estar de acuerdo.

***ACUERDO CD 043-09***

Trasladar la hora de la Sesión Ordinaria No.008-09 del 2 de febrero de 2009 de la 1:00 p.m. a las 11:30 a.m.

***ARTÍCULO PRIMERO: LECTURA DEL ORDEN DEL DIA:***

El MBA. José Antonio Li Piñar, somete a votación el orden del día.

Los señores Directores manifiestan estar de acuerdo por unanimidad de los presentes.

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 02 DE  
FEBRERO DE 2009.  
ACTA N° 008-2009.**

***ARTICULO SEGUNDO: LECTURA DE CORRESPONDENCIA:***

La señora Marta Guzmán, en su calidad de Secretaria del Consejo Directivo, procede a dar lectura de la siguiente correspondencia:

1.- Oficio AI-048-01-2009, suscrito por los funcionarios Bach. Wady Solano Siles, Master Edgardo Herrera Ramírez, Coordinador y Auditor General de la Auditoría Interna, mediante el cual da cumplimiento Acuerdo 11-09, referente a las Observaciones al Reglamento para asignación, uso, y control de líneas y teléfonos celulares propiedad del IMAS, así como, reconocimiento del pago de tarifas celulares propiedad de funcionarios, mediante el cual presentan observaciones a algunos artículos del Reglamento. Asimismo la Auditoría manifiesta al Consejo Directivo que es su criterio que el Reglamento vigente sobre esta materia, contiene una serie de disposiciones que regulan razonablemente los aspectos relacionados con la asignación y pago de servicios de telefonía celular a funcionarios del Instituto, que no están siendo considerados en la propuesta objeto de análisis, por lo que sobre el particular recomiendan al Consejo Directivo valorar las diferentes disposiciones vigentes que deben ser considerados en la propuesta de Reglamento.

***ACUERDO CD 044-09***

Trasladar el oficio A.I. 048-01-2009 de fecha 26 de enero del 2009 a la Gerencia General con el fin de que se implementen las observaciones indicadas por la Auditoría y se valore la posibilidad de implementar un nuevo Reglamento para asignación, uso y control de líneas y teléfonos celulares propiedad del IMAS, así como reconocimiento del pago de tarifas celulares propiedad de funcionarios.

Una vez leída la anterior propuesta de acuerdo el señor Presidente Ejecutivo la somete a votación.

Las señoras y señores Directores: José Antonio Li Piñar, Licda. Mireya Jiménez Guerra, Sra. Marta Guzmán Rodríguez, Licda. Isabel Muñoz Mora, Licda. Flora Jara Arroyo y el Lic. Jorge Vargas Roldán, votan afirmativamente la propuesta de acuerdo anterior.

A solicitud del señor Presidente, las señoras y señores Directores declaran firme el anterior acuerdo.

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 02 DE  
FEBRERO DE 2009.  
ACTA N° 008-2009.**

2.- Copia de oficio AI-023-01-2009 suscrito por el Master Edgardo Herrera Ramírez, Auditor General, mediante el cual remite al Lic. José Antonio Li, Presidente Ejecutivo el informe AUD-001-2009, referente a los resultados obtenidos en el Estudio Del Fideicomiso 32-04, BANCREDITO-IMAS-BANACIO 073-2002.

Se toma nota

3.- Copia de oficio AI-041-01-2009 suscrito por el Master Edgardo Herrera Ramírez, Auditor General, mediante el cual remite al Lic. José Antonio Li, Presidente Ejecutivo el informe AUD-002-2009, referente a los resultados obtenidos en el Estudio Del Fideicomiso 32-04, BANCREDITO-IMAS-BANACIO 073-2002.

Se toma nota

4.- Oficio de fecha 13 de enero de 2008, remitido por la Fundación Americana para el Estudio, quien invita a su III Encuentro Internacional de Autoridades Municipales Estatales y de Organizaciones Sociales de América, a celebrarse del 22 al 28 de febrero de 2009 en el Distrito Federal de la República de México.

Los temas son: El cooperativismo y el municipio como pilares del desarrollo socioeconómico de las comunidades productivas de América Latina. Las Organizaciones sociales y la salud pública, los gobiernos municipales y su rol en el desarrollo local y bienestar de sus habitantes. Proyectos y obras municipales estatales para el desarrollo entre otras.

Los señores Directores acuerdan trasladar el presente documento para ser analizado en la próxima sesión.

5.- Se hace entrega a los señores Directores revistas emitidas por la FUNDEXPO.

6.- Oficio GRP-1569-12-08 de fecha 17 de diciembre del 2008, suscrito por la Licda. Silvia Hidalgo Vega, Psicóloga Gerencia Regional Puntarenas, remitido a la Lic. Mireya Jiménez, acusa recibo de su oficio SGDS-1149-08 de fecha 18 de noviembre del 2008, de acuerdo a su solicitud plantea para el curso lectivo año 2009, donde refiere que todos los estudiantes cuenten con subsidio económico del programa Avancemos. De acuerdo a lo anterior, cubrir toda la población estudiantil no es posible, ya que el IMAS trabaja con familias en condición de extrema pobreza y pobreza básica. Previamente se debe utilizar el estudio social a cada familia y de acuerdo a parámetros institucionales, no todos los casos califican para recibir

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 02 DE  
FEBRERO DE 2009.  
ACTA N° 008-2009.**

subsidio. Considera que estableciendo una coordinación efectiva se puede priorizar casos y así atender la población más urgida.

En relación con la nota anterior, la Licda. Mireya Jiménez, aclara desconocer la razón por la que dirige la nota a su persona e inclusive cuando llegan notas de ayudas se entrega directamente a la Secretaría del Consejo Directivo para que resuelva. Por lo tanto, se vuelve a lo mismo, irrespetando la jerarquía institucional, cree que se debe analizar porque muchos problemas en la que la han involucrado son precisamente porque la Administración no resuelve estos problemas.

Agrega que en ningún momento está pidiendo becas y mucho menos no conoce la zona y que la Administración resuelva el problema, porque desconoce las personas. Además, pide el criterio de la Asesoría Jurídica, porque se están presentando los mismos problemas, pasan por alto la jerarquía y la Gerencia General resolver el asunto.

El señor Presidente Ejecutivo, traslada el oficio anterior a la Coordinadora de la Secretaría del Consejo Directivo, para que aclare exhaustivamente conjuntamente con la Asesoría Jurídica, a la funcionaria que remite la nota, que la Licda. Mireya Jiménez, que en ningún momento esta solicitando los beneficios, lo que pide es que se revise, a la vez se remita copia del oficio a este Consejo Directivo.

***ARTICULO TERCERO: ASUNTOS PRESIDENCIA EJECUTIVA:***

***3.1. ANÁLISIS DEL OFICIO AJ: 075-001-2009, EN ATENCIÓN AL ACUERDO CD 373-08, MEDIANTE EL CUAL SE ACOGE EN TODOS SUS EXTREMOS EL INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AUD 016-2008, REFERENTE A LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES AUD 002-2007 Y AUD 003-2007.***

Al ser las 11:47 a.m se declara un receso.

Se reanuda la sesión al ser las 12:02 p.m.

El Lic. Berny Vargas, hace de conocimiento los alcances del informe de la auditoría AUD.003-08, donde indica que existen algunas acciones pendientes por resolver por parte de la Asesoría Jurídica en cuanto al Finiquito del Fideicomiso 209 con el Banco Nacional de Costa Rica, cree

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 02 DE  
FEBRERO DE 2009.  
ACTA N° 008-2009.**

que este se finiquito en el 2002, quedando pendientes algunos trámites con los beneficiarios, el Banco en su momento remitió una base de datos con los nombres de los beneficiarios que se le debía cancelar la hipoteca en el tanto que ellos contrataran un notario para su respectiva escritura, realizado por las secciones de créditos operando muy bien.

Con el transcurso de los años, los beneficiarios han contratado notarios para que le hagan la escritura de cancelación, pero en la base de datos aparecen que por alguna razón personas que tienen las hipotecas a favor del Banco Nacional de Costa Rica. De tal manera, que se estableció un procedimiento bastante ágil donde el IMAS hace una solicitud al Banco para que les firme la escritura procediendo ésta a firmarlas y inscribirlas.

A finales del año pasado se realizó una reunión con personeros de la sección fiduciaria, donde se determinó que iban a dar una búsqueda final a varias escrituras constitutivas de hipotecas para que operaran cesiones de estos derechos a favor del IMAS, en su momento no se encontraron esos documentos, pero ya se esta coordinando debido a que aparecieron en otra oficina del banco y esta semana a realizar la revisión de las escrituras a favor del IMAS, posteriormente se les aplica la ley de condonación en lo que aplique, en caso que no se aplique el beneficio se procederá con el respectivo cobro. En cuanto al finiquito ya se materializó y algunos años se van a atender las solicitudes de los beneficiarios del Fideicomiso para que se cancelen las hipotecas, sea por parte del banco o por la Institución, pero se da trámite en tanto lo soliciten los beneficiarios.

Con respecto al oficio en análisis, la Máster Marianela Navarro, indica que el documento inicia un proceso dentro de la Auditoría de seguimiento y posteriormente se hará el informe para dar o no por acatas las recomendaciones.

El Lic. Jorge Vargas, señala que por la naturaleza de la nota que es en cumplimiento de una recomendación de la Auditoría Interna, procede trasladar ha conocimiento de la Auditoría el informe remitido por la Asesoría Jurídica y que emita la opinión respectiva a este Consejo Directivo.

El señor Presidente Ejecutivo, solicita a la Licda. Mayra Trejos, que proceda a dar lectura de la propuesta de acuerdo.

La Licda. Mayra Trejos Salas, Coordinadora de la Secretaría del Consejo Directivo, procede a dar lectura de la siguiente propuesta de acuerdo:

***ACUERDO CD 045-09***

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 02 DE  
FEBRERO DE 2009.  
ACTA N° 008-2009.**

Se acuerda trasladar el oficio AJ.075-001-2009 suscrito por el Lic. Berny Vargas, referente al informe AUD.016-2008 a la Auditoría Interna para su verificación de cumplimiento.

Una vez leída la anterior propuesta de acuerdo el señor Presidente Ejecutivo la somete a votación.

Las señoras y señores Directores: MBa. José Antonio Li Piñar, Licda. Mireya Jiménez Guerra, Sra. Marta Guzmán Rodríguez, Licda. Isabel Muñoz Mora, Licda. Flora Jara Arroyo y el Lic. Jorge Vargas Roldán, votan afirmativamente la propuesta de acuerdo.

A solicitud del señor Presidente Ejecutivo, las señoras y señores Directores declaran firme el anterior acuerdo.

***ARTICULO CUARTO: ASUNTOS AUDITORIA INTERNA:***

***4.1. ANÁLISIS DEL INFORME DE AUDITORÍA AUD 026-2008, REFERENTE A LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL ESTUDIO SOBRE OTORGAMIENTO DE BENEFICIOS A POBLACIÓN META DEL IMAS”, SEGÚN OFICIO AI. 568-12-2008.***

La señora Subauditora solicita la anuencia de los señores Directores para que ingrese a la sala de sesiones el Lic. Arturo Brenes, Coordinador de Auditoría.

Las señoras y señores Directores manifiestan estar de acuerdo que ingrese el Lic. Arturo Brenes al igual que el Lic. José Rodolfo Cambronero, Subgerente de Desarrollo Social.

La señora Subauditora aclara que este informe no debería presentarse al Consejo Directivo, sin embargo, algunos Directores han tenido el interés de conocer el proceso en el otorgamiento.

El Lic. Arturo Brenes, indica que el informe se refiere al otorgamiento de beneficios a la población meta del IMAS, cuyos resultados se presentaron a la Administración el día 10 de diciembre del 2008, estando presentes: Lic. José Rodolfo Cambronero Alpízar, Subgerente de Desarrollo Social, Licda. Ana Grace Fernández Vargas, Gerente Regional de Heredia y la Licda. Hellen Alvarado Mora, Gerente Regional Suroeste, se tomaron observaciones que fueron incorporados en el presente informe.

El estudio al que se refiere el presente informe, se realizó como parte del Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2007. El objetivo general consiste en evaluar si la atención que

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 02 DE  
FEBRERO DE 2009.  
ACTA N° 008-2009.**

se brinda a las personas que acuden al IMAS a solicitar asistencia, específicamente en lo que respecta a los beneficios del componente Bienestar Familiar, se enmarca dentro de las políticas institucionales y si la respuesta que se brinda por parte de las Gerencias Regionales a esta personas es eficaz, eficiente y oportuna.

El alcance del estudio consistió en la evaluación de los procedimientos en las Gerencias Regionales de Heredia, Puntarenas y Suroeste. A los efectos del cumplimiento de los objetivos del examen, se analizaron los registros del Sistema de Atención de Beneficiarios (SABEN), se realizaron entrevistas a las personas solicitantes de ayuda y funcionarios de las citadas gerencias regionales. Los aspectos analizados, se circunscribieron al periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio del 2007, ampliándose dicho periodo en lo que respecta a las consultas en el SABEN hasta el mes de octubre del 2008.

Según el acuerdo N° 342-07 del 25 de setiembre del 2007, punto 1, de las Políticas Institucionales que sustentan el Plan Operativo Institucional del 2008, en relación al tema de Implementación del enfoque de Servicio al Usuario, señala:

El éxito y la reputación de una institución de servicio como el IMAS están fuertemente relacionados con la provisión de un servicio de calidad al usuario actual y potencial;.../.../ El IMAS en la aplicación de esta política está dispuesto a aceptar todos los riesgos y retos que significa orientar la institución al servicio del usuario y/o beneficiario, para dar el “servicio” que él requiere.../.../**Respuesta oportuna, reduciendo los tiempos y trámites para el otorgamiento de beneficios de manera que sean otorgados a tiempo en relación con las necesidades que deban cubrir.** Se trata de respuesta a las solicitudes de servicios de usuarios internos y externos con calidad y pertinencia./**Para esto se hace necesaria la revisión integral y el fortalecimiento de la organización institucional que, además de acercar más los servicios al usuario, permita disminuir los tiempos de espera y agilice la entrega de los beneficios. En términos simples; el servicio al usuario significa hacer lo que sea necesario para satisfacerles, tan rápido como sea posible.**

Dentro de los resultados, se determinó que las personas que se presentan a la atención al público, no tienen acceso a ser atendidos por un Profesional Ejecutor, el primer contacto es con el Asistente Administrativo. También que son atendidos por un funcionario que no tiene la autoridad y competencia suficiente para valorar y resolver apropiadamente sobre las demandas que plantea, ya que no pueden realizar valoraciones técnicas, autorizar y aprobar o denegar, renovar o anular un beneficio. No pueden ingresar atenciones al sistema SABEN, solo tienen acceso a nivel de consulta.

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 02 DE  
FEBRERO DE 2009.  
ACTA N° 008-2009.**

Los procedimientos que regulan la atención de las personas son verbales, indicados por los Profesionales Ejecutores. También las instalaciones físicas o espacio que se utiliza para realizar la atención de los potenciales beneficiarios, no brinda las condiciones mínimas para guardar la privacidad de la información que ellos suministran.

En este proceso de atención realizado por los Profesionales Ejecutores de las Gerencias Regionales de Puntarenas y Suroeste, no se registra en el modulo de inclusión del SABEN el procedimiento denominado “atención primaria de los beneficiarios” que acuden diariamente a solicitar apoyo institucional, el registro se hace cuando se tramita un beneficio, por lo que no se cuentan con registros de los solicitantes desde el momento que contactan por primera vez a esas dependencia, es decir, ya se cuenta con un procedimiento de atención primaria y no se ha respetado.

No se deja evidencia de la atención primaria a los beneficiarios, lo que no permite contar con registros o estadísticas sobre el tiempo de respuesta de la Institución para resolver los casos que se le presentan. La falta de estos registros impide determinar el tiempo que transcurre desde la solicitud inicial de ayuda hasta que efectivamente se otorgue el beneficio o resuelve la gestión.

En cuanto a la visitas realizadas por la Auditoría a las Gerencias Regionales, no se efectuó registro en el sistema de las cantidades de las personas que se indican a continuación: En la Gerencia Regional de Puntarenas el 25/05/2007 de la cantidad de personas que asistieron 28 de ellas no se efectuó registro en el sistema. En la Gerencia Regional de Heredia, los días 22/05/2007 y el 06/06/2007 de las personas que acudieron 13 y 21 respectivamente no se registraron en el sistema de atención. De igual manera en la Gerencia Regional Suroeste el día 19/06/2007 no se registraron 26 personas. Eso significa que de las personas que acuden al IMAS no se llevan los registros cuando se atienden por primera vez, solamente a manera de tomar esta información.

En cuanto al tiempo de respuesta a la solicitudes de los beneficiarios de las Gerencias Regionales, se procedió a entrevistar a las personas que se presentaron a solicitar el beneficio institucional, en la parte de atención al público en dichas Gerencias, los días 22 y 24 de mayo, el 6 y 19 de junio del 2007, indicaron que el tiempo aproximado que tenían realizando trámites de solicitud oscilaba entre dos días a un año y medio aproximadamente.

De las 68 personas entrevistadas un 38% manifestaron no sentirse satisfechos con el servicio de atención que se brindan en las citadas Gerencias Regionales, ya que su gran mayoría habían tenido que acudir en varias oportunidades a las oficinas para solicitar información sobre la

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 02 DE  
FEBRERO DE 2009.  
ACTA N° 008-2009.**

gestión realizada, misma que no se pudo corroborar debido a la falta de registro de las atenciones.

De igual manera, en la Gerencia Regional de Puntarenas, el 24/05/2007 de las catorce personas entrevistadas en la atención del público indicaron que cuando fueron atendidas por ser referidas por alguna entidad externa, una de ellas el tiempo de respuesta fue de seis meses. En la digitación de las FIS de diez personas, el tiempo de respuesta fue entre 15 y 65 días hábiles. Para la aplicación propiamente de la FIS para tres personas tardaron 264 y 339 días hábiles.

Por otra parte, en la Gerencia Regional de Heredia, el 06/06/2007 de las once personas entrevistadas tres que fueron referenciadas por entidades externas, tardaron entre 35 y 101 día hábiles para recibir respuesta. Una solicitud de atención seis personas se tardó entre 333 y 335 días hábiles y cuando se otorgó un beneficio a dos de ellas se tardo entre 2 y 101 día hábiles.

Siempre en la misma Gerencia del 4 al 8 de junio del 2007, 109 personas reportadas en hojas de ruta se otorgó apoyo institucional a 8 personas tardándose de 9 a 48 días hábiles. Para la aplicación de la FIS a 48 personas se tardó 325 días hábiles y en la actualización de la FIS, 43 personas se tardo 1 y 295 días hábiles y de 10 personas se tardo entre 84 y 327 días hábiles. En la atención del 11 al 15 de junio del 2007 de trece personas reportadas en la parte de atención al público, para la aplicación de la FIS de 10 personas se tardo 321 día hábiles y para la actualización de la FIS de 3 personas duró entre 12 y 45 días hábiles.

Con respecto a la Gerencia Regional Suroeste, se indica que de 8 personas que fueron atendidas para la FIS actualizada 1 se tardo 98 días, sin aplicar la FIS 2 se tardaron 322 días hábiles y no se brindó respuesta a dos a esta fecha llevaban 322 días hábiles.

En cuanto a las hojas de ruta en dicha Gerencia el 22 de junio del 2007, de 37 personas reportadas se les brindo respuesta a 25 pero se tardó entre 3 y 223 días hábiles, no recibieron respuesta 4 personas y a la fecha eran 342 días hábiles y la actualización de la FIS a 8 personas, 342 días hábiles.

A pesar de ser resultados numéricos reflejan en la parte de la eficiencia, eficacia y oportunidad de los servicios que brinda el IMAS a los beneficiarios, aspectos que deberían ser considerados por la Administración.

La Auditoría Interna presenta las siguientes recomendaciones, según consta en oficio en análisis que forma parte integral del acta:

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 02 DE  
FEBRERO DE 2009.  
ACTA N° 008-2009.**

**AL CONSEJO DIRECTIVO**

**4.1.** Ordenar a la Gerente General supervisar el cumplimiento de las recomendaciones que se dirigen en el presente informe al Subgerente de Desarrollo Social.

**AL SUBGERENTE DE DESARROLLO SOCIAL**

**4.2.** Elaborar lineamientos para la atención que se debe brindar a las personas que se presentan a solicitar apoyo en las Gerencias Regionales del IMAS, para evitar las situaciones expuestas en el presente informe. Dichos lineamientos como mínimo deben contemplar los siguientes aspectos:

- a) El registro de las atenciones individuales en el SABEN.
- b) La inclusión, registro y control de las personas que se presentan por primera vez y que no cuentan con FIS o se encuentra vencida, para que se proceda a su aplicación o actualización.
- c) El establecimiento de plazos de referencia razonables para la resolución por parte de las unidades ejecutoras de las demandas que plantean los beneficiarios al Instituto.
- d) El establecimiento de plazos de referencia razonables para la aplicación (nueva o actualización) y digitación de la FIS por parte de las Gerencias Regionales, de manera que se cautele la prestación de un servicio de calidad, eficaz, eficiente y oportuno a los beneficiarios del Instituto.
- e) La designación de los funcionarios responsables de brindar la atención primaria de las personas que acuden al Instituto a solicitar apoyo.
- f) Suministro de información a los solicitantes sobre los diferentes programas que ejecuta el IMAS y sobre los requisitos que deben cumplir los potenciales beneficiarios.
- g) Procedimientos a seguir después de recibir o conocer los requerimientos planteados por los potenciales beneficiarios (atención inmediata o asignación de citas)
- h) Procedimientos a seguir en la atención de referencias de la Dirección Superior del IMAS y de entidades u órganos externos.
- i) La comunicación formal a las personas que realizan algún tipo de gestión ante el Instituto de lo que se resuelva.

Los lineamientos y plazos que se establezcan, deben tomar en consideración las características particulares de cada Gerencia Regional y los recursos que posee y los respectivos programas sociales que se ejecutan. Adicionalmente, y en el caso de que estos lineamientos contemplen la atención primaria de las personas por parte de funcionarios que no sean profesionales

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 02 DE  
FEBRERO DE 2009.  
ACTA N° 008-2009.**

ejecutores de la rama de Ciencias Sociales, se deberán tomar las providencias del caso para que reciban la capacitación requerida que les permita brindar un adecuado servicio y para que puedan acceder al módulo de atención primaria del SABEN para que ingresen los respectivos registros.

**4.3.** Hasta tanto no entren en vigencia los lineamientos de atención a que se refiere la recomendación 4.2, ordenar a los(as) Gerentes Regionales, disponer lo pertinente a efecto de que se registren en el SABEN las atenciones individuales de las personas que se presentan a solicitar apoyo institucional. Lo anterior, con el propósito de contar con información sobre el volumen de solicitudes, casos atendidos, plazos y tipos de respuesta brindada.

#### **A LOS(AS) GERENTES REGIONALES**

**4.4.** Supervisar los tiempos de respuesta a las solicitudes formuladas por las personas que se presentan diariamente a solicitar apoyo institucional.

**4.5.** En la medida de lo posible, destinar en las Gerencias Regionales un lugar adecuado para la atención de los beneficiarios de la Institución, de manera tal que se guarde y respete la confidencialidad de las situaciones y casos que son expuestos a los funcionarios por estas personas.

Al ser las 12:00 md. Se retira momentáneamente de la sala de sesiones el señor Presidente Ejecutivo.

El Lic. Jorge Vargas, considera que los alcances del presente informe emitido por la Auditoría y que están basados en un muestreo limitado debido a la naturaleza de las posibilidades nos muestran con mucha claridad lo que se ha comentado, pero que llega a considerar que están ante una situación de emergencia institucional, dicho estudio demuestra que el nivel de capacidad de respuesta en la atención de la población potencial beneficiaria así como la posibilidad que tienen las personas de recabar su información para efectos de ser solamente considerados para la elaboración de la FIS es terrible, sin considerar que en este informe no se está evaluado el nivel de cobertura del beneficio, es decir, esto cubre nada más los tiempos de tratamiento hasta que se construye su respectivo expediente, pero no si se otorga o no los beneficios.

Sigue manifestando el señor Vargas Roldan que de tal manera es tan grave la situación planteada que considera que este asunto que tiene que ser una materia de análisis estrictamente interna., indica que todo lo que de una u otra manera han tenido acceso a personas que emiten

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 02 DE  
FEBRERO DE 2009.  
ACTA N° 008-2009.**

su opinión sabe que esto sucede, esto es una verificación fáctica reducida pero suficiente para entender que las cosas no están bien en la razón ser del IMAS que es la atención a la población objetivo meta.

Personalmente le llama la atención varias cosas, uno cuál es la función de la Contraloría de Servicios que no ofrece estos elementos para poder encontrar que la Institución es altamente deficiente, le parece que esto es una auditoría no solo a la gestión sino al sistema de Contraloría de Servicios. De tal manera que se debe de comunicar a la Gerencia General que esto debe ser discutido exhaustivamente por la Contraloría de Servicios, porque obviamente no está funcionando, si tiene la capacidad de poder hacer correcciones sobre la marcha que es la razón de ser, piensa que es un absoluto fracaso la Contraloría de Servicios.

Es oportuno saber que hay deficiencia, insensibilidad y responsabilidad en el personal de las Gerencias Regionales. Manifiesta que en realidad no le satisface las recomendaciones que emite la Auditoría Interna, no son suficientes y como órgano de decisión y de conducción política le gustaría que este tema continúe en una próxima sesión y que ahora se de por recibido, porque la Institución tienen un compromiso y no está satisfecho con las recomendaciones, sino que se discuta exhaustivamente con medidas de carácter urgente por el compromiso que asumió la Institución a partir de enero que es abrir la atención del programa Avancemos.

Señala que con este nivel de eficiencia si no se toman medidas de carácter fuerte, que la Institución va a estar expuesto a un fracaso y situación altamente exclusiva.

La Licda. Flora Jara, esta de acuerdo con lo expresado por el Lic. Jorge Vargas, siempre se escucha a las personas hablar sobre la atención, pero lo que más le impresiona es que algunos beneficiarios han llegado hasta cuatro veces al IMAS y que al final no queda constancia de que estuvo presente (es un fantasma en la oficina), puede haber ido hasta diez veces pero como no queda una constancia (hoja de ruta) que no se le hace a todos los que asisten. En realidad eso le ha impresionado y coincide con el señor Director Vargas, que es un tema que se debe analizar con más detenimiento, no tanto con el animo de destruir sino de corregir el problema para el futuro y buscar mecanismos que mejoren la atención.

La Licda. Isabel Muñoz, manifiesta que este tema le causa una gran preocupación, indica que precisamente el día de hoy recibió una nota por parte de las Gerentes Regionales, donde se consideran dueñas y señoras de tantas cosas pero no miran a lo interno de la Institución. Señala que la señora Directora Mireya Jiménez, en varias ocasiones ha insistido en que este Consejo

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 02 DE  
FEBRERO DE 2009.  
ACTA N° 008-2009.**

Directivo debería de conocer la situación en las Gerencias Regionales, sobre todo ha especificado en su oportunidad precisamente en las recomendaciones que ahora presenta la Auditoría Interna, le impacta que la señora Directora haya tenido esa sensibilidad de la situación, todavía le causa tristeza que no se viene trabajando como se debe en las Gerencias Regionales.

Por otra parte, se une a las palabras externadas por el Lic. Jorge Vargas, las recomendaciones que emite la Auditoría indica que el Consejo Directivo debe ordenar a la Gerencia General supervisar el cumplimiento de las recomendaciones que se dirigen al presente informe al Subgerente de Desarrollo Social. No obstante, este Órgano Colegiado no debe dejar pasar por alto esta situación y que se analice más profundamente el tema en una próxima sesión, siendo esto una llamada de atención por parte de la Auditoría Interna.

Considera que este Consejo Directivo tiene la responsabilidad de conocer la situación que esta pasando con las Gerencia Regionales.

De igual manera, la señora Marta Guzmán, se une a las palabras externas por las señoras y señores Directores, en realidad le preocupa esta situación, por lo que sugiere que se retome lo que anteriormente venía haciendo este Consejo Directivo, realizar giras a la Gerencias Regionales, para que se sientan apoyadas por los señores Directores, no se trata de destruir sino de buscar la forma de colaborar para que realicen un trabajo más eficiente y que no se presenten más quejas por parte de los beneficiarios que es preocupante por el tipo de población que atiende el IMAS siendo personas muy necesitadas y por la situación económica actual.

Considera que al no tener los beneficiarios la FIS, impide que se les pueda otorgar un subsidio económico principalmente a las personas que están en extrema pobreza. Reitera la importancia de que este Consejo Directivo realice giras a las Gerencias Regionales como manera de apoyo.

A la Licda. Mireya Jiménez, le satisface que la Auditoría Interna haya presentado este informe. Señala que al tener un trabajo donde tiene que visitar todo el país ha escuchado quejas de varias personas sobre la atención por parte del IMAS, en realidad está situación le causa mucho dolor porque se trata de seres humanos y que por ser ellos pobres no implica que reciba mal trato.

Piensa que si no se hace un análisis de esta situación esto puede verter en contra de la Institución, porque aunque no le realicen el estudio por lo menos que se le diga a la persona por medio de nota o cualquier cosa, donde ellos se enteren sobre el resultado del estudio.

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 02 DE  
FEBRERO DE 2009.  
ACTA N° 008-2009.**

Agrega que si este asunto llega a manos externas nada va a salvar a la Institución, porque no existe cosa peor que cuando se roza con las personas y no se atiende se convierte en un caos. Cree de igual manera que los demás Directores, que se debe hacer una revisión de las Gerencias Regionales, porque en el informe dice que se atienden a las personas y que no hay privacidad de la situación de las personas, casi todos se dan cuenta del dolor de los demás.

De tal manera, le indica a la Licda. Margarita Fernández la importancia de revisar todas las Gerencias Regionales, porque no se conoce que hay detrás de todo esto, muchas veces la Regionales se convierten en monopolio de quién la maneja y la información no sale. Desde ese punto de vista, se debe hacer un análisis exhaustivo por parte de este Consejo Directivo, no solamente Avancemos, sino también estudiar el informe presentado por parte de la Auditoría. Además considera que no solamente se deben estudiar las Gerencias Regionales indicadas en el informe, sino en todas las Gerencias.

La Licda. Mayra Trejos Salas, Coordinadora de la Secretaría del Consejo Directivo, procede a dar lectura de la siguiente propuesta de acuerdo:

***ACUERDO CD 046-09***

***CONSIDERANDO***

- 1.- Que mediante oficio A.I. 048-01-2009 de fecha 12 de diciembre de 2008, la Auditoría Interna remitió a este Consejo Directivo el informe **AUD-026-2008** denominado **“OTORGAMIENTO DE BENEFICIOS A POBLACION META DEL IMAS”**.
- 2.- Que la Auditoría en el precitado informe emite recomendaciones para las Gerentes Regionales de Cristo Rey, Puntarenas y Heredia, al Consejo Directivo, Subgerente de Desarrollo Social y a los y las Gerentes Regionales.
- 3.- Que este Consejo Directivo hace del conocimiento de las instancias responsables que se debe acatar lo dispuesto en los artículos 36 y 39 de la Ley General de Control Interno, N° 8292.

***POR TANTO***

Se acuerda:

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 02 DE  
FEBRERO DE 2009.  
ACTA N° 008-2009.**

1.- Acoger el **INFORME DENOMINADO AUD-026-2008 DENOMINADO “OTORGAMIENTO DE BENEFICIOS A POBLACION META DEL IMAS”**, presentado mediante oficio A.I. 048-01-2009 de fecha 12 de diciembre de 2008.

2.- En cumplimiento a la recomendación 4.1. Se ordena a la Gerente General verificar el cumplimiento de las recomendaciones que se dirigen en el presente informe al Subgerente de Desarrollo Social.

3.- Se ordena al Subgerente de Desarrollo Social acatar e implementar las recomendaciones indicadas en los puntos 4.2 incisos a), b), c) d) e) f) g) h) i) y 4.3 emitidas en dicho informe e informar a este Consejo Directivo en el plazo de treinta días, las acciones realizadas a efecto de darlas por cumplidas.

4.- Se ordena a las Gerentes Regionales acatar en el plazo de 30 días las recomendaciones 4.4. y 4.5 del referido informe.

5.- Se instruye al Subgerente de Desarrollo Social, Gerentes Regionales de Cristo Rey, Puntarenas y Heredia que en el plazo de diez días hábiles contados a partir del recibo del presente acuerdo deben ordenar la implementación de las recomendaciones emitidas por el referido informe.

6.- Este Consejo Directivo considera que en virtud del estudio realizado por la Auditoría el cual refleja una muestra de problemas en la estructura y en el funcionamiento de la Institución el cual requiere un tratamiento de emergencia. Es por tal razón que solicitan de conformidad con el informe de marras que la Contraloría de Servicios presente a este Consejo Directivo en el plazo de 15 días hábiles un informe actualizado sobre el tema de la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios.

7.- Que para la próxima sesión de este Consejo Directivo con el fin de realizar un análisis se discuta un proceso profundo de transformación institucional enfocado con los principios de eficiencia y eficacia en el desarrollo de la gestión del IMAS a nivel de las Gerencias Regionales.

El Lic. Jorge Vargas, señala que tomando en consideración el análisis realizado, procede agregar un ítems al por tanto, primero que en el punto 2, en vez de decir la palabra “supervisar” diga “verificar el cumplimiento” y que a la vez se agreguen dos puntos adicionales que digan: “Dada la delicadeza de la situación considerar que esto es una muestra de problemas en la

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 02 DE  
FEBRERO DE 2009.  
ACTA N° 008-2009.**

estructura y en el funcionamiento de la Institución, lo que requiere un tratamiento de emergencia.” “Que en la próxima sesión se trate el tema de la eficiencia y la eficacia en el desarrollo de la gestión del IMAS a nivel de las Gerencias Regionales. Igualmente solicitar a la Contraloría de Servicios un informe actualizado sobre el tema de la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios que sea un elemento para este análisis, para ser presentado en la próxima sesión y con base en ese análisis se discuta un proceso profundo de transformación institucional”.

Con las observaciones realizadas por las señoras y señores Directores, la señora Vicepresidenta somete a votación la propuesta de acuerdo anterior.

Las señoras y señores Directores: Licda. Mireya Jiménez Guerra, Sra. Marta Guzmán Rodríguez, Licda. Isabel Muñoz Mora, Licda. Flora Jara Arroyo y el Lic. Jorge Vargas Roldán, votan afirmativamente la propuesta de acuerdo.

A solicitud de la señora Vicepresidenta, las señoras y señores Directores declaran firme el anterior acuerdo.

La señora Vicepresidente agradece la presentación del Lic. Arturo Brenes, el cual procede a retirarse de la sala de sesiones.

***ARTÍCULO QUINTO: APROBACIÓN DE LAS ACTAS No.005-09 Y 006-09:***

***ACTA No.005-09:***

La Licda. Mireya Jiménez somete a votación el Acta No.005-09.

Con las observaciones realizadas las señoras y señores Directores: Licda. Mireya Jiménez Guerra, Lic. Jorge Vargas Roldán, Sra. Marta Guzmán Rodríguez, Isabel Muñoz Mora y la Licda. Flora Jara Arroyo, aprueban el acta anterior.

Por tanto se acuerda.

***ACUERDO CD 047-09***

Aprobar el Acta N° 005-09 de fecha 26 de enero de 2009.

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 02 DE  
FEBRERO DE 2009.  
ACTA N° 008-2009.**

***ACTA No.006-09:***

La Licda. Mireya Jiménez somete a votación el Acta No.006-09.

Ingresa a la sala de sesiones el señor Presidente Ejecutivo.

Las señoras y señores Directores: MBa. José Antonio Li Piñar, Licda. Mireya Jiménez Guerra, Lic. Jorge Vargas Roldán, Sra. Marta Guzmán Rodríguez, Isabel Muñoz Mora y la Licda. Flora Jara Arroyo, aprueban el acta anterior.

Por tanto se acuerda.

***ACUERDO CD 048-09***

Aprobar el Acta N° 006-09 de fecha 26 de enero de 2009.

Sin más asuntos que tratar, finaliza la sesión al ser las 12:57 p.m.

**MBA. JOSÉ ANTONIO LI PIÑAR  
PRESIDENTE**

**MARTA GUZMÁN RODRÍGUEZ  
SECRETARIA**