**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 30 DE
JUNIO DE 2008.
ACTA N° 049-08.**

Se da inicio a la Sesión Ordinaria del Consejo Directivo No. 049-08, celebrada el 30 de junio del 2008, al ser las 10:30 a.m con el siguiente quórum:

MBA. José Antonio Li Piñar, Presidente
Licda. Isabel Muñoz Mora, Directora
Licda. María Isabel Castro Durán, Directora
Lic. Jorge Vargas Roldán, Director

AUSENTE CON JUSTIFICACIÓN:

Licda. Flora Jara Arroyo, Directora. Por motivo de salud.
Licda. Marta Guzmán, Directora. Por motivos de salud

INVITADOS EN RAZON DE SU CARGO:

Licda. Margarita Fernández Garita, Gerente General
MSc. Edgardo Herrera Ramírez, Auditor General
Lic. Berny Vargas Mejía, Asesoría Jurídica

ARTÍCULO PRIMERO: LECTURA Y APROBACION DEL ORDEN DEL DIA:

El señor Presidente procede a dar lectura del orden del día, con la solicitud de trasladar el artículo segundo al artículo tercero y éste pase a ser el segundo. Igualmente para que se incluya el punto 2.1. de análisis y aprobación de la reforma del acuerdo CD 173-08 referente al Addendum al Convenio de Cooperación entre el IMAS y la Fundación Promotora de Vivienda.

Los señores Directores la aprueban por unanimidad.

Al ser las 10:37 ingresa a la Sala de Sesiones el Lic. Edgardo Herrera

ARTICULO SEGUNDO: ASUNTOS GERENCIA GENERAL:

2.1. ANÁLISIS Y APROBACIÓN DE LA REFORMA DEL ACUERDO CD 173-08 DE 12 DE MAYO DEL 2008, REFERENTE A LAS MODIFICACIONES AL ADENDUM AL CONVENIO DE COOPERACIÓN ENTRE EL INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL Y LA FUNDACIÓN PROMOTORA DE VIVIENDA, PARA LA ELABORACIÓN E

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 30 DE
JUNIO DE 2008.
ACTA N° 049-08.**

IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DEL ASENTAMIENTO LA CARPIO, QUE INCORPORA UN ARTICULADO PARA LA APLICACIÓN Y DIGITACIÓN DE FICHAS DE INFORMACIÓN SOCIAL (FIS) POR PARTE DE FUPROVI, SEGÚN OFICIO G.G. 1443-06-2008:

El señor Presidente solicita el ingreso a la Sala del Consejo Directivo del Lic. José Rodolfo Cambronero.

Los señores Directores manifiestan estar de acuerdo.

La Licda. Margarita Fernández menciona que en la sesión No. 047-08 se sometió a análisis y aprobación la reforma del acuerdo en mención en donde se aprueba el Addendum al Convenio con FUPROVI.

Señala que ese Addendum corresponde a la ampliación del artículo 4 y 5, donde se le da la posibilidad a la Fundación para que pueda aplicar las fichas de información social de la Finca La Carpio. Agrega que la variación consiste en las observaciones que hacía el señor Auditor respecto al no desestimar o incorporar las competencias que le corresponde al IMAS en la supervisión y revisión de la fichas, para lo cual se agregaron en el artículo 5, punto 5.5.8. al final: “Revisar y supervisar y evaluar la aplicación y digitación de todas las FIS realizadas por los funcionarios y o el personal contratado por FUPROVI” y el 5.5.9. “Supervisar y coordinar a través del Equipo Técnico e Información Social, la labor del personal asignado por FUPROVI para la aplicación y revisión de las fichas”. Agrega que esas competencias que en la propuesta de Addendum anterior se estaban incorporando, de acuerdo a la normativa, se trata de competencias del IMAS.

La Licda. María Isabel Castro pregunta al Lic. Edgardo Herrera si la Auditoría Interna tiene alguna objeción. Señala que por su parte leyó la propuesta de acuerdo que se entregó en la presente sesión, la cual ve clara. Sin embargo, quiere manifestar su preocupación respecto a que este caso es un tema reiterado que no se ha logrado atender por parte de la Administración, en el sentido de que los documentos que se presenten al Consejo Directivo estén debidamente avalados por todas las instancias técnicas antes de presentarlos al Consejo Directivo y que únicamente quede la deliberación para la aprobación o improbación, según corresponda.

Señala que se viene al Consejo Directivo a tomar decisiones y éstos defectos que se han detectado por una tramitación que a todas luces parece que fue a la ligera, que no pasó por la instancia de la Subgerencia de Desarrollo Social o concretamente por el ASIS etc., se hubieran evitado si se hubieran realizado todos los pasos del proceso, por lo que quiere exhortar para que esa situación no ocurra a futuro, de manera que se revisen los documentos

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 30 DE
JUNIO DE 2008.
ACTA N° 049-08.**

que se traen al Consejo Directivo, para asegurarse de que contienen todos los elementos técnicos y el aval de las instancias correspondientes, con ello se ahorra tiempo y facilita la toma de decisiones.

El Lic. Jorge Vargas manifiesta que este tema fue tratado en la sesión anterior y hubo observaciones de la Auditoría Interna que fueron acatadas y aceptadas por el Consejo Directivo en pleno y por esa razón se remitió a revisión. Observa que en documento que se presenta cuenta con la constancia de legalidad que era el punto central que le parece que hacía falta, sobre el cual el Señor Asesor Jurídico considera que no hay ningún tipo de objeción.

Piensa que formalmente reúne las exigencias ajustadas y acordadas por la Auditoría Interna, dado de que se trata de un convenio en materia jurídica y le parece que la opinión del Asesor Jurídico de la Institución al avalarlo le da consistencia al documento, por lo que se está cumpliendo lo que se había solicitado.

Al ser las 10:37 ingresa a la sala de sesiones la Licda. Mireya Jiménez.

El Lic. Berny Vargas, señala que de conformidad con los requerimientos de la Administración y para lograr operativisar el objetivo que se persigue con el convenio marco con FUPROVI, se permitió plantearles el documento el cual jurídicamente no tiene anomalías. Las recomendaciones de Auditoría son planteadas desde una óptica diferente por lo que ha sido enriquecido el documento, no obstante jurídicamente el mismo no estuvo defectuoso.

Seguidamente el señor Presidente Ejecutivo procede a dar lectura de la siguiente propuesta de acuerdo: Por Tanto, se acuerda: “Reformar el acuerdo del Consejo Directivo CD-173-08 del 12 de mayo del 2008, incorporando las observaciones que realiza la Fundación Promotora de Vivienda, al addendum al Convenio de Cooperación entre el Instituto Mixto de Ayuda Social y la Fundación Promotora de Vivienda, para la elaboración e implementación de un plan de intervención para el mejoramiento del asentamiento La Carpio, cuyo addendum incorpora una articulado para la aplicación y digitación de fichas de información social (FIS) por parte de FUPROVI.”

El Lic. Edgardo Herrera en primera instancia menciona que la Auditoría había hecho la observación en el sentido de que se cautelaran de mejor manera las competencias del IMAS y que se asegurara que no se estaban cediendo competencias, que por Ley la Institución no puede ceder. Desde ese punto de vista, la Auditoría pretendía es que estuviesen bien cauteladas o se asegurara de manera mejor en el documento esas competencias. Como bien lo señala la señora Gerente General esa solicitud de la Auditoría fue incorporada en el punto 2.5.5.8, de tal manera que desde el punto de vista de las competencias y lo que compete a la Auditoría no hay observaciones. Agrega que es potestad de los señores Directores evaluar la

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 30 DE
JUNIO DE 2008.
ACTA N° 049-08.**

conveniencia, la oportunidad y el interés institucional de suscribir o aprobar el presente instrumento.

Luego de los anteriores comentarios y observaciones el Señor Presidente somete a votación el siguiente Por Tanto de acuerdo: Reformar el acuerdo del Consejo Directivo CD 173-08 del 12 de mayo del 2008, incorporando las observaciones que realiza la Fundación Promotora de Vivienda, al addendum al Convenio de Cooperación entre el Instituto Mixto de Ayuda Social y la Fundación Promotora de Vivienda, para la elaboración e implementación de un plan de intervención para el mejoramiento del asentamiento La Carpio, cuyo addendum incorpora una articulado para la aplicación y digitación de fichas de información social (FIS) por parte de FUPROVI.

Una vez leído el anterior acuerdo, el señor Presidente Ejecutivo lo somete a votación.

Los señores Directores MBA. José Antonio Li Piñar, Licda. Isabel Muñoz Mora, Licda. María Isabel Castro Durán, Lic. Jorge Vargas Roldán y la Licda. Mireya Jiménez, votan afirmativamente la propuesta de acuerdo.

Por tanto se acuerda

ACUERDO CD 223-08

CONSIDERANDO

- 1) Que los artículos 2 y 3 de la Ley de Creación del IMAS establecen lo siguiente:
 - i. “Artículo 2.- El IMAS tiene como finalidad resolver el problema de la pobreza extrema en el país, para lo cual deberá planear, dirigir, ejecutar y controlar un plan nacional destinado a dicho fin. Para ese objetivo utilizará todos los recursos humanos y económicos que sean puestos a su servicio por los empresarios y los trabajadores del país, instituciones del sector público nacionales y extranjeras, organizaciones privadas de toda naturaleza, instituciones religiosas y demás grupos interesados en participar en el Plan Nacional de lucha contra la Pobreza.”
 - ii. “Artículo 3.- Todas las instituciones que utilicen recursos públicos participarán en la lucha contra la pobreza dirigida por el IMAS, mediante el aporte de recursos económicos, personales y administrativos, en la medida que definan sus órganos directivos y de acuerdo con la naturaleza de cada institución, o en los términos que determina la presente ley. Para los efectos anteriores, las indicadas instituciones de cualquier naturaleza jurídica que sean, quedan por este medio autorizadas para aprobar programas de participación en la lucha contra la

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 30 DE
JUNIO DE 2008.
ACTA N° 049-08.**

pobreza extrema, a través del IMAS y bajo su dirección y para hacer aportes económicos a éste, destinados a los fines de la presente ley.”

2) Que el asentamiento denominado La Carpio se encuentra ubicado un inmueble propiedad del Instituto Mixto de Ayuda Social y requiere de un proceso de intervención a efecto de regularizar la situación urbanística, social y de tenencia de tierra de sus habitantes.

3) Que FUPROVI es una organización especializada en Producción Social del Hábitat, que tiene amplia experiencia en administración de proyectos, y con su acción durante veinte años ha ayudado en la solución de vivienda a más de veinte mil familias. Además ha colaborado con el IMAS, en la ejecución de al menos catorce proyectos habitacionales, lo que ha permitido crear entre ambas instituciones una rica historia conjunta de producción social del hábitat para familias de escasos recursos.

4) Que mediante oficio D.E. 156-06 FUPROVI propone al IMAS una alianza estratégica para atender y mejorar las condiciones del asentamiento La Carpio, en el entendido de que FUPROVI asume la responsabilidad de gestionar con sus propios recursos, ante el Banco Hipotecario de la Vivienda, el financiamiento necesario para mejorar las obras de infraestructura del asentamiento, que permita la legalización de la tierra a favor de las familias que habitan en el asentamiento, con la finalidad de que éstas puedan solucionar su carencia de vivienda y mejorar sus condiciones de vida.

5) Que la acción conjunta de las Instituciones puede contribuir a dar solución a los problemas habitacionales y del hábitat de las familias en condiciones de pobreza ubicados en el asentamiento La Carpio.

6) Que el programa de erradicación de tugurios es una de las prioridades del actual gobierno de la República.

7) Que el Banco Hipotecario de la Vivienda otorga financiamiento para destinarlo a la atención de asentamientos en precario y tugurios.

8) Que FUPROVI cuenta con experiencia en postular proyectos de vivienda ante el Sistema Financiero Nacional de la Vivienda (S.F.N.V.) para acceder a recursos de corto plazo por medio del artículo 59 de la ley 7052 y el artículo 66 bis de su Reglamento de Operaciones y a postular ante Entidades Autorizadas del S.F.N.V. a las familias para que accedan a recursos de largo plazo.

9) Que en fecha 18 de julio del 2007, se suscribe el **CONVENIO DE COOPERACIÓN ENTRE EL INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL Y LA FUNDACION PROMOTORA**

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 30 DE
JUNIO DE 2008.
ACTA N° 049-08.**

DE VIVIENDA, PARA LA ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DEL ASENTAMIENTO LA CARPIO, suscrito entre el IMAS y FUPROVI.

10) Que mediante acuerdo de Consejo Directivo del IMAS CD 173-08, acta 036-08, artículo 5 del 12 de mayo del 2008 se aprobó el addendum al convenio de cooperación entre el IMAS y FUPROVI para la elaboración e implementación de un plan de intervención para el mejoramiento del asentamiento La Carpio, sin embargo la representación de FUPROVI ha solicitado que se realicen modificaciones para facilitar el cumplimiento del Addendum.

11) Que para la ejecución de este importante proyecto es necesario que FUPROVI en su condición de parte contratante se encuentre facultada para la aplicación de fichas de información social, así como la incorporación de la información en el Sistema de Información de la Población Objetivo.

POR TANTO

Se acuerda:

Reformar el ACUERDO DE CONSEJO DIRECTIVO CD 173-08 DEL 12 DE MAYO DEL 2008 INCORPORANDO LAS OBSERVACIONES QUE REALIZA LA FUNDACIÓN PROMOTORA DE VIVIENDA, AL ADDENDUM AL CONVENIO DE COOPERACIÓN ENTRE EL INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL Y LA FUNDACION PROMOTORA DE VIVIENDA, PARA LA ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DEL ASENTAMIENTO LA CARPIO, CUYO ADDENDUM INCORPORA UN ARTICULADO PARA LA APLICACIÓN Y DIGITACIÓN DE FICHAS DE INFORMACIÓN SOCIAL (FIS) POR PARTE DE FUPROVI.

A solicitud del señor Presidente los señores Directores Declaran firme el anterior acuerdo.

2.2. ANÁLISIS DEL OFICIO FOE-SOC-0555 (05451), DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, RELATIVO A LA REMISIÓN DEL INFORME NO. DFOE-SOC-30-2008, SOBRE RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LA LIQUIDACIÓN PRESUPUESTARIA Y EL INFORME DE CUMPLIMIENTO DE METAS DEL INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2007 Y OFICIO P.E. 685-06-2008:

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 30 DE
JUNIO DE 2008.
ACTA N° 049-08.**

La Licda. Margarita Fernández en relación con el presente punto de agenda, menciona que según consta en actas se hizo la solicitud de someter al Consejo Directivo el oficio de la Contraloría **DFOE-SOC-30-2008**, sobre los resultados de la revisión de la liquidación presupuestaria y el cumplimiento de metas del IMAS al 31 de diciembre del año 2007.

Señala además, que la Gerencia General también adjuntó la respuesta emitida por la Presidencia Ejecutiva a la Contraloría General de la República.

El Lic. Jorge Vargas interviene para señalar que como se expresó en la sesión que se conoció la noticia publicada en los periódicos, sobre la crítica que el Ente Contralor le hacía a la Institución por su ejecución presupuestaria, se consideró que era prudente que se pudiera conocer a nivel del Consejo Directivo cuál era la respuesta que la institución le planteó debido a que había un llamado especial a las Autoridades inclusive del IMAS.

En la documentación con que se cuenta aparece la explicación que se le remitió a la Contraloría General, por lo que le parece que sería importante que la Gerencia General se refiera a ese punto.

La Licda. Margarita Fernandez menciona que la respuesta fue conciliada con el Área Financiera así como de Planeamiento Institucional. En relación con la Disposición a) que se refiere a la aplicación del 10% de los recursos de apoyo a programas del sector agropecuario, se logró cuantificar que se estaba respondiendo ante ese porcentaje un 9.66% de los cuales constituye la inversión que la Institución hizo en apoyo al Sector Agropecuario por un monto de ¢1.580.000.00, tomado de los ¢16.000.000.00 que tenía presupuestado Inversión Social, al 10% suman ¢1.637.000.00 y lo que se logró aplicar fue el monto de ¢1.580.000.00 que corresponde el 9.66%.

Por otra parte se hizo ver a la Contraloría General de que aproximadamente ¢3.668.000.00 ingresaron luego del 23 de noviembre del 2007, o sea que la aplicación de esos recursos en el transcurso de tiempo hasta el 31 de diciembre del mismo año, donde se conoce que ese mes es prácticamente de 15 días era imposible ser aplicados. De ese monto, quedó un superávit de ¢1.700.000.00 logrando aplicar más de lo que humanamente hubieran podido lograr la totalidad de los ¢3.600.000.00.

Dentro del apoyo al Sector Agropecuario, según la propuesta que se le había hecho a la Contraloría General de la República es donde el IMAS había apoyado al Sector Agropecuario como familia, no viéndolo desde el lado productivo sino el apoyo a las familias que se ubican en ese sector. Como se puede ver en la página No. 1 se logró atender emergencias donde se involucra familias que de alguna manera se vinculan con actividades agropecuarias, por otra parte se atendió a pescadores en veda, bienestar familiar, capacitación, comunidades (Sub-

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 30 DE
JUNIO DE 2008.
ACTA N° 049-08.**

empleo), Ideas Productivas Grupales, Mejoramiento de vivienda, Fideicomiso, Transferencias monetarias y condicionadas en el tema de Avancemos, para un beneficio de 5.335 familias por un monto de ¢1.580.781.894.

La Licda. María Isabel Castro menciona que si mal no recuerda, el Consejo Directivo había tomado un acuerdo solicitando al Área de Planeamiento y Desarrollo Institucional, que se avocara a realizar un proyecto para respetar o atender ese 10% que por Ley se dispone para Reversión Productiva. Dicha instancia había solicitado prórrogas y se había dicho que eso se iba a ser hasta tanto se obtuviera la respuesta de la Contraloría General en el sentido de si habían observaciones al presupuesto, por lo solicita se le informe cuan avanzado va ese proyecto y cuándo se va a presentar al Consejo Directivo la propuesta.

El señor Presidente aclara de acuerdo al cuadro de giros el 19 de diciembre del 2007, FODESAF giró al IMAS ¢1.364.000.00, o sea dos días antes de que se cerraran las oficinas del sector público por tratarse de fin de año, para lo cual piensa que nadie es mago para ejecutar ese monto de dinero con ese periodo de tiempo.

La Licda. Margarita Fernández señala que los más de tres mil millones de colones que ingresaron después del 23 de noviembre y al haber quedado un superávit se realizaron algunos esfuerzos adicionales para lograr colocar los recursos.

Con respecto a la consulta presentada por la señora Directora Castro sobre la propuesta de acuerdo, conversando con el Área de Planeamiento a pesar de contar con el permiso de la Contraloría General de la República para invertir los recursos del apoyo al sector agropecuario en todos los programas, se desea una proyección de cuándo se puede llegar a incorporar, ya que la propuesta va más dirigida al POI del 2009 específicamente al beneficio de la familias en cada uno de los componentes.

El Lic. Jorge Vargas considera que al remitirse las explicaciones se tendrían que esperar el nivel de respuestas si se aceptan o no por parte del Órgano Contralor y solicita que sea comunicado a este Consejo Directivo.

En cuanto al tema de fondo, actualmente estamos en una situación que va a gravarse en el país y lamentablemente se ha mostrado y demostrado en diferentes publicaciones y por la misma acción de la Contraloría que existe una sub-ejecución presupuestaría en las áreas de mayor importancia no solamente el IMAS. Curiosamente hay un contradicción en el ámbito institucional, que quién impide el cumplimiento de la ejecución en gran parte es el Órgano Contralor al no aprobar gastos.

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 30 DE
JUNIO DE 2008.
ACTA N° 049-08.**

Esto es un problema que se está presentando en la forma del Estado costarricense de que hay instituciones que impiden y obstaculizan el cumplimiento de los compromisos y las metas. En este sentido hace la observación que le alegra saber que se escucharon la propuestas de este Consejo Directivo para que se revisaran las metas del Plan Nacional de Desarrollo asumido por el Gobierno de la República, porque no se puede evaluar si se cambian las condiciones.

En resumen sugiere que se haga el presupuesto sobre ingresos reales y no potenciales y si se sabe que van a ingresar los fondos de diciembre para ser aplicados en enero que se trasladen al año siguiente, pero que no se incluyan el compromiso de ejecución en diciembre, porque se va a seguir arrastrando este superávit.

La Licda. Margarita Fernández manifiesta que precisamente conversando con los Subgerentes, con el fin de buscar algunos mecanismos para no presupuestar, sin embargo, recibió una nota de FODESAF donde indican cuál es la proyección de ingresos para el IMAS en el 2009 que son más de ¢13 mil millones, una opción puede ser grabar un porcentaje de éste monto de acuerdo a lo histórico de lo que no se puede llegar a ejecutar, para no caer en el superávit. La otra opción de qué manera se puede hacer este ensayo, decirle a la Contraloría General de la República en el informe los ingresos con sus respectivas fechas, por lo tanto, el superávit no se reduce en cero puestos que los recursos no pueden ser invertidos en 10 días hábiles. En síntesis, poner una justificación en los informes de cierre que visualice claramente lo anterior con sus respectivos documentos de respaldo. Otro sería valorar esa grabación de recursos antes de presentar el POI del 2009 haciendo esa salvedad.

Al respecto, el señor Presidente Ejecutivo cree que uno de los problemas es que se debe respetar los principios contables, sin embargo, hay que discutir el asunto.

Ampliamente discutido el punto, el señor Presidente Ejecutivo da por recibido el informe.

2.3. ANÁLISIS Y APROBACIÓN DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA DE ACCIONES PARA FORTALECER LA OPERATIVIDAD DE LAS POLÍTICAS DE ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS Y DE SERVICIO AL BENEFICIARIO ESTABLECIDAS EN EL POI DEL 2008, EN CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO CD 071-08, SEGÚN OFICIO GG 1442-06-2008:

El señor Presidente Ejecutivo solicita la anuencia de los señores Directores para que ingrese a la sala de sesiones la Licda. Yamileth Céspedes, Coordinadora a.i. del Área de Planeamiento Institucional.

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 30 DE
JUNIO DE 2008.
ACTA N° 049-08.**

Los señores Directores manifiestan estar de acuerdo, por lo que ingresa a la sala la Licda. Céspedes Garro.

El Lic. José Rodolfo Cambronero inicia la presentación denominada **“PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS POLITICAS ENFOQUE DE DERECHOS Y SERVICIO AL USUARIO”**, donde va a proceder a explicar las grandes líneas que estaban planteadas en el documento, que corresponde a los productos que se esperan obtener y cuáles son algunas de las acciones estratégicas que se podrían implementar en la Institución para hacer operativo este plan. Dicha presentación forma parte integral del acta, con los siguientes puntos:

✓ **Interiorizar y poner en práctica la temática de Enfoque de Derechos Humanos y Servicio al Usuario.**

§ Algunas Acciones: Reuniones de Personal, Promover la participación en Talleres o Capacitaciones, Producción documental / Boletines, Participación en actividades tales como Ferias, Semanas de la Salud etc, para la divulgación de la acción institucional y Atención diaria brindada a nuestros usuarios.

✓ **Conocimiento de las implicaciones de la legislación vigente relacionada con el accionar institucional.**

§ Acciones: Foros, talleres, cursos de capacitación. Participación en reuniones de personal, boletines y Cápsulas de información en diferentes medios informáticos.

✓ **Revisión permanente de la oferta de servicios y beneficios, a fin de que los mismos respondan a las demandas de los potenciales usuarios.**

§ Acciones: Sesiones de trabajo con todos los funcionarios (a) de las Gerencias Regionales, Reuniones de personal y Talleres con participación de las distintas unidades.

✓ **Revisar que el Manual de Procedimientos para el Otorgamiento de Beneficios Institucionales, incorpore el enfoque de derechos y servicio al usuario.**

§ Acción inicial: Sesiones de trabajo con el personal de la Sub Gerencia de Desarrollo Social.

✓ **Fortalecimiento de la cultura de derechos y valores.**

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 30 DE
JUNIO DE 2008.
ACTA N° 049-08.**

§ Acción inicial: Divulgar e implementar el Código de Ética

- ✓ **Participación de los usuarios en actividades relacionadas con procesos de Planificación y Formulación de proyectos que permitan dar respuesta a sus necesidades básicas.**

§ Acción inicial: Talleres en las comunidades con participación de los usuarios

- ✓ **Incorporación en las Redes Sociales a nivel regional para lograr espacios de coordinación y articulación, con visión de enfoque de derechos y servicio al usuario.**

§ Acción inicial: Promover y participar en reuniones y actividades que fortalezcan las redes nacionales, regionales y locales.

- ✓ **Fortalecimiento de la Contraloría de Servicios Institucional.**

§ Acción inicial: Reforzar con recurso humano, con especialidad en el área social debido al énfasis de las atenciones.

- ✓ **Fortalecer y ampliar las plataformas de servicios en todas las Gerencias Regionales.**

§ Acción inicial: Realizar una evaluación de la estrategia de Plataforma de Servicio y su relación con la política de atención al usuario.

- ✓ **Fortalecimiento y retroalimentación de las Comisiones Ética y Valores, CIMAD (Discapacidad), Salud Ocupacional**

§ Acciones: Divulgar su quehacer. Tomar en cuenta su conocimiento experto. Seguimiento a las acciones que desarrolla cada comisión. Establecer cronogramas de reuniones entre las mismas y con los jefes responsables.

La Licda. Yamileth Céspedes amplía diciendo en relación a la Contraloría de Servicios y con la Plataforma de Servicios, que se está planteando como una de las acciones importantes brindarles más personal, porque si se ve como un profesional y una secretaria y la cantidad de solicitudes en cuanto a quejas que plantean que son más que la solicitud propia del beneficio, ellos atienden hasta 30 o 40 veces una misma persona ya sea por vía atención directa o bien por el número de teléfono 800.

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 30 DE
JUNIO DE 2008.
ACTA N° 049-08.**

Aclara que cuando se dice que se quiere ampliar el número de personal que existe, es porque realmente una persona que se apersona desde por ejemplo, de Los Chiles o Guanacaste o de lugares más lejanos, a la Contraloría de Servicios, se hace más caro trasladarse a poner la queja que el mismo hecho de solicitar el beneficio. Si se les pide que hagan uso del número 800 muchos de los beneficiarios del IMAS de los lugares más lejanos también tiene problemas para poder acceder a ese número, debido a que tienen que hacerlo desde un teléfono público o de uno administrado etc.

Se ha visto que con la información emanada de la Contraloría General, sí es difícil para el beneficiario poder realmente llegar a poner su queja. Al hacer la relación entre plataformas de servicio y Contraloría se piensa que se puede perfectamente unir ambas acciones en adelante, porque en estos momentos se sabe que están trabajando por separado, debido a que la Plataforma de Servicios lo que hace es recibir al beneficiario cuando llega a solicitar el beneficio.

Por otra parte, se cuenta con Plataformas de Servicios en todas las Gerencias Regionales y se espera que para el año 2008 ya esté funcionando la de Siquirres y San Ramón, Cedes de Limón y para el año 2009 la de Sarapiquí, Talamanca, San Carlos, Chiles y Alajuela y de esta manera se abarcaría todo el país con Plataformas de Servicios.

Al contar con esas plataformas lo que se podría hacer es capacitar algún funcionario que pueda recoger la queja del beneficiario y tener una mayor coordinación entre la Plataforma y la Contraloría de Servicio, debido a que la Plataforma de Servicio recibe por medio de la Intranet, las quejas, las solicitudes, las dudas y los comentarios de todos los usuarios ya sea para beneficiario u usuario que requiere solamente información de la Institución, ayudando de esa manera la plataforma a divulgar la información y dar un buen trato al beneficiario y de esa manera cumplir con las políticas de Enfoques de Derechos, para tener información accesible y de buen trato, sin embargo, no todos los beneficiarios tiene acceso al Internet.

Por tanto se cuenta con dos vías, una por la Internet y otra que podría ser vía visita a la oficina directamente o teléfono, por lo que se considera que las dos son importantes y tienen que ser fortalecidas para que cumplan a cabalidad con su función.

Amplía diciendo que todas las acciones que se han planteado igualmente que los productos están íntimamente ligados con la ejecución del Plan Estratégico. Las comisiones dentro de lo que el tema de valores señala que ya están incluidos los principios y valores en el Plan Estratégico, también se hizo una divulgación de los valores y de los principios a toda la comunidad institucional mediante las cuñas del Área de Proyección y Divulgación. Es decir, que ya se han hecho algunas de las acciones de las que están incluidas en el Plan y se vienen manejando.

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 30 DE
JUNIO DE 2008.
ACTA N° 049-08.**

Dentro de las reuniones que se están haciendo se le ha solicitado a las Gerencias Regionales que incluyan la temática. Conocen además la necesidad de traer expertos y personas que conozcan sobre el tema y realmente el Plan tiene incluidas las fechas para el segundo semestre con cada uno de los responsables y ya se la hecho ver a Recursos Humanos la importancia de fortalecer ambos temas por lo que queda es fortalecer si se quiere más la labor de la Contraloría de las Plataformas de Servicio, para llegarle más directo al beneficiario.

Las Licda. Mireya Jiménez manifiesta que personalmente quisiera que todas las nuevas innovaciones que se está tratando de hacer para atender bien a las personas, sean efectivas, porque da la casualidad de que personalmente tiene gran cantidad de quejas del maltrato que dan a las personas. De la Zona Sur la han llamado y sin siquiera conocer a las personas la localizan y le comentan sobre la situación que se presenta no solo en esta zona sino en otras a lo largo del país.

Piensa que es incorrecto que un funcionario manifieste a las personas que está atendiendo, que alguno de los programas no cuenta con recursos y por esa razón no se les puede ayudar, cree que tiene que ser enfocarlo de otra manera por tratarse de personas que son sumamente pobres.

Opina que es importante velar porque en las Gerencias Regionales se busque un mejor manejo en las relaciones con el público, porque no puede ser que el IMAS trate de una manera inadecuada a los beneficiarios objeto de atención de la Institución, máxime tratándose de funcionarios públicos muy bien pagados que tienen el deber de tratar bien a las personas.

Manifiesta que es importante que la Institución ponga atención a esa situación, en razón de que muchas quejas de éstas pueden llegar a la Defensoría de Los Habitantes y puede ser causa de recursos de amparo.

Reitera que es su deseo que verdaderamente los jefes superiores en cada región, tengan bien claro que las personas que se apersonen a las oficinas tienen que ser bien atendidas, independientemente de que sean pobres.

La Licda. María Isabel Castro manifiesta estar de acuerdo con la Licda. Mireya Jiménez, en el sentido de que se debe de estar en contacto con la población beneficiaria para escuchar las múltiples quejas de siempre y así se seguirá hasta tanto no se creen los canales adecuados para captar ese mal trato, teniendo en cuenta de que el IMAS fue creado para ayudar a las personas que está en las peores condiciones.

Manifiesta que personalmente entiende que el trato con las personas causa desgaste a los trabajadoras sociales, no obstante, para eso existen muchas estrategias en Recursos Humanos

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 30 DE
JUNIO DE 2008.
ACTA N° 049-08.**

para que eso no se de, además de que se entiende que si es un funcionario público está trabajando en las Gerencias Regionales es porque tiene vocación de servicio.

Por otra parte considera que no se debe pensar solamente en las situaciones actuales, si no que se debe de pensar a futuro, estratégicamente, por lo que su propuesta en la línea prepositiva es que se deben de hacer los esfuerzos que haya que hacer para humanizar los servicios en el IMAS ya que el IMAS no puede ser una institución deshumanizada. Ha tenido referencias de casos de trato despectivo hacia los beneficiarios por parte del personal que atiende público. Quiere pensar que talvez no lo hacen con mala intención sino que es una cuestión de cultura institucional, que no es tan fácil cambiar.

Por lo anterior, en la línea prepositiva sugiere lo siguiente: En el producto esperado, en los gráficos donde dice “Fortalecimiento de la Contraloría de Servicios Institucionales”, sugiere que se agregue: “bajo un enfoque de desconcentración”, porque donde se necesita la presencia es donde se presta el servicio.

Luego se señala: “Fortalecer y ampliar las plataformas de servicios en todas las gerencias regionales”, sugiere que se lea como sigue: “incorporando la recepción de quejas de los beneficiarios y usuarios e informando de las acciones que realiza la Contraloría de Servicios”.

Por otra parte sugiere que se agreguen algunas actividades como las siguientes:

- 1- Realizar Plan Estratégico de la Contraloría de Servicios con enfoque desconcentrado y desde la Plataforma de Servicios.
- 2) Establecer una estrategia de divulgación de la Contraloría de Servicios a nivel interno y externo.
- 3) Realizar anualmente una Encuesta de Percepción del usuario/beneficiario del IMAS respecto al servicio prestado, cuyo resultado sea un insumo para la elaboración o rediseño de la intervención institucional.
- 4) Mantener en cada Gerencia Regional y CEDES buzones de quejas con las respectivas de boletas para uso de los beneficiarios /usuarios.
- 5) Incorporar en la normativa institucional el procedimiento para la atención, recolección y resolución de las quejas de los beneficiarios/ usuarios.

Opina que si estas acciones no se realizan se queda en lo mismo, en un discurso y en buenas intenciones. Agrega que hasta tanto no se incorpore en la normativa cuál es la instancia

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 30 DE
JUNIO DE 2008.
ACTA N° 049-08.**

responsable, quienes van a recoger esas boletas, de qué manera se van a tramitar y como se resuelven, no se va ha avanzar.

Asimismo la visión de qué es lo que le conviene a la población objeto de atención del IMAS. Al respecto indica que se debe de tener presente que no es tan sencillo bajar ese porcentaje, de mantenerlo en niveles inferiores al 20% .

Piensa que se deberían hacer esfuerzos para revisar la visión y el objetivo de lo que debe de ser una Contraloría de Servicios, por lo que en esa línea aporta lo siguiente: Visión: Contraloría de Servicios es una instancia desconcentrada que se dedica entre otras funciones, a contribuir con el mejoramiento de la calidad con que se prestan los servicios del IMAS. Por su medio se procura velar para que se respeten los derechos de las personas usuarias de los servicios del IMAS además de orientar al usuario en el adecuado ejercicio de sus responsabilidades y sus derechos inmersos en un marco de respeto hacia las políticas institucionales para acceder eficaz y racionalmente los servicios.

El Objetivo General sugiere que se lea de la siguiente manera: “Mejorar la calidad y promoción de los servicios sociales del IMAS”.

Finalmente sugiere una propuesta de Objetivo Específico: “Crear, desarrollar y fortalecer una Contraloría de Servicios en el IMAS más participativa e involucrada en todos los procesos internos del Programa Sustantivo Institucional, que contribuya con la promoción de los derechos humanos, así como la implementación de acciones para la realización de procesos de tramitación de quejas y de diagnóstico en la prestación de los servicios sociales a partir de los cuales se brinden recomendaciones a las instancias responsables contribuyendo así a la toma de decisiones para mejorar la prestación de los servicios del IMAS.

Al ser las 11:40 a.m. se retira momentáneamente de la sala de sesiones el Máster Edgardo Herrera.

La Licda. Isabel Muñoz Mora viendo la presentación de la Licda. Yamileth Céspedes y el Lic. José Rodolfo Cambrero, manifiesta su agrado por el esfuerzo realizado, para lo cual quiere hacer algunas reflexiones sobre las buenas intenciones que se tienen con respecto a este tema.

Comenta al respecto que anteriormente le comentó al señor Presidente que en México existe una empresa de capital mejicano y el talento es costarricense, quienes se dedican a montar un programa de reingeniería de relaciones, que es a lo que se han referido los compañeros y si se les comentara sobre eso, aparte de la filosofía de lo que es el IMAS, ellos mismos montan un software.

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 30 DE
JUNIO DE 2008.
ACTA N° 049-08.**

Menciona además que aparte de ser tan exitosos, varias empresas de Costa Rica se comunican con la empresa para que les monten las plataformas de servicio que ellos tienen para Nissan y Telmex y porqué no solicitarles que hagan una presentación ante el Consejo Directivo de la Institución, a fin de pensar a futuro en grande.

Opina que dicha empresa mexicana es muy buena y que puede hacer una presentación, pero la información y capacitación que nos pueden dar sería excelente. Además considera que se le debe dar prioridad a las zonas más pobres como es el caso de Los Chiles, para lo que es la construcción de la plataforma de servicios, porque entre menos quejas existan más exitosa va a ser la Institución.

Con respecto al tema de Fortalecimiento y retroalimentación de las Comisiones: Ética y Valores, Discapacidad y Salud Ocupacional, aparece una serie de acciones, pregunta si cuentan con un plan de comunicación para la respectiva divulgación, cómo y dónde se va a comunicar y cuál es la inversión. De tal manera que sugiere que busquen la forma de divulgar esto y que además hubiera sido conveniente que presentaran el plan de comunicación para salir adelante y está anuente en colaborar y si alguno quiere ir personalmente les obsequia todos los gastos para que visiten la empresa en México, porque le gustaría que el IMAS sea una Institución de bienestar social con una visión a futuro.

Al Lic. Jorge Vargas le parece que una propuesta de un plan ha generado una discusión de fondo que es sumamente importante, porque se están intercalando tres temas: Políticas de Derechos Humanos, Plataforma de Servicios y Mecanismos de Control de la Contraloría de Servicios. Probablemente si se hubieran dedicado solo al fortalecimiento del tema de Derechos Humanos no se suscitarían estos temas, sin embargo, es válido incorporar a lo que se ha agregado algunos elementos.

En el ámbito del IMAS lo más importante son los Derechos Humanos de la Población Meta, porque según entiende que se manejan dos dimensiones en la propuesta, una los Derechos Humanos de los Funcionarios que tienen que ver con los derechos en términos de situación, discapacidad, maltrato y la otra los Derechos Humanos de la Población Meta que es más compleja. Considera que se debe hacer una diferencia en las estrategias o acciones en el orden interno institucional que es el énfasis de lo que presentaron y otra con la verificación del respecto de los Derechos Humanos de la Población Meta, por eso surge la confusión.

Le parece que la propuesta es aceptable para el orden interno pero es incompleta para el orden externo, porque cruza que el respecto a los Derechos Humanos de la Población meta se va ser con el mejoramiento de las Plataformas de Servicio.

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 30 DE
JUNIO DE 2008.
ACTA N° 049-08.**

Con respecto a la Contraloría de Servicios, parte de un supuesto que los servicios que se presta al usuario es deficiente y que por eso hay que establecer un sistema. Sin embargo, según el conocimiento que ha tenido principalmente con la Contralora de Servicios de la Defensoría de los Habitantes, se presenta una gran contradicción porque la Defensoría de los Habitantes es sujeto de incumplimiento para los habitantes, lo que observa es que hasta el momento son mecanismos imperfectos, porque normalmente la Contraloría de Servicios es la que recibe quejas de los afectados y por lo general son de los compañeros de la misma institución, se desarrolla una especie de reacción negativa sobre la operación de la Contraloría de Servicios, porque el que asume la denuncia para verificar si es cierto es el mismo Contralor, de ahí se comienza mal, se rechaza la persona y el mecanismo.

Por otra parte, el problema de la población del IMAS es diferente, una población sin preparación académica para poder defender sus derechos, además se encuentra en zonas y comunidades de fácil acceso para presentar denuncias. Particularmente, piensa que el tema de la Contraloría de Servicios en el IMAS, se trate más ampliamente en otra oportunidad.

Manifiesta que existen avances en el ámbito de la cultura empresarial que es más simple pero no se hace, por ejemplo la queja de un cliente, porque se debe esperar que venga una encuesta externa para verificar si los usuarios del IMAS están o no satisfechos, esto es innecesario, porque si a través de la Contraloría de Servicios se puede preguntar a todos los beneficiarios de IMAS, el nivel de satisfacción se puede hacer, simplemente se agrega una ventanilla de verificación de satisfacción de los servicios. Esto es fundamental en el IMAS y que no es necesario hacer grandes inversiones para establecer un sistema simple de verificación del nivel de satisfacción de los beneficiarios, con solo asignar una unidad o persona en cada oficina para que haga la verificación que es no personalizada.

Agrega que en las sesiones se ha escuchado testimonio de compañeros en tanto que miembros del Consejo Directivo les han dado denuncias, eso hay que evitar y sistematizar e institucionalizar el sistema de recopilación de las imperfecciones en la atención de los beneficiarios. Cuando se utiliza el término denuncia aparece la figura jurídica del riesgo que exista un proceso, en realidad lo que interesa es verificar el nivel de satisfacción del cliente en términos de los servicios y beneficios que otorga la Institución, si se plantea de esa manera piensa que es factible que se incorpore como parte del sistema y que se incluya en la agenda el tema de la Contraloría de Servicios como un mecanismo de verificación del nivel de satisfacción de la población meta del IMAS.

Señala que por ahora se esta conociendo un plan de implementación de los Derechos Humanos en lo interno de la Institución y como tal esta de acuerdo.

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 30 DE
JUNIO DE 2008.
ACTA N° 049-08.**

En cuanto al Controlador de Servicios la Licda. Yamileth Céspedes, señala que éste tiene todo un esquema para atender y remitir, cuenta con un trabajo completo por lo que le indicó que le corresponde a él remitir este trabajo al Consejo Directivo, todo el procedimiento que hace cuando recibe una queja o solicitud el cual hace un informe que le remiten algunos casos a las Gerencia Regionales para que están respondan y en caso de no tener respuesta de las Gerencias los envía al Presidente Ejecutivo o al Subgerente de Desarrollo Social. Considera importante que en las Gerencias Regionales cuenten con una Contraloría de Servicios o una persona que atiendan las quejas, porque él piensa que el estar centralizado es muy difícil ayudar al beneficiario.

Con respecto al tema de las Plataformas de Servicios conversando con la coordinadora, comentó que trabaja de acuerdo a lo que solicita las Gerencias Regionales, porque tienen que incluir el gasto dentro del presupuesto y todo va a depender de las Gerencias.

Anteriormente indicó que es importante unir la Plataforma de Servicio y la Contraloría de Servicios, explica que una contraloría totalmente desconcentrada para llegar al beneficiario. También el Contralor de Servicios es visto como una persona mala y repugnante, etc., porque algunos funcionarios creen que él anda detrás de ellas para acusarla y denunciarlas, por lo general él llama a las Gerentes Regionales explicando los casos de los beneficiarios pero en algunos casos ellos no responde tampoco el funcionario. Cuando surge esta situación el Contralor tiene que buscar otros recursos e informar al nivel superior para obtener respuesta, porque en la Institución existe una cultura bastante desagradable, únicamente obedecen a la Dirección Superior.

Finalmente reitera la conveniencia que el Contralor de Servicios de la Institución pueda presentar ante este Consejo Directivo el trabajo que realiza e inclusive esta preparando una encuesta conjuntamente con Relaciones Públicas sobre la satisfacción del usuario con el beneficio recibido, la cual esta lista pero falta el recurso humano.

En relación con el asunto de las comisiones específicamente con la divulgación, cada comisión cuenta con planes de trabajo de cómo divulgar su quehacer, por ejemplo la Comisión de Valores esta trabajando en la divulgación del Código y cuáles son las responsabilidades para asumir ese código.

En resumen si se aprueba el presente plan se pretende unir los esfuerzos y realizar los cronogramas de trabajo de las diferentes unidades involucradas y que se ha venido trabajando en mucho asuntos, buscando realmente la satisfacción del usuario. Sin embargo, esto es un asunto muy difícil de cambiar, los beneficiarios se quejan todos los días, en algunos casos los funcionarios cometen errores, pero si se lograra que exista una persona Controladora de Servicios en las Gerencias Regionales con el apoyo de la Dirección Superior, piensa que se

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 30 DE
JUNIO DE 2008.
ACTA N° 049-08.**

podría minimizar un poco la cantidad de quejas, porque así los beneficiarios tendría donde acudir.

Una vez escuchadas las observaciones, el señor Presidente Ejecutivo comparte lo comentado, sin embargo, hay que considerar lo difícil de resolver la situación de los beneficiarios, por lo general los funcionarios después de tanto tiempo hacer siempre lo mismo absorbe el dolor ajeno, en cualquier momento sin darse cuenta deshumanizada, por eso la Institución tiene que buscar la forma de resolverlo.

Por otra parte, es difícil que siempre se quede bien, por un lado esta la parte presupuestaria y ejecución, el IMAS no tiene la capacidad para atender 176.000 que viven en condición de pobreza más 100.000 que creen ser pobres, actualmente la capacidad es atender entre 30.000 a 40.000 familias, siempre va existir una cantidad que no se pueden atender y que al final se quejan. También cree que los que más se quejan son los que menos ayudan necesitan, porque el que es realmente pobre no va al IMAS.

Reitera que no se trata de un problema del usuario sino de la Institución que se debe buscar la solución que es muy compleja e inclusive se estuvo aplicando la rotación de personal en las Gerencias Regionales, sin embargo es un asunto muy difícil.

Seguidamente El señor Presidente Ejecutivo procede a dar lectura de la siguiente propuesta de acuerdo: 1) Por Tanto, se acuerda: Acoger las actividades recomendadas en el Plan de Implementación de las Políticas de Enfoque de Derechos Humanos y Servicio de Usuario del Instituto Mixto de Ayuda Social que se han establecido en el Plan Operativo Institucional del año 2008, así como su respectivo cronograma de actividades. 2) Trasladar las observaciones de los señores Directores y Directoras a la Unidad de Planeamiento y Subgerencia de Desarrollo Social para su valoración e implementación. 3) Que la Gerencia General gire instrucciones a los responsables de las diferentes actividades indicadas en el plan de implementación a fin de que se cumpla con le cronograma indicado.

El señor Presidente Ejecutivo somete a votación la anterior propuesta de acuerdo.

Las señoras y señores Directores: MBa. José Antonio Li Piñar, Licda. Mireya Jiménez Guerra, Licda. María Isabel Castro Duran, Licda. Isabel Muñoz Mora y el Lic. Jorge Vargas Roldán, votan afirmativamente la propuesta de acuerdo.

Por Tanto, se acuerda.

ACUERDO CD 224-08

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 30 DE
JUNIO DE 2008.
ACTA N° 049-08.**

“CONSIDERANDO

- 1) Que mediante Acuerdo N° 071-08-07, este Consejo Directivo dispuso la Obligación de contar con un Plan de Implementación de las Políticas Enfoque de Derechos Humanos y Servicio al Usuario del Instituto Mixto de Ayuda Social, que se han establecido en el Plan Operativo Institucional del año 2008, así como su respectivo cronograma de actividades.
- 2) Que la Gerencia General conjuntamente con el Área de Planeamiento y Desarrollo Institucional y la Subgerencia de Desarrollo Social remiten el oficio número GG 1442-6-2008, con el respectivo Plan de
- 3) Implementación de las Políticas Enfoque de Derechos Humanos y Servicio al Usuario del Instituto Mixto de Ayuda Social, que se han establecido en el Plan Operativo Institucional del año 2008, así como su respectivo cronograma de actividades.

POR TANTO

Se acuerda:

1. Acoger las actividades recomendadas en el Plan de Implementación de las Políticas Enfoque de Derechos Humanos y Servicio al Usuario del Instituto Mixto de Ayuda Social, que se han establecido en el Plan Operativo Institucional del año 2008, así como su respectivo cronograma de actividades.
2. Trasladar las observaciones de los señores Directores al Area de Planeamiento y Desarrollo Institucional y a la Sub-Gerencia de Desarrollo Social para su valoración e implementación.
3. Que la Gerencia General gire Instrucciones a los responsables de las diferentes actividades indicadas en el Plan de Implementación a fin que se cumpla con el cronograma indicado.

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

ARTICULO TERCERO: ASUNTOS PRESIDENCIA EJECUTIVA:

3.1. VARIOS:

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 30 DE
JUNIO DE 2008.
ACTA N° 049-08.**

El señor Presidente Ejecutivo procede a dar lectura del oficio suscrito por la señora Directora Marta Guzmán, mediante la cual manifiesta que no podrá asistir a las sesiones del lunes 30 de junio del presente año por asistir a una cita médica, por lo que se excusa de cualquier inconveniente que pueda surgir al respecto. Por lo que los señores Directores toman nota del oficio anterior.

Por otra parte, informa que se comunicó por teléfono con la señora Directora Flora Jara, la cual se encuentra mejor de salud en espera de su retorno y a la vez agradece a todos los compañeros la tarjeta enviada.

También comunica que el viernes pasado junto con la Licda. Margarita Fernández, visitó la zona La Rita de Guápiles a la Fundación Angel de Amor que atienden indigentes y le gustaría que los miembros del Consejo Directivo puedan visitarlo.

Posteriormente el jueves anterior visitó la Ciudad de Los Niños, actualmente necesitan recursos para infraestructura, los cuales van a realizar un convenio con FODESAF quienes van a girar ¢90 millones para que construyan. Además les gustaría volver invitar el Consejo Directivo del IMAS para que visiten las instalaciones. Dicha ciudad atienden niños de todo el país, jóvenes de familias de riesgo y de condición de pobreza, que viven en el lugar cerca de 300 jóvenes.

3.2. INVITACIÓN PARA QUE EL LIC. GEOVANY FLORES MIRANDA, Y OTRA PERSONA _____ ATIENDAN LA INVITACIÓN DE NINTENDO LATINOAMERICANA Y PARTICIPEN EN EL SEMINARIO NEX 2008 A REALIZARSE EN EL HOTEL INTERCONTINENTAL, EN PANAMÁ DEL 13 AL 15 DE AGOSTO DEL 2008:

La señora Directora Mireya Jiménez propone al señor José Antonio Li Piñar, para que participe en dicho evento en Panamá.

El señor Presidente Ejecutivo acepta la postulación para el viaje por parte de la señora Directora Jiménez. Por lo que, seguidamente se retira de la sala de sesiones para que los directores analicen el presente punto.

El Lic. Jorge Vargas señala que por la información recibida y la documentación que se dispone, le parece que es importante en la ampliación y crecimiento de la línea empresarial de la Institución a través de Dutty Free. En ese sentido, cree que la participación del Lic. Geovanny Flores está autorizado por la Gerencia General, por lo que le corresponde a este Consejo Directivo designar a otra persona y avala la participación del señor José Antonio Li

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 30 DE
JUNIO DE 2008.
ACTA N° 049-08.**

para este evento dado que no tiene costo alguno para la Institución y es una oportunidad máxime que el señor Li ha estado en el proceso de negociación con esa línea de empresas.

Al ser las 12:22 p.m. ingresa el Máster Edgardo Herrera.

La Licda. Castro Durán está de acuerdo en la representación de funcionarios del Programa Empresas Comerciales y, en este caso, del señor José Antonio Li como Presidente Ejecutivo, en actividades de capacitación. Sin embargo, le preocupa sobre todo por la Ley No.8422 atender esta invitación en las condiciones en que se está dando por lo que de mantenerse no estaría de acuerdo en votarlo.

Piensa que se justifica la asistencia a ese evento, pero cree que el IMAS no debe aceptar que la empresa pague los gastos de hospedaje, transporte y alimentación ya que eventualmente podría incursionarse en problemas por lo que dispone esta ley y causar un perjuicio a estos funcionarios. Es por ello que considera que el IMAS debe asumir estos costos con recursos propios, en esas condiciones si lo votaría, de lo contrario no.

La Licda. Isabel Muñoz manifiesta estar de acuerdo que participe el Lic. Geovanny Flores con la compañía del Máster José Antonio Li, le parece que el señor Li tiene claro la visión y objetivo de las Tiendas Libres y sería de gran ayuda tanto para el señor Flores como el Consejo Directivo su participación, para que posteriormente emita su criterio del seminario.

Además entiende que es una invitación con todos los gastos pagos, pero si se observa entre los productos relacionados con tecnologías de juegos una gran variedad de marcas. De tal manera reitera que participen y no encuentra ningún problema por la ética profesional del señor Li, ni moral del señor Flores, no ve inconveniente que la empresa los invite para que participen, porque se sabe que estas personas nunca van a permitir ser manipulados. Aclara que cree en la ética, aspecto y su firmeza moral de los señores Li y Flores.

La Licda. Mireya Jiménez secunda las palabras externadas por la Licda. Muñoz, cree que estas oportunidades se deben aceptar, muchas veces hay organismos que otorgan becas y no hay ninguna cuestión de ética. Además esto es muy importante si verdaderamente se quiere estar en el mercado, para que cada vez las personas se capaciten en esa rama, con estas capacitaciones se le saca provecho y es una manera para que conozcan lo que se está comercializando, porque muchas veces por la falta de capacitación talvez no se puede llegar a innovar y esto sería una gran innovación para las tiendas ubicadas en el aeropuerto.

Al Lic. Jorge Vargas le parece lamentable que la Licda. Castro Durán, cuestione la ética y moral del señor Presidente Ejecutivo del IMAS, porque al hacer invocación a esa ley, es suponer que es susceptible de ser comprado por una invitación. Piensa que eso no corresponde

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 30 DE
JUNIO DE 2008.
ACTA N° 049-08.**

a lo anteriormente señalado, que se debe actuar en nivel de confianza, amistad porque formamos un colectivo.

En esos términos, hace evidente su preocupación de que surja este tipo de cuestionamiento y reitera con mayor fuerza el aval para que el señor José Antonio Li participe y posteriormente informe el resultado de la capacitación.

El Lic. Berny Vargas emite su criterio al respecto e indica que tal como esta planteada la invitación no se evidencia que exista una rubrica de algún documento que prometa a la Institución y a los fondos públicos, si no que es una exposición sobre una propuesta de mercadeo que tiene una empresa como potencial proveedor. Reitera no encontrar riesgo en cuanto a malversación de fondos e integridad en otras cosas que podrían considerarse. En el tanto que la propuesta conlleve el compromiso implícito de la representación de la Institución eventualmente si habría algún problema, pero la propuesta no lo hace ver.

Seguidamente la Licda. Mireya Jiménez procede a dar lectura de la siguiente propuesta de acuerdo: Por Tanto, se acuerda: 1-) Aceptar la invitación realizada a esta Institución por parte de Nintendo Latinoamérica mediante el oficio del 20 de junio del 2008 recibido en las oficinas de la Tiendas Libres del IMAS vía fax, para poder asistir al seminario NEX 2008 del 13 al 15 de agosto en el Hotel Intercontinental Playa Bonita Ciudad Panamá. 2-) Autorizar a los señores licenciado Geovanny Flores Miranda, cédula No.6-231-310, Administrador General de las Empresas Comerciales y al licenciado José Antonio Li Piñar, Presidente Ejecutivo del IMAS para que represente al IMAS en dicho evento. En virtud del cargo del señor Flores Miranda su asistencia se realizará en su condición de Asesor en esta materia de Administración de Tiendas Libres.

Las señoras y señores Directores: Licda. Mireya Jiménez Guerra, Licda. María Isabel Castro Durán, Licda. Isabel Muñoz Mora y el Lic. Jorge Vargas Roldán, votan afirmativamente la propuesta de acuerdo.

Seguidamente la señora Vicepresidente somete a votación la anterior propuesta de acuerdo.

Por Tanto, se acuerda.

ACUERDO CD 225-08

CONSIDERANDO

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 30 DE
JUNIO DE 2008.
ACTA N° 049-08.**

1. Que Nintendo Latinoamérica, mediante oficio del 20 de junio de 2008 dirigido al señor Geovany Flores Miranda, vía fax, cursó formal invitación para asistir al Seminario NEX 2008 del 13 al 15 de agosto en el Hotel Intercontinental, Playa Bonita, para realizarse en la Ciudad de Panamá.
2. Que Nintendo Latinoamérica además de cursar invitación al señor Flores Miranda, extiende la oportunidad para que otra perrona asista el evento.
3. Que de conformidad con el interés institucional, resulta de especial importancia la representación del IMAS en el seminario descrito, en razón de que en éste se compartirá la experiencia en el desarrollo del mercado de los videojuegos y tendrán la oportunidad de intercambiar opiniones y explorar tendencias de esta industria. Los anteriores temas están relacionados con la explotación de las Tiendas Libres de Derechos, las cuales son una fuente de recursos importante para el financiamiento de programas institucionales.
4. Que Nintendo Latinoamérica cubre los gastos de transporte, hospedaje y alimentación durante el entrenamiento.
5. Que el Licenciado Geovany Flores Miranda en razón de sus funciones como Administrador General de las Empresas Comerciales, es el responsable de direccionar, asesorar, informar y responder en materia de Tiendas Libres ante la Gerencia General.
6. Que mediante oficio GG.1522-06-08 la Licda. Margarita Fernández Garita, Gerente General, manifiesta no tener objeción en otorgar permiso con goce de salario del 13 al 15 de agosto del presente año al Lic. Geovany Flores Miranda, para que asista al Seminario de Entrenamiento Nex 2008 a celebrarse en la ciudad de Panamá.

POR TANTO

Se acuerda:

- 1) Aceptar la invitación realizada a esta Institución por parte de Nintendo Latinoamérica, mediante oficio del 20 de junio de 2008 recibido en las oficinas de las Tiendas Libres del IMAS, vía fax, para poder asistir al Seminario NEX 2008 del 13 al 15 de agosto en el Hotel Intercontinental, Playa Bonita, Ciudad de Panamá.
- 2) Autorizar a los señores Licenciado Geovany Flores Miranda, cédula 6-231-310, Administrador General de las Empresas Comerciales y MBA. José Antonio Li Piñar, cédula 6-0186-0130 para que representen al IMAS en dicho evento. En virtud del cargo del señor Flores Miranda, su asistencia se realizará en su condición de asesor en esta materia de administración de tiendas libres.

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 30 DE
JUNIO DE 2008.
ACTA N° 049-08.**

La Licda. Castro Durán manifiesta que realmente preocupa los niveles de reacción que se dan cuando hace sus intervenciones, lo cual no le afecta ya que recibe las cosas de quien vengan con toda tranquilidad y ecuanimidad. Sin embargo, le duele que se haya mal interpretado su posición y llevado a términos de que cuestiona la ética del Presidente Ejecutivo y del encargado del Programa Empresas Comerciales, más bien lo que prevaleció fue su preocupación de que tanto ellos como la Institución, no se vean en problemas a futuro, porque el artículo 55 de la Ley 8422 es claro.

Pero si aquí ha sido suficientemente explicado por parte del Asesor Jurídico, de que no se visualiza ningún problema por la asistencia a ese seminario que está costado íntegramente por la empresa Nintendo y que no se visualiza en este momento la intención de que el IMAS se vea eventualmente comprometido a hacer compras a esta empresa, no tiene objeción. En todo momento ha prevalecido su posición favorable a que haya representación de la Institución en todo lo que se refiera a actividades de capacitación para conocer nuevas líneas de productos.

Sin más asuntos que tratar, finaliza la sesión al ser las 12:23 p.m.

**MBA. JOSÉ ANTONIO LI PIÑAR
PRESIDENTE**