

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



1

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 11 DE AGOSTO DE 2025
ACTA No. 39-08-2025**

Al ser las diecisésis horas con cincuenta y dos minutos del lunes once de agosto del dos mil veinticinco, inicia la sesión ordinaria del Consejo Directivo 39-08-2025, de manera virtual, con el siguiente quórum:

AUSENTES CON JUSTIFICACIÓN: Antes de empezar con el primer punto, que es la comprobación del quórum, hago la indicación que el día de hoy nuestra Presidenta la Sra. Yorleni León Marchena, estará ausente por asuntos laborales que debe atender, y nuestro director, Sr. Freddy Miranda Castro, no tiene conexión a internet, según nos ha informado vía correo electrónico, para que quede en actas.

Ilianna Espinoza Mora: Voy a empezar con el punto número uno del orden del día, que es la comprobación del quórum.

ARTÍCULO PRIMERO: COMPROBACIÓN DEL QUÓRUM.

CONSEJO DIRECTIVO: Sra. Ilianna Espinoza Mora, Vicepresidenta, Sra. Alexandra Umaña Espinoza, Directora, Sra. Floribel Méndez Fonseca, Directora, Sr. Jorge Loría Núñez, Director, y el Sr. Ólger Irola Calderón, Director.

Sr. Ólger Irola Calderón, desde mi casa de habitación en Guápiles Pococí.

Sra. Alexandra Umaña Espinoza, desde mi casa de habitación en San Antonio de Coronado.

Sra. Floribel Méndez Fonseca, desde La Unión, Tres Ríos, casa de habitación.

Sra. Ilianna Espinoza Mora, ubicada en Santo Domingo de Heredia en casa de habitación.

Sr. Jorge Loría Núñez, me encuentro en mi casa de habitación en la ciudad de Puntarenas.

INVITADOS E INVITADAS EN RAZON DE SU CARGO: Sra. Silvia Marlene Castro Quesada, Gerenta General, Sr. Luis Felipe Barrantes Arias, Director de Desarrollo Social, Sr. Jafeth Soto Sánchez, Director de Soporte Administrativo, Sra. Cinthya Carvajal Campos, Directora Gestión de Recursos, Sra. Marianela Navarro Romero, Auditora General, y el Sr. Berny Vargas Mejía, Asesor Jurídico General.

Sra. Silvia Castro Quesada, participo de esta sesión virtual desde Cartago.

Sra. Cinthya Carvajal Campos, desde mi casa de habitación en Concepción de Tres Ríos

Sr. Berny Vargas Mejía, tomo la sesión desde mi casa de habitación en el Guarco de Cartago.

Sr. Jafeth Soto Sánchez, desde Montes de Oca, San José.

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



2

Sra. Marianela Navarro Romero, tomo la sesión desde mi casa de habitación, San Rafael Arriba de Desamparados.

Sr. Luis Felipe Barrantes Arias, en mi casa de habitación en Curridabat.

ARTÍCULO SEGUNDO: LECTURA Y APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.

Ilianna Espinoza Mora: Bien, contando con la comprobación del quórum, voy a proceder a la lectura del orden del día.

1. COMPROBACIÓN DE QUÓRUM

2. LECTURA Y APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA

3. LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA No. 37-07-2025.

4. ASUNTOS PRESIDENCIA EJECUTIVA

4.1. Análisis y eventual aprobación en atención al acuerdo de Consejo Directivo N°04-01-2025, mediante el cual se autorizó a la Asesoría Jurídica conciliar en el proceso penal 15-000118-0597-PE, brindar informe del resultado, **según oficio IMAS-PE-AJ-0803-2025.**

5. ASUNTOS GERENCIA GENERAL

5.1. Análisis y eventual aprobación del Informe de justificación, para la creación de 10 plazas por Cargos Fijos, para el Instituto Mixto de Ayuda Social”, **según oficio IMAS-GG-1174-2025.**

6. ASUNTOS DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL

6.1. Análisis y eventual aprobación de Subsidio de Mejoramiento de Vivienda, según resoluciones: No. 0091-07-2025-11 y No. 0093-08-2025-10, **según oficio IMAS-DDS-1475-2025.**

6.2. Análisis y eventual aprobación de segregación y donación de lotes, según resoluciones: No. 0071-06-2025-05, No. 0073-06-2025-05, No. 0075-06-2025-05, No. 0076-06-2025-05, No. 0077-06-2025-05, No. 0078-06-2025-05, No. 0079-11-2024-05, **según oficio IMAS-DDS-1463-2025.**

7. ASUNTOS SEÑORAS DIRECTORAS Y SEÑORES DIRECTORES

Ilianna Espinoza: Si están de acuerdo con el orden del día, favor mencionarlo.

Las señoras directoras y señores directores: Sra. Ilianna Espinoza Mora, Vicepresidenta, Sra. Alexandra Umaña Espinoza, Directora, Sra. Floribel Méndez Fonseca, Directora, Sr. Jorge Loría Núñez, Director y el Sr. Ólger Irola Calderón, Director, de acuerdo con el orden del día.

ARTÍCULO TERCERO: LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA No. 37-07-2025

Ilianna Espinoza Mora: Vamos a pasar a la aprobación del acta No. 37-07-2025.

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



¿Consulto si tienen algún comentario o consulta de esta acta?, me indican en secretaría, que todos estuvimos presentes.

No.

Entonces, vamos a proceder con la votación del acta No. 37-07-2025.

ACUERDO No. 214-08-2025

POR TANTO, SE ACUERDA:

Aprobar el Acta de la Sesión Ordinaria No. 37-07-2025 del jueves 31 de julio del 2025.

Ilianna Espinoza Mora: Si están de acuerdo con la aprobación del acta por favor indicarlo.

La señora Vicepresidenta procede con la votación del anterior acuerdo: Sra. Ilianna Espinoza Mora, Vicepresidenta, Sra. Alexandra Umaña Espinoza, Directora, Sra. Floribel Méndez Fonseca, Directora, Sr. Jorge Loría Núñez, Director y el Sr. Ólger Irola Calderón, Director, votan afirmativamente el acta anterior.

ARTÍCULO CUARTO: ASUNTOS PRESIDENCIA EJECUTIVA

4.1 ANÁLISIS Y EVENTUAL APROBACIÓN EN ATENCIÓN AL ACUERDO DE CONSEJO DIRECTIVO N°04-01-2025, MEDIANTE EL CUAL SE AUTORIZÓ A LA ASESORÍA JURÍDICA CONCILIAR EN EL PROCESO PENAL 15-000118-0597-PE, BRINDAR INFORME DEL RESULTADO, SEGÚN OFICIO IMAS-PE-AJ-0803-2025.

Ilianna Espinoza: Acá le doy la palabra a don Berny, me imagino, adelante don Berny.

Berny Vargas: Muchas gracias, doña Iliana.

La propuesta de acuerdo que, ustedes tienen, para su conocimiento y eventual aprobación, hace una explicación en la parte de resultados, de una serie de Actividades Administrativas, que se llevaron a cabo del IMAS, para determinar la responsabilidad de una persona funcionaria.

Y, la Gerencia General, aperturó el Procedimiento Disciplinario TAD-05-2015, es un procedimiento ya bastante anterior, en ese procedimiento se determinaron responsabilidades, que además de la parte administrativa, que desembocó en un despido, sin responsabilidad patronal, se generó la necesidad de presentar una denuncia, porque las acciones de la persona investigada, constituyan los presupuestos de hecho y de derecho de conductas delictivas o tipos penales, entonces, al configurarse estas conductas a criterio del Órgano Director del Procedimiento de la Gerencia General y de la Asesoría Jurídica, la Asesoría Jurídica procedió a presentar una denuncia formal al Ministerio Público.

El ministerio Público, instrumentaliza el expediente N°15-000118-0597-PE, y le otorga la oportunidad a la institución de constituirse, en querellante.

El IMAS, por medio de la intervención de la Asesoría Jurídica el 04 de julio de 2023, presenta en la querella respectiva, esto por tres delitos de Enriquecimiento Ilícito en Concurso Material, Ilícitos Previstos en el Artículo 45 de la Ley Contra la Corrupción y de Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, y así, como una acción civil


Auditoría Interna
IMAS
Legalización de Libros

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

Actas de Consejo Directivo

4

resarcitoria, para el reconocimiento del daño a la imagen del IMAS y por parte de la exfuncionaria.

Tramitado el proceso, el juez de la etapa preparatoria, recibe una propuesta de conciliación o de reparación, que propone la parte imputada, reconociendo su responsabilidad, y esta responsabilidad, se aproxima bastante a lo que, en sede penal, podría generarse como una responsabilidad que tendría que afrontar.

Se le dio parte a la Procuraduría General de la República, que encabeza la Procuraduría de la Ética, se sumó como parte Representante del Estado, con una acción civil resarcitoria igualmente, y la función exfuncionaria, se compromete o propone al IMAS y a la Procuraduría, el resarcimiento de ₡1.500.000.00 (un millón quinientos mil colones exactos), que serían distribuidos en ₡750.000.00 (setecientos cincuenta mil colones exactos), depositados a nombre del Estado en la Caja Única, indicando la cuenta, que pueden ver ustedes en la propuesta de acuerdo, por concepto de daño moral y, en virtud de que la persona ha estado con dificultades económicas, como lo ha manifestado, el daño moral sería resarcido en treinta y cuatro tráctos mensuales, de los primeros treinta y tres de ₡22.000.00 (veintidós mil colones exactos), y el último trácto deberá ser de ₡24.000.00 (veinticuatro mil colones exactos). Los otros ₡750.000.00 (setecientos cincuenta mil colones exactos), deberían ser pagados al IMAS, en cualquier de las cuentas que ustedes pueden ver, que están indicados en la parte de los resultados y considerando de la propuesta de acuerdo, y los ₡140.000.00 (ciento cuarenta mil colones exactos), a favor de las víctimas directas, que no recibieron los beneficios institucionales, por la indebida actuación de la persona exfuncionaria.

Así mismo, se compromete a realizar 150 horas de Servicio de Utilidad Pública, en el plazo de dos meses, a razón de 12.5 horas por mes, y se compromete a no ejercer cargos públicos, durante el plazo de la medida alterna y presentarse a un Programa de atención en comunidad de la localidad, que habite en la institución encargada de vigilar e informar sobre el cumplimiento, de una vez verificado el cumplimiento y vencido el plazo, se decretará la extinción de la acción civil, eh, la acción penal, y el sobre seguimiento definitivo.

Entonces, esto es una propuesta, que hace la persona imputada, la Procuraduría y la Asesoría Jurídica, consideraron razonable, en virtud de que por el monto, por el tiempo que podría tomar el proceso, esto es considerando el principio de proporcionalidad y razonabilidad, así como el principio de economía procesal, se estimó como pertinente, en virtud de que podría ser una reparación que se asemejaría a la sentencia, en el caso de que se llegue a ella, en un periodo considerable de tiempo a futuro.

Por lo tanto, se recomendó por parte de la Asesoría Jurídica a este Consejo, una propuesta, para que se autorizara la conciliación en estos términos y el acuerdo N°04-01-2025, autorizó que pudiera procederse en esta etapa procesal, tal cual está establecido, la Procuraduría estuvo a favor de la propuesta y con la venia de este Consejo, yo procedí a manifestar la conformidad con la conciliación y el proceso queda supeditado al cumplimiento de todos estos términos, que, en su momento oportuno, le haré saber al Consejo, cuando termina, y ahí se extinguirá la acción penal, la persecución de la acción penal, en este momento la tramitación está cumpliéndose, por lo tanto, no hay motivos como, para indicarle al Ministerio Público o al Juzgado Penal, que debe de retomarse el proceso penal ordinario. En caso de que haya un incumplimiento de estos acuerdos, entonces el Tribunal se ve obligado a retomar el Proceso Judicial, hasta su debida sentencia.

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



5

En virtud, de que todo ha sido materializado, de conformidad con lo que este Consejo, ha autorizado a la Asesoría Jurídica y a mí, concretamente, les solicito y en atención al Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad, así como al principio de Economía Procesal y a lo indicado en el oficio IMAS-PE-AJ-803-2025 del 13 de junio de 2025, le solicito este Consejo, que apruebe la propuesta de acuerdo, dando por cumplido, el acuerdo N°04-01-2025.

Estoy dispuesto a responder cualquier consulta, que tengan a bien realizarme.

Ilianna Espinoza: Muchísimas gracias, don Berny.

Don Ólger.

Ólger Irola: Sí, gracias.

Una consulta, yo leyendo, hay una compensación, para el Estado, una compensación, para el IMAS y una compensación económica, para afectados, viendo los números, los afectados, que no sé, si son dos, tres o no sé, ¿qué tanta afectación tuvieron?, van a estar repartiéndose ₡4.200.00 (cuatro mil doscientos colones exactos), por mes durante 32 meses, que me parece que eso se diluye en nada, entonces, no sé, si yo, no entiendo lo que es la proporcionalidad, pero, me parece que sí hubo una afectación a particulares, y ellos se van a ver compensados con ₡4.000.00 (cuatro mil colones exactos), ¿no sé, si es así, o si funciona así y si así es proporcional y correcto?

Berny Vargas: Don Ólger, el asunto es el siguiente, ₡750.000.00 (setecientos cincuenta mil colones exactos), corresponden a la mitad de la Responsabilidad Civil, esto corresponde a un pago por daños y perjuicios, sufridos por el Estado, por la actuación de la persona exfuncionaria.

El IMAS, también recibe otros ₡750.000.00 (setecientos cincuenta mil colones exactos), como daños y perjuicios, el daño ocurrido materialmente, fue que habían, me parece dos personas que habían recibido beneficios socioeconómicos por parte del IMAS, que la sumatoria de ambos era ₡140.000.00 (ciento cuarenta mil colones exactos), entonces, dentro de la Oferta Programática, se giraron recursos de beneficios que ya están preestablecidos por el Reglamento y la persona funcionaria, no hizo llegar la totalidad de los recursos y de lo que ella se apoderó y legítimamente eran ₡140.000.00 (ciento cuarenta mil colones exactos), entonces, parcialmente recibieron los recursos del beneficio, pero ₡140.000.00 (ciento cuarenta mil colones exactos), no les llegaron, consecuentemente, aparte del ₡1.500.000.00 (un millón quinientos mil colones exactos), compuesto por ₡750.000.00 (setecientos cincuenta mil colones exactos), para la Procuraduría del Estado y ₡750.000.00 (setecientos cincuenta mil colones exactos), para el IMAS, el resarcimiento, para las dos personas, serían los ₡140.000.00 (ciento cuarenta mil colones), del resto de los dos beneficios que no recibieron.

Ilianna Espinoza: Don Ólger.

Ólger Irola: Sí, el tema es que, recibir ₡140.000.00 (ciento cuarenta mil colones exactos), en un solo rubro, es muy diferente a recibir ₡140.000.00 (ciento cuarenta mil colones exactos), en treinta y cuatro cuotas, ₡140.000.00 (ciento cuarenta mil colones exactos), yo creo que a una familia, le permite hacer una inversión de no sé, una cocinita sencilla, un mueble, reparar un par de, unas cinco láminas de zinc, pensando que son personas de escasos recursos, mientras que ₡4.000.00 (cuatro mil colones

Auditoría Interna
IMAS
Legalización de Libros

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

Actas de Consejo Directivo

6

exactos), se diluyen en el día a día, en un mes ¢4.000.00 (cuatro mil colones exactos), si una persona pobre, tiene, no sé ¢100.000.00 (cien mil colones exactos), en el mes y ¢104.000.00 (ciento cuatro mil colones exactos) en el mes, no hay cambios sustanciales, yo pienso que ¢700.000.00 (setecientos mil colones exactos), en la cuenta del IMAS, no se ven o en las cuentas del Estado, no se ven este, pero ¢140.000.00 (ciento cuarenta mil colones exactos), en las cuentas de las personas, con las que nosotros gestionamos aquí, probablemente son cambios significativos.

Si hay que aprobarlo, pues yo lo apruebo, pero sí siento que, se debió haber negociado, para esas personas afectadas, porque retribuirles en cuotas de ¢4.000.00 (cuatro mil colones exactos), ya los perjudicamos, ya hicimos trascender el perjuicio a treinta y cuatro meses, a aparte de lo que ya me imagino, habrán sufrido con esa situación.

Berny Vargas: Doña Iliana, si me permite una réplica.

Ilianna Espinoza: Adelante.

Berny Vargas: Sí, don Ólger, el razonamiento que usted hace es bastante loable, el punto es que, esos ¢140.000.00 (ciento cuarenta mil colones exactos), no se están esperando por parte del IMAS, para tratar de atender la necesidad de las personas, en su momento, cuando el proceso penal estaba iniciando, el IMAS estuvo valorando, desde la Unidad Local, el otorgamiento de lo que hacía falta, ese sería un aspecto a considerar, por parte de, en este caso, podría ser o don Felipe o la Jefatura de la Unidad Local, sin detrimento, de hacerle un traslado de una tarea innecesaria a don Felipe, pero, el IMAS no ocupaba los ¢140.000.00 (ciento cuarenta mil colones exactos), es que ella los pague y el IMAS, si determinaba la existencia o continuidad de la necesidad de las personas beneficiarias, le giraría los 140.000.00 (ciento cuarenta mil colones exactos), en los tráctos que ellos habían determinado inicialmente, ese dinero entraría al IMAS y, sinceramente, cuando hablo del Principio de Proporcionalidad y de Razonabilidad, es, porque, los montos son muy bajos.

La conducta, pudo haber sido la misma conducta, robarse ¢1.000.000.000.00 (mil millones de colones exactos) o sustraer ¢1.000.000.000.00 (mil millones de colones exactos), que sustraer ¢140.000.000.00 (ciento cuarenta mil millones de colones exactos), la conducta es igual, pero, la importancia, desde un punto de vista jurídico es diferente, entonces, yo encontré con beneplácito, esta propuesta, porque existía un alto riesgo de que el juez viera como si fuera un delito de bagatela, esto quiere decir que, es tan sencillo, tan bajo, que no vale la pena continuar con todo el aparato judicial, tratando de perseguir una responsabilidad tan pequeña con una persona joven, que está empezando su vida y que se equivocó y demás, y entonces también lo vimos proporcional, porque difícilmente, conversando con la Procuraduría, podríamos llegar a tener una sentencia, un monto superior.

El IMAS, estaba pidiendo, solo nosotros estamos pidiendo ¢2.000.000.00 (dos millones de colones exactos), de daño moral, daños y perjuicios, no obstante, ponderando la jurisprudencia, que supera el volumen de trabajo, que tienen los Juzgados Penales, esperar llegar a la sentencia, en cuestión de unos siete, ocho años, más adelante, tal vez era desproporcionado o era mejor tener, por lo menos esto, y que la muchacha hiciera una declaración de su responsabilidad, eso fue lo que se valoró.

Ilianna Espinoza: Gracias don Berny.

¿Alguna otra consulta don Ólger?

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



No.

¿Algún otro que tenga alguna consulta o comentario?

No.

Entonces vamos a conocer la propuesta de acuerdo, doña Alexandra.

Alexandra Umaña: Sí, señora.

Berny Vargas: Doña Alexandra, puede leer el por tanto directamente, es que es bastante amplio, lo hice un poco largo.

Alexandra Umaña: Sí, el, por tanto, es pequeño.

Hago lectura del acuerdo.

ACUERDO No. 215-08-2025

RESULTANDO

Primero: En fecha 03 de marzo de 2015, la Institución interpone denuncia penal ante la Fiscalía Adjunta de Bri bri, Talamanca, Limón, contra funcionaria, por violación al principio del deber de probidad, regulado en el artículo 3) de la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Política, en el ejercicio de sus funciones, según testimonios recabados durante el procedimiento administrativo TAD-05-2014, toda vez que la funcionaria (la cual fue despedida en dicho procedimiento), solicitaba el reintegro de dinero a las personas beneficiarias alegando circunstancias falsas y actuando a nombre del IMAS. Causa que es tramitada bajo el expediente penal N°15-000118-0597-PE.

Segundo: Mediante escrito de fecha 04 de julio de 2023, la Institución presenta querella, ante la Fiscalía Adjunta de Probidad, Transparencia y Anticorrupción (Sede Limón) por los delitos de concusión en concurso material, ilícitos previstos y sancionados en el numeral 355 del Código Penal y tres delitos de Enriquecimiento Ilícito en concurso material, ilícitos previstos en el artículo 45 de la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Política. Así como, acción civil resarcitoria para el reconocimiento del daño ocasionado a la imagen del IMAS por parte de la exfuncionaria.

Tercero: Mediante acuerdo de Consejo Directivo CD-04-01-2025, se autoriza conciliar dentro del proceso penal instrumentalizado en el expediente N°15-000118-0597-PE y se instruye al Asesor Jurídico General a informar a este Consejo Directivo, el resultado de la audiencia del proceso judicial de interés.

Cuarto: Mediante resolución de las diez horas dieciocho minutos del tres de junio del dos mil veinticinco emitida por el Juzgado Penal del II Circuito Judicial de San José, se homologa la suspensión del procedimiento a prueba de conformidad con la medida alterna acordada por las partes, la cual establece lo siguiente:

“(...) La imputada se compromete a cumplir el siguiente plan reparador:

1.- Cancelar la suma de ₡1.500.000.00 (un millón quinientos mil colones exactos) que serán distribuidos de la siguiente forma: ₡750.000.00 (setecientos cincuenta mil colones exactos) deberán ser depositados a la Caja

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



8

Única del Estado, cuenta IBAN CR 63015201001024247624, por concepto de daño moral en 34 tractos mensuales, siendo que los primeros 33 tractos se debe cancelar la suma de ₡22.000.00 (veintidós mil colones exactos) y el último trácto deberá ser ₡24.000.00 (veinticuatro mil colones exactos). Los otros ₡750.000.00 (setecientos cincuenta mil colones exactos) deberán ser cancelados a favor del IMAS, cuenta del Banco Nacional IBAN CR 7601 5100 0100 1034 6796 o del Banco de Costa Rica IBAN CR 9101 5201 0010 1893 8407, relacionados al daño social y los ₡140.000.00 (ciento cuarenta mil colones exactos), a favor de las víctimas directas, los cuales podrán ser depositados en 34 tractos mensuales. Los depósitos deberán iniciarse a más tardar el 30 de junio del 2025.

2.- Realizar 150 horas de servicio de utilidad pública dentro del plazo de 12 meses, a razón de 12.5 horas mensuales, en una institución pública, para lo anterior deberá aportarse la carta de aceptación en la que se indique quien supervisará la labor y una vez finalizada deberá aportarse el control respectivo en el plazo de 8 días hábiles. Para el cumplimiento del trabajo comunal, la imputada deberá suscribir una póliza básica nivelada de accidentes del Instituto Nacional de Seguros o de la aseguradora de su preferencia. El trabajo comunal deberá iniciarse a más tardar el 30 de junio de 2025.

3.- No ejercer cargos públicos durante el plazo de la medida alterna.

4.- Presentarse a la oficina de programa de atención en comunidad de la localidad en que habite, institución encargada de vigilar e informar sobre el cumplimiento de Una vez verificado el cumplimiento y vencido el plazo se decretará la extinción de la acción penal y el sobreseimiento definitivo y se anotará la presente suspensión en el Registro Judicial. Deberá la imputada aportar los comprobantes de depósito y el control del trabajo comunal ante la oficina de Adaptación Social indicada en el punto cuatro. En caso de incumplimiento injustificado del acuerdo, se revocará el mismo y se continuará con el procedimiento ordinario. Se suspende el plazo de la prescripción durante el plazo de la medida. (...)"

CONSIDERANDO

Único: Que este Consejo Directivo reconoce estar en conocimiento de las actuaciones de la Administración con relación a la presentación de la querella en el expediente penal N°15-000118-0597-PE, el cual derivó de la determinación de conductas delictivas señaladas en el procedimiento administrativo TAD-05-2014, esto por cuanto la Asesoría Jurídica en cumplimiento de sus funciones ha explicado dichas actuaciones.

Ante la posible conciliación que propuso la persona imputada, tanto la Procuraduría General de la República como este Consejo Directivo y la Asesoría Jurídica del IMAS hicieron consideraciones las cuales, a lo interno del IMAS derivaron en adopción del acuerdo de este órgano colegiado ACD-4-1-2015 y a consecuencia de ello se autorizó la conciliación en los términos que fueron detallados en ese acuerdo y en las explicaciones del Asesor Jurídico General.

Lo anterior en el entendido de que la persona imputada está reconociendo su responsabilidad y propone una reparación que, para todos los efectos es satisfactoria para el IMAS como para la PGR, con la autorización se acordó judicialmente que:

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



“(...) La imputada se compromete a cumplir el siguiente plan reparador:

1.- Cancelar la suma de ₡1.500.000 (un millón quinientos mil colones exactos) que serán distribuidos de la siguiente forma: ₡750.000.00 (setecientos cincuenta mil colones exactos) deberán ser depositados a la Caja Única del Estado, cuenta IBAN CR 63015201001024247624, por concepto de daño moral en 34 tractos mensuales, siendo que los primeros 33 tractos se debe cancelar la suma de ₡22.000.00 (veintidós mil colones exactos) y el último trácto deberá ser ₡24.000.00 (veinticuatro mil colones exactos). Los otros ₡750.000.00 (setecientos cincuenta mil colones exactos), deberán ser cancelados a favor del IMAS, cuenta del Banco Nacional IBAN CR 7601 5100 0100 1034 6796 o del Banco de Costa Rica IBAN CR 9101 5201 0010 1893 8407, relacionados al daño social y los ₡140.000.00 (ciento cuarenta mil colones exactos) a favor de las víctimas directas, los cuales podrán ser depositados en 34 tractos mensuales. Los depósitos deberán iniciarse a más tardar el 30 de junio del 2025.

2.- Realizar 150 horas de servicio de utilidad pública dentro del plazo de 12 meses, a razón de 12.5 horas mensuales, en una institución pública, para lo anterior deberá aportarse la carta de aceptación en la que se indique quien supervisará la labor y una vez finalizada deberá aportarse el control respectivo en el plazo de 8 días hábiles. Para el cumplimiento del trabajo comunal, la imputada deberá suscribir una póliza básica nivelada de accidentes del Instituto Nacional de Seguros o de la aseguradora de su preferencia. El trabajo comunal deberá iniciarse a más tardar el 30 de junio de 2025.

3.- No ejercer cargos públicos durante el plazo de la medida alterna.

4.- Presentarse a la oficina de programa de atención en comunidad de la localidad en que habite, institución encargada de vigilar e informar sobre el cumplimiento de Una vez verificado el cumplimiento y vencido el plazo se decretará la extinción de la acción penal y el sobreseimiento definitivo y se anotará la presente suspensión en el Registro Judicial. Deberá la imputada aportar los comprobantes de depósito y el control del trabajo comunal ante la oficina de Adaptación Social indicada en el punto cuatro. En caso de incumplimiento injustificado del acuerdo, se revocará el mismo y se continuará con el procedimiento ordinario. Se suspende el plazo de la prescripción durante el plazo de la medida. (...)"

Tomando en consideración que la conciliación se presenta en una etapa procesal que aun la admite y que hay una reparación, se procedió a valorar el principio de economía procesal, toda vez que la propuesta de sanción en este proceso podría ser similar en la sentencia, esto es, si así lo permite el desarrollo del proceso y siendo que la reparación podría empezar a generarse sin necesidad de esperar hasta la sentencia, este Consejo Directivo lo considerado razonable.

De la misma manera se considerado el principio de razonabilidad y proporcionalidad que son de plena aplicación en materia penal, principio por el cual se estima que la propuesta de reparación es loable, de recibo y ajustada a lo que el ordenamiento jurídico podría establecer.

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



10

Finalmente se ha tomado en consideración también lo indicado en el oficio IMAS-PE-AJ-803-2025 del 13 de junio del 2025 en el que la Asesoría Jurídica del IMAS está indicando que la etapa procesal de conciliación de cumplió en entero apego a lo acordado en el ACD-4-1-2025, motivo por el cual este Consejo Directivo se da por satisfecho.

POR TANTO, SE ACUERDA

Se da por cumplido el acuerdo N°04-01-2025, mediante el cual se autorizó a la Asesoría Jurídica a conciliar en el proceso penal 15-000118-0597-PE, así como, la rendición del informe correspondiente.

Ilianna Espinoza: Gracias doña Alexandra.

La señora Vicepresidenta procede con la votación del anterior acuerdo: Sra. Ilianna Espinoza Mora, Vicepresidenta, Sra. Alexandra Umaña Espinoza, Directora, Sra. Floribel Méndez Fonseca, Directora, Sr. Ólger Irola Calderón, Director y el Sr. Jorge Loría Núñez, Director, votan afirmativamente el acuerdo anterior y su firmeza.

ARTÍCULO QUINTO: ASUNTOS GERENCIA GENERAL

5.1 ANÁLISIS Y EVENTUAL APROBACIÓN DEL INFORME DE JUSTIFICACIÓN, PARA LA CREACIÓN DE 10 PLAZAS POR CARGOS FIJOS, PARA EL INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL”, SEGÚN OFICIO IMAS-GG-1174-2025.

Ilianna Espinoza: Acá les pido su autorización, para que ingresen de manera virtual las siguientes personas: el Sr. Ciro Barbosa Toribio, Jefe del Departamento de Desarrollo Humano y la Sra. Ilse Calderón Esquivel, Jefa del Departamento de Sistemas de Información Social)

Si están de acuerdo, por favor manifestarlo.

La señora Vicepresidenta procede con la votación del ingreso de las personas funcionarias: Sra. Ilianna Espinoza Mora, Vicepresidenta, Sra. Alexandra Umaña Espinoza, Directora, Sra. Floribel Méndez Fonseca, Directora, Sr. Jorge Loría Núñez, Director y el Sr. Ólger Irola Calderón, Director, están de acuerdo con el ingreso de las personas funcionarias antes mencionadas.

Ilianna Espinoza: Vamos a llamarla doña María.

¿No sé, si aquí alguno de los directores, perdón de los compañeros administrativos, quiere hacer uso de la palabra, para empezar?

Doña Silvia.

Ingresan a la sesión de manera virtual, el Sr. Ciro Barbosa Toribio y la Sra. Ilse Calderón Esquivel.

Silvia Castro: Gracias doña Ilianna.

Tal vez, para poner en contexto este tema, que traemos respetuosamente a consideración de ustedes, el día de hoy, tiene que ver con las diez plazas por Servicios Especiales, que había autorizado este Consejo Directivo, el año pasado, a partir de la decisión que se tuvo del contrato con la empresa PRIDES, que era la que daba el servicio de Call Center a la institución, y que en su momento, los resultados que se

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



11

tuvo con esta contratación y un poco midiendo realmente el servicio, que estaban recibiendo las personas o población objetivo del IMAS, se consideró necesario, ya rescindir ese contrato y entonces, ejecutar la propuesta de Mesa de Ayuda, que básicamente, está siendo atendida por estas diez personas, que la STAP, autorizó por Servicios Especiales.

Y, que tiene como principal objetivo, brindar a la población, una asistencia por la vía telefónica y de correo electrónico, para atender consultas, brindar información sobre los la oferta programática de la institución, cuando realizamos, por ejemplo, campañas en donde requerimos que las personas realicen algún tipo de gestión o se apersonen, para brindar alguna información, como tipos de cuentas, cosas de esta naturaleza y que se constituye además, como único punto de contacto entre la población y la institución.

Además, también tiene una función importantísima, que tiene que ver con el control de la asignación de citas, en lo que tiene que ver con el Sistema SACI, y lo que solicitamos, que le podamos solicitar al STAP, si ustedes lo tienen a bien, la permanencia de estas personas, de estas diez plazas, pero ahora sí, ya no por Servicios Especiales, sino por cargo fijo, entendiendo que además, estas plazas se financian con recursos propios y que el costo de la misma, representa un 0.26% del gasto total de la partida de remuneraciones, que es de dónde sale todo lo que tiene que ver con la administración del personal.

Lo dejo por ahí, doña Ilianna, para que más bien los compañeros, ya procedan de una manera más amplia, a precisar estos estos detalles. Muchas gracias.

Ilianna Espinoza: Muchas gracias doña Silvia.

Muy buenas tardes, don Ciro y doña Ilse, pueden proceder con la exposición. Nada más les pido indicar, desde donde toman la llamada y les doy la palabra y también hacer uso de la cámara, por favor.

Ciro Barbosa: Muchas gracias doña Ilianna.

Buenas tardes a todos y todas, me encuentro en la oficina de Desarrollo Humano, en oficinas centrales.

Ilse Calderón: Buenas tardes, en mi caso, yo me encuentro desde mi casa de habitación.

Alexandra Umaña: Doña Ilianna, perdón.

Ilianna Espinoza: Sí.

Alexandra Umaña: Y, el nombre completo de cada uno, para el acta.

Ciro Barbosa: Sí, es Ciro Barbosa Toribio.

Ilse Calderón: Ilse Calderón Esquivel.

Ilianna Espinoza: Muchas gracias.

Les doy el uso de la palabra.

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

Actas de Consejo Directivo

Auditoría Interna
Leyalización de Libros
IMAS

12

Ciro Barbosa: Muchas gracias, voy a proceder a compartir.

Por favor, me informan si están viendo la presentación.

Ilianna Espinoza: Ya se ve.

Ciro Barbosa: Ok.



Ciro Barbosa: Como bien lo dijo doña Silvia, esta presentación, se trata de la solicitud, sea de prórroga, de las plazas que se encuentran actualmente de Servicios Especiales, en el Departamento del Sistema de Información Social, en la parte de la Mesa de Ayuda o la solicitud de trasladar estas Plazas de Servicios Especiales a Plazas por Cargo Fijos.

La primera parte, estará compuesta de unos breves antecedentes, de cómo se inició la solicitud de estas 10 plazas, posteriormente, doña Ilse realizará una justificación de las acciones, que se han realizado con estas 10 plazas, así, como el ¿por qué se está solicitando a la Autoridad Presupuestaria, estas mismas 10 plazas? y unos breves detalles, de datos de estadística que se han generado, a partir de la atención de estas 10 personas, hacia la población de usuarios, que atiende nuestra institución.

Antecedentes

- El 15 de diciembre de 2023 finalizó la contratación del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI) con la empresa Grupo PRIDES S.A., de la cual se desprendían los procesos y flujos que se unificaban en la atención hacia la población usuaria.
- Con el fin de continuar con la prestación del servicio y que la población objetivo del IMAS no se viera afectada, surgió la necesidad de crear 10 plazas para la atención de una Mesa de Ayuda, para así orientar a la población usuaria sobre los distintos procesos, sistemas y consultas de la oferta programática de la institución.
- Estas 10 plazas fueron aprobadas bajo la modalidad de Servicios Especiales mediante Acuerdo del Consejo Directivo N°227-09-2023 de fecha 18/09/2023, y por la Autoridad Presupuestaria mediante oficio MH-STAP-ACDO-1449-2023 de fecha 30/10/2023, a partir del 19 de setiembre del 2023 y hasta el 31 de octubre del 2025.

Como, primer antecedente, tenemos que estas plazas a finales del 2023, finalizó la contratación del Sistema de Atención de Ciudadanías SACI, con la empresa del Grupo PRIDES S.A, a partir de ahí, la institución, con el fin de continuar con la prestación de servicios y que la población objetivo del IMAS, no se viera afectada, surgió la necesidad de crear 10 plazas, para la atención de la Mesa de Ayuda y esas mismas, bajo la figura de Servicios Especiales, es así que, mediante Acuerdo del Consejo directivo N°227-09-2023 del 18 de setiembre de 2023 y, por aparte de la Autoridad Presupuestaria, mediante oficio MH-STAP-ACDO-1449-2023 del 30 de octubre 2023, se aprueba la utilización de estas 10 plazas, bajo la figura de Servicios Especiales, a partir del 19 de setiembre de 2023 y hasta el 31 de octubre de 2025.

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

Actas de Consejo Directivo



13

Esta solicitud, se debe remitir a la Autoridad Presupuestaria, con una antelación razonable, ya que si la misma Autoridad Presupuestaria, lo solicita.

Doña Ilse, continuará con la presentación de la justificación de estas 10 plazas.

Ilse Calderón: Muchísimas gracias, Ciro.

Justificación

- Tal como se indica en la filmación anterior la utilización de dichas plazas vence el próximo 31 de octubre 2025, la institución valoró la necesidad de que estas personas funcionarias permanezcan de forma permanente, ya que la creación y mantenimiento de la Mesa de Ayuda busca brindar un servicio de calidad a la población de interés del modelo de intervención vigente.
- Además, crear una mesa de ayuda a nivel interno hizo que la inversión monetaria que se realizaba al tercerizar el servicio disminuyera significativamente, y esto ha permitido redireccionar recursos económicos en los programas de asistencia social.

Sí, tal cual lo indica Ciro y doña Silvia, que había mencionado en la introducción al tema, vemos que estas plazas, van a vencer en octubre de este año, que fue cuando iniciamos las solicitudes, en vista de la finalización del contrato con PRIDES., a grandes rasgos, la empresa PRIDES, lo que hacía es que tercerizábamos los servicios correspondientes, tanto de atención de llamadas, de las personas usuarias, para poder hacer la solicitud de citas, como, para la atención de consultas, que tenían las personas usuarias y demás, esto, se dio más o menos desde el año 2019, con esa tercerización de servicios, para que dimensionen ustedes un poco, la contratación de PRIDES, y nos costaba la institución cerca de ₡3.500.000.000.00 (tres mil quinientos millones de colones exactos), anualmente.

Y, con la implementación del Formulario de Solicitud de Atención, por ahí del año de febrero de 2023, en realidad, cambió mucho de la dinámica de como las personas usuarias debían solicitar una cita, por tanto, durante el año 2023, de hecho, sufrimos una reducción significativa, en cuanto a la cantidad de plata, que hacíamos inversión, en la tercerización de esos servicios y, a final de ese año, teníamos que resolver, porque ya no habían más prórrogas, para esa contratación, la solicitud de plazas, para poder dar continuidad al servicio y se creó, por tanto, esta Mesa de Ayuda y como bien dice don Ciro, se solicitaron, mediante Plazas de Servicios Especiales.

Justificación

- Algunas funciones que realizan las personas que laboran atendiendo la mesa de ayuda son:
 - ✓ Atención de las llamadas entrantes de las personas usuarias.
 - ✓ Realización de campañas con llamadas salientes.
 - ✓ Programación, control de creación de cupos y asignación de citas.
 - ✓ Brindar información de la oferta programática.
 - ✓ Brindar información de anuncios institucionales a la población de interés.
 - ✓ Campañas de entrega de comunicados (SMS) solicitados por las distintas Áreas Regionales de Desarrollo Social (ARDS), Unidades Locales de Desarrollo Social (ULDS), Departamentos técnicos, otros.
 - ✓ Información de Mi Expediente o llenado del Formulario de Solicitud de Atención por medio de correo electrónico.
 - ✓ Actualización de las FIS y las FISI u otros instrumentos de recopilación de datos socioeconómicos que establezca el IMAS.

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

Actas de Consejo Directivo



14

Las personas de la Mesa de Ayuda, tienen diversas funciones, algunas de los cuales estamos viendo por acá, son de las principales que hacen de manera diaria, estamos hablando de que, es la atención de las llamadas entrantes de personas usuarias, para poder guiarlas, orientarlas en sus consultas con respecto al llenado, el Formulario Solicitud de Atención, del Sistema mi Expediente, hacemos también realización de campañas salientes, cuando hay alguna solicitud, de hecho, la semana pasada, tuvimos algunas, un ejemplo es, una invitación que se realizó a la población usuaria, para la participación en la Feria de IMAS Impulsa, una invitación que, también se extendió a las personas de los Santos, por ejemplo, para que fueran a disfrutar de unos espectáculos, que se hace de manera conjunta con el Ministerio de Cultura, entonces hay campañas salientes, que se realizan dependiendo de la solicitud de diversos departamentos o diversas estancias.

También, tienen que ver todo lo que es el control de cupos y asignación de citas, participamos en este proceso, de hecho, al día de hoy, ya llevamos cerca de 291.000 citas, más, menos, pero andamos en esos promedios ya otorgados, brindamos información, sobre lo que es la Oferta Programática Institucional de forma general, las personas cuando llaman, fechas de depósitos, algunas informaciones, que necesitan sobre sus beneficios o subsidios, se brindan anuncios importantes, que son de interés de la población.

Así, como diversas campañas de comunicados, como lo son campañas específicas de citas, de participación en alguna feria en particular o alguna campaña de notificación, por ejemplo, cuando hay procesos de suspensión o incluso de aprobación, para los diversos hogares, que brindamos atención.

Justificación

Cantidad de casos creados en SACI de manera mensual en el año 2025

(Datos actualizados al 27 de junio de 2025)

Canal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Cantidad de Llamadas totales por mes	40.925	38.867	33.381	24.728	32.479	24.009
Cantidad de Llamadas diarias (20 días hábiles)	2.046	1.943	1.669	1.236	1.623	1.200
Llamadas por agente	204	194	166	123	162	120
Minutos requeridos para atención	143.238	135.035	116.834	86.548	113.667	84.032
Horas requeridas para atención	2.387	2.250	1.947	1.442	1.894	1.400
Capacidad Instalada por Día	6,41	6,41	6,41	6,41	6,41	6,41

Y, a partir de esto, como ustedes ven, estas funciones generales, estos son algunos datos que queríamos presentarles, para dimensionar un poco, la atención que realizamos, por mes se reciben cerca, va a depender de los picos que tengamos en el año, enero es un mes siempre bastante alto, inicio de año tiene esa particularidad en enero, normalmente atendemos o entran cerca de 40.000 llamadas, y a partir de ahí, va modificándose, según los diversos procesos y comunicados que hagamos.

La idea, es que, cada persona recepcionista, que es cada una de las que trabaja en la Plataforma de Servicios, atienda cerca de 1.000 llamadas diarias, perdón, 1.000 llamadas a la semana, son un promedio 100 llamadas diarias, dependiendo de la duración, porque hay llamadas un poco más largas que otras, pero, ahí ustedes ven en el tercer punto, en la tercera línea, las llamadas por agente, donde vamos brindando la atención a las personas y los minutos que invertimos en esa atención.

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



15
Trabajamos de lleno en brindar esta atención, en realidad es tiempo efectivo, los únicos tiempos, que no se contabilizan son los que por ley nosotros brindamos, los recesos, tanto en la mañana como en la tarde y los horarios de almuerzo, fuera de ahí, son las horas hábiles, que y de manera efectiva, tenemos, para esta población.

Ilianna Espinoza: Doña Ilse, perdón que la interrumpa.

Ilse Calderón: No se preocupe.

Ilianna Espinoza: Tengo la mano levantada de don Ólger, adelante don Ólger.

Ólger Irola: Gracias. Se devuelve a la imagen del cuadro anterior, por favor.

Sí, mi consulta es, la última línea, que dice capacidad instalada por día 641, ¿qué es eso?

Ilse Calderón: Es la cantidad de horas, casi efectivas que tenemos, en el día de quitar de las 8 horas diarias, los 15 minutos de la mañana, 15 minutos de la tarde y 45 minutos de almuerzo.

Ólger Irola: Yo sugeriría, como recomendación, que se pongan las unidades en el cuadro, esa y después dice, minutos requeridos, para atención 143.238, también tengo una duda, ¿de qué es eso?

Ilse Calderón: Son los minutos que, durante ese mes, se invirtieron en las llamadas, la cantidad de llamadas que recibimos, representaron 143.000 minutos de atención.

Ólger Irola: ¿Por mes es así?

Ilse Calderón: En ese mes, exactamente.

Ólger Irola: Ok y, en el cuadro, sí me hubiera gustado, que se pusieran las unidades, también en el documento que nos enviaron, hay otro cuadro que dice, donde habla, déjeme nada más, para ver, porque por aquí yo lo apunté, dice horas laborales 8, horas efectivas 6.25, ¿es así?, jornada laboral 8, tiempo de descanso. 1.25, jornada efectiva 6.41, y yo, a mi lógica me dice, que la jornada efectiva es 8- 1.25 sería, 6:45, porque hay ahí, 4 minutos, que me parece o no los ubico, pues.

Ilianna Espinoza: Doña Ilse.

Ilse Calderón: Sí podemos hacer el detalle, lo que pasa es que ahí, solo están contemplados esos 15 minutos, pero sabemos que además y tratan de ir, pero hay, también salidas o espacios que se toman, para, por ejemplo, ir al servicio sanitario, entonces, los que contabilizamos efectivos, son efectivamente los 45 minutos, 15 minutos y 15 minutos, pero hay todavía, unos minutos más, que contabilizamos como por ir al servicio sanitario, pero si no, lo podemos ajustar, para poner la cantidad de horas efectivas total.

Ólger Irola: Tal vez, no ajustar, pero que en la documentación se aclare eso, porque son sumas y restas, por lo menos, para mí, muy fáciles, pero no dan el resultado.

Ilse Calderón: Sí, señor, claro.

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



16

Ólger Irola: Que haya un renglón que diga, se ajustan 4 minutos, por día estimados por tema de ir al baño.

Ilse Calderón: Claro que sí.

Ólger Irola: Creo, que, en la documentación, debe sostenerse, que cuando relaciona todos los elementos, me dan el resultado, no me queden cosas en el aire, que están bien, ya, a mí me pasa, yo redacto un documento y como yo tengo claro lo que estoy diciendo, omito información, pero quienes la leemos, no tenemos esa percepción de lo que uno mismo está escribiendo.

Ilse Calderón: Sí, señor, claro que sí.

Ilianna Espinoza: Tenemos otras consultas, doña Alexandra, luego doña Floribel y luego interviene don Luis Felipe.

Alexandra Umaña: Para mí, es más bien como una molestia, esta último de la capacidad esperada por día, me parece que son 8 horas diarias contratadas, dentro de las 8 horas contratadas, están los minutos del almuerzo y la comida, incluso hasta la del baño, no podemos decirle a la gente, estaríamos contabilizando hasta las horas que van al baño, eso me parece a mí, que no debería de estar ahí, me parece, que es como muy no sé, anti trabajo, porque en realidad la instalada de un día, son 8 horas diarias, dentro de los cuales, las personas tienen derecho a ir al sanitario, tienen derecho de ir a tomarse un café en la mañana y tienen derecho de su almuerzo, la instalación, la capacidad de trabajo es de 8 horas, eso me parece a mí muy, perdóname la palabra, pero es muy arcaico, yo no le puedo decir a una persona, entonces, ¿en cuántos minutos, para orinar le estoy dando?, 4 minutos, esa instalación, capacidad instalada por día, no debería de estar ahí, a mí me parece, que eso no debería de aparecer en una cantidad de no sé, eso me parece a mí que, es hilar demasiado delgado, en una contratación de una persona.

Ilse Calderón: Ok, podemos hacer la corrección, lo que pasa es que, la intención de poner el dato, es, porque cuando calculamos, cuánto dura en promedio una llamada, la atención de una llamada, podría identificarse que, entonces la persona atiende 8 horas de manera efectiva de esas llamadas y podría implicar entonces, un aumento de la cantidad que deberían estar atendiendo, y con el respecto a las horas efectivas, se podría ver entonces una reducción, pero podemos hacer el ajuste correspondiente.

Alexandra Umaña: Si usted me dice a mí, que son 8 horas diarias, son 8 horas diarias, dentro de las 8 diarias, está todo lo que la persona tiene derecho, ahora, la cantidad de llamadas, yo no le puedo decir a usted, cuánto dura una llamada, porque cada persona es diferente y cada persona va a requerir un tiempo diferente de atención.

Ilse Calderón: Así es.

Alexandra Umaña: Entonces, yo no le puedo decir a la gente, mire usted solo tiene 5 minutos, para atender a una persona y a lo mejor la persona estaba 15 minutos o 20 minutos, las llamadas van a ser diferentes, porque todas van a tener una atención personalizada diferente, van a tener su tiempo, según su propia necesidad, entonces, si la persona atendió 20 llamadas, porque entre esas 20 llamadas dio una atención apropiada, para mí es válido eso, es la calidad, con la que yo estoy atendiendo a la población, entonces, yo no puedo decir, que solo atendió 20 llamadas, porque fue, eso me parece un poco difícil, esa capacidad instalada, por día, no debería de estar dentro

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



17

de este cuadro, porque nosotros no podemos monitorear a las personas, eso es hilar demasiado delgado.

Ilse Calderón: Claro, vamos a tomar nota de eso.

Lo que sí, hay que dimensionar, es que efectivamente, cuando hicimos la propuesta de la contratación de las plazas, porque estas plazas no existían, sino que lo que contratábamos era el servicio de PRIDES, había que dimensionar la cantidad, porque algo importante es que, con PRIDES, ellos como se pagaba por servicio, habían momentos donde tal vez tenían 100 personas agentes, entonces la cantidad de llamadas que nosotras podíamos facilitar podrían ser 300.385 llamadas, entonces al inicio, cuando tuvimos que hacer la propuesta de la solicitud de la Mesa de Ayuda, porque además, hubo mucha automatización de algunos otros servicios, la idea también era poder dimensionar cuánto podríamos llegar a atender, tal cual lo dice usted, hacemos un promedio de llamadas, para el tipo de llamadas que puedan haber, pero, efectivamente hay unas en las que invertimos más tiempo y hay otras muchísimo más ágiles, lo que pasa es que, si se habían establecido por métrica, para poder ver el funcionamiento, un estimado de cuántas llamadas íbamos a hacer por día y por tanto, por semana, para poder ver si vamos tratar de atender, algún porcentaje de las llamadas que se atendían con PRIDES, ese era el fin.

Pero, sí podemos hacer un ajuste en la presentación, para poder hacer la indicación, porque al final la cantidad de llamadas recibidas de manera efectiva, como usted puede decir, hoy todas las llamadas podrían ser de 1 minuto, entonces atendimos más, pero si eran casos muy complejos y todas fueron de 20 minutos, pues son menos, y eso es totalmente entendible y va a ser también a demanda de la población, pero podemos hacer el ajuste correspondiente en la presentación de la información.

Ilianna Espinoza: Muchas gracias doña Ilse, doña Floribel.

Floribel Méndez: Gracias.

Yo dos consultas, una es tal vez siendo en esta línea, de que se mencionaba de la capacidad instalada, tal vez, uno requiere ciertos indicadores de productividad, para poder justificar las plazas y la gente que se está solicitando, tal vez el nombre no es como tal vez el más adecuado y, tal vez, se tendría que poner algo sobre realmente como el tiempo efectivo, con el cual se dispone, para que las personas puedan atender las llamadas, entonces tal vez ahí como verlo, analizarlo y ver cuál es la forma correcta, tal vez de ponerlo.

Y, la otra, es que, de acuerdo a estos números y como usted bien lo mencionaba, en enero es un pico y luego va disminuyendo, no sé, cuál es el comportamiento o si ustedes tienen alguna idea del resto de los meses del año, pero, me queda la inquietud de ¿cómo se maneja eso, cuando tengo un mes que, tiene casi el doble del mes de mayo, junio?, ahí va, disminuyendo, no sé hasta dónde llega, pero esa diferencia tan grande, teniendo siempre las mismas personas, siempre voy a tener 10 personas, para atender esto y sí, me parece que es como mucho la diferencia de, no sé si es un 45% o algo así de disminución, entonces, ¿cómo piensan manejar esos picos y esas oscilaciones en la cantidad de llamadas?, en cuanto a la productividad de las personas, porque siempre va a tener esas 10 personas durante todo, pensé, ahora sí las voy a pedir por cargos fijos. Gracias.

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



18

Ilse Calderón: En realidad, sí, la cantidad de llamadas total, son las entrantes, eso no quiere decir que, podemos atender la totalidad, precisamente por la cantidad de gente con la que contamos, les mencionaba que en algún momento PRIDES tenía 100 agentes, en otros momentos tenía 35, ellos hacían las variaciones, nosotras de ahí las métricas que sacamos, para que cada persona atendiera al menos por día 100 llamadas, eso es como el promedio que nos hemos puesto, visualizando, pero si nos ingresaron 40.000 llamadas, si lo desagregamos en datos, porque si hablamos en un solo día, las 10 personas podrían atender unas 100 llamadas, unas 1.000 llamadas, pero si nos entraron 2.000 llamadas, esas la mayoría, no vamos a poder cumplir con esa tensión, porque nos supera la cantidad de personas con respecto a las personas que tenemos la demanda, eso es importante, porque es la cantidad y muchas veces la espera que tenemos, para poder hacer la atención de esas llamadas.

En un principio, en un escenario ideal, incluso, se hubieran solicitado unas 15, 20 plazas, para poder hacer la atención de una demanda que, si nos era oportuna, para las personas, pero con las 10 plazas, podemos atender una parte y seguimos en el proceso de automatización de otros servicios, para que, de manera autogestionada, las personas puedan hacer las consultas. Sin embargo, lo que sí tenemos por promedio, es la cantidad de llamadas por agente, que a veces no nos da la cantidad total de llamadas, que podamos tener en el centro de llamadas, porque tal vez no tenemos la capacidad instalada, para la atención total.

Ilianna Espinoza: Gracias doña Ilse, don Luis Felipe.

Luis Felipe Barrantes: Gracias doña Ilianna.

Doña Iliana, yo quería hacer varias apreciaciones, lo primero es que, creo que o no hemos llegado ahí, o tal vez doña Ilse no lo tiene consignado, que tal vez es doña Ilse, hacer la precisión de cuánto nos costaba nosotros esto, cumplir es y cuánto nos cuesta ahorita, el término de las plazas, un poco, porque tampoco quisiéramos dejar la impresión, de que es hacer crecer el aparato institucional, sin ninguna razón, sino justamente, cuánto significa esto en términos de ahorros institucionales, que yo creo que, ronda los ₡2.000.000.000.00 (dos mil millones de colones exactos), al año de la plata que nos ahorrados, para poder hacerlo, eso tal vez, para que doña Ilse nos lo precise.

Y, lo otro, tal vez ahí a don Ólger y a doña Floribel, vamos a ver, hemos hecho algunos esfuerzos en términos de la atención de las llamadas y aquí, yo también quiero hacer una precisión, nuestro Call center es una Mesa de Ayuda, lo que estamos tratando es un poco de cambiar el concepto que tiene el Call center tradicional, porque justamente el Call center, no nos solucionaba nuestras necesidades, el Call center, era quien asignaba las citas, pero además de eso, solamente hacía eso, hacía campañas salientes, nosotros le decíamos, esta es la tarea de ustedes, haga tales llamadas, para poder hacerlo.

Entonces, a mí me parece, tal vez doña Floribel y don Ólger, que esto tiene que ver un poco con la modernización que hemos tratado de venir haciendo, incluso aquí, que doña Ilse nos pueda precisar, pero muchas veces esta Mesa de Ayuda, también su rol es orientar a la gente a otro tipo de herramientas, ¿qué quiere decir?, señora, métase a Mi Expediente, aprenda a usar usted el Expediente Digital, como incluso vea, señora, esto aparece en tal parte, es justamente eso, perdón la redundancia, pero es una Mesa de Ayuda, tratamos de no solventarle la necesidad de la gente, sino forzarla a que vaya a Mi Expediente, a que haga la carga.

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



19

Entonces, justamente conforme vayamos evolucionando en otros en otros dispositivos, o herramientas tecnológicas y fortaleciendo el Expediente Digital de la persona, la función de la Mesa de Ayuda es orientada a ese tipo de cosas a las campañas salientes, a dar información correcta, que muchas veces es las campañas como más salientes, decir señora, usted tiene, una cita en tal parte, mucho de esta Mesa de Ayuda, también coordina, con doña Ilse, dice todo el tema de la asignación de las citas, coordina con las unidades locales las campañas salientes, entonces, que se yo, en Alto Telire, entonces ellos mandan mensajes de texto, coordinan con las asociaciones a organizarle algunos cupos.

Entonces, no es como un Call center que solamente atiende el teléfono, sino que, realmente funciona dentro de otro tipo de requerimientos u otro tipo de dispositivos institucionales, entonces que tampoco quede la sensación de que es solamente la llamada y aquí doña Floribel, con total transparencia, también hay que decirlo, a veces no damos abasto con la capacidad, porque estamos haciendo otras cosas, entonces se habilitan o se cierran algunas líneas o algunos canales de que es lo que uno llama, algunos canales, entonces que se yo, de diez recursos, disponemos cinco, para una campaña saliente, el tiempo de espera puede hacer que aumente un poquito, entonces, nunca vamos a coincidir con la demanda, porque en el IMAS no depositamos el 31 del mes, porque tal vez a las 12:00 del día a la 1:00 de la tarde, en esa hora colapsan las llamadas, para ver ¿cuándo vamos a depositar?, aunque también nos atrasamos una hora, entonces esos picos institucionales a la larga también siempre los vamos a tener, en enero lo que dice doña Ilse, es porque, históricamente, en enero la gente tenía que llamar como desesperada, para que le pudieran dar una cita, porque se nos acaban las citas en febrero, entonces había gente que llamaba y llamaba y hasta cobraban por hacer llamadas, hoy no funciona de esa de esa manera.

Entonces, tal vez hacer dos precisiones, como esto es una Mesa de Ayuda, una mesa dentro de Mi Expediente, modelo de autogestión, las plataformas institucionales y todos los desarrollos que tal vez, y ahí valdría, doña Silvia, la pena de que, Ilse pudiera hacer una exposición, porque probablemente los señoras y los señores del Consejo, no conocen hasta donde está hoy, el tema de Mi Expediente en el IMAS, hoy la gente se puede gestionar sus subsidios, sus citas, además de eso, puede hacer los cuestionarios, para los Emprendimientos Productivos, para las Capacitaciones Técnicas, es decir, cada vez nuestro módulo de Mi Expediente, se parece más realmente un Expediente Digital o a una plataforma de autogestión, valdría la pena que, doña Ilse en otro espacio, lo pueda hacer, pero hacer la precisión de que flujo, así de gigante, siempre vamos a tener, porque cualquier cosa detona 100.000 llamadas en esta institución, el atraso en la fecha de pago, la resoluciones, pero no es ese el espíritu de lo que hoy quisiéramos, es más como seguir fortaleciendo otras cosas, que incluso, ¿qué yo creo Ilse, dos o tres semanas? vamos a echar andar un módulo de seguimiento.

Ilse Calderón: Sí.

Luis Felipe Barrantes: Donde la gente, ya no va a tener que ir a la oficina a cargar sus constancias de estudios, lo va a poder hacer a través de la plataforma, entonces como el rol de la Mesa de Ayuda es: señora, no vaya la ULDS, cargue su documento en este módulo, entonces es como orientar y facilitarle a la gente, cada vez ir menos a la oficina, hacer algunos trámites.

Entonces, tal vez doña Ilse, hacer esas dos precisiones, ¿cuánto nos costaba? y que la Mesa de Apoyo no es un call center, es como algo más que eso.

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



20

Ilse Calderón: Sí, muchas gracias.

Sí, precisamente y, es que, como les mencionaba anteriormente, la contratación con PRIDES, nos costaba anualmente ₡3.500.000.000.00 (tres mil quinientos millones de colones exactos) al año, y durante el 2023, que surgió la automatización de algunos procesos, como el Formulario de Solicitud de Atención, porque antes las personas llamaban, para poder solicitar la cita, eso tenía un costo, porque a nosotros nos costaba creo que ₡161.00 (ciento sesenta y un colones exactos) el minuto de llamada, de cada una de las personas, entonces si duraban diez minutos, quince minutos, veinte minutos, media hora, eso era un costo que pagábamos, entonces las llamadas tenían esa particularidad.

Y, lo otro, es que, en ese año, también se echó a andar el Sistema de Autogestión, que ahora es denominado Mi Expediente, y precisamente, cuando vemos el tipo de consultas, que realizaban las personas, vemos que, con el sistema de Mi Expediente, muchas de ellas quedaban atendidas y de manera autogestionada, por las personas en ese sistema. La cuestión es que, como les decía, a nosotros nos cobraban por minuto, entonces ahí sí, no importaba, si la llamada dura una hora, hora y media, pues era lo que la empresa nos cobraba.

Ese año 2019, hasta el 2022, pagamos ₡3.500.000.000.00 (tres mil quinientos millones de colones exactos), en el 2023, que echamos a andar estos dos automatizaciones, tanto el del formulario como el del Sistema de Mi Expediente, ese año, no gastamos ni siquiera ₡1.000.000.000.00 (mil millones de colones exactos), nos ahorraramos ₡2.500.000.000.00 (dos mil quinientos millones de colones exactos), y los trasladamos, incluso eso fue, para Inversión Social, se trasladó, para la atención de más personas beneficiarias, durante ese año y solo se gastaron esos ₡1.000.000.000.00 (mil millones de colones exactos), la cuestión es que, pensando en que muchos de los procesos se iban a automatizar y mucho de estas consultas se iban a quedar, por ejemplo en el Sistema de Autogestión, pensamos en una Mesa de Ayuda, porque al llamarlo call center, podemos pensar que tenemos toda la capacidad, es un proceso grande y demás, y la idea es poder colaborar en la orientación de algunos servicios, en los cuales puedan acceder y la idea siempre es optar por la autogestión.

La Mesa de Ayuda, está muy dirigida, para aquellas personas que no tengan tal vez un uso de la tecnología tan amplio, entonces tengan que llamar, para hacer el proceso, porque también, tenemos que validar ciertas identidades, para poder brindar información, entonces, hay alguna que no brindamos, porque la gente quiere saber si ya le depositaron, hay una funcionalidad en el Sistema Mi Expediente, que le permite 24 horas, estar atenta en el momento, consultar y ver esa posibilidad, la gente quiere saber cuándo es su cita, ahí en Sistema Mi Expediente, está la información.

Entonces, la Mesa de Ayuda, precisamente es, para atención de consultas y, también la utilizamos, para hacer estas otras campañas, entrega de comunicados, gestión de los cupos y demás, porque precisamente, cuando estábamos con la empresa anterior, teníamos doce líneas de servicios, que iban desde atención de llamadas, consultas, correos, cada actividad tenía un costo diferente y ahora, todo eso, está concentrado en una misma Mesa de Ayuda, con un personal, que está capacitado y tiene protocolos de atención, para brindarle información respectiva.

Entonces, durante el año 2023, de hecho, no gastamos ni siquiera ₡1.000.000.000.00 (mil millones de colones exactos), nos ahorraramos ₡2.500.000.000.00 (dos mil quinientos millones de colones exactos), y ya, para el año 2024, y, para el presente en el que estamos, eso se redujo todavía muchísimo más, porque en promedio, con las

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



21

plazas de recepcionistas, que en este momento contamos con 10 y por ahí, tenemos el cuadro, incluso con cargas sociales y demás, se hace un gasto de cerca de ₡70.000.000.00 (setenta millones de colones exactos), el sistema de citas en la nube, que es autogestionado por nuestra institución, que también nos apropiamos de ese trabajo, nos cuesta ₡2.096.000.00 (dos millones noventa y seis mil colones exactos) al mes, eso quiere decir, que al año invertimos cerca de ₡25.000.000.00 (veinticinco millones de colones exactos), las llamadas son gratuitas, para nuestra población, entonces tenemos una inversión de cerca de ₡25.000.000.00 (veinticinco millones de colones exactos) al año, poco menos de eso.

Y, cada uno de los mensajes y campañas que hacemos, tienen un costo, pero son mucho más reducidos, porque entonces, a nosotras el mensaje nos cuesta entre ₡3.00 (tres colones) y ₡4.00 (cuatro colones) con la empresa antes nos costaban ₡10.00 (diez colones), entonces, también hay una reducción de eso, si sumamos los costos de las plazas, el sistema en la nube, la mensajería corporativa y el costo de las llamadas, eso nos suma menos de ₡125.000.000.00 (ciento veinticinco millones de colones) al año, en comparación con los ₡1.000.000.000.00 (mil millones de colones exactos), incluso, que utilizamos en el 2023, en la en la época de transición.

Y, algo que también ha sido oportuno con estas personas, además de la reducción presupuestaria, que es totalmente significativa, es también que se ha reducido la cantidad de personas en un 20%, 30% de la cantidad de personas que asisten a la Unidad Local, para hacer una consulta, porque en el Sistema de Autogestión, que ya tiene cerca de 345.000 usuarios creados, les permite poder en el momento que lo deseen, ingresar al sistema y ver cuáles beneficios tienen aprobados, cuando le depositaron, cuánto le depositaron, si está en un Registro Elegible, les permite descargar su constancia de clasificación económica, que es parte de las consultas, que llegaban las personas a hacer, entonces, además de la reducción de en costos, también hay una reducción en la cantidad de personas, que se van a la Unidad Local y, no sólo por la atención que se brinda en unidad, sino el costo, también que significaba, para esa persona, esa familia, desplazarse desde su vivienda, hasta la Unidad Local, para ver si ya le habían depositado.

Esta serie de servicios, son los que hemos asumido, en la Mesa de Ayuda, en un principio, creo que de manera mesurada se propusieron 10 personas, para poder continuar brindando el servicio que brindaba PRIDES, no en la dimensión que daba PRIDES, porque como les digo, si la demanda crecía, PRIDES contrataba 100 personas, 200 personas, en el último año, en la transición, básicamente tuvieron entre 30 personas, 35 personas, pero como las citas ya no se daban por orden de llegada, por orden de llamada, básicamente eran dudas las que se atendían y no había nada más de información, porque hay un tema de información sensible, que no se puede brindar por teléfono, entonces, pagábamos una cantidad significativa, pero las personas no recibían al final la información que requerían y las mandaban a la oficina local a hacer la consulta.

Fuimos como muy mesurados en esto, porque la idea es seguir promocionando los Sistemas de Autogestión, para que las personas puedan asumirlos, pero también no queríamos dejar desprovista a la población, de un punto de encuentro de información, con respecto a estos nuevos sistemas, entonces me parece que eso es importante y a nivel, obviamente de presupuesto, si ha habido una reducción significativa.

En cuanto a esta este servicio y la Mesa de Ayuda, se creó con esas 10 personas, para dar una continuidad, se crearon por Servicios Especiales, precisamente, para ver si la institución, continuaba requiriendo del servicio, no veo yo la posibilidad de omitirlas

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



22

de estas plazas, sino de que continúen, para por lo menos mantener el servicio, porque como bien lo hacía anotar doña Floribel, los picos de las llamadas van desde 40.000 llamadas, hasta 24.000 llamadas, pero nuestro promedio de atención, puedan ser que sean 10.000 llamadas, más menos dependiendo la duración que podamos tener.

Ilianna Espinoza: Doña Ilse, muchísimas gracias por la explicación.

Le voy a dar la palabra a los directores y a doña Silvia, don Ólger, luego doña Floribel, y luego doña Silvia.

Ólger Irola: Sí, gracias, muy claro.

Yo, nada más quiero quedar en claro que, mi intervención tenía que ver con la consistencia de la información de los cuadros, en el sentido de que, sí es bueno, para nosotros, que nos estamos conociendo, que se diga minutos por día, minutos por persona, minutos por mes.

Ilse Calderón: Claro.

Ólger Irola: Lo que corresponda y que las sumas y restas, básicamente, como le digo, es una cuestión meramente matemática de la información, me parece excelente pensar que, se va a pasar de que vamos a pagar un 10% o por ahí, de lo que se está pagando en este momento.

Sí, yo como que lamentablemente, le cargo al IMAS experiencias de otras entidades públicas y sí lo quiero dejar en claro, sí es importante que, esas personas que se contraten, uno, tengan esa capacidad, para dar el servicio y, lamentablemente, lo voy a decir claramente, ahora tengo la percepción yo, de que a veces los funcionarios públicos, como que se relajan en el puesto, yo no sé, creo, cuando uno visualiza la empresa privada es atiendo, porque me pagan por llamada, el funcionario público es, cumple horario y pagan, independientemente de que, y les pongo un ejemplo y voy a decir, tenía un o tengo un examen médico en la caja, yo sé que a lo mejor es de la caja, se daña la máquina, entonces me dicen llame a este número, llamo 1.000 veces, nunca de esas, nunca fui atendido, voy al centro a consultar personalmente, entonces llamo de mi celular, bien suena seis veces mi celular, toco la puerta, que hay dos personas adentro, ninguna está atendiendo a nadie, me atienden y el teléfono está sonando, entonces, mi percepción es que los funcionarios públicos, no atienden el teléfono, de hecho hoy llamé 1.000 veces a todas las instrucciones de la Municipalidad de Ciclismo, para otro trámite, de una grabadora, no paso.

Entonces sí, yo Ólger Irola, tengo una percepción, de los usos que yo he tenido de las instituciones públicas, como de que no son proactivos a contestar el teléfono a dar esos servicios, me da mucha pena pensar que estoy, como cuando voy a misa, que me regañen a mí por la gente que toma, yo no tomo, entonces lo dejo en la mesa, para que quede claro que tengo esa percepción, no del IMAS, sino de la función pública.

Ilianna Espinoza: Gracias don Ólger, doña Floribel.

Floribel Méndez: Gracias Ilianna.

Yo quiero aclarar también, mi intervención, y creo que ¿no sé si Luis Felipe la comprendió equivocadamente?, pero, yo lo que decía con esto de e la cantidad y el tema de productividad e indicadores que nos ayuden a dar seguimiento, también es,

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



23

no solamente seguimiento, sino determinar claramente el requerimiento, la necesidad, cuánto cupo en cuanto a cantidad de personas, aquí yo no estoy objetando de que se requieran y como doña Ilse lo decía, di, se ocupan, para dar un servicio y eso fue aprobado el año pasado y estuvimos de acuerdo, en que siguiéramos esta línea de atención y la automatización de un sistema y que, nos permita tener una adecuada mesa de servicio, para atender todas las inquietudes que bien Luis Felipe señalaba, pero sí, yo tal vez, más bien, es como una preocupación, de que solicitemos 10 plazas y después, veamos que no es posible atender y dar un buen servicio con 10 plazas.

Esa era más bien mi preocupación, no estaba diciendo que estuvieran sobrando, ¿por qué lo digo?, porque ya tenemos estos meses, sabemos un poco cómo está la carga, cómo está la atención, usted dice, sí, pero no o doña Ilse dice, sí, pero no es que vamos a poder atender todas las llamadas, entonces esa parte, es importante también, que se diga y se explique, porque es un servicio que es la cara de la institución, y, creo que hace unos meses no sé, hubieron algunos rollos con eso, con llamadas que no se atendía o que o que era el sistema o era alguna situación ahí especial, entonces, más bien, mi idea es, que estemos claros que el recurso humano, que ocupamos, para atender y dar un correcto servicio a nuestra Población Objetivo es esta cantidad, cuando hay picos, o hay otro manejos, ustedes ya tienen un plan B, de cómo se atiende, cómo se va a abordar esas situaciones, para mantener siempre la calidad de la atención.

Y, también entiendo lo que dicen, que se están automatizado otros procesos, otras servicios, para que, esta gente podamos atender lo que corresponde, entonces yo en esa línea, yo total apoyo a lo que se está planteando o lo que se viene trabajando ya desde el año pasado, pero sí como eso, como tal vez estar claros, como en los números que ponemos, a la hora de que justificamos estas 10 plazas y más a la Autoridad Presupuestaria, ya son plazas en cargos fijos, entonces, tiene que estar claro ese indicador de productividad, de cuántas llamadas estarían atendiendo y, que esa es la cantidad que necesitamos atender o si es superior a eso, cómo se va a manejar ese margen.

Yo, veo aquí los números, yo trato de sacar y me cuesta llegar a esos indicadores, insisto, no, porque lo esté cuestionando, sino, para que, la justificación que se manda a la Autoridad Presupuestaria tenga todavía mayor solidez y no haya duda de que ocupamos estas personas, ya, para una función permanente. Eso es gracias.

Ilianna Espinoza: Gracias doña Floribel.

Ilse Calderón: Gracias.

Luis Felipe Barrantes: Doña Ilianna, ¿me permitiría hacer una precisión de eso que dice doña Floribel?

Ilianna Espinoza: Nada más, si quiere le damos la palabra a don Jorge, si me lo permite doña Silvia y don Felipe, para que podamos unir todas las consultas y comentarios de los directores y ya ustedes proceden con la intervención, ¿si les parece?

Don Jorge, adelante.


Auditoría Interna
Legalización de Libros

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

Actas de Consejo Directivo

24

Jorge Loría: No, lo mío era sobre lo que dijo don Ólger, no todos los empleados públicos, no me meta en el cajón, hay también buenos empleados públicos también, a veces nosotros olvidamos cuando nos da un buen servicio en cualquier institución del estado, solo recordamos cuando nos dan mal servicio, yo pienso que no, yo he trabajado en un hospital y en una emergencia, nunca preguntábamos si damos un servicio o no, se atendía y punto, entonces, yo trabajé en empleo público y aquí el IMAS también hay empleado público, entonces yo defiendo, puede haber mayoría, pero sí también en buenos empleos públicos y yo traje 44 años y primero fui por vocación, mis servicios, así que yo, por eso defiendo la parte mía. Eso era todo.

Ilianna Espinoza: Gracias, don Jorge. Ahora sí, doña Silvia y don Luis Felipe.

Silvia Castro: Gracias, doña Ilianna.

Nada más, precisar que, yo coincido particularmente con lo que planteaba doña Floribel, de la importancia, para efecto de la STAP, de justificar adecuadamente la pertinencia de las plazas, y por supuesto, también, coincido con don Ólger, en que cuando utilizamos datos numéricos, cuantitativos, sí tenemos que tener esos cuidados, porque a la hora de sumar y restar, efectivamente las sumas, no cierren, porque si no, efectivamente eso genera dudas y si no se acompaña de una narrativa, que permita interpretar adecuadamente los datos cuantitativos, entonces, eso genera, también valga la redundancia, dudas, sobre realmente si lo que se está presentando, es correcto o no.

Y, nada más como un antecedente, cuando la institución decide tercerizar estos servicios, concretamente con esta empresa, para efectos de atender a la población y asignar las citas, realmente lo que hizo en su momento el IMAS, fue un poco trasladar las filas que se hacían y frente a las instituciones, frente a las sedes locales, a un sistema que, al final generó una gran insatisfacción en la población, había una cantidad enorme de quejas, de denuncias ante la Defensoría de los habitantes, de Amparos ante la sala constitucional, porque efectivamente, esta empresa dejó de atender una necesidad de atención en los términos, de que debe de darse un servicio público, que al fin al cabo, aunque está tercerizado, sigue siendo un servicio público, y, a una población, que también es particularmente sensible, entonces nosotros, obviamente no teníamos control sobre las empresas que, perdón, sobre las personas que la empresa contrataba.

Y, cuando nosotros decidimos, a partir de todas estas valoraciones, incluido por supuesto el tema, de la carga económica importante, que ya los compañeros han mencionado, coincidimos en que, si era necesario mantener un servicio, en este caso, como bien lo explicó Felipe, que se constituye, no en un Call center, sino en una Mesa de Ayuda, que viene a complementar, todos los esfuerzos en desarrollos tecnológicos que hicimos, recordarán ustedes que hace aproximadamente no sé, unos cuatro meses, habíamos traído a este Consejo, la solicitud de autorización para requerir 2 plazas de Ingenieros Informáticos, que, con una expertise en desarrollos, que les comenté además, que ya fueron aprobados hace aproximadamente un par de semanas, por parte de la Secretaría de la Autoridad Presupuestaria y que, efectivamente lo que vienen es a apoyar y a lograr que nosotros seamos mucho más eficientes, en términos de todos los desarrollos tecnológicos que se requieren, que van dirigidos a cada vez automatizar más los sistemas, que tienen que ver con la atención de la población, en atención a la asignación de los de la oferta programática.

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



25

Y, que, entonces esta Mesa de Ayuda, efectivamente sea esa ayuda, ese espacio, en donde una persona que tal vez no tiene esas facilidades tecnológicas pueda llamar, puede hablar con una persona de carne y hueso, que le oriente, sobre determinado sistema.

Sí quería, como precisar eso, obviamente al STAP, nosotros en el informe que se le remite, vamos a tener que justificar efectivamente, que eso es lo que va a verificar el STAP, si las plazas se justifican o no, creo que Ilse, particularmente como jefa de Sistema de Información Social, ha hecho un trabajo extraordinario, con este equipo de trabajo, yo creo que es, de la información que tengo y salvo que Ilse me indique lo contrario, son personas que están muy identificadas con la institución, que yo creo que también, eso es importante, que entiendan la importancia de la función que realizan y que de pronto, cuando tenemos una empresa que contrata personas que nosotros, que tal vez no tienen esa identificación con la institución, se pierde el fin social, que busca la institución.

Nada más quería, como hacer ese aporte y por supuesto que siempre agradecer mucho las observaciones del Consejo, que, por supuesto nos ayudan a que lo que se lleve a la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria, sea lo suficientemente sólido, como, para no tener ningún inconveniente y que estas plazas puedan efectivamente, aprobarse por cargos fijos, entendiendo tal vez haciendo la precisión de que no es que estas personas las vamos a nombrar en propiedad, evidentemente son personas que también tienen que estar muy sujetas, como todo funcionario público, el cumplimiento de metas y en eso yo creo que Ilse, más allá de que, evidentemente, respetamos a las personas en su derecho laborales, pero sí tenemos que estar muy pendientes de cómo también lo ha planteado don Ólger, de que siendo funcionarios públicos, efectivamente, como hay muchísimos buenos funcionarios públicos, también hay algunos que se salen del canasto, pero entonces estar muy pendientes de ese seguimiento de las personas y la labor que realizan.

Entonces, en este caso, sí, yo particularmente, quiero reconocerle a Ilse, ese esfuerzo que ha hecho.

Ilse Calderón: Gracias.

Silvia Castro: Hoy, tenemos además un sistema, en donde esta Mesa de Ayuda le da seguimiento, que nos ha permitido entonces, centralizar la asignación de las citas, y, entonces eso va alineado también a los criterios de priorización, que estableció la institución, entendiendo que, priorizamos en personas en pobreza y pobreza extrema, entonces todos los sistemas, los desarrollos que se han hecho y el apoyo de la Mesa de Ayuda, van alineados, efectivamente con esos lineamientos y esos modelos de intervención, que se han implementado en la institución, ese era el aporte que quería hacer doña Ilianna. Muchas gracias por el espacio.

Iliana Espinoza: Gracias doña Silvia, don Luis Felipe.

Luis Felipe Barrantes: Doña Ilianna, doña Floribel, no precisé mal, como su observación, pero incluso, lo que quería decirle es, si usted me pregunta 10 plazas no son suficientes, pero 20 tampoco lo serían y 30 tampoco lo serían, yo creo que, es como, porque en términos de ampliar los canales de atención, ¿qué es así como se llama, verdad Ilse?

Ilse Calderón: Sí.

Auditoría Interna
Leyalización de Libros
IIASS

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

Actas de Consejo Directivo

26

Luis Felipe Barrantes: Ese es el térmico técnico, los canales de atención son la capacidad de nuestras líneas, realmente entre más llamadas hiciéramos o entre más personas tuviéramos, más llamadas podríamos recibir, hemos encontrado que 10, son funcionales, para la demanda que tiene la institución, porque lo que no queremos hacer doña Floribel, es migrar otra vez al modelo de call center, sino que quien llame, por eso yo decía, esto va como en complemento del manejo de las redes sociales, de la Mesa de Apoyo, de todo el conjunto de otras cosas, para que si no me atienden, también estoy en la obligación de meterme a Mi Expediente a autogestionarme.

Un poco, lo que yo hablo con Ilse, es que la necesidad es la madre de la innovación, entonces, conforme yo tengo la necesidad de resolverme mis cosas, busco en redes sociales, busco en Instagram, entonces, también, como precisaba a Ilse, de repente la Mesa de Ayuda, no le soluciona el problema específicamente, orienta, ¿cómo poder hacerlo?, entonces, tampoco doña Floribel, quisiera dejarle la sensación de que 10, es el número mágico, no lo es, hemos encontrado que 10, nos resuelve más, probablemente nos siga resolviendo o menos nos siga resolviendo, entonces yo creo que con 10, hemos salido bastante bien, los números no hablan mal, atender 32.000 llamadas, es humanamente posible con lo que hoy tenemos, y, en realidad nos baja la presión de las llamadas y, yo creo que nos vienen respondiendo bien a los a los fines.

Entonces, creo que no hemos hecho el cálculo de cómo funcionaría con más, tampoco quiero dejar la sensación en este Consejo de que hemos hecho el cálculo de 20 personas, 30 personas o 40 personas, sino como, empezamos con 10 personas, 10 personas nos solucionan, entonces también precisarlo de esa manera.

Ilianna Espinoza: Gracias don Luis Felipe, doña Floribel.

Floribel Méndez: Perdón, ya, para cerrar. Vamos a ver, yo tampoco es que diga que, entonces se ocupan 50 personas, si no, yo pienso que, entonces se tiene que plantear en forma integral, como lo estás diciendo, tengo el Call center, pero también se están haciendo acciones en este y en esta dirección, también, para orientar, educar a la población, las alternativas que tienen, para poder acceder a la información que requieren, son alternativas integrales, una visión integral que se tiene en la institución.

Y, yo, tal vez sea por lo que insisto, más que todo es, en cuanto a la justificación a la STAP, en cuanto al número de plazas, vos puedes decir, sí, está bien, 10 plazas de ahí salimos, ocuparíamos tal vez más o no sabemos cuántas, porque siempre hay una demanda importante de ese servicio, pero sí, ante la STAP, sí tiene que haber Indicadores de Productividad, de modo que con esas 10 personas yo atiendo X cantidad, lo demás, lo voy solventando con otras alternativas, porque si llega y se diera una situación donde no sé, no estamos atendiendo el número adecuado o no sé, óptimo, y empezamos a tener problemas ¿qué hacemos?, ¿me entiendes?, yo sé que el 100% de las llamadas, no las podemos atender, pero ¿qué hacemos con esas que no atendemos y que atendemos mañana o pasado mañana? o ¿cómo las distribuimos?, tal vez no es, para ahora, pero, podría ser un tema de conversarlo más ampliamente, ese servicio como decías, tanto el Mi Expediente Digital, como el tema del, perdón, de la Mesa de Ayuda y eso, y como integralmente, atendemos por diferentes canales a la población.

Pero igual, te digo, más que todo, es un tema de, no sé si es este es el caso, pero la STAP, siempre requiere como que, una regla, y, ocupo tanta gente, para atender tanta cosa, tanta en este caso, llamadas o proyectos o expedientes, el tema de productividad, para justificar el número de plazas, pues es importante, más en esa línea, lo otro entendería, que se ve de forma integral y hay diferentes, e iremos

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

Actas de Consejo Directivo



27
avanzando, automatizado cosas y educando a la gente, orientando la gente con diversos medios, para atender, pero por ahí va. Gracias.

Ilianna Espinoza: Gracias doña Floribel.

Ilse Calderón: Muchas gracias.

Sí, y, para continuar la presentación.

Ilianna Espinoza: Por favor.

Cantidad de casos creados en SACI de manera mensual en el año 2025						
Canal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Cantidad de Llamadas totales por mes	40.925	38.867	33.381	24.728	32.479	24.009
Cantidad de Llamadas diarias (20 días hábiles)	2.046	1.943	1.669	1.236	1.623	1.200
Llamadas por agente	204	194	166	123	162	120
Minutos requeridos para atención	143.238	135.035	116.834	86.548	113.667	84.032
Horas requeridas para atención	2.387	2.250	1.947	1.442	1.894	1.400
Capacidad Instalada por Día	6,41	6,41	6,41	6,41	6,41	6,41

Ilse Calderón: De hecho, algo importante, es que nosotros la intención inicial, es hacer la solicitud, para la continuidad de las plazas, como estas se crearon por Servicios Especiales, porque la STAP, lo que quería era ver cómo decirle, al rato y no las van a necesitar de aquí a 2 años, que era como la intencionalidad, pero más bien es poder hacer la solicitud de, al menos, mantenernos como estamos, no tanto, no más el crecimiento, porque seguimos optando por otras alternativas, como bien lo he mencionado doña Floribel y, tal vez ahí le pido a Ciro, si podemos pasar la diapositiva.

Algunos beneficios que se obtendrán:

- Mejora sustancial en la calidad de la atención ciudadana, pues, se asegura una atención directa y oportuna a la población en situación de pobreza o vulnerabilidad.
- Eficiencia operativa y administrativa al optimizar los recursos institucionales mediante personal fijo, con mayor control y trazabilidad que el modelo tercierizado anterior.
- Ahorro económico institucional, ya que se reducen los costos asociados a contrataciones externas, permitiendo redireccionar recursos a programas sociales.
- Accesibilidad universal al servicio del IMAS, las personas de todo el país podrán acceder a orientación e información sin necesidad de trasladarse.
- Fortalecimiento de la transparencia y trazabilidad mediante la Mesa de Ayuda, la cual permite documentar cada gestión, mejorar el control interno y facilitar auditorías sobre la atención brindada.
- Descongestión de los equipos técnicos locales, para enfocarse en las funciones sustantivas de atención social directa, como visitas, valoraciones y seguimiento de casos.

Para, poder dimensionar, porque la solicitud de ahora, es mantener las plazas que tenemos, y ojalá poder pasarlas a cargos fijos, en el sentido de que ya no haya una incertidumbre, con respecto a si estas plazas podríamos tenerlas o no, ya que se ha visto que, con esta cantidad, podemos brindar una atención adecuada a las personas usuarias, de calidad porque si procuramos, tenemos una persona enlace, en planta, en dónde están las personas, para poder tener a mano las dudas, ver el tipo de información, como las llamadas quedan grabadas, entonces también dar un seguimiento, en cuanto a cómo estamos brindando esa atención, igual los Indicadores


INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo

28

de Evaluación de Desempeño que tenemos, que están orientados a estas métricas y a cumplir los protocolos, también es otra parte, porque si, para nosotros lo principal, y creo que, en este caso, el equipo tiene muy claro la población con la que trabajamos y los requerimientos y las necesidades de ellas, para hacer las diferentes solicitudes y de hecho, trabajamos mucho en capacitaciones, para seguir mejorando la atención que se brinda.

La idea, es poder tener una eficiencia administrativa, de administrar los recursos, control y trazabilidad del modelo que teníamos anteriormente, nosotros nos hemos apropiado como institución, de los procesos que realizamos, aparte del ahorro económico, que ya hemos mencionado, que hay costos asociados, hay un acceso universal al servicio del IMAS, de todas las partes del país, n-os pueden llamar, brindamos la información sin necesidad de trasladarse, que también esto lo promovemos mediante otros sistemas y otras funcionalidades y, la trazabilidad que damos, mediante la Mesa de Ayuda, para poder documentar cada gestión, mejorar el control interno, facilitar diferentes procesos de la atención, también los tenemos por ahí resguardados.

Y, otro de los beneficios con estas platas, es que se han descongestionado entonces a los equipos en las unidades locales, para poder continuar en funciones sustantivas de las acciones que realizan, ha habido una reducción significativa de la cantidad de gente y las diferentes campañas a las cuales tenemos acceso, también hace que la gente, no se tenga que desplazar, para hacer esas consultas, igual es un ahorro significativo, para ellas.

Plazas solicitadas				
Cargo	Clase Institucional	Clase Homologada	Salario Global	Cantidad
Recepcionista de Plataforma de Servicios	Apoyo administrativo 1	Oficinista de Servicio Civil 1	₡401,896.00	10
TOTAL				10

Les decía que, la solicitud que estamos planteando ahorita, es por lo menos mantener el servicio que hemos estado brindando, no estábamos haciendo una solicitud de crecimiento, podríamos hacerlo, estimarlo, pero como decía don Luis Felipe, en el momento que igual crezcamos con cantidad, van a crecer la cantidad de canales y por ende la cantidad de llamadas también, pero la idea siempre es, que las llamadas tengan un fin específico, para colaborar y que la gente pueda seguir en este proceso, como son llamadas, relativamente rápidas, es un promedio de 3 minutos, eso no quiere decir que, a los 3 minutos se les cuelga, jamás, sino que, es un promedio que tenemos, dependiendo del tipo de llamada que recibamos.

Pero, en general, la idea es poder continuar con el servicio que hemos desarrollado en este tiempo, como ustedes ven ahí, el cargo de Recepcionista de Plataforma, tiene un costo de ₡401.896.00 (cuatrocientos un mil ochocientos noventa y seis colones exactos) por mes y, lo que se solicitan son esas 10 plazas y lo que representan esas plazas.

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

Actas de Consejo Directivo



29

Costo anual

✓ El costo anual de las plazas es de:

Salarios más cargas patronales	₡70,443,502.97
--------------------------------	----------------

El costo de estas plazas representa un 0.26% del gasto total en la partida de Remuneraciones y se cuenta con el contenido presupuestario para cubrirlo.

Y, ya ahí, desde Recursos Humanos, nos pueden ampliar mucho más, el costo anual de lo que eso significa, son cerca de ₡70.443.502.97 (setenta millones cuatrocientos cuarenta y tres mil quinientos dos colones con 97/100), lo dijeron al inicio, la señora Gerente, es un 0.26% del gasto total de la Partida de Remuneraciones, no estamos pretendiendo una ampliación, podríamos trabajarla, pero como les decía, porque además ellos forman un equipo de trabajo y hay que darle seguimiento, supervisión, indicadores de desempeño, reuniones de equipo, para poder brindar, entonces, por el momento, lo que estábamos pensando era en hacer una solicitud, para mantener las plazas que actualmente tenemos y, a la vez que estas, ya no sean por Servicios Especiales, sino por cargos fijos, para poder optar y tener esa cantidad de plazas que hemos gestionado y que creemos que, es un número adecuado, para brindar un buen servicio a la población usuaria.

Esa es la solicitud, que traemos, para con ustedes y obviamente ,para la STAP, que es nuestro principal objetivo, para poder seguir siendo un punto de encuentro, para esta población, vamos a seguir mejorando las diversas alternativas, pero como decía don Luis Felipe, cada llamada puede ser hasta cuando enviamos una campaña, de repente nos dicen, nos llaman, para saber si eso es una estafa o no, entonces hemos tenido que ir trabajando también en campañas informativas, en las diversas redes sociales, para poder complementar y, que la gente sepa que efectivamente, posicionar nuestro número de mensajería corporativa y demás, para poder evitar, algún tipo de llamada, porque al final, es tiempo que se invierte en atención.

Pero, creo que las y los compañeros, han tenido muy claro, cuál es nuestra población objetivo y el interés que tenemos de poder brindarles un servicio de calidad y creo que posicionar a las personas ahí, también hace que desde la parte de derechos humanos de acceso a información de transparencia y demás, creo que los posiciono bastante, fueron escogidos, creo que fueron más de 400 solicitudes, entonces en las entrevistas que hicimos, sí tratamos de gente que además de tener experiencia, tuviera una parte de sensibilidad social bastante importante y es en lo que hemos ido trabajando, es un equipo bastante comprometido, de ahí la necesidad de lograr mantener el servicio que damos actualmente.

Esa es la presentación, acá yo tome las anotaciones correspondientes de las mejoras que nos han estado indicando, con respecto a los datos que estábamos presentando, sobre las unidades de medida y demás, pero la solicitud concreta, como les decía, es mantener las 10 plazas y que estas pasaran a ser cargos fijos institucionales.

Ilianna Espinoza: Muchísimas gracias, doña Ilse y don Ciro.

¿Pregunto, si hay más consultas, para este tema?

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



30

No hay más consultas, entonces, darle las gracias por toda la presentación y la información brindada y nosotros nos vamos a quedar, para conocer la propuesta de acuerdo, que tengan buenas noches.

Ciro Barbosa: Muchas gracias, igualmente que pasen bien.

Ilse Calderón: Muchísimas gracias, buenas noches.

Ilianna Espinoza: Buenas noches.

Se retiran de la sesión de manera virtual, el Sr. Ciro Barbosa Toribio y la Sra. Ilse Calderón Esquivel.

Ilianna Espinoza: Doña Alexandra, conocemos la propuesta.

Alexandra Umaña Espinoza: Hago lectura del acuerdo.

ACUERDO No. 216-08-2025

CONSIDERANDO:

- Que, el artículo 13 de la Ley de Control Interno dispone lo siguiente:

“... En cuanto al ambiente de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

- Evaluar el funcionamiento de la estructura organizativa de la institución y tomar las medidas pertinentes, para garantizar el cumplimiento de los fines institucionales; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable.*
 - Establecer claramente las relaciones de jerarquía, asignar la autoridad y responsabilidad de los funcionarios y proporcionar los canales adecuados de comunicación, para que los procesos se lleven a cabo; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable.*
 - Establecer políticas y prácticas de gestión de recursos humanos apropiadas, principalmente en cuanto a contratación, vinculación, entrenamiento, evaluación, promoción y acciones disciplinarias; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable.”*
- Que, mediante Acuerdo N° 227-09-2023, este Consejo Directivo aprobó la creación de 10 plazas de Recepcionista de Plataforma de Servicios por Servicios Especiales, las cuales fueron aprobadas por la Autoridad Presupuestaria en oficio MH-STAP-ACDO-1449-2023, desde el 01 de noviembre del 2023, por un plazo de dos años, que vence el próximo 31 de octubre del 2025, cuyo fin es atender la mesa de ayuda, para proveer a la población objetivo un punto único de contacto en el cual se resolvieran o canalizaran las distintas consultas relacionadas a la oferta programática y modelo de atención de la Institución.
 - Que, debido a que se han comprobado los beneficios de contar con estas plazas como parte de la institución, se ha valorado que se requiere contar con el apoyo de este personal de forma permanente, con el objetivo de mejorar la atención ciudadana, la eficiencia institucional y la modernización del servicio social, así

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



31

como contar con una mayor cobertura y eficiencia en la atención, brindando una respuesta oportuna y acceso a la información. Además, que se ha demostrado que con estas plazas se ha tenido un ahorro institucional significativo, al evitar la tercerización de servicios, y una disminución de la saturación en las ULDS y ARDS, ya que la población es canalizada a través de un punto único de contacto.

4. Que, dado lo antes citado, posterior al análisis realizado por Desarrollo Humano, se considera que las 10 plazas por cargos fijos, son estrictamente necesarias en razón de conveniencia y necesidad de la Administración, según se indica a continuación:

Cargo	Clase Institucional	Clase Homologada	Salario Global	Cantidad
Repcionista de Plataforma de Servicios	Apoyo administrativo 1	Oficinista de Servicio Civil 1	₡401,896.00	10
TOTAL				10

5. Que, mediante el oficio IMAS-GG-DH-2754-2025, remitido por la Licda. Karina Sanabria Ramírez, Profesional en Desarrollo Humano y el Lic. Ciro Barbosa Toribio, Jefe a.i. de Desarrollo Humano, se remite a la Gerencia General, el “*Informe de justificación para la creación de 10 plazas por Cargos Fijos para el Instituto Mixto de Ayuda Social*”, solicitando elevar al Consejo Directivo la solicitud de aval para presentar ante la Autoridad Presupuestaria la gestión de aprobación de cargos fijos en las plazas en mención.
6. Que mediante oficio IMAS-GG-1174-2025, de fecha 08 de agosto del 2025, suscrito por la señora Silvia Castro Quesada, Gerente General, se remite a este Órgano Colegiado, el oficio IMAS-GG-DH-2754-2025, adjuntando el “*Informe de justificación para la creación de 10 plazas por Cargos Fijos para el Instituto Mixto de Ayuda Social*”, remitido por Desarrollo Humano, con la finalidad de solicitar el aval para presentar ante la Autoridad Presupuestaria la aprobación de cargos fijos en las plazas en mención.

POR TANTO, SE ACUERDA

1. Aprobar la solicitud de creación de las diez plazas por Cargos Fijos que se encuentran indicadas en el Considerando 4 de este acuerdo.
2. Instruir a la Gerencia General y Desarrollo Humano para que presenten el trámite de solicitud de creación de las plazas antes citadas ante la Autoridad Presupuestaria, en el plazo de 10 días hábiles a partir de la fecha de comunicación del presente acuerdo.

Ilianna Espinoza: Muchas gracias.

La señora Vicepresidenta procede con la votación del anterior acuerdo: Sra. Ilianna Espinoza Mora, Vicepresidenta, Sra. Alexandra Umaña Espinoza, Directora, Sra. Floribel Méndez Fonseca, Directora, Sr. Ólger Irola Calderón, Director y el Sr. Jorge Loría Núñez, Director, votan afirmativamente el acuerdo anterior y su firmeza.

ARTÍCULO SEXTO: ASUNTOS DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



32

6.1. ANÁLISIS Y EVENTUAL APROBACIÓN DE SUBSIDIO DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA, SEGÚN RESOLUCIONES: NO. 0091-07-2025-11 Y NO. 0093-08-2025-10, SEGÚN OFICIO IMAS-DDS-1475-2025.

Ilianna Espinoza: Para este punto, les pido autorización, para que ingresen de manera virtual: la Sra. Guadalupe Sandoval Sandoval, Jefa Regional Huétar Caribe y Dina Rojas Salazar, Jefa Regional Central Occidente.

Si están de acuerdo, por favor manifestarlo.

La Sra. Ilianna Espinoza Mora, Vicepresidenta, Sra. Alexandra Umaña Espinoza, Directora, Sra. Floribel Méndez Fonseca, Directora, Sr. Jorge Loría Núñez, Director y el Sr. Ólger Irola Calderón, Director, están de acuerdo con el ingreso de las personas funcionarias antes mencionadas.

Ilianna Espinoza: Las llamamos, por favor, doña María.

No sé si don Luis Felipe, usted quiere iniciar el tema o ¿esperamos a que las compañeras ingresen?

Ingresan de manera virtual la Sra. Guadalupe Sandoval Sandoval, y la Sra. Dinia Rojas Salazar.

Luis Felipe Barrantes: Doña Ilianna, muchas gracias.

Es poco, lo que yo puedo decir, porque la carnita, la tienen las dos jefaturas regionales, pero ante este Consejo, ah, bueno, ya está doña Guadalupe y doña Dinia, vamos a hacer la presentación de 2 casos, que ya por un tema de Tabla de Límites, entonces es competencia de este Consejo aprobarlos, entonces no sé, si más bien, doña Dinia y doña Guadalupe, tienen que presentarse y decir de dónde toman la sesión, por favor.

Ilianna Espinoza: Y, la cámara encendida, por favor.

Buenas tardes, buenas noches ya, doña Dinia y doña Guadalupe, bienvenidas al Consejo Directivo, nada más, como lo dijo don Luis Felipe, encender la cámara y presentarse e indicar su nombre y desde dónde toman la sesión.

Dinia Rojas: Guadalupe, con su permiso.

Buenas tardes, Dinia Rojas Salazar, Jefa del Área Regional Central Occidente y me encuentro en la oficina del Área Regional Central Occidente.

Ilianna Espinoza: Muchas gracias, doña Guadalupe.

Guadalupe Sandoval: Buenas tardes, Guadalupe Sandoval, la Jefa Regional de Huetar Caribe y me encuentro en el cantón de Limón.

Ilianna Espinoza: Muchísimas gracias.

Le cedo la palabra, entendería que vamos a empezar con la resolución No. 0091-07-2025-11.

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

Actas de Consejo Directivo

Auditoría Interna
imas
Legalización de Libros
33

Dinia Rojas: No la tenemos por número, ¿no sé si ahí me orientan nombre de la familia o algo así?

Ilianna Espinoza: Yo no tengo el nombre de la familia, don Luis Felipe, ¿usted sabe cuál solución?

Alexandra Umaña: Yo sí la tengo, la primera, es un Subsidio de Mejoramiento de Vivienda, a favor de Krysia Carvajal Fernández, que ella es de Turubares, si no me equivoco.

Iliana Espinoza: De doña Dinia, adelante doña Dinia.

Dinia Rojas: Ok, ¿me permiten subir una presentación?

Iliana Espinoza: Claro, por favor.

Dinia Rojas: Listo, gracias. Me dicen, ¿si ya?

Iliana Espinoza: Sí, ya podemos ver su pantalla.

Luis Felipe Barrantes: Sí, señora.

Dinia Rojas: Ahí está en modo presentación, allí va.



INSTITUTO MIXTO
DE AYUDA SOCIAL

ÁREA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL
CENTRAL OCCIDENTE
UNIDAD LOCAL DE DESARROLLO SOCIAL
ALAJUELA

Mejoramiento de vivienda Familia Cordero Carvajal ULDS Alajuela- ARDSCO



Caracterización socioeconómica de la familia



Familia nuclear
Ramón, 60 años, jefe
Krysia, 48 años, cónyuge
Abrahan, 16 años, hijo



LP SINIRUBE Básica
Ingreso mensual ₡220.000
Cónyuge, empleada doméstica
ocasional
Jefe de familia, desempleo
Hijo, estudiante en secundaria
técnica



BAREMO
Jefe de familia dependencia
moderada: Sobreviviente de
cáncer de colon (gastrectomía,
colectomía y orquitectomía),
problemas respiratorios,
hemoptisis y **cáncer en pulmón**.
Desmayos, hemorragias.



Vivienda propia
Malas condiciones: techos, pisos.
Tanque séptico (rebalse de aguas)
Goteras, obstrucción de canoas
(filtración)
Sistema eléctrico deficiente
Antigüedad de la Vivienda

Comentarles que, este caso corresponde a un hogar de tres miembros, el jefe de hogar don Ramón, de 60 años, su esposa de 48 años y con un joven de 16 años, su hijo.

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

Actas de Consejo Directivo



34

El tema principal, de esta solicitud o de este mejoramiento entre las prioridades es, la salud del jefe de familia, a quien se le aplicó un Baremo y sale en dependencia moderada, sin embargo las situaciones de salud de él, son significativas, probablemente el resultado del Baremo, es, porque el aún puede caminar, pero las situaciones de salud, han ido en avance y tienen que ver con, ha tenido varias intervenciones donde le han eliminado una parte del estómago, intestino, testículo y lo último que, pudimos conocer, es un diagnóstico de cáncer de pulmón, por lo cual su salud ha ido deteriorándose y pues la parte de movilidad, situaciones de salud, han sido uno de los temas, para priorizar este caso, en cuanto al mejoramiento de vivienda.

Por supuesto, también está la situación, de que el lugar está en pobreza, Con un ingreso de ₡220.000.00 (doscientos veinte mil colones exactos), por el trabajo ocasional, que hace su esposa la señora Krysia, como empleada doméstica, el jefe de familia, como sabrán, no puede trabajar con sus temas de salud y su hijo de 16 años, se encuentra estudiando en el colegio técnico, entonces se está preparando.

La visita a la vivienda, lo que reporte son malas condiciones, especialmente de techos, pisos, el tanque séptico y las aguas residuales, se rebalsan, entonces eso ha hecho que el piso se afecte mucho, más adelante, pueden ver ahí unas fotos, si lo desea, hay problemas en el techo, obstrucción de canoas, el sistema eléctrico deficiente, mucho también por la antigüedad de la vivienda.

Abordaje institucional



Entonces, aquí, nada más indicar que, ha sido beneficiado con la oferta programática del IMAS, pero sobre todo el año pasado, que ya lo incorporamos al tema de Mejoramiento de Vivienda, con gastos de implementación y este año cerraríamos la intervención de vivienda, con el mejoramiento propiamente dicho, que implica prácticamente, la atención de esto que ustedes ven aquí.

Actividades urgentes a realizar



Prácticamente, se simplifica o por lo menos se resume en ampliar el baño, según la Ley 7600, reparar el tanque séptico, sobre todo los drenajes, el piso de la vivienda, el techo, en cuanto a las goteras y la instalación eléctrica.

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

Actas de Consejo Directivo

Auditoría Interna
imas
Legalización de Libros

35

Esa es la idea, para mejorar la calidad de vida del lugar, especialmente, pero también de su jefe de familia, por la situación que pasa, por un monto que ya esto es la propuesta técnica, que hace la ingeniera de ¢14.431.473.00 (catorce millones cuatrocientos treinta y un mil cuatrocientos setenta y tres colones exactos).

Conclusiones y recomendaciones

- ✓ Hogar en condición de pobreza.
- ✓ Vivienda propia en malas condiciones.
- ✓ Dependencia moderada con deterioro progresivo en su salud.
- ✓ Incorporados a IMAS IMPULSA
- ✓ Comprometidos en acciones para movilidad social ascendente.
- ✓ Proyecto cuenta con aval técnico y social.
- ✓ Facilitar independencia y autonomía mediante un entorno seguro, accesible y cómodo.

Aquí, nada más, podemos ver que cumple con todos los requisitos, por lo menos sociales y las recomendaciones que se dan.

Condiciones del baño y sistema eléctrico



INSTITUTO MIXTO
DE AYUDA SOCIAL

Y, pues aquí, un poco de las imágenes, de la vivienda, sobre todo de la parte del baño, los techos, la parte de instalación eléctrica.

Condiciones del techo y piso



INSTITUTO MIXTO
DE AYUDA SOCIAL

Pisos, y, creo que, por ahí, lo que pudimos recopilar.

Iliana Espinoza: Muchísimas gracias, doña Dinia, don Luis Felipe, usted quiere hacer uso de la palabra.

Luis Felipe Barrantes: Sí, doña Ilianna, muy breve.

Solo, para explicar algo, que decía doña Dinia, es, porque de la Dirección, hemos emitido lineamientos, para que todos los Mejoramientos de Vivienda de este año, se priorice la gente que tiene algún tipo de agravante, entonces que esté en dependencia, una persona con discapacidad entonces ha sido como una regla, salvo algunas excepciones, que venían arrastrándose del año pasado.

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



36

Dinia Rojas: Así es.

Luis Felipe Barrantes: Pero, por eso es que, creo que, doña Dinia hace tanto hincapié en el tema de Baremo, solo, para precisar eso, porque hay un lineamiento muy específico que dice, los Mejoramientos de Vivienda que se priorizan, son aquellos, donde haya dependencia o discapacidad, eso era lo que quería decir.

Iliana Espinoza: Gracias, don Luis Felipe, tenemos la mano levantada de don Jorge.

Jorge Loría: Sí, gracias.

Viendo, la parte de epicrisis del paciente, eso es un paciente que ha sufrido bastante, ha tenido varias cirugías, muchas cirugías, diay mi modo, y es que un cáncer de pulmón, con metástasis en casi todo lado, si es un caso especial, viendo solo esa aparte, es un caso especial, para mí.

Iliana Espinoza: Gracias don Jorge.

Bien, ¿pregunto si hay alguna otra consulta o intervención sobre este caso que doña Dinia nos ha expuesto?

Y si no, entonces vamos a pasar con doña Guadalupe, muchas gracias doña Dinia.

Luis Felipe Barrantes: Doña Ilianna, creo que don Ólger, está levantando la mano, pero la de verdad, no la de la aplicación.

Iliana Espinoza: Ah, don Ólger, perdón, don Ólger, no lo vi.

Ólger Irola: Gracias, es que no me encontraba ahí.

La pregunta es, para los dos casos, en el documento que nos indican, que nos mandan, el rubro se desglosa en tres partes: mano de obra, materiales e implementación, nada más es, para saber ¿qué es implementación?, ¿a qué se refiere ese rubro?

Luis Felipe Barrantes: Don Ólger, los gastos de implementación, es todo lo que está asociado al previo de la ejecución del subsidio, eso incluye en los planos, los permisos, los avalúos, es como la etapa previa o la etapa preparatoria en términos administrativos y técnicos, entonces el IMAS paga, todo lo que tiene que ver con los permisos, con el plano, si es que requiere plano, eso es lo que uno llama gastos de implementación.

Iliana Espinoza: De acuerdo, muchísimas gracias.

Bien, entonces doña Dinia, yo creo que estamos con usted, muchísimas gracias por la presentación.

Dinia Rojas: Buenas tardes, gracias.

Iliana Espinoza: Buenas tardes

Se retira de manera virtual la Sra. Dina Rojas Salazar.

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo

Auditoría Interna
imas
Legalización de Libros
37

Iliana Espinoza: Y, vamos con doña Guadalupe, adelante.

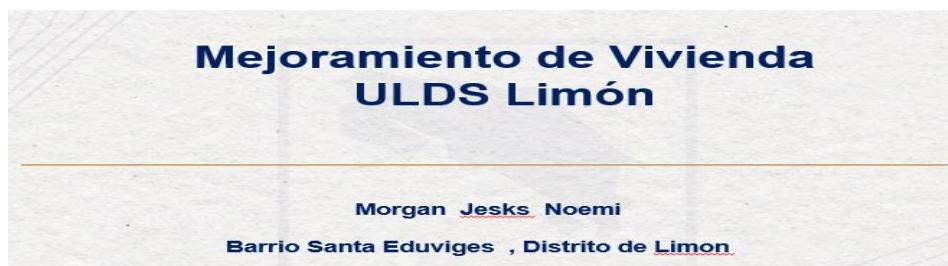
Guadalupe Sandoval: Gracias, buenas tardes.

Voy a presentar el caso, a ver qué tenemos.

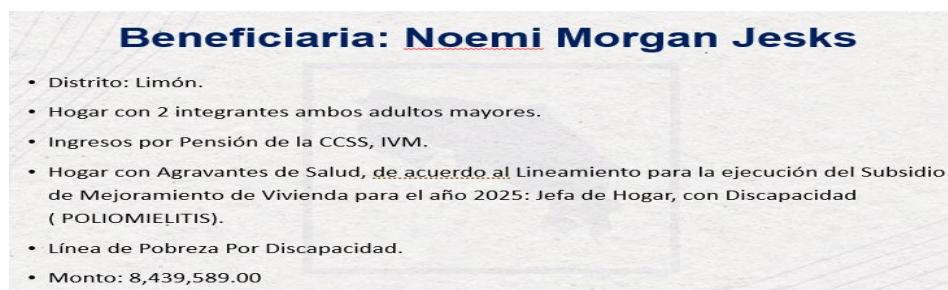
Sí, ya lo tengo, ya está en la presentación, ¿sí se ve?

Iliana Espinoza: Sí, ya la vemos.

Guadalupe Sandoval: Muchas gracias.

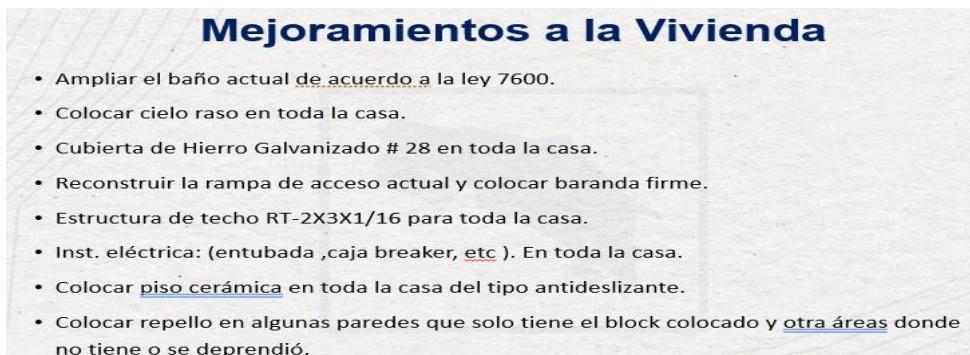


En este caso, corresponde a la Unidad Local de Limón de la Huétar Caribe, en el Barrio Santa Eduviges, en el distrito de Limón.



Guadalupe Sandoval: La beneficiaria, es doña Noemi Morgan Jesks, quien es una adulta mayor de 72 años, que convive con su esposo de 67 años, ambos manifiestan algún grado de discapacidad y dependen de los ingresos de una pensión de la Caja Costarricense del Seguro Social y de la Invalidez, Vejez Y Muerte, tienen agravantes de salud, tienen que comprar medicamentos e ir a citas periódicas cada 6 meses, lo que genera un gran gasto de los ingresos que tiene este hogar.

Este caso, se apega al lineamiento, para la ejecución del subsidio, lo que comentaba don Felipe, en cuanto a que es un hogar que se encuentra en pobreza por discapacidad, el monto del subsidio recomendado es de ₡8.439.589.00 (ocho millones cuatrocientos treinta y nueve mil quinientos ochenta y nueve colones exactos).



INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



38

El cual, se va a invertir en el mejoramiento de la vivienda, en estos aspectos, lo que es ampliar el baño, adecuar el baño más bien, para que cumpla con todos los requerimientos, para personas con discapacidad, colocar toda la reparación del techo, lo que es colocar cielo raso, una cubierta de hierro galvanizado, la estructura del techo, también lo que es la instalación eléctrica, reconstruir la rampa de acceso actual y colocar una baranda firme, porque una de las personas tienen que utilizar un aparato en su pierna, para poder movilizarse y, lo que es, colocar un repello en algunas paredes que solo tienen el blog colocado, y esto les genera mucha humedad y otras áreas, donde no tiene y se desprendió.

Entonces, esos recursos serían invertidos en el mejoramiento de la vivienda, en esos en esos aspectos.

Esa sería la presentación del caso, me indican, si hay alguna consulta.

Iliana Espinoza: Muchas gracias, doña Guadalupe, ¿les pregunto a los señores directores si tienen alguna consulta?

No.

Bien, entonces, darle las gracias doña Guadalupe, por la presentación, y si no hay consultas, entonces aquí nos vamos a quedar, para conocer las propuestas de acuerdo.

Guadalupe Sandoval: Muchas gracias.

Iliana Espinoza: Gracias a usted, buenas tardes.

Se retira de manera virtual la Sra. Guadalupe Sandoval Sandoval.

Iliana Espinoza: Doña Alexandra, procedemos a leer las propuestas.

Alexandra Umaña Espinoza: Hago lectura del acuerdo, resolución No. 0091-07-2025-11.

ACUERDO No. 217-08-2025

RESULTANDOS

PRIMERO: Que por ser un beneficio considerado en la Oferta Programática del IMAS y regulado mediante el Reglamento para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de Beneficios, Subsidios y Transferencias Monetarias del Instituto Mixto de Ayuda Social, aprobado por el Consejo Directivo, según Acuerdo N° 304-11-2023, Artículo 4to de fecha 27 de noviembre del 2023, y publicado en La Gaceta N° 227, Alcance N° 241 del jueves 07 de diciembre del 2023, para el cumplimiento de sus fines establecidos en la Ley 4760, así poder conceder un beneficio a favor de las familias en condición de pobreza.

SEGUNDO: Qué de conformidad con la valoración social realizada, la familia se ubica según parámetros SINIRUBE, en Línea de Pobreza Básica; así como, en Línea por Discapacidad No Extrema.

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



TERCERO: Que el caso que nos ocupa, en el Informe Técnico Social suscrito por la Profesional en Desarrollo Social, Licda. Marilyn Tatiana Rosales Campos, de la Unidad Local de Desarrollo Social (ULDS) Alajuela, textualmente señala:

“Ante lo expuesto, se recomienda como criterio técnico profesional brindar al hogar el subsidio mejoramiento de vivienda, mediante la aprobación de la resolución número 4284, por un monto de ¢14.431.473,00 (catorce millones cuatrocientos treinta y un mil cuatrocientos setenta y tres colones exactos), con la finalidad de realizar mejoras en el contexto habitacional del hogar solicitante, que aporten a la accesibilidad y calidad de vida de sus miembros. Principalmente, de la persona jefe de hogar, la cual padece problemas respiratorios, fuertes sangrados (HEMOPTISIS), por lo cual necesita del subsidio para adecuar la vivienda según sus necesidades actuales”

“Lo anterior, debido a que el hogar se encuentra según criterio técnico profesional y clasificación SINIRUBE, en una línea de pobreza básica y en la Línea de Pobreza por Discapacidad como no extrema, con nivel de dependencia moderada, en donde, como se ha fundamentado, no cuenta con sus necesidades básicas cubiertas, ni posee manera de cubrirlas por sus propios medios”. “Aunado a lo anterior, la casa fue adquirida mediante un bono total otorgado por el Banco Hipotecario de la Vivienda (hace más de 20 años), por lo que hay un deterioro significativo de la casa causado por la antigüedad de esta. El hogar se encuentra conformado por una persona con discapacidad con nivel de dependencia moderada y su esposa que funge como cuidadora. Asimismo, la persona con discapacidad ve limitada su independencia y libre tránsito, por las condiciones de inaccesibilidad de su hogar. Siendo que el Estado debe ser garante de que la ciudadanía vea satisfechos sus derechos más fundamentales, como lo es habitar en una vivienda digna. Además, se puede observar que el hogar conforma una de las poblaciones descritas como prioritarias para la institución.”

CONSIDERANDO

- a) Familia nuclear conformada por tres integrantes, los cónyuges, Ramón Cordero Guerrero, cédula de identidad #106350699, 60 años, con dependencia para realizar las actividades diarias, Krysia Carvajal Fernández, cédula de identidad #205140916, 48 años y figura como la única proveedora económica del hogar y Abrahan Cordero Carvajal, 16 años, hijo de los cónyuges, actualmente se encuentra cursando secundaria. Todos de nacionalidad costarricense.
- b) Sobre la condición de salud de la familia, en Informe Técnico Social (ITS) suscrito por la Profesional en Desarrollo Social, Licda. Marilyn Tatiana Rosales Campos, de la Unidad Local de Desarrollo Social (ULDS) Alajuela, textualmente señala, entre otros: *“El señor Ramón Cordero Guerrero tiene graves problemas de salud y en este momento presenta una dependencia moderada para realizar actividades cotidianas. El jefe de familia es sobreviviente de cáncer de colon, producto de esta situación le extirparon una parte del estómago, varios centímetros del intestino y un testículo. Como consecuencia de su enfermedad, sufre a diario desmayos y hemorragias que le dificultan desarrollar sus actividades diarias. Cabe mencionar, que al aplicarse el baremo el señor presenta una dependencia, bajar y subir escalones y cuidado personal como lavarse y vestirse.”*


INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo

40

Con respecto al aseguramiento, según se indica en el ITS, y de conformidad con el sistema de constancias de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), se hace constar que, don Ramon tiene derecho a la prestación de los servicios médicos y doña Krysia posee un seguro voluntario.

- c) En lo que refiere a la educación del núcleo familiar, el jefe de familia cuenta con octavo año aprobado, no se encuentra estudiando, debido a que su situación de salud no le ha permitido continuar con sus estudios. Por su parte, la señora Krysia cuenta con el sexto grado aprobado y manifiesta interés en continuar con sus estudios, sin embargo, es la única proveedora del hogar y el principal recurso de apoyo para el señor Cordero, por lo que se le ha dificultado continuar con sus estudios. El hijo menor de edad se encuentra estudiando en el Colegio Técnico Profesional Jesús Ocaña Rojas y cuenta con la Transferencia Monetaria Condicionada de Avancemos aprobada.
- d) De conformidad con el estudio socioeconómico, se hace constar en el ITS; que el ingreso que percibe la señora Krysia corresponde a labores domésticas que realiza en forma ocasional y constituye un monto de ₡220,000.00 (doscientos veinte mil colones exactos). Aunado a lo señalado, la Profesional en Desarrollo Social, Licda. Marilyn Tatiana Rosales Campos, de la ULDS Alajuela, textualmente detalla: "...el ingreso per cápita es de ₡73,333.00 (setenta y tres mil trescientos treinta y tres colones exactos), (en el caso de la familia Cordero Carvajal), cuando la Canasta Básica Alimentaria (CBA) actualmente corresponde a ₡126,009.00 (ciento veintiséis mil nueve colones exactos), por persona. De esta forma, se puede visualizar que los ingresos del hogar son insuficientes para satisfacer las necesidades básicas, ya que los ingresos por persona son menores a la CBA descrita por el INEC. A raíz de lo anterior, se observa la vulnerabilidad socioeconómica del hogar, debido a factores de empleo informal, inestabilidad en los ingresos, condición de dependencia y el deterioro de la vivienda al pasar de los años, entre otros".
- e) En consulta realizada en el Registro de la Propiedad el 17 de octubre del 2024, se constata que el inmueble se encuentra inscrito a nombre de Krysia Carvajal Fernández, cédula de identidad #205140916, quien es la dueña del dominio con causa adquisitiva donación. La finca se encuentra inscrita en el Partido de Alajuela, parte del folio real 391637-000, con Plano Catastro #A-0803408-2002; con extensión de 497,42 m² (cuatrocientos noventa y siete con cuarenta y dos metros cuadrados); ubicada en el Distrito 11° Turrúcares, Cantón 1° Alajuela, Provincia 2° Alajuela, y es donde la familia tiene la vivienda que necesita la reparación.

Según se indica en el ITS, la familia adquirió la vivienda hace más de 20 años, mediante bono total del Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI). Actualmente, presenta deterioro significativo y mal estado general, se evidencia la necesidad a priori de mejoras en techo y cubierta, instalación eléctrica, ampliación de baño y servicio, piso cerámico, cielo raso y tanque séptico y drenaje. La vivienda no cumple con las disposiciones de la Ley 7600, afectando de forma significativa el estado de salud de don Ramón, que es bastante crítico y súmese a esta condición, que la salud de doña Krysia también se está viendo perjudicada, debido a las condiciones inadecuadas que presenta la vivienda.

La Profesional en Desarrollo Social, Licda. Marilyn Tatiana Rosales Campos, hace referencia a los siguientes aspectos: "La residencia se encuentra en un mal estado general, siendo fundamental las mejoras del techo y cubierta, instalación eléctrica, piso, cielo raso, tanque séptico y drenaje, (valoración que concuerda con el informe

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



41

preliminar realizado por la ingeniera, el cual se encuentra debidamente archivado en el SIED) razón por la cual, el agua se filtra cuando llueve.” “La vivienda no está adaptada según la Ley 7600, por lo que no está adecuada a las necesidades de la persona en condición de discapacidad y dependencia moderada, siendo que hay zonas que no permiten el acceso del señor o no están acondicionadas para su uso y que más bien constituyen un riesgo para el usuario.”

Aunado a lo señalado en el ITS y de conformidad con la revisión de la “Sección 2: Vivienda” de la Ficha de Información Social, realizada el 24 de Marzo del 2025, se agrega: las paredes son de prefabricado y se encuentran en regular estado; el piso es de concreto lujado y presenta malas condiciones; no tiene cielo raso; la estructura de techo y cubierta está en malas condiciones; del total de aposentos (5) tres se usan para dormitorio y dos para otros usos; cuenta con un baño que no cumple las condiciones de Ley 7600 y un tanque séptico y drenaje en malas condiciones; y cuenta con servicio de electricidad en malas condiciones y suministro de agua.

- f) En lo que refiere al criterio social, la Profesional en Desarrollo Social, Licda. Marilyn Tatiana Rosales Campos, recomienda otorgar el Subsidio Mejoramiento de Vivienda basándose en varios aspectos, entre los que destacan: la clasificación de SINIRUBE; la condición de salud que incluye la existencia de la Línea de Pobreza por Discapacidad; la necesidad de mejoras en la vivienda debido al deterioro significativo que presenta y atención a la Ley N° 7600.

En detalle, en el Informe Técnico Social, textualmente se acota:

“Se recomienda la aprobación del beneficio mejoramiento de vivienda a la familia por un monto total de ₡14.431.473.00 (catorce millones cuatrocientos treinta y un mil cuatrocientos setenta y tres colones exactos), con el fin de atender las urgencias que se identificaron en la visita domiciliar realizada de forma conjunta con el Departamento de Desarrollo Socio Productivo y Comunal del IMAS donde las mejoras propuestas para la vivienda de la familia van a contribuir a mejorar la calidad de vida de todo el grupo, pero, especialmente de Don Ramón, quién es una persona con dependencia moderada hacia las actividades diarias y que día con día, su salud lamentablemente va en retroceso, producto de las afecciones que presenta. De igual manera, no se puede dejar de lado que Don Ramón, además de sus múltiples padecimientos de salud, es una persona que se acerca a su etapa de vejez y tal como lo establece la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, todas las personas tenemos derecho a envejecer con dignidad y el Estado debe garantizar que esto sea así. Desde esta perspectiva y en apego a la normativa vigente es que se recomienda la aprobación total de las mejoras planteadas a la casa de habitación de Don Ramón y Doña Krysia, con el fin de que el jefe de familia pueda encaminarse a alcanzar el objetivo de envejecer con dignidad y que cuente con una vivienda digna que facilite su independencia y autonomía, tomando en consideración sus necesidades individuales y proporcionando un entorno seguro, accesible y cómodo.”

Desde el punto de vista de la viabilidad técnica del caso, la Ing. María Gabriela Quirós Madrigal del Departamento de Desarrollo Socio Productivo y Comunal (DDSPC) mediante Informe Técnico Definitivo de Mejoramiento de Vivienda, recomienda realizar las siguientes actividades: estructura de techo de RT-16; cubierta de hierro galvanizado #28; canoas y bajantes; piso cerámico; cielo raso; red de instalación eléctrica; ampliación de baño y servicio 7600; piso cerámico y reparación de tanque séptico y drenaje.

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



42

Dentro del Beneficio de Mejoramiento de Vivienda, se contemplan gastos por concepto de:

- **Compra de materiales** por un monto de **₡ 8.335.373,00** (ocho millones trescientos treinta y cinco mil trescientos setenta y tres colones).
 - **Pago de mano de obra**, por un monto de **₡ 5.000.000,00** (cinco millones de colones).
 - **Pago de implementación**, por un monto de **₡ 1.096.100,00** (un millón noventa y seis mil cien colones).
- g) Según la Ficha de Información Social (FIS), actualizada el 24 de marzo del 2025 y consultada el 30 de Julio del 2025, la familia califica según parámetros SINIRUBE en Línea de Pobreza Básica; así como, en Línea por Discapacidad No Extrema.
- h) Cabe indicar, según lo señala el ITS; así como, el historial del SABEN consultado el 30 de julio del 2025, la familia registra antecedentes de intervención institucional del año 2012 al año 2025 inclusive; destacando el Subsidio Atención a Familias y Avancemos. En el año 2022 la familia ingresa al modelo de atención integral y como parte de los compromisos adquiridos, doña Krysia participó y completó el proceso de formación humana. En octubre del 2024 se tramita el beneficio para gastos de implementación por un monto de ₡395.500,00 (trescientos novena y cinco mil quinientos colones exactos), para realizar el proceso de mejoramiento de vivienda y desde marzo del 2025 la familia forma parte de la Estrategia IMAS IMPULSA.
- i) De conformidad con la información expuesta anteriormente y la recomendación de la Profesional en Desarrollo Social, el Consejo Directivo del IMAS considera que es procedente el Subsidio Mejoramiento de Vivienda en los términos planteados, ya que a través del acto se logra mejorar las condiciones de habitabilidad de la familia beneficiaria.

POR TANTO, SE ACUERDA:

1.- Aprobar un Subsidio de Mejoramiento de Vivienda a favor de Krysia Carvajal Fernández, cédula de identidad #205140916, por un monto total de ₡14.431.473,00 (catorce millones cuatrocientos treinta y un mil cuatrocientos setenta y tres colones 00/100) que incluye compra de materiales de construcción, cancelación de mano de obra y pago de implementación, para las mejoras de la vivienda, para lo cual es necesario realizar las siguientes actividades: estructura de techo de RT-16; cubierta de hierro galvanizado #28; canoas y bajantes; cielo raso; piso cerámico; red de instalación eléctrica; ampliación de baño y servicio 7600; tanque séptico y drenaje, finca inscrita en el Partido de Alajuela, parte del folio real 391637-000, con Plano Catastro # A-08033408-2002; con extensión de 497.42 m² (cuatrocientos noventa y siete mil cuarenta y dos metros cuadrados); ubicada en el Distrito 11° Turrúcares, Cantón 1° Alajuela, Provincia 2° Alajuela; todo con base en la recomendación emitida en la Resolución # 0091-07-2025-11 de fecha 31 de julio 2025, en la cual se informa que se ha corroborado por parte de la MBA Karla Pérez Fonseca, Jefa del Departamento de Desarrollo Socio Productivo y Comunal, y el Lic. Luis Felipe Barrantes Arias, Director de Desarrollo Social, que el presente trámite de Mejoramiento de Vivienda cumple con los requisitos técnicos y sociales.

Dicho acto administrativo se realizará de conformidad con las siguientes condiciones:

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



43

1.- El Área Regional de Desarrollo Social Central Occidente efectuará la supervisión y desembolsos correspondientes, de conformidad con la normativa y procedimientos establecidos para tal fin.

2.- El Departamento de Desarrollo Socio Productivo y Comunal será el responsable de la supervisión y seguimiento constructivo de la obra de Mejoramiento de Vivienda a ejecutarse.

3.- La Dirección de Desarrollo Social realizará el control de gestión correspondiente.

4.- Se instruye a la Gerencia General para aprobar el Subsidio de Mejoramiento de Vivienda a favor de Krygia Carvajal Fernández, cédula de identidad #205140916, por un monto total de ¢14.431.473,00 (Catorce millones cuatrocientos treinta y un mil cuatrocientos setenta y tres colones 00/100), en los sistemas de información institucionales.

5.- El presente acuerdo será tramitado en un plazo no mayor a treinta días hábiles, contados a partir de su comunicación.

Ilianna Espinoza: Muchas gracias.

La señora Vicepresidenta procede con la votación del anterior acuerdo: Sra. Ilianna Espinoza Mora, Vicepresidenta, Sra. Alexandra Umaña Espinoza, Directora, Sra. Floribel Méndez Fonseca, Directora, Sr. Ólger Irola Calderón, Director y el Sr. Jorge Loría Núñez, Director, votan afirmativamente el acuerdo anterior y su firmeza.

Ilianna Espinoza: Vamos con el otro acuerdo.

Alexandra Umaña Espinoza: Hago lectura del acuerdo, resolución No. 0093-08-2025-10.

ACUERDO No. 218-08-2025

RESULTANDOS

PRIMERO: Que por ser un beneficio considerado en la Oferta Programática del IMAS, y regulado mediante el Reglamento para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de Beneficios, Subsidios y Transferencias Monetarias del Instituto Mixto de Ayuda Social, aprobado por el Consejo Directivo, según Acuerdo N° 304-11-2023, Artículo 4to de fecha 27 de noviembre del 2023, y publicado en La Gaceta N° 227, Alcance N° 241 del jueves 07 de diciembre del 2023, para el cumplimiento de sus fines establecidos en la Ley 4760, así poder conceder un beneficio a favor de las familias en condición de pobreza.

SEGUNDO: Qué de conformidad con la valoración social realizada, la familia se ubica según parámetros SINIRUBE, en No Pobres; asimismo, presenta Línea de Pobreza por Discapacidad (LPD).

TERCERO: Que el caso que nos ocupa, en el Informe Técnico Social suscrito por la Profesional en Desarrollo Social, Licda. Ivannia Dayana Barquero Fernández, de la ULDS Limón, textualmente señala:

“Se recomienda el beneficio de Mejoramiento de Vivienda para hogar que habita en vivienda en mal estado, mismo no reúne las condiciones según la Ley 7600. Además, cuenta con Gastos de Implementación para

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



44

Mejoramiento de Vivienda debidamente tramitados y ejecutados en el 2024; y presenta el agravante de hogar en pobreza por discapacidad. Por ende, comprende lo indicado en el oficio IMAS-DDS-2607-2024, para los hogares que requieren la mejora en las condiciones de habitabilidad, accesibilidad y seguridad del inmueble.”

CONSIDERANDO

- a) Hogar conformado por 2 integrantes, con jefatura de hogar femenina, persona adulta mayor, Sra. Noemi Patricia Morgan Jesks, cédula de identidad #700500738, 72 años, soltera, empleada doméstica y su hermano Sr. Descter Alberto Morgan Mc Lean, cédula de identidad #700610342, 67 años, soltero, de oficio carpintero. Ambos costarricenses.
- b) Sobre la condición de salud de la familia, en el Informe Técnico Social (ITS) suscrito por la Profesional en Desarrollo Social, Licda. Ivannia Dayana Barquero Fernández, de la Unidad Local de Desarrollo Social (ULDS) Limón, se indica que la Sra. Noemi presenta, según dictamen médico, hipertensión arterial, histerectomía y secuelas de poliomielitis en miembros inferiores para lo cual utiliza un aparato ortopédico (estabilizador de rodillas), muletas y corsé por desvío de columna. Recibe control en el Centro Nacional de Rehabilitación (CENARE) cada 6 u 8 meses.

Con respecto al aseguramiento, según se indica en el ITS, y de conformidad con el sistema de constancias de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), se confirma que la Sra. Noemi cumple con los requisitos para ser atendida, ya que cuenta con pensión del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM); por su parte, no se identifica que el Sr. Descter tenga acceso a los servicios de salud.

- c) En lo que se refiere a educación, según se indica en ITS, la Sra. Noemi cuenta con secundaria completa y concluyó el Técnico en Secretariado. El Sr. Descter tiene secundaria completa.
- d) De conformidad con el estudio socioeconómico, se hace constar en el ITS, que el ingreso mensual total refiere a ₡493,000.00 (cuatrocientos noventa y tres mil colones) desglosados en: ₡193,000.00 (ciento noventa y tres mil colones) que provienen de la pensión de IVM de la Sra. Noemi y ₡300,000.00 (trescientos mil colones) de labores ocasionales que realiza el Sr. Descter como peón de construcción. No existe en el hogar ingresos adicionales.
- e) En consulta realizada en el Registro de la Propiedad el 29 de julio del 2025, se constata que la Sra Noemi, con cédula de identidad # 700500738, es la dueña del dominio con causa adquisitiva donación, según finca N° 17856 inscrita en el Partido de Limón con Plano Catastro # L-5485-1973; con extensión de 502,22 m² (quinientos dos metros con veintidós decímetros cuadrados); ubicada en el Distrito 1° Limón, Cantón 1° Limón, Provincia 7° Limón y es donde la familia tiene la vivienda que necesita la reparación. No presenta gravámenes ni afectaciones, según el Registro Nacional. La Sra. Noemi obtuvo la vivienda por herencia de su madre.
- f) La vivienda se encuentra en mal estado y no presenta hacinamiento. Aunado a esto, se considera importante rescatar lo señalado en el ITS y de conformidad con la revisión de la “Sección 2: Vivienda” de la Ficha de Información Social, realizada el 12 de mayo del 2023, se agrega que las paredes son bloques de concreto; el piso es mosaico lujado; el techo de zinc y su estado es malo; no tiene cielo raso; del total de aposentos (5) dos se usa para dormitorio y tres para otros usos; cuenta

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



45

con un baño y un tanque séptico, cuentan con servicio de electricidad y el suministro de agua se obtiene por medio de Acueducto Municipal.

- g) En lo que refiere al criterio social, la Profesional en Desarrollo Social, Licda. Ivanna Dayana Barquero Fernández, recomienda otorgar el Subsidio Mejoramiento de Vivienda. En el ITS, textualmente se acota:

"Se recomienda el beneficio de Mejoramiento de Vivienda para hogar que habita en vivienda en mal estado, mismo no reúne las condiciones según la Ley 7600. Además, cuenta con Gastos de Implementación para Mejoramiento de Vivienda debidamente tramitados y ejecutados en el 2024; y presenta el agravante de hogar en pobreza por discapacidad. Por ende, comprende lo indicado en el oficio IMAS-DDS-2607-2024, para los hogares que requieren la mejora en las condiciones de habitabilidad, accesibilidad y seguridad del inmueble."

Desde el punto de vista de la viabilidad técnica del caso, el Ing. Greivin Danilo Ortega Montero, del Departamento de Desarrollo Socio Productivo y Comunal (DDSPC) mediante Informe Técnico Definitivo de Mejoramiento de Vivienda, con fecha 29 de abril 2025, recomienda realizar las siguientes actividades: ampliación del baño según Ley # 7600, colocación de cielo raso, colocación cubierta de techo, reconstrucción de rampa de acceso, estructura de techo, instalación eléctrica, ampliación buques de puerta y puertas, piso cerámico, repello en paredes y colocación de ventanas.

Dentro del Beneficio de Mejoramiento de Vivienda, se contemplan gastos por un monto total de ₡ 8.961.073.00 (ocho millones novecientos sesenta y un mil setenta y tres colones exactos) según se detalla:

- **Compra de materiales:** por un monto de ₡ 5.375.594.00 (cinco millones trescientos setenta y cinco mil quinientos noventa y cuatro colones).
 - **Pago de mano de obra:** por un monto de ₡ 3.063.995.00 (tres millones sesenta y tres mil novecientos noventa y cinco colones).
 - **Pago de implementación:** por un monto de ₡ 521.484.00 (quinientos veintiún mil cuatrocientos ochenta y cuatro colones).
- h) Según la Ficha de Información Social (FIS), actualizada el 15 de mayo de 2025, la familia califica según parámetros SINIRUBE en No Pobres; asimismo, presenta Línea de Pobreza por Discapacidad (LPD).
- i) El hogar presenta antecedentes institucionales en el año 2009; y del 2024 hasta el presente año. Según lo verificado en el Sistema de Atención a Beneficiarios, recibió atención institucional mediante Emprendimiento Productivos Individuales, Gastos de Implementación para Mejoramiento de Vivienda y Atención a Familias.
- j) De conformidad con la información expuesta anteriormente y la recomendación de la Profesional en Desarrollo Social, el Consejo Directivo del IMAS considera que es procedente aprobar el subsidio de mejoramiento de vivienda en los términos planteados, ya que a través del acto se logra mejorar las condiciones de habitabilidad de la familia beneficiaria.

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



46

POR TANTO, SE ACUERDA:

1.- Aprobar Subsidio Mejoramiento de Vivienda, a favor de Noemi Patricia Morgan Jesks, cédula de identidad # 700500738, por un monto total de ¢ 8.961.073.00 (ocho millones novecientos sesenta y un mil setenta y tres colones) que incluye compra de materiales de construcción, cancelación de mano de obra y gastos de implementación, para las mejoras de la vivienda propiedad de señora Morgan Jesks, para lo cual es necesario realizar las siguientes actividades: ampliación del baño según Ley # 7600, colocación de cielo raso, colocación cubierta de techo, reconstrucción de rampa de acceso, estructura de techo, instalación eléctrica, ampliación buques de puerta y puertas, piso cerámico, repello en paredes y colocación de ventanas.; según Finca N° 17856 inscrita en el Partido de Limón con Plano Catastro # L-5485-1973; con extensión de 502,22 m² (quinientos dos metros con veintidós decímetros cuadrados); ubicada en el Distrito 1° Limón, Cantón 1° Limón, Provincia 7° Limón, todo con base en la recomendación emitida en la Resolución # 0093-08-2025-10 de fecha 01 de agosto 2025, en la cual se informa que se ha corroborado por parte de la MBA Karla Pérez Fonseca, Jefa del Departamento de Desarrollo Socio Productivo y Comunal, y el Lic. Luis Felipe Barrantes Arias, Director de Desarrollo Social, que el presente trámite de Mejoramiento de Vivienda cumple con los requisitos técnicos y sociales.

Dicho acto administrativo se realizará de conformidad con las siguientes condiciones:

1.- El Área Regional de Desarrollo Social Huetar Caribe, efectuará la supervisión y desembolsos correspondientes, de conformidad con la normativa y procedimientos establecidos para tal fin.

2.- El Departamento de Desarrollo Socio Productivo y Comunal será el responsable de la supervisión y seguimiento constructivo de la obra de Mejoramiento de Vivienda a ejecutarse.

3.- La Dirección de Desarrollo Social realizará el control de gestión correspondiente.

4.- Instruir a la Gerencia General para aprobar el Subsidio Mejoramiento de Vivienda a favor de Noemi Patricia Morgan Jesks, cédula de identidad #700500738, por un monto total de ¢8.961.073.00 (ocho millones novecientos sesenta y un mil setenta y tres colones), en los sistemas de información institucionales.

5.- El presente acuerdo será tramitado en un plazo no mayor a treinta días hábiles, contados a partir de su comunicación.

Ilianna Espinoza: Muchas gracias.

La señora Vicepresidenta, procede con la votación del anterior acuerdo: Sra. Ilianna Espinoza Mora, Vicepresidenta, Sra. Alexandra Umaña Espinoza, Directora, Sra. Floribel Méndez Fonseca, Directora, Sr. Ólger Irola Calderón, Director y el Sr. Jorge Loría Núñez, Director, votan afirmativamente el acuerdo anterior y su firmeza.

6.2 ANÁLISIS Y EVENTUAL APROBACIÓN DE SEGREGACIÓN Y DONACIÓN DE LOTES, SEGÚN RESOLUCIONES: NO. 0071-06-2025-05, NO. 0073-06-2025-05, NO. 0075-06-2025-05, NO. 0076-06-2025-05, NO. 0077-06-2025-05, NO. 0078-06-2025-05, NO. 0079-11-2024-05, SEGÚN OFICIO IMS-DDS-1463-2025.

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



47

Ilianna Espinoza: Habíamos indicado, que no tenemos ninguna consulta, para doña Karla, ni, para don Luis Felipe, entonces, siendo así, vamos a proceder con la lectura de las propuestas de acuerdo.

Doña Alexandra, empezamos con la resolución No. 0071-06-2025-05.

Alexandra Umaña: Sí, señorita, en apego del artículo.

Jorge Loría: ¿Cuántos son, perdón?

Ilianna Espinoza: Son 7.

Luis Felipe Barrantes: Doña Ilianna, doña Silvia, me había planteado evaluar en este momento, si las trasladamos a otro, es que no la veo conectada.

Ilianna Espinoza: No, extrañamente se desconectó.

Luis Felipe Barrantes: Si trasladamos la lectura.

Ilianna Espinoza: Sí, por la hora.

Luis Felipe Barrantes: Si el Consejo, lo consideraba, hacer la lectura de las titulaciones en una próxima sesión, porque sabemos que se podían extender las discusiones de lo anterior, pero será, nada más algo la salvedad de usted con calidad de Presidente, si lo quiere tomar de esa manera.

Ilianna Espinoza: Muchísimas gracias, Luis Felipe.

Alexandra Umaña: Don Felipe, y, ¿por qué no hacemos 2 lecturas y, si fuera el caso, dejamos los otros, para después?

Luis Felipe Barrantes: Sí.

Ilianna Espinoza: Sí, yo diría que podemos avanzar con unas 2, porque nos quedan unos 15 minutos, para las 7, llegamos a las 7:00 y ahí finalizamos.

Jorge Loría: Doña Ilianna.

Ilianna Espinoza: Don Jorge.

Jorge Loría: ¿Tal vez, si le damos prioridad, a una que se haya quedado pendiente de la de la sesión anterior?

Ilianna Espinoza: ¿Cuál era la que había quedado pendiente?, ¿la primera, doña María?

Jorge Loría: Creo que era la 48, algo así.

Alexandra Umaña: Esa no viene.

Ilianna Espinoza: No, no está.

Jorge Loría: Ah ok, está bien.


INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo

48

Ilianna Espinoza: No, vamos a proceder con la primera lectura de resolución No. 0071-06-2025-05.

Alexandra Umaña Espinoza: Hago lectura del acuerdo, resolución No. 0071-06-2025-05.

ACUERDO No. 219-08-2025

RESULTANDOS

PRIMERO: Que de conformidad con lo dispuesto en las leyes 7083, 7151 y 7154, el Instituto Mixto de Ayuda Social se encuentra facultado para segregar y traspasar sus terrenos a las personas que los ocupen por ser adjudicatarios de viviendas promovidas por esta Institución.

SEGUNDO: Que mediante Decreto Ejecutivo 29531-MTSS publicado en la Gaceta N° 146 del 31 de julio del 2001, el Poder Ejecutivo emitió el Reglamento a las leyes 4760 y sus reformas y leyes 7083, 7151 y 7154 para el otorgamiento de escrituras de propiedad a los adjudicatarios de proyectos de vivienda IMAS, con el fin de establecer los requisitos y condiciones mediante los cuales el IMAS deberá realizar los procesos de titulación y levantamiento de limitaciones sobre los inmuebles de su propiedad.

TERCERO: Que la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda N° 7052, prevé exenciones relativas a viviendas declaradas de Interés Social. Asimismo, el Reglamento de Exenciones Fiscales y otros Beneficios de la ley de cita (Decreto Ejecutivo N° 20574-VAH-H del 08 de julio de 1991, publicado en La Gaceta N° 149 del 08 de agosto de 1991) que indica que las declaraciones de Interés Social, se definirán de acuerdo a esa reglamentación, la cual en su Artículo 22, dispone en lo conducente que "...las declaratorias de Interés Social, no relacionadas con el Sistema, podrán ser emitidas por el INVU o el IMAS..." y en su Artículo N° 15, dispone en lo conducente "...la formalización e inscripción de las escrituras principales y adicionales, por medio de las cuales se formalicen, operaciones individuales de vivienda, declarada de Interés Social, estarán exentas del ciento por ciento de los derechos de registro, de los timbres fiscales, de los timbres y demás cargas de los Colegios Profesionales y del Impuesto de Transferencia de Bienes Inmuebles...".

CONSIDERANDO

- a) Familia extendida conformada por cinco personas, el señor Luis Aníbal Fonseca Solano, cédula de identidad # 301730524, 77 años, pensionado, casado con la señora Miriam de la Trinidad Moya Solano, cédula de identidad # 302390392, 65 años, casada, ama de casa. Ambos son padres de Carlos Benjamín Fonseca Moya, cédula de identidad # 304240431, 36 años, quien trabaja por cuenta propia y convive en unión libre con la señora Mayra Alejandra Olivares Román, cédula de identidad # 304480898, 33 años. De esta relación nació Arlenne Fonseca Olivares (hija de Carlos y Mayra, y nieta de Luis Aníbal y Miriam), actualmente tiene 2 años. Todos de nacionalidad costarricense.

- b) Con respecto al estado de salud actual del grupo familiar, la señora Miriam de la Trinidad presenta padecimientos por presión alta y diabetis; en cuanto Mayra Alejandra presenta presión arterial alta. El resto de las personas integrante del equipo familiar no presenta enfermedades diagnosticadas, padecimientos, ni discapacidades.

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



49

Con respecto al aseguramiento, según constancias de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), el señor Luis Aníbal se encuentra asegurado, ya que es pensionado por vejez; la señora Miriam de la Trinidad cumple con los requisitos para ser atendida, ya que posee beneficio familiar otorgado por una persona que tiene derecho a la prestación de servicios; el señor Carlos Benjamín cumple con los requisitos para ser atendido, ya que cotiza como trabajador independiente, la señora Mayra Alejandra y su hija Arlenne cumplen con los requisitos para ser atendidas, ya que posee el beneficio familiar otorgado por una persona que cotiza como trabajador independiente.

- c) En lo que respecta al registro educativo familiar, el señor Luis Aníbal, la señora Miriam de la Trinidad y Mayra Alejandra únicamente completaron su educación primaria; el señor Carlos Benjamín tiene secundaria incompleta (octavo año aprobado). El grupo familiar no ha participado en procesos formativos y capacitación técnica.
- d) De conformidad con el estudio socioeconómico y la Declaración Jurada de Ingresos, el ingreso familiar proviene de dos miembros, a saber; el señor Luis Aníbal, quien recibe una pensión por el Régimen de Invalidez Vejez y Muerte (IVM) por un monto de ₡743.499.00 (setecientos cuarenta y tres mil cuatrocientos noventa y nueve colones exactos); y el señor Carlos Benjamín quien trabaja por cuenta propia como Peón Agrícola percibiendo un ingreso aproximado de ₡355.028,00 (trescientos cincuenta y cinco mil veinte ocho colones con 00/100).

Cabe destacar que los ingresos percibidos por la familia permiten cubrir las necesidades básicas de alimentación, vestimenta, salud y transporte de todas las personas integrantes del hogar, incluyendo todas aquellas compras adicionales de productos especializados para la menor de edad Arlenne. Además, la familia reporta no contar con ningún otro ingreso adicional.

- e) Según lo manifestado en la Boleta de Declaración Jurada de Posesión del Inmueble, y corroborado durante la visita domiciliar, la familia se estableció hace más de 44 años en el lote N° I-11 del Proyecto Llanos de Santa Lucía. En aquel momento, según relata el señor Luis Aníbal Fonseca Solano, atravesaban una situación económica sumamente vulnerable, ya que el único ingreso del hogar provenía de su trabajo, el cual resultaba insuficiente para cubrir las necesidades básicas de su núcleo familiar de ese entonces, compuesto por su esposa la señora Miriam de la Trinidad Moya Solano y sus tres hijos mayores (en ese entonces menores de edad) María de los Ángeles, Luis Eduardo y Carlos Benjamín, todos de apellidos Fonseca Moya.

Ante la imposibilidad de acceder a una vivienda formal y la urgencia de contar con un techo donde resguardarse, la familia construyó un rancho improvisado utilizando materiales de segunda mano. Esta estructura precaria representó el inicio de una lucha constante por mejorar sus condiciones de vida. En ese contexto, se involucraron activamente en el Comité de Vecinos de Llanos de Santa Lucía (quienes les habían asignado el lote en mención antes de su traslado) participando en reuniones y actividades comunales.

Con el paso del tiempo, y conforme los hijos fueron creciendo, la situación económica se volvió aún más compleja. Los ingresos seguían siendo limitados y apenas alcanzaban para cubrir necesidades básicas como alimentación, salud y servicios públicos. Las oportunidades educativas también se vieron afectadas: en varias ocasiones no pudieron costear los gastos escolares, por lo que recurrieron al apoyo estatal mediante becas estudiantiles para la adquisición de útiles y materiales, con el objetivo de evitar la deserción escolar.

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



50

Gracias a su participación en el Comité de Vecinos y a la coordinación con el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), la familia accedió a una casa de bono. Según consta en el folio institucional N°0014, se emitió un Informe de Tasación que describe las características y distribución de la vivienda: sala, comedor, baño, tres dormitorios y cocina. La estructura incluye cimientos de concreto, paredes de concreto, piso lujado y techumbre de madera semidura. Esta intervención tuvo como finalidad erradicar tugurios y brindar a la familia una solución habitacional digna, ante la imposibilidad de construir una vivienda por sus propios medios.

El estado actual del inmueble refleja el compromiso, la resiliencia y el esfuerzo sostenido del grupo familiar por mejorar sus condiciones habitacionales. A pesar de sus limitaciones económicas, han realizado mejoras progresivas en la estructura, procurando mantenerla en condiciones óptimas. Si bien el techo de zinc y el cielo raso presentan un estado regular, tanto las paredes exteriores como el piso se encuentran en buen estado de conservación, producto del mantenimiento constante y de reparaciones realizadas con sus propios recursos. La familia ha manifestado realizar labores periódicas de limpieza y mantenimiento, lo que denota una actitud responsable hacia el cuidado del inmueble y el bienestar de sus miembros.

Finalmente, es importante destacar que, con el paso del tiempo, dos de los hijos mayores y el hijo menor de la pareja formaron sus propios hogares y se independizaron.

Mediante Boleta de Solicitud de Suscripción de Derechos para Titulación, el señor Luis Aníbal, solicita que se titule en nuda propiedad a favor del señor Carlos Benjamín Fonseca Moya, cédula de identidad # 304240431 y Mayra Alejandra Olivares Román, cédula de identidad # 304480898; reservándose el usufructo, uso y habitación a favor del señor Luis Aníbal Fonseca Solano, cédula de identidad # 301730524 y la señora Miriam de la Trinidad Moya Solano, cédula de identidad # 302390392; sobre toda la proporción del inmueble y de forma indefinida, nota con fecha 19 de agosto del 2024, folio # 0084.

- f) Según parámetros de SINIRUBE consultados el 07 de noviembre del 2024, la familia califica en Línea de Pobreza Básica. En cuanto a la consulta realizada en la FIS (fecha de actualización el 23/08/2024) la familia se encuentra en No Pobreza.
- g) Cabe indicar que según el historial en el SABEN, la familia registra antecedentes de intervención Institucional debido a que en el 2002 recibió el Incentivo para el desarrollo del Capital Social y familiar grupal. Y en el 2020 el subsidio de atención a emergencias.

Además, consta en expediente la asignación de subsidios para la construcción de vivienda descritos en el punto e y a través de entrevista domiciliar la familia manifiesta haber recibido subsidios por parte del Estado para el financiamiento de útiles escolares y la inclusión de sus hijos al Sistema Educativo Costarricense.

- h) De acuerdo con el criterio técnico de la Profesional en Desarrollo Social, la licenciada Karol María Barrios Hernández, así como la documentación presentada y la vista domiciliar realizada, se propone que la propiedad se titule de manera gratuita y que los gastos notariales sean cubiertos por la Institución basado en el Decreto Ejecutivo 29531-MTSS. Esta recomendación se basa en varios factores, los cuales se detallan a continuación:

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



51

En primer lugar, las difíciles condiciones socioeconómicas y de riesgo social que enfrentaba la familia al momento de ocupar el inmueble justifican plenamente la necesidad de titular la propiedad desde entonces. La situación de vulnerabilidad era evidente, el hogar contaba con un único ingreso para sostener a cinco personas, de las cuales tres eran menores de edad y dependían por completo del cuidado de su madre, quien, por dicha razón, no podía incorporarse al mercado laboral, ni generar ingresos adicionales. Esta condición no solo refleja una precariedad estructural, sino que adquiere una dimensión aún más crítica al considerar la presencia de personas menores de edad, cuya protección constituye un interés superior del Estado, tal como lo establece el Código de la Niñez y la Adolescencia de Costa Rica, el cual exige garantizar prioritariamente sus derechos fundamentales.

Cabe destacar que esta misma situación se mantiene en el presente, dado que en la vivienda reside actualmente una niña menor de edad, lo que refuerza la necesidad de asegurar la tenencia formal y segura del inmueble para garantizar su estabilidad y desarrollo integral.

Asimismo, en el hogar habitan dos personas adultas mayores, lo que incorpora un nuevo eje de vulnerabilidad. Según lo dispuesto en el artículo 1, inciso a) de la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor (Ley N.º 7935), el Estado tiene la obligación de garantizar la igualdad de oportunidades y el respeto a la dignidad humana de esta población en todos los ámbitos. Bajo este principio de equidad y dignidad, otorgar la titulación gratuita del inmueble no solo representa un acto de restitución de derechos, sino también una acción concreta para avanzar hacia una protección social efectiva, que asegure condiciones de vida dignas y estables para las personas adultas mayores que allí residen.

- i) De conformidad con la información expuesta anteriormente y la recomendación de la Profesional en Desarrollo Social, el Consejo Directivo del IMAS considera que es procedente la titulación en los términos planteados, ya que a través del acto se logra mejorar las condiciones de habitabilidad de la familia beneficiaria.

POR TANTO, SE ACUERDA:

1.- Declarar de Interés Social, el presente acto de titulación.

2.- Aprobar la donación del lote N°I-11 del Proyecto Llanos de Santa Lucía, que es parte de la finca inscrita en el partido de Cartago folio real 0092653-000, propiedad del Instituto Mixto de Ayuda Social, que se localiza en Distrito Llanos de Santa Lucía, Cantón Paraíso, Provincia Cartago, para titular el inmueble con plano número 3-2140585-2019 en nuda propiedad a favor del señor Carlos Benjamín Fonseca Moya, cédula de identidad # 304240431 y la señora Mayra Alejandra Olivares Román, cédula de identidad # 304480898; reservándose el usufructo, uso y habitación a favor del señor Luis Aníbal Fonseca Solano, cédula de identidad # 301730524 y la señora Miriam de la Trinidad Moya Solano, cédula de identidad # 302390392; sobre toda la proporción del inmueble y de forma indefinida; con base en la recomendación emitida en la resolución # 0071-06-2025-05 de fecha 20 de junio del 2025, en la cual se informa que se ha corroborado por parte de la MBA. Karla Pérez Fonseca y del Lic. Luis Felipe Barrantes Arias que el presente trámite cumple con los requisitos técnicos y sociales, así como el cumplimiento de los requisitos jurídicos, verificados por parte del Lic. Berny Vargas Mejía. Las personas beneficiarias de esta titulación son las que se describen a continuación:

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo

52

Auditoría Interna

 Legalización de Libros

Nombre	Cédula	Modalidad Titulación	Piano de Catastro	Parte del Folio Real	Área m ²	Valor del Lote ¢
Luis Aníbal Fonseca Solano (Usufructuario)	301730524					
Miriam de la Trinidad Moya Solano (Usufructuaria)	302390392					
Carlos Benjamín Fonseca Moya (Nudo propietario)	304240431	Donación	3-2140585-2019	3-0092653-000	160	6,400.000.00
Mayra Alejandra Olivares Román (Nuda propietaria)	304480898					

3.- El presente acuerdo será tramitado en un plazo no mayor a treinta días hábiles, contados a partir de su comunicación.

4.- Se instruye a la Secretaría de Actas del Consejo Directivo para que además de comunicar este Acuerdo por los medios institucionales establecidos, se solicite a la Dirección de Desarrollo Social el traslado a la Asesoría Jurídica del expediente físico (si lo hubiere) para la asignación del caso a las personas profesionales en derecho definidas para esta gestión. En el caso de los expedientes digitales no es necesario el traslado porque se encuentra en el Sistema Informático Expediente Digital (SIED).

5.- Se instruye a la Asesoría Jurídica para que, en caso de que se presente algún inconveniente relacionado con los planos o el registro en general de la propiedad que amerite alguna corrección, se remita la información al Departamento de Desarrollo Socio Productivo y Comunal para que se proceda con las correcciones requeridas y la Asesoría Jurídica pueda continuar con el cumplimiento del acuerdo.

6.- Se instruye a la Asesoría Jurídica para que, una vez que se registre la propiedad a nombre de la familia beneficiaria, se remita la información al Departamento de Desarrollo Socio Productivo y Comunal para que se proceda con la comunicación a las Unidades Locales de Desarrollo Social y éstas, a su vez, a las familias.

Dicho acto administrativo se realizará de conformidad con las siguientes condiciones:

1.- Dentro del acto notarial de traspaso se incorporará una limitación de conformidad con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 7151, exceptuando a los beneficiarios que estén sujetos al Decreto N° 43492-MTSS-MDHIS, que indica en lo referente a la inscripción de las limitaciones y de la Hipoteca Legal Preferente del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, en el Registro Público de la Propiedad, cuando el beneficiario opte para el bono familiar para la vivienda total, sin crédito, no se requerirá autorización previa del Consejo Directivo del IMAS.

2.- Los gastos notariales por la formalización de la escritura los cubrirá la Institución.

Ilianna Espinoza: Muchas gracias, doña Alexandra.

La señora Vicepresidenta procede con la votación del anterior acuerdo: Sra. Ilianna Espinoza Mora, Vicepresidenta, Sra. Alexandra Umaña Espinoza, Directora, Sra. Floribel Méndez Fonseca, Directora, Sr. Ólger Irola Calderón, Director y el Sr. Jorge Loría Núñez, Director, votan afirmativamente el acuerdo anterior y su firmeza.

Ilianna Espinoza: Vamos a proceder con la siguiente resolución No. 0073-06-2025-05.

Alexandra Umaña Espinoza: Hago lectura del acuerdo, resolución No. 0073-06-2025-05.

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



53

ACUERDO No. 220-08-2025

RESULTANDOS

PRIMERO: Que de conformidad con lo dispuesto en las leyes 7083, 7151 y 7154, el Instituto Mixto de Ayuda Social se encuentra facultado para segregar y traspasar sus terrenos a las personas que los ocupen por ser adjudicatarios de viviendas promovidas por esta Institución.

SEGUNDO: Que mediante Decreto Ejecutivo 29531-MTSS publicado en la Gaceta N° 146 del 31 de julio del 2001, el Poder Ejecutivo emitió el Reglamento a las leyes 4760 y sus reformas y leyes 7083, 7151 y 7154 para el otorgamiento de escrituras de propiedad a los adjudicatarios de proyectos de vivienda IMAS, con el fin de establecer los requisitos y condiciones mediante los cuales el IMAS deberá realizar los procesos de titulación y levantamiento de limitaciones sobre los inmuebles de su propiedad.

TERCERO: Que la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda N° 7052, prevé exenciones relativas a viviendas declaradas de Interés Social. Asimismo, el Reglamento de Exenciones Fiscales y otros Beneficios de la ley de cita (Decreto Ejecutivo N° 20574-VAH-H del 08 de julio de 1991, publicado en La Gaceta N° 149 del 08 de agosto de 1991) que indica que las declaraciones de Interés Social, se definirán de acuerdo a esa reglamentación, la cual en su Artículo 22, dispone en lo conducente que "...las declaratorias de Interés Social, no relacionadas con el Sistema, podrán ser emitidas por el INVU o el IMAS..." y en su Artículo N° 15, dispone en lo conducente "...la formalización e inscripción de las escrituras principales y adicionales, por medio de las cuales se formalicen, operaciones individuales de vivienda, declarada de Interés Social, estarán exentas del ciento por ciento de los derechos de registro, de los timbres fiscales, de los timbres y demás cargas de los Colegios Profesionales y del Impuesto de Transferencia de Bienes Inmuebles...".

CONSIDERANDO

- a) Familia nuclear conformada por el señor Evelio Nicolás Montoya Quirós, 64 años, pensionado, casado con la señora Nuria María de los Ángeles Quesada Gómez, conocida como María Nuria, 61 años, ama de casa. El núcleo familiar lo completan los hijos de la pareja, el señor Luis Fernando Montoya Quesada, 43 años y asalariado, y la señora Katty Vanessa Montoya Quesada, 40 años, trabajadora por cuenta propia. Ambos hijos solteros. Todas las personas integrantes de la familia son de nacionalidad costarricense.
- b) En cuanto al estado de salud del grupo familiar, no se reportan enfermedades, discapacidades, ni padecimientos relevantes que afecten a sus integrantes.

Respecto al aseguramiento, de acuerdo con las constancias emitidas por la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), el señor Evelio Nicolás cuenta con acceso al seguro social por ser pensionado por vejez. La señora Nuria María está asegurada mediante el beneficio familiar, al ser dependiente de una persona con derecho a la prestación de servicios. Por su parte, el señor Luis Fernando cumple con los requisitos para recibir atención médica, ya que se encuentra cotizando como asegurado directo. En contraste, la señora Katty Vanessa, no dispone de acceso al seguro social, dado que, aunque se identifica como trabajadora independiente, no figura actualmente como cotizante ante la CCSS.


Auditoría Interna
IMAS
Legalización de Libros

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

Actas de Consejo Directivo

54

- c) Todas las personas integrantes de este hogar cuentan con primaria completa. En cuanto a procesos de formación complementaria y capacitación técnica, la familia indica que ninguno de sus integrantes cuenta con estos procesos educativos.
- d) De conformidad con el estudio socioeconómico, se identifica que el ingreso familiar recae en tres integrantes de la familia, a saber, el señor Evelio Nicolás quien recibe su pensión de invalidez vejez y muerte por un monto mensual de ₡659.000,00 (seiscientos cincuenta y nueve mil colones 00/100), el señor Luis Fernando quien labora en la empresa Servicios Generales del Oeste como empacador percibiendo un ingreso mensual de ₡334.000,00 (trescientos treinta y cuatro mil colones con 00/100) y la señora Kattia, quien se dedica a trabajar por cuenta propia y percibe un ingreso aproximado de ₡20.000,00 (veinte mil colones 00/100). Con estos ingresos la familia cubre sus necesidades básicas de alimentación, salud, transporte y vestimenta. Adicionalmente de la familia con este dinero a lo largo de su estancia en el inmueble, ha invertido dinero en mejoras de la infraestructura y realiza el pago de los servicios públicos.
- e) En relación con la permanencia de la familia en el lote N° I-21 del Proyecto Oriental, y conforme a la información recabada durante la entrevista domiciliar y lo declarado mediante la Boleta de Declaración Jurada de Posesión del Inmueble, el señor Evelio Nicolás manifiesta que su familia comenzó a habitar el terreno en 1985, mediante un pago simbólico de alquiler al Comité de Llanos de Santa Lucía.

Según su testimonio, llegaron al inmueble en un contexto de pobreza extrema pues enfrentaban serias dificultades para cubrir necesidades básicas como alimentación, vivienda, salud, vestimenta y educación. Ante esta realidad, se vieron obligados a improvisar un refugio temporal tipo rancho, construido con láminas metálicas, con el fin de proteger a su núcleo familiar. En ese momento, habitaban el lugar el propio señor Evelio Nicolás, su esposa, la señora Nuria María, y su hijo mayor, Luis Fernando, quien era menor de edad en ese entonces.

Posteriormente, gracias a gestiones realizadas por medio del Comité de Llanos de Santa Lucía y con el acompañamiento del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), la familia recibió apoyo para mejorar su condición habitacional. Mediante subsidios para la compra de materiales y su activa participación en procesos comunitarios, lograron construir la vivienda que actualmente ocupan.

Dicha vivienda es el resultado de años de esfuerzo colectivo y representa una mejora significativa en la calidad de vida del grupo familiar. Está construida en cemento, cuenta con tres dormitorios, una sala-comedor, cocina, y se encuentra en condiciones estructurales aceptables con paredes y techo en buen estado, piso de cemento, protección con rejas en la propiedad, aunque no posee cielo raso. Asimismo, dispone de servicios públicos de agua potable y energía eléctrica.

Es importante mencionar que dentro del inmueble hay dos viviendas, por lo que se detalla a continuación el hogar que habita en la segunda.

Segunda vivienda: Se trata de una familia monoparental compuesta por tres integrantes. El jefe de hogar es el señor Jonathan Andrés Montoya Quesada, de 39 años, soltero, quien se desempeña como pintor en la empresa Pintor de Automóvil Barnizador Laqueador y Afines, percibiendo un ingreso mensual de ₡382.472,00 (trescientos ochenta y dos mil cuatrocientos setenta y dos colones exactos). Actualmente, cotiza como trabajador asalariado, por lo que cumple con

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



55

los requisitos para ser atendido por la institución. Asimismo, reporta padecer de asma y cuenta con primaria completa como nivel máximo de escolaridad.

El señor Montoya reside con sus dos hijos menores de edad: Thiago Andrés, de 11 años, quien cursa el cuarto grado en la Escuela Rescate de Ujarrás; y Carmen Thaiz, de 8 años, quien cursa el segundo grado en la misma institución educativa. Ambos hijos, de apellidos Montoya Mora, se encuentran debidamente registrados como beneficiarios en la Caja Costarricense de Seguro Social, bajo la cobertura familiar de su padre, asegurado directo. Actualmente, no presentan padecimientos, enfermedades crónicas ni condiciones de discapacidad.

Mediante Boleta de Solicitud de Suscripción de Derechos para Titulación, el señor Evelio Nicolás solicita titular el inmueble en nuda propiedad a favor del **señor Luis Fernando Montoya Quesada**, cédula de identidad # 303670842, de la **señora Katty Vanessa Montoya Quesada**, cédula de identidad # 303890994 y del **señor Jonathan Andrés Quesada Montoya**, cédula de identidad # 304180567, reservando el usufruto, uso y habitación a favor del **señor Evelio Nicolás Montoya Quirós**, cédula de identidad # 900640186 y de la **señora María Nuria Quesada Gómez**, cédula de identidad # 30260386, sobre toda proporción del inmueble y de forma indefinida. Nota con fecha 19 de agosto del 2024, folio # 0052.

- f) Según los parámetros SINIRUBE, así como, en la Ficha de Información Social (FIS), actualizada el 25 de noviembre del 2024, la familia se ubica en Línea de No Pobreza.
- g) Es importante señalar que, según el historial disponible en el sistema SABEN, la familia presenta antecedentes de intervención institucional desde el año 2002, específicamente mediante su participación en el Programa de Incentivo para el Desarrollo del Capital Social y Familiar.

Adicionalmente, de acuerdo con el testimonio de los miembros del hogar, en el año 1985 recibieron subsidios para la compra de materiales y la construcción de su vivienda. No obstante, esta información no puede ser corroborada documentalmente, ya que los sistemas de información social con los que actualmente cuenta la institución no estaban en funcionamiento en ese momento.

Cabe destacar que tanto el SISATEN como el SISBEN empezaron a operar como plataformas de registro social a partir de la década de 1990 (específicamente entre 1991 y 1992). Posteriormente, se desarrollaron el Sistema de Información de Población Objetivo (SIPO) y el Sistema de Administración de Beneficios (SAB), que más adelante adoptó el nombre SABEN, iniciando su implementación en el año 1997.

El SIPO comenzó a registrar datos en 1999, principalmente en relación con beneficios como el BONEDU (Bono de Educación Escolar). Finalmente, en 2003, el sistema SABEN inició su funcionamiento con la mayoría de las funcionalidades actuales. Por tanto, debido a la inexistencia de estos sistemas en 1985, no fue posible verificar oficialmente el otorgamiento de los subsidios mencionados por la familia. Estos programas evidencian que la oferta programática institucional ha permitido que la familia acceder a subsidios para satisfacer necesidades básicas del hogar.

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



56

- h) De acuerdo con el criterio de la Profesional en Desarrollo Social, la licenciada Karol María Barrios Hernández, así como la documentación presentada y la vista domiciliar realizada, se propone que la propiedad se titule de manera gratuita y que los gastos notariales sean cubiertos por la institución, basado en el Decreto Ejecutivo 29531-MTSS. Esta recomendación se basa en varios factores, los cuales se detallan a continuación:

En primer lugar, las difíciles condiciones socioeconómicas y de riesgo social que enfrentaba la familia al momento de ocupar el inmueble justifican plenamente la necesidad de haber gestionado la titulación de la propiedad desde entonces. La situación de pobreza era evidente, en ese momento el hogar contaba con un único ingreso económico para sostener a tres personas. Con el tiempo, la familia creció hasta conformarse por cinco miembros, con la llegada de dos hijos adicionales al primero que ya tenía la pareja. Tres de ellos eran personas menores de edad que dependían completamente del cuidado de su madre, quien, por tal motivo, no podía incorporarse al mercado laboral ni generar ingresos adicionales.

Esta condición refleja no solo una situación de precariedad estructural, sino que adquiere una connotación aún más crítica al considerar la presencia de personas menores de edad, cuya protección representa un interés superior del Estado. Así lo establece el Código de la Niñez y la Adolescencia de Costa Rica, que exige la garantía prioritaria de sus derechos fundamentales.

Tanto la situación socioeconómica de la familia como las dificultades enfrentadas para acceder a una vivienda digna reflejan el grado de vulnerabilidad que experimentaban en ese momento. En virtud de ello, emite la recomendación previamente citada, ya que las condiciones bajo las cuales ingresaron al terreno lo justifican. A ello se suma el hecho de que la familia ha residido en el inmueble por más de 40 años, sin poseer ningún otro bien inmueble inscrito a su nombre, lo que evidencia tanto la necesidad habitacional como un claro arraigo al lugar.

La formalización de la propiedad permitirá regularizar la tenencia del terreno, mejorar el bienestar general de la familia y brindarle mayor seguridad jurídica y estabilidad a largo plazo. Además, es una medida que adquiere especial relevancia al considerar que tanto don Evelio Nicolás como la señora Nuria María se encuentran próximos a la edad de ser personas adultas mayores, por lo que garantizarles una vejez tranquila y digna se convierte en una acción ética y socialmente responsable.

- i) De conformidad con la información expuesta anteriormente y la recomendación de la Profesional en Desarrollo Social, el Consejo Directivo del IMAS considera que es procedente la titulación en los términos planteados, ya que a través del acto se logra mejorar las condiciones de habitabilidad de la familia beneficiaria.

POR TANTO, SE ACUERDA:

1.- Declarar de Interés Social, el presente acto de titulación.

2.- Aprobar la donación del lote I-21 del Proyecto Oriental, que es parte de la finca inscrita en el partido de Cartago parte del Parte del Folio Real 0092673-000, propiedad del Instituto Mixto de Ayuda Social, que se localiza en Distrito Paraíso, Catón Paraíso, Provincia Cartago; **correspondiendo titular la nuda propiedad al señor Luis Fernando Montoya Quesada, cédula de identidad # 303670842, la señora Katty Vanessa Montoya Quesada, cédula de identidad # 303890994 y el señor Jonathan**

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



57

Andrés Quesada Montoya, cédula de identidad # 304180567; reservándose el usufruto, uso y habitación a favor del señor Evelio Nicolas Montoya Quirós, cédula de identidad # 900640186 y la señora María Nuria Quesada Gómez, cédula de identidad # 303260386; con base en la recomendación emitida en la resolución # 0073-06-2025-05 de fecha 24 de junio del 2025, en la cual se informa que se ha corroborado por parte de la MBA. Karla Pérez Fonseca y del Lic. Luis Felipe Barrantes Arias que el presente trámite cumple con los requisitos técnicos y sociales, así como el cumplimiento de los requisitos jurídicos, verificados por parte del Lic. Berny Vargas Mejía. las personas beneficiarias de esta donación es la que se describe a continuación:

Nombre	Cédula	Modalidad Titulación	Plano de Catastro	Parte de Folio Real	Área m ²	Valor del Lote ¢
Evelio Nicolás Montoya Quirós (Usufructuario)	900640186					
María Nuria Quesada Gómez (Usufructaria)	302600386					
Luis Fernando Montoya Quesada (Nudo Propietario)	303670842					
Katty Vanesa Montoya Quesada (Nuda Propietaria)	303890994	Donación	3-0396857-1980	3-0092673-000	160	6.400.000,00
Jonathan Andrés Montoya Quesada (Nudo Propietario)	304180567					

3.- El presente acuerdo será tramitado en un plazo no mayor a treinta días hábiles, contados a partir de su comunicación.

4.- Se instruye a la Secretaría de Actas del Consejo Directivo para que además de comunicar este Acuerdo por los medios institucionales establecidos, se solicite a la Dirección de Desarrollo Social el traslado a la Asesoría Jurídica del expediente físico (si lo hubiere) para la asignación del caso a las personas profesionales en derecho definidas para esta gestión. En el caso de los expedientes digitales no es necesario el traslado porque se encuentra en el Sistema Informático Expediente Digital (SIED).

5.- Se instruye a la Asesoría Jurídica para que, en caso de que se presente algún inconveniente relacionado con los planos o el registro en general de la propiedad que amerite alguna corrección, se remita la información al Departamento de Desarrollo Socio Productivo y Comunal para que se proceda con las correcciones requeridas y la Asesoría Jurídica pueda continuar con el cumplimiento del acuerdo.

6.- Se instruye a la Asesoría Jurídica para que, una vez que se registre la propiedad a nombre de la familia beneficiaria, se remita la información al Departamento de Desarrollo Socio Productivo y Comunal para que se proceda con la comunicación a las Unidades Locales de Desarrollo Social y éstas, a su vez, a las familias.

Dicho acto administrativo se realizará de conformidad con las siguientes condiciones:

1.- Dentro del acto notarial de traspaso se incorporará una limitación de conformidad con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 7151, exceptuando a los beneficiarios que estén sujetos al Decreto N° 43492-MTSS-MDHIS, que indica en lo referente a la inscripción de las limitaciones y de la Hipoteca Legal Preferente del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, en el Registro Público de la Propiedad, cuando el beneficiario opte para el bono familiar para la vivienda total, sin crédito, no se requerirá autorización previa del Consejo Directivo del IMAS.

2.- Los gastos notariales por la formalización de la escritura, los cubrirá la Institución.

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



58

Ilianna Espinoza: Muchas gracias, doña Alexandra.

La señora Vicepresidenta procede con la votación del anterior acuerdo: Sra. Ilianna Espinoza Mora, Vicepresidenta, Sra. Alexandra Umaña Espinoza, Directora, Sra. Floribel Méndez Fonseca, Directora, Sr. Ólger Irola Calderón, Director y el Sr. Jorge Loría Núñez, Director, votan afirmativamente el acuerdo anterior y su firmeza.

Ilianna Espinoza: Bien, entonces vamos a hacer una modificación en la agenda y vamos a dejar las siguientes resoluciones, para la próxima sesión, siendo así, que las resoluciones: No. 0075-06-2025-05, No. 0076-06-2025-05, No. 0077-06-2025-05, No. 0078-06-2025-05 y No. 0079-11-2024-05, entrarían en la siguiente sesión, por temas de tiempo, agradezco la aprobación en la modificación de la agenda, para este punto 6.2.

La señora Vicepresidenta procede con la votación de la modificación del orden del día: Sra. Ilianna Espinoza Mora, Vicepresidenta, Sra. Alexandra Umaña Espinoza, Directora, Sra. Floribel Méndez Fonseca, Directora, Sr. Ólger Irola Calderón, Director y el Sr. Jorge Loría Núñez, Director, a favor de la modificación del orden del día.

Ilianna Espinoza: Siendo así, nos queda el último punto, que es el 7.

ARTICULO SÉTIMO: ASUNTOS SEÑORAS DIRECTORAS Y SEÑORES DIRECTORES.

Ilianna Espinoza: ¿Consulto si hay algo que quieran revisar el día de hoy?

Jorge Loría: Doña Ilianna, yo quiero hacer una consulta con Berny.

Ilianna Espinoza: Adelante don Jorge.

Jorge Loría: Don Benny, buenas noches.

Berny Vargas: Buenas noches.

Jorge Loría: Es nada más, para estar seguro, es que hice una consulta sobre los parqueos especiales que hay, y dice que según la Ley 7600, en Costa Rica las Personas Adultas Mayores, independientemente de su discapacidad, tienen derecho a utilizar los espacios de estacionamiento preferenciales, esto se aplica a personas mayores de 65 años, ayer subió, la consulta es, yo estacioné el carro mío, en el parqueo que está fuera un día de estos, el viernes y me dijeron que no lo podía estacionar ahí, porque la encargada me dijo, algo entendí así, que la encargada de Salud Ocupacional, decía que yo no tenía derecho a estacionarlo ahí afuera, había espacio adentro y lo estacioné adentro, en buena hora, pero si no hubiera, entonces digo yo, ¿tengo, no tengo derecho?, es la pregunta mía.

Ilianna Espinoza: Don Berny.

Berny Vargas: Gracias, doña Ilianna.

El derecho existe, únicamente es que se prioriza o se jerarquiza, cuando se tiene situaciones de personas que tienen dificultades de desplazamiento, entonces hay una jerarquización del Derecho, en este sentido, y si usted no tuviera una persona que esté, o por ejemplo el IMAS, no tuviera la necesidad de asignar a una persona con una priorización mayor a la suya, entonces usted podría ocuparlo, ¿cuál es el punto?, el

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
Actas de Consejo Directivo



59

punto es que si se conoce, que quién es el dueño del vehículo y llega a la institución, una persona que si tiene un mejor derecho, se le va a solicitar que lo traslade a otro lugar, pero es eso, no es que pierde el derecho, no es que no lo tiene y me parece que la forma en la que se trató, no fue la adecuada, pero se jerarquiza, así es, y, mientras no haya nadie con esa limitación, usted puede usarlo.

Jorge Loría: Sí, exactamente, porque también dice ahí, que las instituciones deben de reservar un 5% de los estacionamientos, para este tiempo, ya sea, para los empleados, pero también debe tener, para la parte externa, y yo soy de la parte externa, porque yo no soy empleado de IMAS, entonces por eso, es que hice la consulta, porque sí, yo esa parte sí la entiendo, inclusive, he ido a otras instituciones y me dicen, hasta me han pedido el teléfono, por si llega alguna persona en silla de ruedas.

Berny Vargas: Así es.

Jorge Loría: Entonces, yo con mucho gusto, yo lo doy, si voy a hacer unos trámites, pero, por eso me explican, pero es que me llama la atención, que la encargada de Salud Ocupacional, según me dijo los de vigilancia, decía que yo no tenía derecho, es por eso que, entonces estoy defendiendo mi derechos, porque sí, en otras instituciones, me piden el teléfono y yo se los doy, voy a estar en trámites, entonces me dicen, si lo pide alguien, me llaman con mucho gusto, yo salgo y retiró mi carro, porque nada más o si no hay espacio, yo digo, si no hay espacio y yo no traigo mi vehículo ahí y lo dejo en algún lado, me traslado en Uber o un taxi, para no tener problemas, pero yo sí, ese día llegó y el espacio estaba libre, eran las casi las 12:00 mediodía, estaba libre, no había nadie.

Por eso, es que hago la consulta, porque uno, cada día va más viejo, y revisé toda la ley, y no decía nada, ahora usted me dice eso, y yo lo entiendo, por otro lado, sí me han dicho eso.

Era, para que quedara claro, que la encargada de Salud Ocupacional, entonces no es que no, si me hubiera explicado en esa forma o me pide el número de teléfono, yo lo doy, cualquier cosa, pero no, dichosamente había espacio atrás, me dieron espacio, yo lo que no quería, no me gusta meterlo atrás, por el carro mío es muy grande, entonces es muy incómodo estacionarme ahí, pero está bien. Muy agradecido Berny, por la por la ayuda.

Berny Vargas: Con todo gusto, don Jorge.

Ilianna Espinoza: Bien, si no hay otro tema, que se quiera discutir en este punto.

Al no tener más temas que tratar, se da por finalizada la sesión al ser las diecinueve horas con tres minutos.

ILIANNA ESPINOZA MORA
VICEPRESIDENTA

ALEXANDRA UMAÑA ESPINOZA
SECRETARIA