

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
LUNES 18 DE OCTUBRE 2021  
ACTA No. 72-10-2021**

Al ser las dieciséis horas con cuarenta y nueve minutos del lunes dieciocho de octubre del dos mil veintiuno, inicia la sesión ordinaria del Consejo Directivo No. 72-10-2021, celebrada de manera virtual, con el siguiente quórum:

**ARTÍCULO PRIMERO: COMPROBACIÓN DEL QUÓRUM.**

En apego a la reforma realizada al Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo Directivo del IMAS, según acuerdo CD No. 148-03-2020, de la Sesión Ordinaria No. 19-03-2020 del lunes 16 de 2020, que adiciona una sección VIII. De las sesiones virtuales al Capítulo II de dicho reglamento, y debido a la Emergencia Nacional por el COVID 19, se encuentran debidamente conectados vía remota los directores que a continuación de indicarán.

La presente sesión se realizó en forma virtual con la participación de las directoras y directores aquí indicados, para lo cual se ha llevado a cabo en forma interactiva, simultánea e integral. Todos los integrantes se conectaron en forma remota y participaron mediante voz y video, quedando claras sus manifestaciones de voluntad y acreditados sus votos tanto en la aprobación como en la no aprobación de acuerdos sometidos a discusión. Quienes participaron como invitados consignaron sus intervenciones, las cuales fueron analizadas por los integrantes del Órgano Colegiado”.

**COMPROBACIÓN QUÓRUM VIRTUAL:** Sr. Juan Luis Bermúdez Madriz, Presidente, Lic. Rolando Fernández Aguilar, Vicepresidente, Licda. Georgina Hidalgo Rojas, Directora, Ing. Ronald Cordero Cortés, Director, Licda. Ericka Álvarez Ramírez, Directora y el MSc. Freddy Miranda Castro, Director.

**INVITADOS E INVITADAS EN RAZON DE SU CARGO, DE MANERA VIRTUAL:** MBA. Marianela Navarro Romero, Subauditora, MSc. Juan Carlos Lacle Mora, Gerente General, MSc. María José Rodríguez Zúñiga, Subgerenta de Desarrollo Social, Licda. Patricia Barrantes San Roman, Asesora Jurídica General a.i., Lic. Javier Vives Blen, Subgerente Gestión de Recursos y la MBA. Tatiana Loaiza Rodríguez, Coordinadora Secretaría de Actas.

**AUSENTE CON JUSTIFICACIÓN:** Licda. Heleen Somarribas Segura, Subgerenta Soporte Administrativo, por motivo de encontrarse de vacaciones.

**ARTÍCULO SEGUNDO: LECTURA Y APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.**

El señor Juan Luis Bermúdez Madriz, Presidente procede a dar lectura del orden del día y la somete a votación.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
LUNES 18 DE OCTUBRE 2021  
ACTA No. 72-10-2021**

Las señoras directoras y señores directores manifiestan estar de acuerdo con la siguiente agenda:

**1. COMPROBACIÓN DE QUÓRUM**

**2. LECTURA Y APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA**

**3. LECTURA DE CORRESPONDENCIA**

**4. ASUNTOS GERENCIA GENERAL**

**4.1.** Análisis de la propuesta de normativa “Reglamento para el Funcionamiento de la Comisión Institucional de Valores, Ética y Transparencia-CIVET”, según oficio **IMAS-GG-2266-2021**.

**4.2.** Análisis del Informe “Evaluación de la satisfacción con el servicio recibido, por parte de las personas funcionarias y de la población usuaria externa; en el contexto del Programa de Protección y Promoción Social del IMAS, durante el periodo de pandemia, marzo-diciembre 2020, según oficio **IMAS-GG-2289-2021**.”

**4.3.** Análisis incorporación de nuevas metas al POI 2022, a solicitud de la Contraloría General de la República, según oficio **IMAS-GG-2291-2021**.

**5. ASUNTOS PRESIDENCIA EJECUTIVA.**

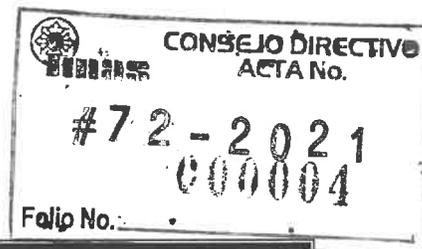
**5.1.** Análisis de la propuesta de Convenio de Cooperación Interinstitucional para el Préstamo de un funcionario entre el Ministerio de Justicia y Paz y el IMAS, según oficio **IMAS-SGDS-1317-2021**

**6. ASUNTOS AUDITORÍA INTERNA**

**6.1.** Continuación del análisis del Oficio **IMAS-CD-AI-443-2021**, suscrito por la MBA. Marianela Navarro Romeros, Subauditora, mediante el cual informa que la Auditoría Interna ha iniciado el proceso de planeación de las actividades a desarrollar durante el año 2022, “Plan Anual de Trabajo 2022”.

**7. ASUNTOS SEÑORAS DIRECTORAS Y SEÑORES DIRECTORES**

**ARTÍCULO TERCERO: LECTURA DE CORRESPONDENCIA.**



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
LUNES 18 DE OCTUBRE 2021  
ACTA No. 72-10-2021**

El señor Presidente indica que en el presente punto no hay correspondencia por tratar.

**ARTÍCULO CUARTO: ASUNTOS GERENCIA GENERAL.**

**4.1. ANÁLISIS DE LA PROPUESTA DE NORMATIVA "REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN INSTITUCIONAL DE VALORES, ÉTICA Y TRANSPARENCIA-CIVET", SEGÚN OFICIO IMAS-GG-2266-2021.**

El señor Presidente solicita la anuencia de este Consejo Directivo para el ingreso de manera virtual de la funcionaria Luz Argentina Meza Calvo, Representante de CIVET.

Las señoras directoras y señores directores manifiestan estar de acuerdo con el ingreso de la persona invitada.

Hace ingreso la señora Luz Argentina Meza.

El Msc. Juan Carlos Laclé Mora, Gerente General inicia agradeciendo a la señora Luz Argentina Meza por la presentación de esta propuesta de Reglamento para el funcionamiento de la Comisión Institucional de Valores, Ética y Transparencia de la CIVET.

La propuesta se remite con el oficio IMAS-GG-2266-2021 y menciona algunos aspectos de lo que es esta Comisión CIVET, se crea en cumplimiento de Control Interno, y esta comisión se crea en el 2006, se convierte en un órgano técnico que promueve la gestión ética de la institución.

Esta propuesta que se está presentando a conocimiento del Consejo Directivo fue revisada por Planificación Institucional, así como por la Asesoría Jurídica quienes remitieron observaciones y las mismas fueron incorporadas dentro de la propuesta.

Esta propuesta incluye las funciones de la comisión, quienes integran la comisión y los deberes de los integrantes en la comisión.

El señor Presidente cede la palabra a la señora Luz Argentina Meza, quien expone lo que se ha venido desarrollando con respecto a la CIVET y porqué se está solicitado esta propuesta de reglamento.

Se hace una presentación con filminas que forman parte integral del Acta.

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
LUNES 18 DE OCTUBRE 2021  
ACTA No. 72-10-2021**



## **Presidencia Ejecutiva**

### **Reglamento para el Funcionamiento de la Comisión Institucional de Valores, Ética y Transparencia.**

Octubre, 2021



La Comisión Institucional de Valores, Ética y Transparencia – CIVET está conformada por un equipo de trabajo de 30 personas funcionarias quienes son enlaces tanto de Oficinas Centrales, como de las Áreas Regionales y Empresas Comerciales.

Parte de lo que establece esta comisión es que cumple con los lineamientos establecidos por la Comisión Nacional de Rescate de Valores, quien está a cargo de la rectoría del Sistema Nacional de Comisiones Institucionales de Valores del Sector Público Creada mediante el Decreto Ejecutivo No. 17908-J de 3 de diciembre de 1987, publicado en La Gaceta No. 244 de 22 de diciembre de 1987.

La Comisión plantea un plan de trabajo, mismo que es remitido al Jarca Institucional y a la Secretaría Ejecutiva de la Comisión Nacional, el cual se vincula con lo definido en el Plan Estratégico Institucional 2019-2022.

En cuanto a la instancia institucional, es la que dirige técnicamente el proceso ético institucional y contribuye al fortalecimiento de la cultura organizacional en el tema de valores, para el logro de los objetivos institucionales, la misión y visión del IMAS.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**LUNES 18 DE OCTUBRE 2021**  
**ACTA No. 72-10-2021**



### Comisión Institucional de Valores, Ética y Transparencia – CIVET

Está conformada por un equipo de trabajo de 30 personas funcionarias quienes son enlaces tanto de Oficinas Centrales, como de las Áreas Regionales y Empresas Comerciales.

Elabora un Plan de trabajo, mismo que es remitido al Jerarca Institucional y a la Secretaría Ejecutiva de la Comisión Nacional, el cual se vincula con lo definido en el Plan Estratégico Institucional 2019-2022.

Cumple con los lineamientos establecidos por la Comisión Nacional de Rescate de Valores, quien está a cargo de la rectoría del Sistema Nacional de Comisiones Institucionales de Valores del Sector Público Creada mediante el Decreto Ejecutivo No. 17908-J de 3 de diciembre de 1987, publicado en La Gaceta No. 244 de 22 de diciembre de 1987.

Es la instancia institucional que dirige técnicamente el proceso ético institucional y contribuye al fortalecimiento de la cultura organizacional en el tema de valores, para el logro de los objetivos institucionales, la misión y visión del IMAS.



La Administración por medio de la CIVET se rige por un normativo según lo muestra la siguiente filmina.



Marco Normativo

De acuerdo con lo definido en la Ley General de Control Interno, en lo concerniente al Ambiente de Apoyo y las Normas Generales de Control Interno para el Sector Público, donde se señala la responsabilidad del Jerarca y de los Titulares subordinados según sus competencias, corresponde el establecer y divulgar los factores formales orientados a la promoción y el fortalecimiento de la ética institucional; específicamente se define en la norma 2.3.1 inciso d) *"Una estrategia de implementación para formalizar los compromisos, las políticas, y los programas regulares para evaluar actualizar y renovar el compromiso de la institución con la ética..."*

Se señala la obligación de establecer como parte del Sistema de Control Interno, lo siguiente: *"El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben propiciar el fortalecimiento de la ética en la gestión, mediante la implantación de medidas e instrumentos formales y la consideración de elementos informales que conceptualicen y materialicen la filosofía, los enfoques, el comportamiento y la gestión éticos de la institución, y que conlleven la integración de la ética a los sistemas de gestión"*.

Adicionalmente, conforme el marco normativo vigente emitido por la Comisión Nacional de Rescate de Valores (CNRV) "Lineamientos para las Comisiones Institucionales de Ética y Valores", como el fundamento para la implementación del proceso de la gestión ética institucional. "Cada institución deberá contar con un Proceso de Gestión Ética que, como mínimo, deberá incluir las siguientes etapas:



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
LUNES 18 DE OCTUBRE 2021  
ACTA No. 72-10-2021**



Se consigna el ingreso a la sesión virtual del Director Jorge Loría Núñez al ser la 5:05 p.m.

Es importante que el Consejo Directivo conozca cual es ese proceso que conlleva todo el trabajo para la Comisión Rescate de los Valores.

Hay cinco etapas importantes que comprenden todo el proceso.

Posicionamiento:

- Elaborar y mantener actualizado el proceso de gestión ética institucional, conforme la normativa vigente y las disposiciones técnicas de la CNRV.
- Elaborar y ejecutar el Plan Operativo Anual de trabajo o el Plan Operativo institucional para la gestión ética institucional (fortalecimiento de la ética institucional).

Diagnóstico y definición del marco ético:

- Realizar diagnósticos de ética a través de métodos de investigación social: encuestas, censos, investigación por observación, sondeos, análisis de situación, entrevistas, grupos de enfoque entre otros.
- Coordinar y conducir técnicamente la elaboración del Código o Manual de Ética y Conducta. Será el ente encargado de verificar todo lo relativo a su



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
LUNES 18 DE OCTUBRE 2021  
ACTA No. 72-10-2021**

implementación, gestión, aplicación y proceso de mejora mediante el programa ordinario de trabajo.

**Comunicación y formación:**

- Coordinar y llevar a cabo la comunicación, divulgación y promoción metódica permanente para el fortalecimiento ético y el avance del proceso de gestión ética en la institución.
- Realizar o coordinar actividades educativas: sesiones de trabajo, charlas, cursos, talleres, seminarios, encuentros, reuniones, dinámicas de grupo entre otras con el personal institucional.

**Alineamiento e inserción de la ética en los sistemas de gestión institucional:**

- Coordinar y conducir técnicamente la implementación de la política ética y su plan de acción.
- Orientar, asesorar y recomendar directrices en materia ética y axiológica.
- Dar seguimiento al cumplimiento de compromisos éticos de las diferentes unidades institucionales.
- Velar por la incorporación de las prácticas éticas en los diversos sistemas de gestión, prestándoles especial atención a aquellos de particular sensibilidad y exposición a los riesgos.

**Seguimiento y evaluación:**

- Revisar las etapas anteriores, la corrección de las falencias encontradas y la realización de las auditorías de la ética.

Continúa la estructura del reglamento, el cual está conformado por 4 capítulos.

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
LUNES 18 DE OCTUBRE 2021  
ACTA No. 72-10-2021**



## Estructura del Reglamento

<p><b>Capítulo 1</b> <u>Aspectos Generales.</u> <u>Artículo 1.- Objetivo.</u> <u>Artículo 2.- Alcance.</u> <u>Artículo 3.- Responsabilidades de aplicación.</u> <u>Artículo 4.- Del Marco Normativo.</u> <u>Artículo 5.- De las definiciones.</u></p> <p><b>Capítulo 2</b> <u>De las funciones e integración de la Comisión Institucional de Valores Ética y Transparencia (CIVET).</u> <u>Artículo 6.- Disposiciones Generales.</u> <u>Artículo 7.- Función de la CIVET.</u> <u>Artículo 8. – Integración de la CIVET.</u> <u>Artículo 9. – Nombramiento de las personas integrantes de la Comisión CIVET.</u> <u>Artículo 10. – Coordinación y Secretaría de la Comisión Institucional de Valores, Ética y Transparencia (CIVET).</u></p>	<p><u>Artículo 11. – Reuniones de la CIVET.</u> <u>Artículo 12. – Perfil de las personas integrantes de la CIVET y persona coordinadora.</u></p> <p><b>Capítulo 3.</b> <u>De los deberes institucionales en el Proceso ético institucional.</u> <u>Artículo 13. – Deberes de las personas integrantes de la CIVET.</u> <u>Artículo 14. - Deberes de la persona Jerarca y personas Titulares Subordinadas.</u> <u>Artículo 15. - Juramentación de las personas integrantes de la Comisión Institucional de Valores, Ética y Transparencia (CIVET).</u></p> <p><b>Capítulo 4</b> <u>Disposiciones Finales.</u> <u>Artículo 16. – Derogatoria.</u> <u>Artículo 17. – Vigencia.</u></p>
---	---



Se hace una explicación de los artículos más relevantes.



## Artículos más relevantes del Reglamento

**CAPÍTULO 1. Aspectos Generales.**

**Artículo 1.- Objetivo.**

El presente reglamento tiene como objetivo regular la organización y funcionamiento de la Comisión Institucional de Valores, Ética y Transparencia (CIVET) y establecer las responsabilidades en materia de la gestión Ética de acuerdo con la normativa aplicable.

De acuerdo con lo establecido en las Normas Generales de Control Interno para el sector público, específicamente en la Norma 2.3 corresponde a la persona Jerarca y a las personas Titulares subordinadas, " ...Según sus competencias deben propiciar el fortalecimiento de la ética en la gestión, mediante la implantación de medidas Instrumentos formales y la consideración de elementos informales que conceptualicen y materialicen la filosofía, los enfoques, el comportamiento y la gestión éticos de la institucional y conllevan la integración de la ética a los sistemas de gestión."

**Artículo 2.- Alcance.**

El presente reglamento es aplicable para la persona Jerarca, personas titulares subordinadas y Comisión Institucional de Ética, Valores y Transparencia (CIVET); según sean sus competencias y según sean las responsabilidades establecidas en el proceso ético institucional. A la CIVET tiene como principal actividad promover y fortalecer la integración de la ética en la gestión institucional mediante la dirección técnica del proceso ético. No se constituye como un Tribunal de Ética ni ningún tipo de órgano disciplinario. Cualquier asunto en materia disciplinaria o legal deberá resolverse por las instancias correspondientes, según esté definido.



Aclara que la CIVET tiene como principal actividad promover y fortalecer la integración de la ética en la gestión institucional mediante la dirección técnica del proceso ético. No se constituye como un Tribunal de Ética ni ningún tipo de órgano disciplinario. Cualquier asunto en materia disciplinaria o legal deberá resolverse por las instancias correspondientes, según esté definido.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
LUNES 18 DE OCTUBRE 2021  
ACTA No. 72-10-2021**



## Artículos más relevantes del Reglamento

### **CAPÍTULO 2. De las funciones e integración de la Comisión Institucional de Valores Ética y Transparencia (CIVET).**

#### **Artículo 8. – Integración de la CIVET.**

Estará conformada por al menos un representante de las siguientes unidades:

- Presidencia Ejecutiva.
- Comunicación Institucional.
- Unidad de Equidad e Igualdad de Género.
- Tecnologías de Información.
- Dirección de Empresas Comerciales y una persona suplente.
- Desarrollo Humano.
- Planificación Institucional.
- Subgerencia de Desarrollo Social.
- Subgerencia de Soporte Administrativo.
- Subgerencia de Gestión de Recursos.
- Las Áreas Regionales de Desarrollo Social (ARDS).

Podrá solicitarse la representación de otra Unidad cuando la gestión de la CIVET lo considere necesario.



## Artículos más relevantes del Reglamento

### **CAPÍTULO 2. De las funciones e integración de la Comisión Institucional de Valores Ética y Transparencia (CIVET).**

#### **Artículo 9. – Nombramiento de las personas integrantes de la Comisión CIVET.**

Las personas que sean designadas como integrantes de la Comisión serán nombradas por la Jefatura con consentimiento mutuo, cumplimiento con el perfil definido en este reglamento y con el aval de la Gerencia General, donde medie una carta de compromiso entre la Jefatura y la persona designada como representante.

#### **Artículo 10. – Coordinación y Secretaría de la Comisión Institucional de Valores, Ética y Transparencia (CIVET).**

La CIVET contará con una persona coordinadora, la cual será nombrada por mayoría simple entre las personas enlaces presentes convocadas formalmente; y por un período de dos años consecutivos, pudiendo reelegirse por mutuo acuerdo y votación entre quienes lo conforman.

Se designará de la misma manera una persona para asumir la secretaría de la CIVET, quien llevará las minutas de las reuniones mensuales y el seguimiento de acuerdos, brindando un Informe trimestral de cumplimiento.



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
LUNES 18 DE OCTUBRE 2021  
ACTA No. 72-10-2021**



## Artículos más relevantes del Reglamento

### Capítulo 3. De los deberes institucionales en el Proceso ético institucional.

#### Artículo 13. – Deberes de las personas integrantes de la CIVET.

Las personas enlaces que conformen la CIVET, designadas formalmente deben cumplir con las siguientes obligaciones para el buen funcionamiento de la CIVET en su gestión de dirigir el proceso ético institucional:

- Cumplir con los procesos y actividades que emanen de la CIVET en materia de ética y valores, según sea la instancia a la cual representa y las responsabilidades que le sean asignadas para el cumplimiento del plan ético institucional.
- Asistir a las reuniones calendarizadas de la CIVET y a las que se les convoque de forma extraordinaria. Debe confirmar su asistencia o bien justificar la ausencia por escrito con anticipación.
- La persona designada en la secretaría de la CIVET dará seguimiento a los acuerdos de cada minuta.
- Participar en subcomisiones cuando se le solicite, con el fin, de ejecutar acciones específicas que demande la gestión de la CIVET.
- Diseñar y preparar los insumos para reproducir las acciones de la CIVET según el Plan de Trabajo Anual, en el Área de Empresas Comerciales, en las respectivas ARDS y en el nivel central cuando se requiera.
- Representar a la persona Coordinadora de la CIVET, cuando esta se lo solicite, en aquellas funciones que esta persona le asigne.



## Artículos más relevantes del Reglamento

#### Artículo 13. – Deberes de las personas integrantes de la CIVET.

- Asistir obligatoriamente a los cursos coordinados por la CNRV y otros de formación en la temática.
- Apoyar cuando se requiera a las demás personas enlaces de la CIVET, en el desarrollo de actividades de capacitación, promoción o divulgación en las diferentes unidades o áreas de la institución.
- Elaborar un reporte anual de acciones realizadas en su área de competencia y en cumplimiento al Plan de Trabajo Anual de la CIVET.

#### De la persona coordinadora:

- La persona Coordinadora de la Comisión; en caso de que la organización no disponga aún de una unidad o secretaría técnica de ética y valores con personal dedicado a tiempo completo, deberá coordinar el Proceso Ético a desarrollar con las personas enlaces de la Comisión de Valores (CIVET).
- Le corresponde a la persona Coordinadora de la CIVET, velar porque se cumplan los procedimientos establecidos en este reglamento y responsabilidades de la CIVET.
- Convocar y presidir las reuniones calendarizadas mensualmente, y/o aquellas que se deban realizar en forma extraordinaria, para dar cumplimiento al Plan de trabajo anual CIVET.



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**LUNES 18 DE OCTUBRE 2021**  
**ACTA No. 72-10-2021**



## Artículos más relevantes del Reglamento

**De la persona coordinadora:**

- Representar y asistir a las reuniones como representante y enlace de la CIVET, ante las personas coordinadoras de la Comisión Nacional de Rescate de Valores así como participar en las diferentes actividades organizadas por esta; o en su defecto, asignar a otra persona enlace de la CIVET para que le sustituya. Deberá además replicar la información recibida a las personas enlaces de la CIVET en las reuniones mensuales.
- Elaborar el presupuesto anual de la CIVET en conjunto con las personas enlaces y asumir la responsabilidad de hacer uso correcto de los recursos asignados en el tiempo planificado, tomando en cuenta el valor de la austeridad.

- De la persona coordinadora:
- Dirigir la elaboración del Plan de Trabajo Anual de la CIVET y remitirlo a la Comisión Nacional de Rescate de Valores. Asimismo, dar seguimiento y velar por el cumplimiento de las acciones propuestas en dicho plan.
- Elaborar y presentar Informes: a) informe de la reunión mensual de la CIVET, b) Informes de resultados anual dirigido a la Dirección Superior y a la CNRV, c) otros requeridos o solicitados por la persona Jerarca.
- Velar y gestionar el cumplimiento de los acuerdos tomados en las reuniones mensuales de la CIVET.
- Participar en las capacitaciones que se consideran pertinentes en la temática y solicitar la asesoría necesaria por parte de la CNRV.





## Artículos más relevantes del Reglamento

**De la persona coordinadora:**

- Solicitar a las personas enlaces de la CIVET un reporte anual de acciones realizadas, como insumo para el informe de resultados anual.
- Designar la persona de la CIVET responsable de mantener actualizada la gestión documental en la Intranet y página WEB del IMAS de la Comisión.
- Coordinar acciones de capacitación en el tema de ética y valores con el área de Desarrollo Humano, dirigido tanto a las personas enlaces de la CIVET como a la población IMAS.
- La coordinación de cada comisión remitirá copia del Plan Operativo Anual de trabajo e Informe Anual de trabajo a la Dirección Ejecutiva de la CNRV.

**CAPÍTULO 4.**

**Disposiciones Finales.**

**Artículo 16. – Derogatoria.**

El presente reglamento de funcionamiento de la CIVET deroga el Manual de Funcionamiento de la CIVET, Edición 1, aprobado el 1-08-2012, por la Gerencia General del IMAS, con la entrada en vigor de la presente normativa.

**Artículo 17. – Vigencia.**

El presente reglamento de funcionamiento de la CIVET entrará en vigor a partir de su publicación.



Esta es la presentación que quería exponer al Consejo Directivo.

El señor Presidente cede la palabra al Director Freddy Miranda.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**LUNES 18 DE OCTUBRE 2021**  
**ACTA No. 72-10-2021**

Menciona el señor director que en lo personal va a votar el reglamento, pero lo que va a decir espera que la señora Luz Argentina Meza no se lo tome personal, no es una opinión sobre ella, sino que es una opinión en general sobre la Comisión de Valores y lo que tiene que ver con las pautas del comportamiento.

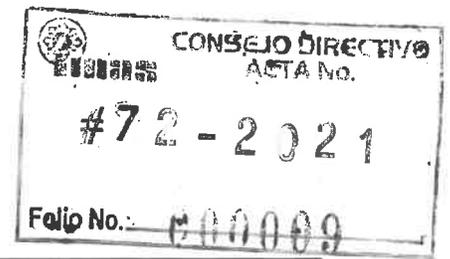
Reitera que va a votar el reglamento, pero en su opinión esto es un beso tirado y en su opinión eso no cambia las reglas de comportamiento que se dan en la administración pública costarricense y en general en cualquier administración pública en el mundo. Pone como ejemplo el caso el Enron, donde eran libros sobre normas de ética y comportamientos que tenían y al final se llevaron entre las patas a medio mundo, creando un serio problema económico a los Estados Unidos, todos los banco y financieras estafaron a millones de personas, también tenían sus reglas y no modificó su comportamiento.

El conocimiento no modifica el comportamiento de nadie, de ningún ser humano, conocimiento sensibiliza, crea condiciones para que la gente se pueda comportar de esa manera, pero lo que realmente modifica el comportamiento de las personas es un sistema de incentivos, de penas y de premios realmente efectivo y creíble que se aplique, mientras eso no funcione la gente no cambia.

Probablemente si se va al Consejo Nacional de Viabilidad y deben tener una comisión de ética, deben de tener un montón de normas, sin embargo, ahí está cochinilla, y está embarcado todo el mundo de esa institución en ese proceso de corrupción, no modificó su comportamiento.

Eso mismo lo ve aquí en el IMAS con todo respeto, como cuesta que ciertas áreas que no rinden rindan, porque no les pasa nada, y un problema que se tiene en el Estado costarricense es que es más fácil despedir a Dios de sus funciones de gestión del universo, que despedir a un empleado pública, es prácticamente imposible, a la menor crítica que se haga, termina acusado en los tribunales por acoso laboral, y ahí sigue la persona campante y demás, no le pasa nada, hay una investigación, lo ponen bajo sanción, o lo suspende con goce o sin goce de salario, pasan año y no pasa nada.

Mientras eso pase el comportamiento difícilmente va a cambiar por estas cosas, depende más de uno, si uno quiere o no quiere, pero, además, no es posible la sanción y le gustaría que se examine si vale la pena de que el IMAS siga creando órganos de procedimiento administrativo disciplinarios, donde casi nunca se llega a nada, porque las posibilidades de meter recursos e ir alargando eso es casi que infinita.



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
LUNES 18 DE OCTUBRE 2021  
ACTA No. 72-10-2021**

Comenta, que leyó un artículo en La Nación de alguien que dice que lo que hay que hacer es simplemente pasarlas al Servicio Civil y que ahí se puede proceder más rápido, en lugar de estar haciendo comisiones internas, no sabe si el IMAS puede hacer eso, si está sujeta al Servicio Civil.

Lo que quiere decir, en lo que importa es lograr que la gente en realidad rinda, realmente se enfoque, sobre todo en los casos de corrupción que es lo que más le duele a uno como pagador de impuestos, que una gran parte de los recursos se van en actos de corrupción, y es muy difícil cuando la posibilidad de recibir una sanción, aunque lo pillen a uno es muy baja, o dura década.

S debe ser consciente de esto para no autoengañarse nosotros mismos y no cree que, con cursos, charlas se va a modificar, se tiene que mejorar y quizá la Comisión podría concentrarse en eso, que los mecanismos de incentivos y desincentivos para los comportamientos que no se quiere.

Se tiene que aprobar un reglamento, se tiene que tener la comisión, eso lo entiende y lo va a votar, pero quería dejar patente estas observaciones porque está seguro de que van a H-Solis, van a Meco y deben de tener unos códigos de comportamiento moral que deben de ser una belleza, pero vea lo que pasa, y si a esa gente no la sancionan y el juicio se va a 20 años, lo que le va a decir a uno es, en este país juéguesela si lo pillan ahí se la juega en los tribunales.

El señor Juan Luis Bermúdez, Presidente, opina que se podría pensar que una organización tiene una cultura y unos parámetros de comportamiento estandarizado, pero también es cierto que a lo interno de una organización lo que uno encuentra son distintos modelos de comportamiento en el individuo, muy particulares en cada una de las personas. Modelos de comportamiento que responden de manera efectiva a los incentivos o a las sanciones, modelos de comportamiento que responden a una automotivación clara desde un marco ético, primigenio impreso en las personas desde la niñez, muchas veces desde sus hogares y personas que empiezan a moldearlo en el marco de la interacción de organización, y personas que se comportan de una manera dentro y fuera de la organización, personas que se comportan de manera distinta dentro o fuera de contextos distintos, entonces son una persona en la institución y tienen un marco ético distinto cuando están 10 metros fuera de las instalaciones del IMAS.

Esto es para decir, que a la larga los instrumentos se vuelven complementarios y cree que ese es uno de los ejercicios en que Luz Argentina Meza y el equipo ha venido trabajando, al lado de un sistema disciplinario de la institución y

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**LUNES 18 DE OCTUBRE 2021**  
**ACTA No. 72-10-2021**

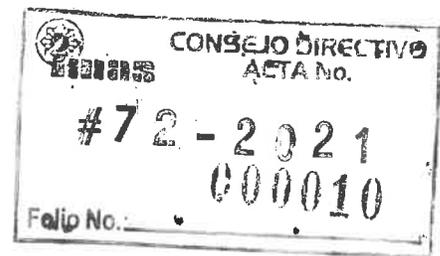
relacionado con la rendición de cuentas, también se tiene un proceso de constante educación andragógica a las y los funcionarios.

Lo que hace el reglamento es que ayuda a regular para efectos de mayor claridad, para que no haya dudas bajo el principio de la legalidad, cuál es el accionar que tiene la CIVET, ya que mucho de lo que está ahí es la forma en la que se ha venido operando en los últimos tiempos en la comisión. Más allá del marco que los regula está vinculado a todo un proceso de normalización y regulación del código de ética y de las comisiones, lo que interesa es entender a la organización como un constructo cultural el cual es moldeable en el tiempo a partir de lo que se haga o se deje de hacer. En ese ejercicio al menos la institución lo que debe de garantizar es ser omisa de aquello que pueda representar un elemento de cambio, no para todas las personas funcionarias, pero si para un grupo que por su predisposición de carácter y personalidad esto representa un marco orientador de su actuación o comportamiento al menos como persona funcionaria.

En esto todo suma porque hay un espectro muy complejo de personalidades, voluntades y caracteres dentro de la organización que debe ser atendido y mal se haría en dejar un espacio en blanco, y eso es lo que hoy vienen a decir también el equipo de la Gerencia General, es que ese espacio que se ha venido llenando también se necesita darle un marco de acción regulado que acompaña a los equipos locales. Ha visto la labor de los grupos en las Unidades Locales, se los ha encontrado con sus actividades en cada una de las semanas y tiene que decir que hay algunas donde logran tomar ese ejercicio blando del comportamiento y los convierten en incentivos o pequeños premios, o lo convierten también en una lógica de una conducta sancionables socialmente dentro del grupo y se empiezan a reforzar.

Hay que entender que la rotación del personal institucional que cada vez se ha venido reduciendo gracias al proceso de nombramiento o concursos, también hace que la organización esté expuesta constantemente a insumos que van dirigido a lo contrario, o a impulsos, o informaciones, acciones desde fuera de la organización que llevan a poco a decir esto de los caso de corrupción, donde la gente dice mira si aquellos que estaban igual nada pasa, porque yo voy hacer esto, por lo que necesitan un parámetro algunos referente que diga no importa si al final hay sanción o no hay sanción, pero usted lo necesita hacer por convicción en razón de estos principios y valores.

Ese es un poco el trabajo que se ha concebido desde el inicio como complementario a todo lo demás de lo cual algunas de las reformas que mencionó el director Freddy Miranda no estaría tan en desacuerdo en impulsar a efectos de



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
LUNES 18 DE OCTUBRE 2021  
ACTA No. 72-10-2021**

tener un mayor marco de responsabilidad siempre guardando el principio de inocencia y el debido proceso.

La señora Luz Argentina Meza agradece el comentario del director Freddy Miranda, y señala que como institución la administración ha hecho un gran esfuerzo a través de la Comisión Institucional de Valores de generar ese fortalecimiento de acuerdo con la población que se tiene. Por supuesto, hay una cosmovisión de diferentes personas con diferentes creencias, diferentes costumbres, pero dentro de una organización es importante que existan esos valores compartidos que es precisamente lo que se desarrolla actualmente la comisión, por supuesto coadyuvando a lo que la administración está solicitando en cumplimiento a la Ley de Control interno.

La CIVET es una comisión muy comprometida y se pone un granito de amor en lo que se hace a este proceso, y es importante que esto para toda la población institucional sea un fortalecimiento para evitar estos comportamientos de corrupción, ese es un esfuerzo que se está realizando y espera que lo que se haga sea de satisfacción.

No habiendo más comentarios al respecto, el señor Presidente agradece a la señora Luz Argentina Meza su presentación, y la misma se retira de la sesión.

A solicitud del señor Presidente, la señora Tatiana Loaiza Rodríguez, Coordinadora de la Secretaría de Actas, procede a dar lectura de la propuesta de acuerdo.

Se hace lectura del acuerdo.

**ACUERDO No. 316-10-2021**

**CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** Que en cumplimiento a la Ley de Control Interno, a los Lineamientos de la Comisión Nacional de Rescate de Valores y al Decreto Ejecutivo N°23944-J-C, publicada en la Gaceta N° 25 del 03 de febrero de 1995, se creó la Comisión Institucional de Valores, Ética y Transparencia-CIVET en el año 2006.

**SEGUNDO:** Que desde su creación la Comisión Institucional de Valores, Ética y Transparencia-CIVET, ha fungido como el órgano técnico y promotor del proceso de gestión ética institucional y que con dicha experiencia, determinó la necesidad

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
LUNES 18 DE OCTUBRE 2021  
ACTA No. 72-10-2021**

de crear un reglamento que permita regular el funcionamiento de la misma en la Institución.

**TERCERO:** Que la Presidencia Ejecutiva, la Gerencia General y la Comisión Institucional de Valores, Ética y Transparencia-CIVET del IMAS se abocan al marco normativo institucional, para garantizar la eficiencia y la eficacia del funcionamiento de CIVET.

**CUARTO:** Que mediante el oficio IMAS-PE-CIVET-014-2020, se presenta una propuesta para que se incorpore como parte de la normativa institucional, el denominado Reglamento para el Funcionamiento de la Comisión Institucional de Valores, Ética y Transparencia - CIVET.

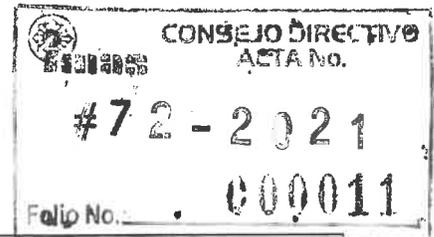
**QUINTO:** Que mediante el oficio IMAS-GG-1261-2020, el Reglamento en mención se somete a revisión de las unidades asesoras, Planificación Institucional y Asesoría Jurídica.

**SEXTO:** Que mediante los oficios IMAS-PE-PI-0156-2020 e IMAS-PE-AJ-0966-2021, las unidades asesoras respondieron al oficio IMAS-GG-1261-2020, con las observaciones que consideraron pertinentes a la propuesta del Reglamento para el Funcionamiento de la Comisión Institucional de Valores, Ética y Transparencia-CIVET.

**SÉPTIMO:** Que mediante el oficio IMAS-GG-UCI-003-2021, la Licenciada Guadalupe Sandoval Sandoval, en calidad de coordinadora en su momento, de la Comisión Institucional de Valores, Ética y Transparencia-CIVET, indica que el documento incorpora las observaciones contenidas en el oficio IMAS-PE-PI-0156-2020, de Planificación Institucional.

**OCTAVO:** Que mediante el oficio IMAS-PE-CIVET-0014-2021, la Licenciada Luz Argentina Meza, en calidad de coordinadora actual de la Comisión expresa que se incorporaron las observaciones del oficio IMAS-PE-AJ-0966-2021 y que a la vez se realizaron 3 modificaciones adicionales, a saber:

1. “La revisión y modificaciones al documento sobre la inclusión de perspectiva de género y lenguaje inclusivo.
2. Se agregó un nuevo capítulo el “Capítulo 4 Disposiciones Finales”. Derogatoria y a que no se contemplaba en el documento y en este capítulo se agrega la “Vigencia”.
3. Se actualizó la numeración de la tabla de contenido.”



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
LUNES 18 DE OCTUBRE 2021  
ACTA No. 72-10-2021**

**NOVENO:** Que mediante el oficio IMAS-GG-2266-2021, el Gerente General, el Máster Juan Carlos Laclé Mora, presenta ante el Órgano Colegiado, el documento "*Reglamento para el Funcionamiento de la Comisión Institucional de Valores, Ética y Transparencia-CIVET*", para su aprobación.

**POR TANTO, SE ACUERDA:**

1. Aprobar el "*Reglamento para el Funcionamiento de la Comisión Institucional de Valores, Ética y Transparencia-CIVET*".
2. Debido que la regulación no establece ni modifica trámites, requisitos o procedimientos, a las personas administradas, en apego al artículo 13, párrafo tercero del Decreto Ejecutivo N° 37045-MP-MEIC, se exime ser sometido el Reglamento en mención al trámite de Control Previo.
3. Instruir a la Licenciada Luz Argentina Meza, para que en calidad de coordinadora de la CIVET realice todas las acciones administrativas necesarias en coordinación con Planificación Institucional para la publicación del *Reglamento para el Funcionamiento de la Comisión Institucional de Valores, Ética y Transparencia-CIVET* en el Diario Oficial La Gaceta, así como en el Centro de Información y Recursos-CIRE.

El señor Presidente somete a votación el anterior acuerdo. Las señoras directoras y los señores directores: Sr. Juan Luis Bermúdez Madriz, Presidente, Lic. Rolando Fernández Aguilar, Vicepresidente, Licda. Georgina Hidalgo Rojas, Directora, Ing. Ronald Cordero Cortés, Director, Licda. Ericka Álvarez Ramírez, Directora, MSc. Freddy Miranda Castro, Director y el Bach. Jorge Loría Núñez, Director, votan afirmativamente el anterior acuerdo.

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

**4.2. ANÁLISIS DEL INFORME "EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO RECIBIDO, POR PARTE DE LAS PERSONAS FUNCIONARIAS Y DE LA POBLACIÓN USUARIA EXTERNA; EN EL CONTEXTO DEL PROGRAMA DE PROTECCIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL DEL IMAS, DURANTE EL PERIODO DE PANDEMIA, MARZO-DICIEMBRE 2020, SEGÚN OFICIO IMAS-GG-2289-2021.**

El señor Presidente solicita la anuencia de este Consejo Directivo para el ingreso de manera virtual de las siguientes personas funcionarias:

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**LUNES 18 DE OCTUBRE 2021**  
**ACTA No. 72-10-2021**

- Loryi Valverde Cordero, Jefa a.i. Planificación Institucional
- Raquel Quesada Jiménez, Jefa Área Bienestar Familiar,
- Esteban Llaguno Thomas, Jefe Sistemas de Investigación E Información Social
- Luz Chacón León, Profesional Planificación Institucional
- José Rafael Elizondo Agüero, Profesional ASIS
- Erick Araya Hernández Profesional ASIS
- Dominique Monge Masís, Profesional Área Bienestar Familiar

Las señoras directoras y señores directores manifiestan estar de acuerdo con el ingreso de las personas invitadas

Hacen ingreso los invitados.

El MSc. Juan Carlos Laclé, Gerente General explica que en medio de la pandemia en los primeros meses la Gerencia General visualizó una oportunidad de determinar como se estaba observando a la institución, tanto la población usuaria del Programa de Protección y Promoción Social y como las personas funcionarias también estaban visualizando la intervención de la institución. En este orden de ideas se genera una solicitud expresa por parte de la Gerencia General mediante oficio IMAS-GG-2635-2020, en el cual designa un equipo de trabajo para que se avoque para hacer esa evaluación de satisfacción, siempre dentro del marco de que generara oportunidades de mejoras de la administración a partir de los resultados que se obtenían.

Viendo que están todas las personas que integran el equipo de trabajo, es importante señalar que este equipo es multidisciplinario hay personas con diferentes profesiones desde planificación, administradores, estadísticos, ingeniería industrial y que tienen mucha relación con la parte de planificación que es parte del ciclo de Planificación que involucra la evaluación, así como el Área de Sistemas de Información en el tanto tiene los instrumentos y el músculo para llevar a cabo la metodología necesaria para llevar a cabo la evaluación.

Agradece a este equipo de trabajo, no tiene ningún orden los nombres que va a citar, Erick Araya, Luz María Chacón, José Rafael Elizondo, Dominique Monge, Esteban Llaguno, Loryi Valverde y Raquel Quesada, quienes todos de una u otra forma incorporaron algún granito de arena en este estudio.

La Gerencia General en coordinación con la Presidencia Ejecutiva pudieron determinar la oportunidad de conveniencia de que este estudio fuera de conocimiento del Consejo Directivo como máximo jerarca de la institución.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
LUNES 18 DE OCTUBRE 2021  
ACTA No. 72-10-2021**

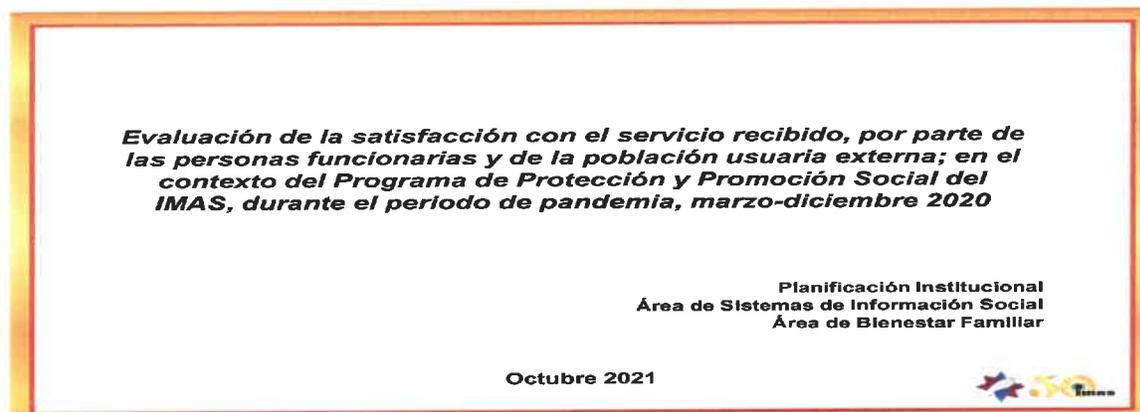
La señora Loryi Valverde manifiesta que la presentación del señor Juan Carlos Laclé abarcó todo lo inicial que hay que mencionar para contextualizarlo de manera que el equipo pueda iniciar.

El señor Presidente cede la palabra a la señora Luz María Chacón para que inicie la presentación, la misma consta de filminas que forman parte integral del acta.

La señora Luz María Chacón inicia agradeciendo por el espacio brindado, con el fin de presentar los resultados obtenidos del estudio que se efectuó las Áreas de Sistemas de Información Social, Bienestar Familiar y Planificación Institucional.

El estudio realizado fue una evaluación de la satisfacción del servicio recibido por parte de los usuarios internos y externos.

Es importante aclarar que es en el contexto del Programa de Protección y Promoción Social y de las personas funcionarias y trabajadoras en el tanto son coadyuvantes del corte de la institución, y esto en un período muy particular marzo-diciembre 2021, en el período más álgido de la pandemia.



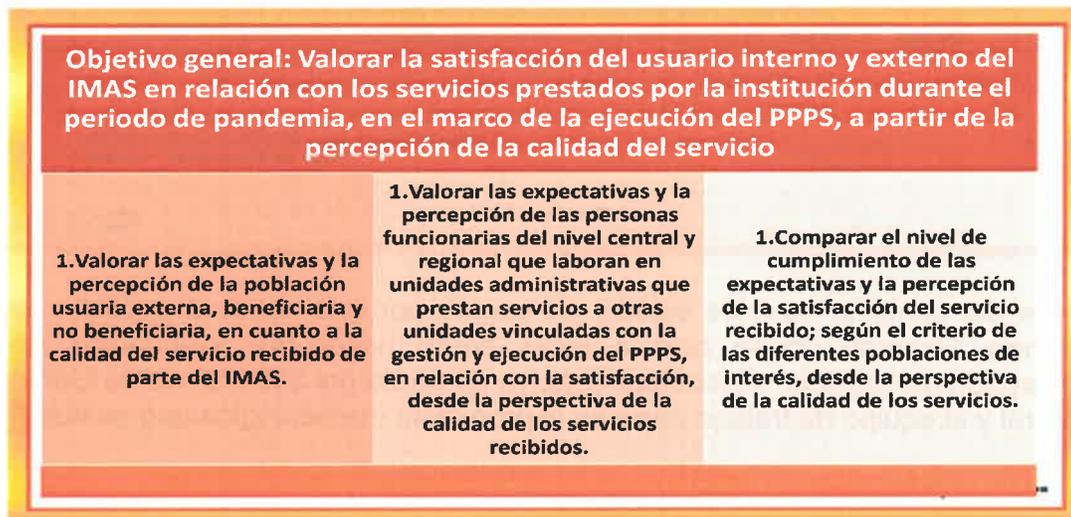
Dentro del contexto de este estudio se originó por una solicitud explícita de la Gerencia General, donde pide a estas áreas hacer una evaluación de la satisfacción del servicio. Posteriormente, ya en enero del 2021 la misma Gerencia General y el equipo de trabajo aprueba la propuesta metodológica que se hizo.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
LUNES 18 DE OCTUBRE 2021  
ACTA No. 72-10-2021**



En ese sentido problema a de estudio que se planteó, fue identificar cuál es el nivel de satisfacción del usuario interno y externo del IMAS.

De esta forma se plantea un objetivo general y tres objetivos específicos que se detallan a en siguiente diapositiva.



El señor José Rafael Elizondo Agüero expone todo lo relacionado con respecto a las poblaciones, la muestra y la metodología utilizada.

SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
LUNES 18 DE OCTUBRE 2021  
ACTA No. 72-10-2021

Con la siguiente filmina se refiere a algunos aspectos metodológicos del estudio, en cuanto a las poblaciones de interés.

**Poblaciones de estudio y muestreo**

 **Población Beneficiaria:** núcleos familiares que durante el período de estudio recibieron uno o más beneficios de la oferta programática. Total de 121972 familias, sin duplicidades, con teléfono para contacto. Muestra aleatoria de 385 familias.

 **Población No Beneficiaria:** núcleos familiares que durante el período de estudio solicitaron beneficios de la oferta programática, pero no se les otorgó. Total de 4 874 personas distintas, mayores de edad, con teléfono de ubicación. Muestra aleatoria de 357 familias.

 **Personas funcionarias o trabajadoras:** se cuantifica un total de 1 313 personas según reporte de Desarrollo Humano. Muestra de 221 participantes voluntarios.

 **Personas de la dirección superior y mandos medios:** a cargo de instancias que tuvieron un papel protagónico a nivel central o regional, en acciones estratégicas para garantizar la continuidad del servicio; así como la adaptación de los procesos. Muestra de 20 personas.

El estudio presente se aborda básicamente a través de la Metodología Servqual, este modelo se seleccionó por considerarse adecuado y bastante amigable para el estudio la satisfacción y la calidad de servicio por parte de las personas de las diferentes poblaciones de interés.

**Metodología Servqual**

Se considera que es el modelo adecuado para el análisis ya que mide la satisfacción a nivel general y específico en cuanto a la calidad del servicio recibido, mediante el contraste de las expectativas y las percepciones. Consta de 5 dimensiones:

- **Tangibilidad:** Son las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- **Fiabilidad:** habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
- **Capacidad de Respuesta:** se refiere a la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- **Seguridad:** hace referencia a los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para propiciar credibilidad y confianza.
- **Empatía:** hace referencia a la atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
LUNES 18 DE OCTUBRE 2021  
ACTA No. 72-10-2021**

**Algunos conceptos básicos**

- **Expectativa:** lo que la persona usuaria espera de un aspecto particular del servicio, al que le atribuye un nivel o grado de importancia.
- **Percepción:** lo que la persona usuaria percibe y valora de un aspecto particular, una vez recibido el servicio.
- **Brecha:** la diferencia entre la expectativa y la percepción de la persona usuaria de un determinado servicio, en un aspecto de interés.
- **Expectativa máxima:** valor numérico máximo para lo esperado por la persona usuaria de un aspecto particular del servicio. En este estudio se tomó el valor 5.
- **Expectativa observada:** valor numérico que representa el grado de importancia que la persona usuaria atribuye a un aspecto particular del servicio. Asume valores entre 1 y 5.



**Algunos conceptos básicos**

- **Escala Likert:** ítems con opciones de respuesta de tipo ordinal, con un número determinado de categorías.
- **Índice General de Satisfacción:** promedio ponderado de los promedios simples de las percepciones en cada una de las dimensiones.  $IGS = \sum X_i * W_i$
- **Índice General de Calidad del Servicio:** promedio ponderado de las brechas promedio de cada una de las dimensiones.  $IGCS = \sum \beta_i * W_i$



Resultados del estudio.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**LUNES 18 DE OCTUBRE 2021**  
**ACTA No. 72-10-2021**

### Resultados: Población beneficiaria

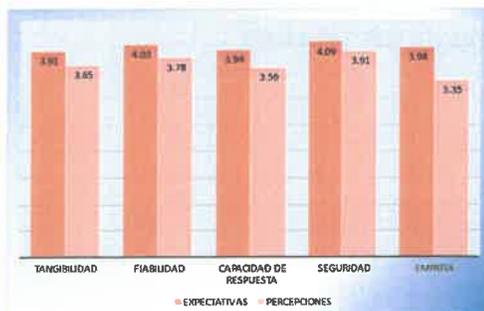
- Se determinó la importancia de establecer dos grupos de análisis con base en la diferenciación de la modalidad de atención predominante (**virtual o presencial**). La recolección de la información se efectuó mediante llamada telefónica, en el periodo del 26 de abril al 13 de mayo del año en curso. La **muestra efectiva** resultó en **334 personas** con entrevista completa.
- **Atención Virtual:** muestra efectiva de **188 personas**.
- **Atención Presencial:** muestra efectiva de **146 personas**.



La siguiente gráfica muestra diferencia moderadas entre las expectativas y las percepciones. Teniendo que la mayor diferencia se da en lo que es la empatía, el último par de barras. Esta es una característica de estos resultados, donde en la gran mayoría de los casos se obtienen percepciones inferiores a la expectativa.

### Población beneficiaria (atención virtual)

Gráfico 1. Personas beneficiarias: Expectativas y Percepciones según dimensión -marzo/diciembre 2020-

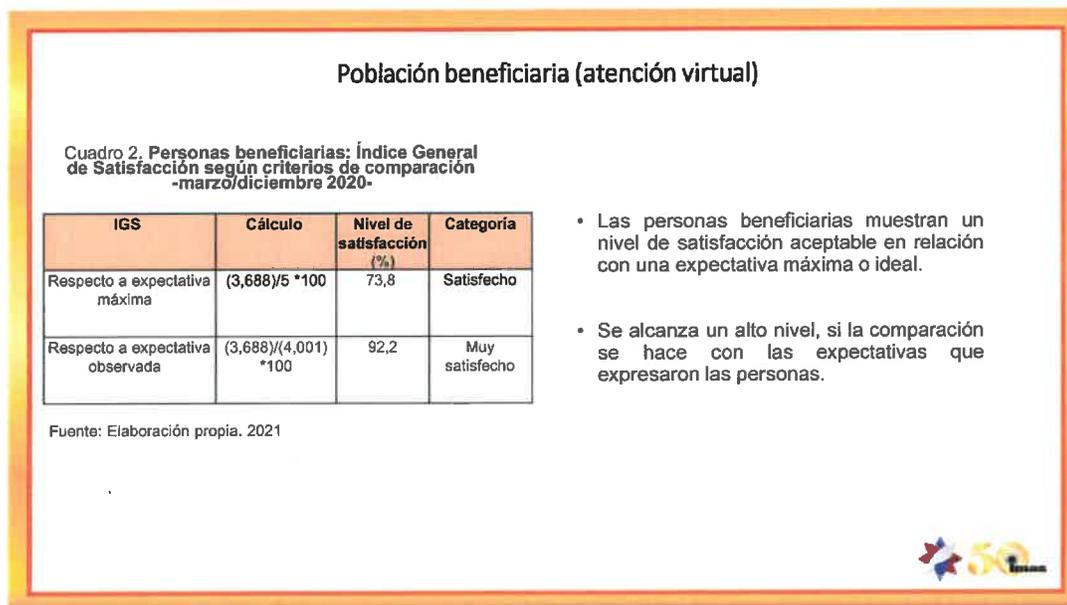


Fuente: Elaboración propia, 2021



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
LUNES 18 DE OCTUBRE 2021  
ACTA No. 72-10-2021**

En la siguiente filmina se muestra los resultados del Índice General de Satisfacción.

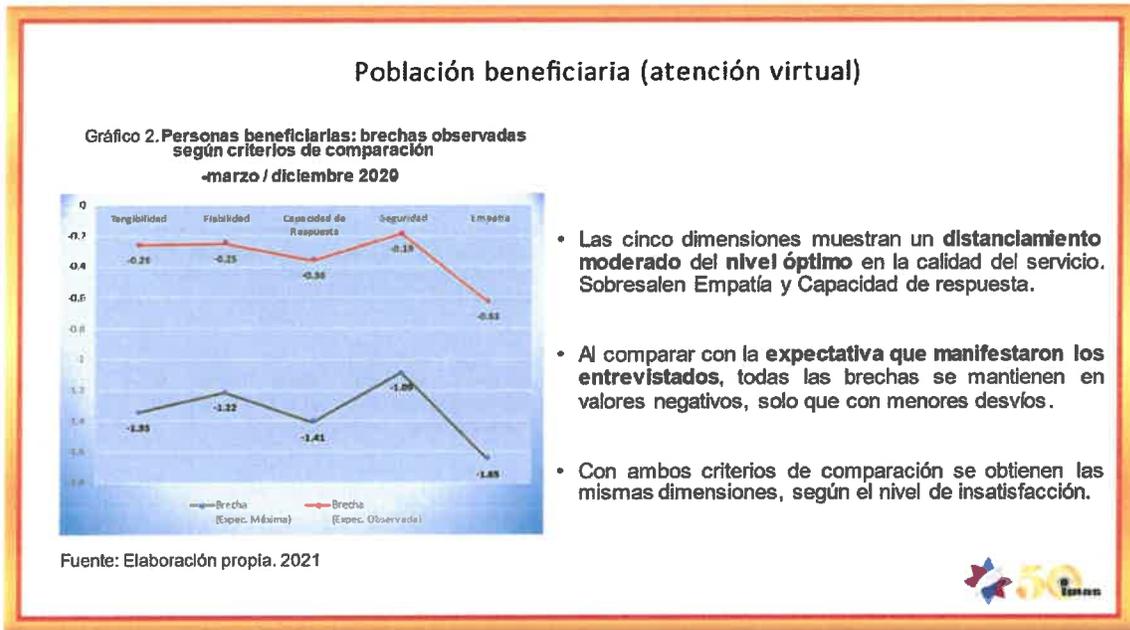


Si se compara una expectativa máxima, que sería poner todos los indicadores en el nivel óptimo, un nivel de 5, el promedio que da el valor de la percepción es de casi 3,7 eso representa un nivel de satisfacción del 73.8%, lo cual no es malo, es un nivel adecuado.

Si se compara la percepción respecto con la expectativa promedio observada, el nivel de satisfacción es de un 92%, lo cual indica un nivel de muy satisfecho en atención virtual.

Con la siguiente gráfica se entra con el tema de las brechas.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**LUNES 18 DE OCTUBRE 2021**  
**ACTA No. 72-10-2021**



La línea superior del gráfico está el valor cero, en esa línea horizontal, todo lo que está por debajo son valores negativos, por lo que tiene el tema de la expectativa máxima y el de la expectativa observada.

Si se va a la expectativa máxima es la línea que está en la parte inferior, donde todos son valores negativos y se tiene el valor de empatía que es el que se aleja más del cero con -1,65 lo que representa un aspecto que llama la atención y sobre el cual habrá que poner atención, seguido con el tema de la capacidad de respuesta.

Cuando la comparación se hace respecto a la expectativa que manifiestan las personas, esos desvíos son muchos menores, pero se mantiene la circunstancia de que es la empatía y la capacidad de respuesta, los dos aspectos sobre los cuales hay que poner mayor atención.

El siguiente cuadro muestra el Índice de Calidad de Servicio, que es el promedio de esos valores negativos que se vio en el gráfico anterior.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
LUNES 18 DE OCTUBRE 2021  
ACTA No. 72-10-2021**

**Población beneficiaria (atención virtual)**

**Cuadro 4. Personas beneficiarias: Índice General de Calidad del Servicio según criterio de comparación  
-marzo / diciembre 2020-**

IGCS	Valor del índice	RAZÓN (%)
Respecto a expectativa máxima	-1,3124 (B)	$R = A/B * 100$
Respecto a expectativa observada	-0,3129 (A)	R = 23,8%

Fuente: Elaboración propia. 2021

- R indica que el nivel de insatisfacción que expresan las personas entrevistadas, es casi una cuarta parte de la que resulta si comparamos con un nivel óptimo.
- Es una aproximación del esfuerzo adicional requerido para lograr la satisfacción del vacío observado en las expectativas.



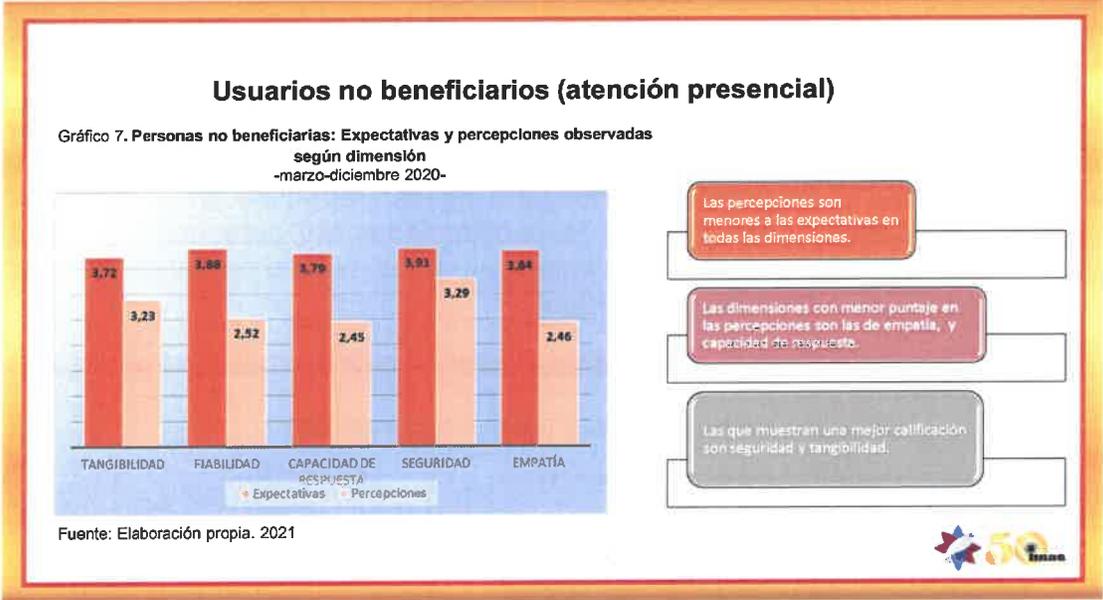
Continúa el señor Erick Araya Hernández con la parte de población usuaria no beneficiaria.

En la parte de usuarios no beneficiarios se toma como base lo que es la lista de espera que se ve reflejada en el sistema del SABEN. Con base a eso en la muestra que se tuvo se buscó una muestra aleatoria de 357 personas y se tuvo una respuesta de 123. Esto debido a que también se les consultó por primera consulta en el documento, donde se les hizo la consulta de que si él o alguna persona de su núcleo familiar había recibido durante el período ya indicado algún beneficio.

De acuerdo con eso se obtuvo que varias personas respondieron que, si tuvieron beneficio, por lo cual se trabajo con las 123 que indicaron que no recibieron este beneficio.

Es de esperar que por no haber recibido un beneficio las personas, la parte de las percepciones no hayan respondido tan bien como lo fueron los beneficiarios.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**LUNES 18 DE OCTUBRE 2021**  
**ACTA No. 72-10-2021**



Si se ven las expectativas andan todas mayores a 3 y solamente en este caso dentro de las percepciones, se ven dos que están sobre 3, que son la seguridad y la tangibilidad. Esto lleva a deducir que igualmente como en el estudio que se hablo de los beneficiarios, la parte de empatía y capacidad de respuesta fueron las que más hay que tomar atención, en este caso se añade la parte de fiabilidad, que igualmente da una nota de 2,52 en la parte de percepciones.

### Usuarios no beneficiarios (atención presencial)

**Cuadro 15. Personas no beneficiarias: Índice General de Satisfacción según criterios de comparación -marzo-diciembre-2020**

IGS	Cálculo	Nivel de satisfacción (%)	Categoría
Respecto a expectativa máxima	$(2,84) / 5 * 100$	56,72	Poco satisfecho
Respecto a expectativa observada	$(2,84) / (3,83) * 100$	74,14	Satisfecho

Fuente: Elaboración propia. 2021

Los resultados anteriores nos indican que las personas no beneficiarias muestran un nivel de poco satisfecho relación con una expectativa máxima o ideal en las diferentes dimensiones. Pero dicho índice de satisfacción alcanza un nivel aceptable, si la comparación se hace con las expectativas que las personas dijeron tener al presentarse ante la institución en busca de atención a diferentes situaciones que les afectaban.



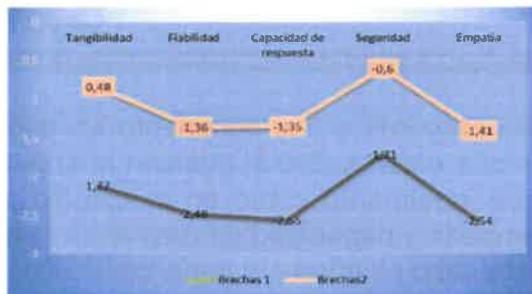
**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
LUNES 18 DE OCTUBRE 2021  
ACTA No. 72-10-2021**

Con respecto a la expectativa máxima da un 2.84 que, si bien está muy cerca de la media, queda en un 56.72 con respecto a la expectativa.

Cuando se observa en las brechas es donde los que se acercan más al cero viene a ser lo indicadores mejor, si se observa el superior que es el de las brechas, se ve que seguridad y tangibilidad, como para no ser repetitivo en el tema de la empatía y fiabilidad y capacidad de respuesta, todas las personas seguridad y tangibilidad lo califican muy bien y no solamente en el usuario no beneficiario en la parte presencial, sino también en la virtual.

**Usuarios no beneficiarios (atención presencial)**

**Gráfico 8. Personas no beneficiarias: Brechas observadas según criterios de comparación -marzo-diciembre 2020**



Las dimensiones que muestran mayor brecha entre la expectativas y percepciones son la empatía, fiabilidad y capacidad e respuesta..

La que muestran menos brecha son la seguridad y tangibilidad.



**Usuarios no beneficiarios (atención presencial)**

**Cuadro 17. Personas no beneficiarias: Índice General de Calidad del Servicio según dos criterios de comparación -marzo-diciembre 2020**

IGCS	Valor del índice	RAZÓN (%)
Respecto a expectativa máxima	-2,1639 (B)	R = A/B*100 R = 45,73%
Respecto a expectativa observada	-0,9895 (A)	

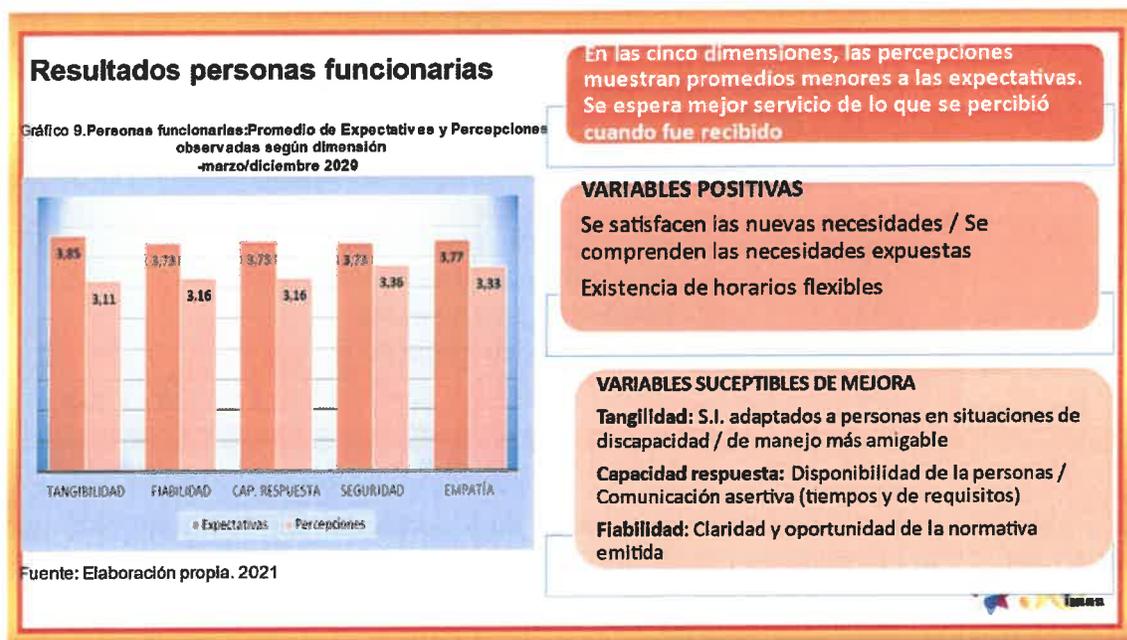
La razón obtenida indica que el nivel de insatisfacción que expresan las personas entrevistadas representa un 45,73% de la que resulta si se compara con el nivel óptimo o de máxima expectativa. Se puede agregar que dicha razón es una aproximación del esfuerzo adicional requerido para lograr la satisfacción del vacío observado en las expectativas de las personas entrevistadas



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**LUNES 18 DE OCTUBRE 2021**  
**ACTA No. 72-10-2021**

Se observa que es un esfuerzo mayor que hay que prestar en el caso de las personas no beneficiarias.

Se continúa con la parte de resultados de las personas funcionarias.



En las cinco dimensiones de las que se observan los promedios son menores las expectativas, pero como pueden ver a diferencia de los otros, tanto en las expectativas, como percepciones los funcionarios califican muy bien. Se ve que en ningún rango en la parte de percepciones menor a 3, la que muestra una menor es la parte de tangibilidad, pero levemente, está igualmente está muy bien calificada, por lo que a nivel general as cinco dimensiones están muy bien calificadas.

Esto conlleva a que a modo general las áreas se muestran con un nivel de satisfacción casi un 70% se sienten satisfechos a nivel de la expectativa, y con respecto a la expectativa observada de un 92%, se siente muy satisfecho, eso da un gran aliento en la institución, liderada por el señor Juan Luis Bermúdez y el señor Juan Carlos Laclé de que los funcionarios han sentido todo el tipo de atención, tanto cuando se ha trabajado de forma virtual todas esas modificaciones que se han logrado hacer en la parte de seguridad, de mejoramiento en la parte de accesibilidad, lo que ha dado muy buenos resultados y eso es un incentivo a seguir en esa misma línea.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
LUNES 18 DE OCTUBRE 2021  
ACTA No. 72-10-2021**

**Resultados personas funcionarias**

**Cuadro 20. Personas funcionarias: Índice General de Satisfacción, según criterios de comparación -marzo/diciembre 2020 -**

IG S	Cálculo	Nivel de satisfacción (%)	Categoría
Respecto a expectativa máxima	$(3,49/5) * 100$	69,8	Satisfecho
Respecto a expectativa observada	$(3,49)/(3,77) * 100$	92,0	Muy Satisfecho

Fuente: Elaboración propia. 2021

**IGS**

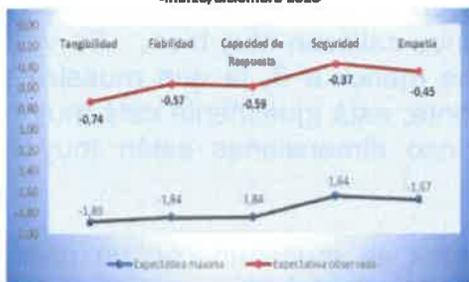
- Se consideran resultados muy satisfactorios sin obviar que hay aspectos que se pueden mejorar



Se puede observar las brechas todas están muy cerca del cero ninguna está por debajo del -1. Son resultados bastantes alentadores.

**Resultados personas funcionarias**

**Gráfico 10. Personas funcionarias: Brechas máximas y observadas según criterio de comparación -marzo/diciembre 2020-**



Fuente: Elaboración propia. 2021

En las cinco dimensiones, todas las brechas son negativas tanto si se analiza respecto de la expectativa máxima como de la expectativa observada.

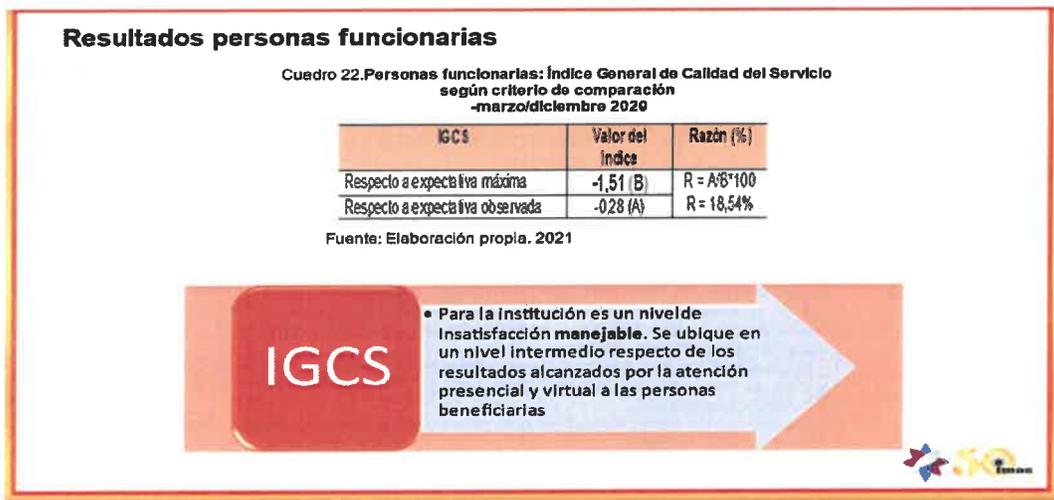
**La brecha 1** (respecto de la expectativas máxima) es la que mayores márgenes de diferencias presenta

Las dimensiones de tangibilidad, capacidad de respuesta y fiabilidad son las que muestran mayores brechas, asimismo las mismas variables explicativas de dicho comportamiento son las que se indicaron en los promedios de expectativas y percepciones. Existe coherencia de los hallazgos encontrados tanto en promedios como en brechas.



Para la institución es un nivel de insatisfacción manejable, se ubica en un nivel intermedio con respecto al resultado alcanzado por la atención presencia y virtual a las personas beneficiarias.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**LUNES 18 DE OCTUBRE 2021**  
**ACTA No. 72-10-2021**



Esto viene a reflejar que el esfuerzo para llegar a ese nivel óptimo, ese nivel 5 es un 18, 54%.

Continúa la señora Luz Chacón León continúa con la parte de las personas funcionarias de grupo de interés institucional.

Como se digo en la parte metodológica, hubo todo un abordaje estadístico y un abordaje cualitativo.

Lo que se va a exponer corresponde a ese abordaje, entrevistas semiestructuradas a personas informantes que son de interés en este caso identificado como los jerarcas y los mandos medios, donde fueron seleccionados mediante un juicio de expertos y por vía aleatoria.

A estas personas se les preguntó en la misma dirección que lo establece la metodología Servqual, es decir se abordaron las cinco dimensiones, solamente que a través de preguntas semiestructuradas.

Hay todo un variopinto de manifestaciones en términos generales se puede decir que estas personas brindaron sus apreciaciones, donde tiene una posición bastante positiva, se cantaron casi todos por mostrar las cosas más positivas de lo que se hizo en el período de estudio.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
LUNES 18 DE OCTUBRE 2021  
ACTA No. 72-10-2021**

**Personas funcionarias: grupos de interés institucional**

✓ Entrevistas semiestructuradas a personas informantes (jerarcas y mandos medios), seleccionadas mediante juicio experto y vía aleatoria.

**Resumen: Principales Hallazgos según Dimensión**

Dimensión	Principales hallazgos entrevistas
Elementos tangibles	<p>Instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.</p> <p>__A nivel general hay buena calidad de equipos; sin embargo, hubo insumos insuficientes para realizar acciones <del>teletrabajables</del> (portátiles, tablets, micrófonos, cámaras, etc).</p> <p>__Disponibilidad de sistemas y plataformas de manera generalizada para personas funcionarias: Teams, SIED, SACI, SAP las versiones Web de SIPO y SABEN, entre otros.</p> <p>__Problemas de conectividad en diferentes zonas. Se recomienda realizar un diagnóstico nacional</p>
Fiabilidad	<p><b>Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable:</b></p> <p>__Planteamiento y seguimiento de instrucciones: ofrecieran credibilidad y confianza</p> <p>__Flexibilización y virtualización de las gestiones: innovación y a la creatividad</p> <p>Constancia y resiliencia para seguir ofreciendo servicios</p> <p>__Conocimiento de las personas funcionarias a pesar de momentos de incertidumbre.</p> <p>__Uso de tecnologías y aprendizaje para la implementación de las mismas</p>



**Continuación**

Capacidad de respuesta	<p>Disposición y voluntad para ayudar a las personas usuarias y proporcionar un servicio rápido:</p> <p>__Flexibilización de procesos, inclusión de la virtualidad en atención de la población.</p> <p>__Adecuaciones en la normativa</p> <p>__Jornadas laborales</p> <p>__Coordinación interinstitucional (adicional a la que ya se llevaba a cabo).</p> <p>__Bimodalidad en la atención: Presencial y Virtual (dependiendo del proceso y la etapa de la pandemia)</p> <p>__Adquisición de líneas telefónicas con recursos propios.</p>
Seguridad	<p>Conocimientos y atención mostrados por las personas servidoras públicas y sus habilidades para provocar credibilidad y confianza:</p> <p><b>Percepción positiva:</b></p> <p>__Personal disponible, localizable a pesar de virtualidad.</p> <p>__Confianza, conocimiento de sus gestiones, compromiso.</p> <p>__Buena actitud, mística a pesar de procesos extenuantes.</p> <p><b>Percepción negativa:</b></p> <p>__Fallos en comunicación.</p> <p>__Fricciones y contradicciones internas.</p> <p>__Desmotivación.</p>
Empatía	<p>Atención personalizada que otorga la institución a las personas a las cuales le presta servicio (interna y externa).</p> <p>__Generación de directrices/protocolos acordes a necesidades surgidas del contexto.</p> <p>__Sin embargo, fallos en comunicación: tiempos, envíos, confusión.</p> <p>__Percepción positiva para prestación de servicios a personas usuarias externas.</p> <p>__Percepción negativa para personas usuarias internas (funcionarias): escasez de recursos</p>

Fuente: Elaboración propia, 2021



Conclusiones:

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**LUNES 18 DE OCTUBRE 2021**  
**ACTA No. 72-10-2021**

**Conclusiones**

**Población Beneficiaria**

**Atención Virtual**

- Se obtienen resultados favorables en la satisfacción de las personas beneficiarias, con valores que están en el 73,8% o en el 92,2%, dependiendo del tipo de expectativa.
- Respecto a las brechas, emerge como factor de insatisfacción la falta o insuficiencia de comunicación de parte de las personas funcionarias hacia las usuarias. Vinculada a Empatía "comunicación respecto a la existencia de otros beneficios de la oferta"; vinculadas a Capacidad de respuesta "comunicación sobre el tiempo para la finalización del trámite" y "comunicación de los cambios ocurridos en la forma de prestar el servicio durante la emergencia".

**Atención Presencial**

- Resultados favorables en la satisfacción de las personas beneficiarias, 71,9% o 94,2%.
- Se reiteran las dos dimensiones que sobresalen en la atención virtual (Empatía y Capacidad de respuesta). De igual forma en ambas dimensiones se reiteran las variables. Consistenciados los resultados en ambas formas de atención.
- Sobresale en sentido positivo (satisfacción con el servicio) la dimensión Tangibilidad. Única dimensión que muestra un equilibrio en cuanto a expectativas y percepciones.



**Conclusiones**

**Población No beneficiaria**

**Atención Virtual:**

- Se obtienen resultados relativamente satisfactorios para las personas No beneficiarias, con valores que están en el 60,4% o en el 76,5%, dependiendo del tipo de expectativa que se toma como referente.
- En el análisis de brechas se logra determinar que la dimensión que estuvo más alejada de la satisfacción de los usuarios no beneficiarios fue la empatía; en particular sobresale la variable relacionada con los horarios convenientes, adaptados y flexibles para la facilidad de las personas. Seguida en sentido negativo por las dimensiones de capacidad de respuesta y de fiabilidad.

**Atención Presencial**

- Al comparar con la expectativa máxima el resultado es desfavorable, pues se ubica en el 56,7%; el cual es notablemente mayor cuando se compara con la expectativa observada (74,1%).
- En el análisis de brechas se reiteran en sentido negativo, con valores similares entre sí, las tres dimensiones observadas en la atención virtual: empatía, capacidad de respuesta, y fiabilidad.



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
LUNES 18 DE OCTUBRE 2021  
ACTA No. 72-10-2021**

### Conclusiones

#### Población Funcionaria

- El índice general de satisfacción se encuentra en un 69,8%; el cual asciende a un 92% si se compara con las expectativas observadas.
- Las dimensiones con mayores brechas son tangibilidad, capacidad de respuesta y fiabilidad. Los ítems que explican este comportamiento:
  - **TANGIBILIDAD**: adaptación de sistemas informáticos para personas con discapacidad, sistemas informáticos comprensibles y de fácil acceso, disponibilidad de información en los sistemas informáticos.
  - **CAPACIDAD DE RESPUESTA**: disponibilidad de la persona funcionaria, comunicación de la inobservancia de requisitos, comunicación del tiempo de finalización del requerimiento, oportunidad de la comunicación de los cambios implementados.
  - **FIABILIDAD**: claridad y oportunidad de la normativa emitida, interés en buscar solución a la petición, cumplimiento del servicio en tiempo y forma.



### Recomendaciones:

#### Recomendaciones

#### Población Beneficiaria y No Beneficiaria

##### Vinculadas a la comunicación general

- Comunicación de los cambios ocurridos en la forma de prestar el servicio durante la emergencia.
- Mayor divulgación del esfuerzo institucional por responder a las nuevas necesidades.

##### Vinculadas a la comunicación regional y local

- Atención en el tiempo y forma en que las personas funcionarias responsables de la atención directa, realizan la comunicación de diferentes aspectos, sobresalen: comunicación respecto a la existencia de otros beneficios de la oferta / Comunicación clara sobre el tiempo para la finalización del trámite.
- Los esfuerzos por mejorar los procesos de atención deben orientarse a las dos formas virtual y presencial pues en general no se observan diferencias significativas.
- Se considera que los esfuerzos de la institución en cuanto al aprovechamiento de herramientas y la inversión han dado buenos resultados; pero hay oportunidades de mejora.



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
LUNES 18 DE OCTUBRE 2021  
ACTA No. 72-10-2021**

Recomendaciones

**Población funcionaria**

- Las unidades prestadoras de servicios que tengan sistemas informáticos los revisen con miras que éstos se tornen más comprensibles, de más fácil manejo.
- Intranet se actualice con mayor frecuencia en cuanto a la pertinencia y oportunidad de la documentación disponible.
- Que la comunicación se brinde de forma atenta, cálida, oportuna y completa, indicando si falta o no algún requisito, los tiempos de duración del servicio y, sobre todo, de los cambios que se implementan.
- Desarrollo Humano tiene programas de capacitación robustos y es mucha la inversión que se destina a este rubro, se recomienda realizar una revisión de las capacitaciones en el marco de lo indicado en este estudio, retomando elementos de calidad y calidez cuando se brinda el servicio.



Se hace tres recomendaciones generales al Jerarca y al Gerente General.

Recomendaciones

**Recomendaciones Generales**

- La valoración de incorporarse a un programa de acreditación de procesos o de un sistema de procesos, mediante la implementación de la ISO 9001, con el propósito de que las autoridades y las personas funcionarias y trabajadoras se concentren en la gestión de la calidad de los servicios.
- Que personas funcionarias se acrediten como "auditores de aseguramiento de la calidad", lo cual incrementaría la perspectiva de análisis, una mayor visión de la gestión de riesgo y fortalecería las competencias para detectar las oportunidades de mejora de alto impacto.
- A la Gerencia General para que instruya a las instancias prestadoras de servicios, desde la expertiz y la naturaleza propias, a que diseñen e implementen un plan de mejora que incluya los ítems identificados en las conclusiones del presente estudio, con un horizonte de aplicación de dos años.



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
LUNES 18 DE OCTUBRE 2021  
ACTA No. 72-10-2021**

El MSc. Freddy Miranda Castro, Director dice que le parece muy bien todo lo que presentaron, esto indica lo que indica es que efectivamente se va hacia estos temas de que el principal recurso del trabajo tiene que ver con los datos de la gente.

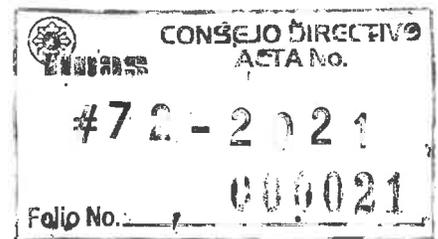
En ese sentido sugiere que se organice una reunión con los compañeros que tiene que ver con todo esto y ver cómo se está con el tema de la protección de datos. No se acuerda al final que pasó con la protección de los equipos, donde se había quedado que se iban hacer una serie de procedimientos, pero más que eso ahora se invierte en guardar los datos en la nube, por lo que quiere saber como se anda ahí, si se estaba elaborando una política al respecto, y le gustaría que se viera eso porque es vital para la institución y sin los datos no somos nada, todo lo fija la ley en cuanto a las obligaciones fines etc., y desea que se previera en una agenda futura discutir ese tema de que tan avanzados o que tan lentos se está en la migración de todos los datos.

El señor Juan Luis Bermúdez Madriz, Presidente indica que para estar claro, más allá del proceso regulatorio de protección de datos de la persona ciudadana, se está refiriendo a la continuidad de los servicios informáticos que administran estos datos.

Responde el director Freddy Miranda que sí.

El señor Presidente lo quiere tener claro para ver que es lo que se debe de traer, se analizara con el señor Gerente General para ver analizarlo, ya que espera que pronto se pueda traer con el equipo de Tecnologías de Información, Sistemas de Información e Investigación Social y con la gente de SINIRUBE un informe, ya que se están enfrentando a otro gran cambio en relación con el funcionamiento de los sistemas que va a cambiar la forma en como las instituciones se interrelacionan entre si y es una sorpresa que se tiene y que va a llevar a esta discusión también, junto con el tema de la arquitectura de Sistemas de Información, que fue la discusión que se tuvo con la señora Auditora y la Gerencia General hacia donde es que se debe ir ahora que la Contraloría General de la República eliminó el marco de referencia que se tenía y que era el que daba el ente contralor. Todo esto se puede traer en una sesión especial para verlo.

Sobre el estudio rescata el señor Presidente esta primera medición que se realiza en relación con servicios de un año atípico, pero un año que marca el cambio hacia una digitalización profunda y constante, aunque ya la institución lo venia haciendo la velocidad del cambio permite marcar como una nueva era en el IMAS



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
LUNES 18 DE OCTUBRE 2021  
ACTA No. 72-10-2021**

y esto se sumará otros avances que se están promoviendo de los cuales se quiere informar.

Este es un ejercicio que se debería lograr convertir en una serie de mediciones en el tiempo, que permita hacer estática comparativa, que permita tener series, ver comportamientos debido al cambio social.

Algunas de las cosas que hoy se ven como fuentes de insatisfacciones está relacionadas con retos que se tienen a lo interno y externo. A lo interno se entiende en el marco de un año de pandemia y donde el ejercicio fue de gestión del caos, se mencionó en el estudio de la existencia de otros beneficios, donde la persona usuaria dice que fue por Avancemos pero no le dijeron que había otra cosa, es algo que esperaría que con el tiempo vaya bajando, en la lógica de los que se está previendo de cambios en el SACI para ir profundizando el modelo de intervención desde una lógica de atención integral, en el cual la persona puede traer en su imaginario que viene por Avancemos, pero cuando la persona profesional de desarrollos social le entrevista, ve cual es la situación del hogar, y lo que dice es que lo que necesita que se pueda apoyar a esa persona adulta mayor que tiene en la casa, que se pueda trabajar de esta manera con ustedes en el tiempo, ese es un tema importante. Entiende, que en la emergencia se pudo ser muy orientados a beneficios, pero eso se tiene que ir transformando.

Otro tema interesante es que esto pega con algunos datos de clima organizacional que se tiene cuando la gente dice que internamente la gente entra en frustración cuando no hay posibilidad de resolver. El profesional de desarrollo social está orientado a resolverle a la familia, de manera integral o puntual, es como un médico al cual le llega el enfermo pero no tiene pastillas y resulta que el paciente o la paciente viene dos meses después y le dice todavía no tengo más acetaminofén y viene tres meses después y dice no tengo acetaminofén, y cuando se ve los tiempos de respuesta que tiene que ver en muchos caso con el momento de la asignación de los recursos o que realmente no hay recursos, entiende que es un mismo fenómeno con dos caras, o dos caras de la misma moneda, por un lado las personas funcionarias y por otro lado las personas usuarias externas. Esto es un tema importante, es un tema que se ha venido tratando en cada una de las visitas que se hacen a las Unidades Locales de Desarrollo y que exige que el país se plantee si también los recursos que hoy se tiene para atender a la población en situación de pobreza son suficientes, es un 2% del PIB para atender de manera exclusiva a un 25% de la población se queda muy corto. Existen otros recursos que se dirigen a la política universales, pero en general es un poco más del 2% del PIB de lo que se va a la atención exclusiva de poblaciones en situación de pobreza. De esos a diferencia de lo que andan diciendo en redes sociales, 9 de

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**LUNES 18 DE OCTUBRE 2021**  
**ACTA No. 72-10-2021**

cada diez colones van directo a la atención de la población en pobreza, se convierte en servicios y beneficios directos a la población.

El tema de empatía si el parece que es un tema que se debe trabajar y si bien la recomendación que hoy hace el equipo debe pasar a un análisis de la Gerencia General, lo cierto es que le parece muy pertinente los modelos de gestión de calidad, los llevaría a un siguiente nivel en la atención de la población usuaria y las instituciones del sector social han sido en algunos casos gracias a la estandarización y al establecimiento de sistemas de calidad integral, por lo que es una recomendación muy pertinente.

En tema de sistemas informáticos le parece que propicia en la recomendación que hacen en la lógica de que se puedan tener sistemas más amigables, ese es un trabajo que ha venido promoviendo la Presidencia y Gerencia General desde hace dos años con Tecnología de la Información y de eso se van a traer algunos avances de cambios que tiene que ver con la usabilidad y la amigabilidad de los distintos sistemas.

Agradece al equipo por ayudar hacer esta reflexión con los aportes que dan y que es de mucho valor, por la solidez técnica y científica aplicada en el proceso de levantamiento de la información, así como en el análisis, este es uno de los documentos con más solidez metodológica que permite recuperar la voz de las personas usuarias internas y externas.

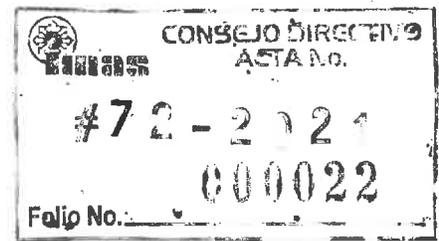
La Licda. Georgina Hidalgo, Directora agradece por la presentación, en lo personal fue muy importante todos estos datos.

No habiendo más comentarios al respecto, el señor Presidente le agradece a las personas funcionarias invitadas por la presentación y participación, las mismas se retiran de la sesión.

A solicitud del señor Presidente, la señora Tatiana Loiza Rodríguez procede a dar lectura de la propuesta de acuerdo.

Se hace lectura del acuerdo.

**ACUERDO No. 317-10-2021**



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
LUNES 18 DE OCTUBRE 2021  
ACTA No. 72-10-2021**

**CONSIDERANDO**

1. Que mediante la Circular IMAS-GG-648-2020 con fecha del 16 de marzo del 2020, se indica que desde inicio del año, las Autoridades de Salud activaron los protocolos para enfrentar la alerta epidemiológica sanitaria internacional por el brote del SARS COV2y que, desde ese momento, el Instituto Mixto de Ayuda Social tomó todas las acciones necesarias de acuerdo con los Lineamientos del Ministerio de Salud (MS) para salvaguardar la integridad física de las personas funcionarias / trabajadoras, los documentos físicos trasladados, así como del flujo de personas usuarias internas y externas sin detrimento en la calidad de los servicios prestados por la institución.
2. Que la normativa emitida para garantizar la continuidad del servicio en condiciones de la emergencia incluyó la adaptación de los servicios prestados de forma presencial a la implementación de modalidades de atención a las personas usuarias internas y externas, utilizando medios tecnológicos que facilitarían la migración hacia la atención virtual y/o a distancia.
3. Que la Gerencia General mediante oficio IMAS-GG-2635-2020 instruye a Planificación Institucional y al Área de Sistemas de Información Social para que efectúen una evaluación de la satisfacción de los servicios internos y externos brindados por la institución en el marco de la declaratoria de emergencia nacional provocada por el SARS COV2 durante el periodo de marzo a diciembre de 2020.
4. Que mediante oficio IMAS-GG-0084-2021se aprueba el diseño metodológico para la evaluación, propuesto por Planificación Institucional y la Subgerencia de Desarrollo Social, representada esta última por las Áreas de Sistemas de Información Social y de Bienestar Familiar.
5. Que mediante oficio **IMAS-GG-2289-2021**de fecha 15 de octubre del 2021, suscrito por el MSc. Juan Carlos Laclé Mora, Gerente General, remite el oficio **IMAS-PE-PI-0318-2021** de fecha 15 de octubre del 2021, suscrito por Loryi Valverde Cordero, Jefa a.i. Planificación Institucional, Raquel Quesada Jiménez, Jefa Área de Bienestar Familiar y Esteban Llaguno Thomas Coordinador, Área Sistemas de Información Social, para conocimiento de este Órgano Colegiado, remite el informe *“Evaluación de la satisfacción con el servicio recibido, por parte de las personas funcionarias y de la población usuaria externa; en el contexto del Programa de Protección y Promoción Social del IMAS, durante el periodo de pandemia, marzo-diciembre 2020”*.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**LUNES 18 DE OCTUBRE 2021**  
**ACTA No. 72-10-2021**

**POR TANTO, SE ACUERDA:**

Las (os) señoras (os) Directoras(es) del Consejo Directivo, apoyadas(os) en las potestades que le confiere la Ley y los anteriores considerandos, proceden a realizar el respectivo análisis y determinan:

1. Dar por conocido el informe de *“Evaluación de la satisfacción con el servicio recibido, por parte de las personas funcionarias y de la población usuaria externa; en el contexto del Programa de Protección y Promoción Social del IMAS, durante el periodo de pandemia, marzo-diciembre 2020”*.

El señor Presidente somete a votación el anterior acuerdo. Las señoras directoras y los señores directores: Sr. Juan Luis Bermúdez Madriz, Presidente, Lic. Rolando Fernández Aguilar, Vicepresidente, Licda. Georgina Hidalgo Rojas, Directora, Ing. Ronald Cordero Cortés, Director, Licda. Ericka Álvarez Ramírez, Directora, MSc. Freddy Miranda Castro, Director y el Bach. Jorge Loría Núñez, Director, votan afirmativamente el anterior acuerdo.

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

**4.3. ANÁLISIS INCORPORACIÓN DE NUEVAS METAS AL POI 2022, A SOLICITUD DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, SEGÚN OFICIO IMAS-GG-2291-2021.**

El señor Presidente solicita la anuencia de este Consejo Directivo para el ingreso de manera virtual de la funcionaria Loryi Valverde Cordero, Jefa A.I. Planificación Institucional.

Las señoras directoras y señores directores manifiestan estar de acuerdo con el ingreso de la persona invitada.

Hace ingreso la señora Loryi Valverde.

Introduce el señor Juan Carlos Laclé que ante una solicitud que hace la Contraloría General de la República, sobre la importancia que se debe tener de una mayor vinculación de las metas del Plan Operativo Institucional con el Presupuesto Ordinario.

Desde hace muchos años la institución viene con un nivel de vinculación alrededor del 83%, el cual nunca había sido cuestionado por la Contraloría General de la

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**LUNES 18 DE OCTUBRE 2021**  
**ACTA No. 72-10-2021**

República, más bien era considerado un nivel de ejecución alto y bastante satisfactorio. En esta ocasión se hicieron todas las coordinaciones relacionadas desde Contraloría y Planificación Institucional a efecto de lograr hacer una vinculación aún mayor.

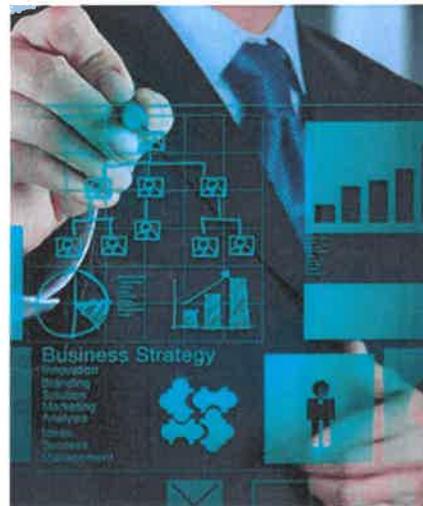
Lo que establece el Órgano Contralor como un nivel necesario un 90% de vinculación entre las metas POI y Presupuesto Institucional, por tal razón Planificación Institución de manera ágil activo un análisis rápido y conciso que permitiera llegar a un nivel de 90% o superior, se revisa el programa de Actividades Centrales y se identifica una meta que se pueda asociar a Desarrollo Humano y Servicios Generales, donde se superaría el nivel esperado por la Contraloría General de la República, se estaría llegando a un nivel de vinculación del 93%.

Además, del equipo de Planificación Institucional, Servicios Generales y Desarrollo Humano analizaron la propuesta viendo una viabilidad importante de llevar a cabo ese nivel de vinculación.

Continúa con la presentación la señora Loryi Valverde, que forma parte del acta.



**Incorporación  
de dos nuevas  
metas al POI  
2022**



Indica que se busca una mayor vinculación por solicitud de la Contraloría General de la República, aunque esto es un tema nuevo en términos de análisis, puesto que antes se devolvían las metas que se van a presentar, en esta ocasión han cambiado un poco las cosas y han considerado que es mejor de esta manera.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
LUNES 18 DE OCTUBRE 2021  
ACTA No. 72-10-2021**

**Origen del ajuste:**

El pasado 29 de setiembre fueron remitidos los documentos denominados Presupuesto Ordinario 2022 y Plan Operativo Institucional 2022 a la Contraloría General de la República para su revisión y aprobación.

Como parte de dicha revisión nos solicitan aumentar el porcentaje de vinculación que existe entre el POI y el presupuesto, dado que la vinculación actual es de un 83% y se requiere una vinculación superior al 90%, por lo anterior solicitan vincular a metas las partidas de Remuneraciones y Servicios Básicos, por tal motivo se deben incorporar dos nuevas metas al POI 2022, específicamente en las unidades de Servicios Generales y Desarrollo Humano, las metas a incorporar son las siguientes:

**Nueva meta ubicada en la unidad de Servicios Generales**

Objetivos / Resultados	Línea Base (2020)	Meta programada 2022	Indicador	Medios de verificación	Responsable	Presupuesto asignado
<b>Efecto PAC 2: Eficiente gestión administrativa, financiera y tecnológica, orientada a la institucionalización de la estrategia de intervención de la población en situación de pobreza extrema y pobreza.</b>						
<b>Producto PAC 2.4: Servicios administrativos brindados oportunamente que contribuyen a la operación institucional</b>						
<b>Actividad PAC 2.4.4: Pago de servicios básicos institucionales efectuados de manera oportuna, para garantizar la operación institucional</b>	100%	100%	Porcentaje de servicios básicos cancelados oportunamente	Facturas de Cancelación de servicios	Área Servicios Generales Servicios Administrativos	1 951 015 472

Objetivos / Resultados	Indicador	I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
		Meta programada	¢	Meta programada	¢	Meta programada	¢	Meta programada	¢
<b>Efecto PAC 2: Eficiente gestión administrativa, financiera y tecnológica, orientada a la institucionalización de la estrategia de intervención de la población en situación de pobreza extrema y pobreza.</b>									
<b>Producto PAC 2.4: Servicios administrativos brindados oportunamente que contribuyen a la operación institucional</b>									
<b>Actividad PAC 2.4.4: Pago de servicios básicos institucionales efectuados de manera oportuna, para garantizar la operación institucional</b>	Porcentaje de servicios básicos cancelados oportunamente	100%	487763 888	100%	976507 738	100%	1 463281 804	100%	1 951015 472

Se muestra la opción para lograr una vinculación del 83% al 93%, con dos metas, una sería orientada la partida de remuneraciones y otra a servicios básicos, este último la meta propuesta es el pago de servicios básicos institucionales efectuados de manera oportuna para garantizar la operación institucional, la línea base y la meta programada es un 100%. Es una meta muy genérica que no afecta poner otro tipo de meta, es de cumplimiento que no aporta mayor valor, se debe pagar el agua, luz y los servicios generales, esto para lograr la vinculación, estaría cargada directamente al Área de Servicios Generales por ¢1.951.015.472.00 (mil novecientos cincuenta y un millones quince mil cuatrocientos setenta y dos colones).

En la segunda tabla se muestra la trimestralización, básicamente es una división en cuatro partes por trimestre, logrando el 100% en cada trimestre.

En el siguiente cuadro se muestra la meta de remuneraciones que es el pago de planillas institucional aplicado a forma oportuna, obviamente el pago de planilla estaría con una meta programada al 100%, cargada a Desarrollo Humano por ¢23.470.608.257.00 (veintitrés mil cuatrocientos setenta millones seiscientos ocho mil doscientos cincuenta y siete colones).



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
LUNES 18 DE OCTUBRE 2021  
ACTA No. 72-10-2021**

Nueva meta ubicada en la unidad de Desarrollo Humano

Objetivos / Resultados	Línea Base (2020)	Meta programada 2022	Indicador	Medios de verificación	Responsable	Presupuesto asignado en colones corrientes
Efectos PAC 2: Gestión administrativa, financiera, tecnológica y asesora, oportuna para coadyuvar en la ejecución de la ofetprogramática institucionalización dirigida a la población en situación de pobreza extrema y pobreza						
Producto PAC 2.10: Cumplimiento de los objetivos institucionales bajo una gestión de capital humano competente y suficiente						
Actividad 2.10.3 Pago de Planilla institucional aplicado en forma oportuna	100%	100% de planillas aplicadas de manera oportuna	Porcentaje de planillas aplicadas de forma oportuna	Comprobantes de pago generados al aplicar la planilla	Desarrollo Humano	23 470 808 251

Objetivos / Resultados	Indicador	I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
		Meta programada	¢	Meta programada	¢	Meta programada	¢	Meta programada	¢
Efectos PAC 2: Gestión administrativa, financiera, tecnológica y asesora, oportuna para coadyuvar en la ejecución de la ofetprogramática institucionalización dirigida a la población en situación de pobreza extrema y pobreza									
Producto PAC 2.10: Cumplimiento de los objetivos institucionales bajo una gestión de capital humano competente y suficiente									
Actividad 2.10.3 Pago de Planilla institucional aplicado en forma oportuna	Porcentaje de planillas aplicadas de forma oportuna	100%	6 453 878 563	100%	10 377 462 333	100%	15 566 193 409	100%	23 470 808 257

Lo que se observa en la tabla No. 2 es la trimestralización que se busca lograr el 100% de manera acumulada a través del tiempo, se divide en cuatro partes, pero el primer trimestre se está tomando en cuenta el salario escolar y en el último el aguinaldo.

Básicamente lo que se requiere es un acuerdo del Consejo Directivo para hacerlo llegar a la Contraloría General de la República, para luego proceder a realizar la carga el SIPP que es un sistema donde se cargan tanto el presupuesto como las metas, esto sería para completar el requerimiento.

Indica el señor Juan Luis Bermúdez que corresponde a ajustes en la forma en que se está contabilizando el gasto, no es que se esté aumentando en razón que no hay nuevas fuentes de ingreso, tampoco van dirigidos a otros fines, básicamente se está agrupando la contabilización de estos rubros alrededor de las metas.

Al no haber consultas, el señor Presidente agradece a la señor Loryi Valverde por la presentación.

Se retira de la sesión la señora Loryi Valverde.

El señor Juan Luis Bermúdez solicita a la señora Tatiana Loaiza que proceda con la lectura de la propuesta de acuerdo.

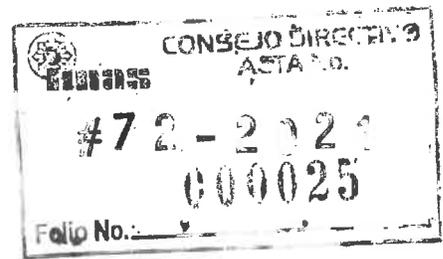
La señora Tatiana Loaiza da lectura del siguiente acuerdo.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**LUNES 18 DE OCTUBRE 2021**  
**ACTA No. 72-10-2021**

**ACUERDO No. 318-10-2021**

**CONSIDERANDO**

1. Que, el Artículo 19 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, establece que la Administración Activa debe elaborar un Plan Operativo Institucional y un Presupuesto Ordinario para cada período; el cual debe ser presentado ante ese Órgano a más tardar el 30 de setiembre del año en curso.
2. Que, en acatamiento a lo que disponen las Normas Técnicas Sobre Presupuestos Públicos, emitidas por la Contraloría General de la República, específicamente la Norma 4.2.3, la cual establece que: *“El presupuesto inicial y sus variaciones serán aprobados a lo interno de la institución mediante el Acto Administrativo establecido para el efecto por el jerarca...”*
3. Que, la Norma 4.2.14 establece cual es la información que debe acompañar al Presupuesto Ordinario del cada período ***“Información que debe presentarse para la aprobación externa de los presupuestos institucionales”***, específicamente el inciso c) indica, ***“Información institucional importante”*** y el subinciso i) ***“El plan anual de la institución...”***
4. Que mediante el oficio **IMAS-SGSA-AAF-122-2021**, el Área de Administración Financiera y la Subgerencia de Soporte Administrativo, remitieron el documento denominado: ***“Presupuesto Ordinario 2022”***, a la Gerencia General, cuyos Ingresos ascienden a la suma de **¢253,280,118.04 miles (Doscientos cincuenta y tres mil doscientos ochenta millones ciento dieciocho mil cuarenta colones con 00/100)**.
5. Que mediante el Oficio **IMAS-PE-PI-255-2021** Planificación Institucional, remitió el documento denominado: ***“Plan Operativo Institucional 2022”***, a la Gerencia General para su conocimiento, análisis y posterior remisión al Consejo Directivo para su aprobación.
6. Que de conformidad con lo indicado en el oficio **IMAS-GG-2061-2021**, el documento mencionado en el punto anterior fue remitido a las señoras y señores Directores del Consejo Directivo, para su conocimiento y aprobación.
7. Que mediante acuerdo N° **284-09-2021**, el Consejo Directivo aprueba los documentos denominados ***“PRESUPUESTO ORDINARIO 2022 y PLAN***



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
LUNES 18 DE OCTUBRE 2021  
ACTA No. 72-10-2021**

***OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022" DEL INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL."***

8. Que el día 29 de setiembre 2021, fueron remitidos a la Contraloría General de la República, por medio del Sistema de Información de Planes y Presupuesto (SIPP), los documentos del Presupuesto Ordinario y POI 2022, para su análisis y aprobación.
9. Que posterior al análisis que ha efectuado la Contraloría General de la República, de los documentos denominados Presupuesto Ordinario y Plan Operativo Institucional 2022, solicitan que la institución debe aumentar el porcentaje de vinculación entre POI y presupuesto, por lo que solicitan vincular con metas del POI las partidas presupuestarias denominadas: Remuneraciones y Servicios Básicos.
10. Que a solicitud de la Contraloría General de la República se incorporan al POI 2022 dos nuevas metas que responden a las partidas Remuneraciones y Servicios Básicos.
11. Que mediante el oficio IMAS-PE-PI-0315-2021, suscrito por la Ing. Loryi Valverde Cordero, Jefa a.i de Planificación Institucional, se presenta ante la Gerencia General, la propuesta de modificación que dará cumplimiento a la solicitud de la Contraloría General de la República.
12. Que mediante oficio IMAS-GG-2291-2021, suscrito por el MSc. Juan Carlos Laclé Mora, Gerente General, se remite el oficio IMAS-PE-PI-0315-2021 de fecha 15 de octubre del 2021, suscrito por la Licda. Loryi Valverde Cordero, Jefa a.i. Planificación Institucional en el cual se somete a valoración y aprobación la modificación que dará cumplimiento a la solicitud de la Contraloría General de la República.

**POR TANTO, SE ACUERDA:**

El Consejo Directivo en uso de las facultades que le otorga la Ley, acuerda:

1. Aprobar la incorporación de dos nuevas metas al POI 2022, específicamente en las Unidades de Desarrollo Humano y Servicios Generales, las cuales están vinculadas a las partidas Remuneraciones y Servicios Básicos, según se exponen en el oficio IMAS-GG-2291-2021.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
LUNES 18 DE OCTUBRE 2021  
ACTA No. 72-10-2021**

El señor Presidente somete a votación el anterior acuerdo. Las señoras directoras y los señores directores: Sr. Juan Luis Bermúdez Madriz, Presidente, Lic. Rolando Fernández Aguilar, Vicepresidente, Licda. Georgina Hidalgo Rojas, Directora, Ing. Ronald Cordero Cortés, Director, Licda. Ericka Álvarez Ramírez, Directora, MSc. Freddy Miranda Castro, Director y el Bach. Jorge Loría Núñez, Director, votan afirmativamente el anterior acuerdo.

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

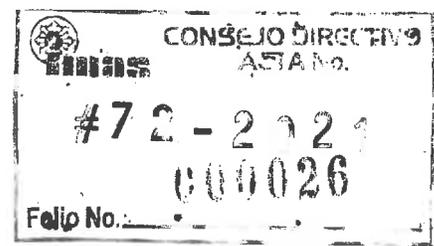
**ARTÍCULO QUINTO: ASUNTOS PRESIDENCIA EJECUTIVA.**

***5.1. ANÁLISIS DE LA PROPUESTA DE CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL PARA EL PRÉSTAMO DE UN FUNCIONARIO ENTRE EL MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ Y EL IMAS, SEGÚN OFICIO IMAS-SGDS-1317-2021***

Explica el señor Juan Luis Bermúdez que el presente Convenio de Cooperación Interinstitucional para el Préstamo de una persona funcionaria especialista en proceso de atención a personas que consumen sustancias psicoactivas y que nace a partir de un oficio que remite la Viceministra de Justicia en la cual plantea a al IMAS, la posibilidad que en el marco de la Política Nacional de Atención Integral a las Personas en Situación de Abandono y Situación de calle 2016-2026, establece que las acciones interinstitucionales intersectoriales debe promoverse para evitar la vitabilidad en calle y los problemas asociados a este fenómeno como el consumo de las sustancias psicoactivas.

El nombre de la persona funcionaria es Jeffry Mayorga Gutiérrez, para que pueda desarrollar el proyecto Programas de Atención Especializado para Personas Consumidoras de Sustancias Psicoactivas en el Sistema Penitenciario, a partir de ese momento, la Presidencia Ejecutiva, remite a la Gerencia General el oficio de la señora Viceministra, se analiza en conjunto con la persona funcionaria Mayorga Gutiérrez, con un plazo de seis meses para echar andar el proyecto.

Mediante oficio IMAS-PE-1175-2021 suscrito por este servidor, donde se le hace saber a la Ministra de Justicia y Paz, señora Fiorella Salazar Rojas, la nota en la que se consigna el beneplácito del funcionario Mayorga Gutierrez, firmado el 01 de octubre del 2021, en que externa la anuencia a la suscripción de dicho convenio, es muy importante para la institución saber si se continua o no con ese instrumento que tiene como objeto ceder en condición de préstamo al Ministerio de Justicia y Paz, por la vigencia establecida, los servicios del señor Jeffry



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
LUNES 18 DE OCTUBRE 2021  
ACTA No. 72-10-2021**

Mayorga Gutiérrez, que estaría colaborando en el proyecto antes mencionado, y trabajar para complementar ese modelo de atención la atención de factores de riesgo que faciliten la continuidad y eviten la reincidencia delictiva de tal manera que esto se una con todo el proceso de la Política de Reinserción Social y Laboral que desarrolla el Ministerio de Justicia y Paz para la población.

La responsabilidad del IMAS es ceder con goce de salario al funcionario durante la vigencia del convenio, se traslada físicamente al Ministerio de Justicia y Paz, se cubre los alcances salariales como funcionario de la institución en su contrato, una vez concluido los propósitos del convenio se reincorpora al IMAS a retomar su cargo. En el caso del Ministerio de Justicia y Paz le facilitara todas las condiciones para desarrollar las labores del objeto del convenio al funcionario, coordinará que el puesto y las funciones que desempeña el citado funcionario se acoplen al marco del convenio y de la acción interinstitucional que sean bien definidas por la jefatura que tendría a cargo en el Ministerio, le corresponde cubrir viáticos y otros gastos que no los asume el IMAS, al igual que el costo de capacitación en caso que incurra y comunicar algunas decisiones que correspondan a la actuación administrativa que deban estar resguardadas e informadas a Desarrollo Humano del IMAS.

También se establecen deberes a la persona funcionaria es emplear conocimiento, formación y experiencia para la inclusión de este proyecto en el periodo a cargo, cumplir con otras normas: horarios, permisos, acceso a instalaciones, uso de equipo que tenga el Ministerio de Justicia y Paz, coordinar con su jefatura inmediata el trámite de temas administrativos básicos como vacaciones, permisos y reportar directamente cualquier situación relacionada con equipos o activos que vaya a administrar.

En términos generales, se establece las unidades fiscalizadoras, de calificación y régimen disciplinario, así como las notificaciones, el tema de las relaciones laborales, el instrumento regula la resolución de conflictos, modificaciones, terminación anticipada y la vigencia que tiene un plazo hasta el 30 de abril del 2022.

Consta el beneplácito o la aprobación del señor Mayorga Gutiérrez de los alcances de este traslado, la idea es que este Consejo Directivo lo discuta para aprobación.

Complementa la señora Patricia Barrantes que el convenio cuenta con la constancia de legalidad de la Asesoría Jurídica.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**LUNES 18 DE OCTUBRE 2021**  
**ACTA No. 72-10-2021**

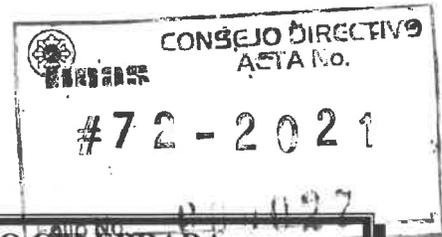
El señor Juan Luis Bermúdez solicita que se consigne en los considerandos del convenio, la mención de la Política Nacional de Atención Integral a Personas en Situación de Abandono y Situación de Calle, además, se haga mención en los resultandos del acuerdo las notas ante mencionadas de la Presidencia Ejecutiva y la que se remite a la Gerencia General y la Ministra de Justicia y Paz. También el considerando del acuerdo, se mencione la Política Nacional de Atención Integral a Personas en Situación de Abandono y Situación de Calle, para que se sumen lo que se tenía de justificación la documentación que se le hizo llegar al Consejo Directivo.

Consulta el señor Ronald Cordero qué relación tiene el trabajo que va a realizar el señor Mayorga Gutiérrez, con las actividades que tiene actualmente AASAI, en el IMAS, si se relaciona o puede ayudar ese estudio en el AASAI y cómo se podría aplicar en el IMAS.

Responde el señor Juan Luis Bermúdez que existen dos elementos importantes, primero, el funcionario actualmente ocupa una plaza en otra unidad técnica de la Subgerencia de Desarrollo Social en Bienestar Familiar, debido a un concurso a pesar de tener este expertise y los antecedentes en trabajo con población en situación de calle y procesos terapéuticos, fue trasladado a otra área, donde no se lograba tanto aprovechar su conocimiento. Estas alternativas terapéuticas cuyo modelo tendrá que desarrollarse en estos meses, es probable que puedan acceder a recursos de AASAI, ya sea mediante un desarrollo directo del proceso parcialmente por el Ministerio de Justicia y Paz, o bien, que este termine realizando la contratación o un convenio con algunas de las organizaciones que trabajan con esta población, pero hay particularidades donde no se puede traer un modelo de una organización e instalado en el sistema penitenciario, porque debe ser adaptado a ese marco institucional y del proceso que la Unidad de Adaptación Social haya previsto para estas personas.

Se deben realizar ajustes metodológicos, diseñar un proceso logístico que a la larga va a permitir que una de las organizaciones no gubernamentales que trabajan con AASAI, pueden recibir en el futuro financiamiento de AASAI para la atención de esta población, pueda instalar y proveerlo de manera ajustada las necesidades de la población y de la institución allá.

Considera importante, que la persona que desarrolle el modelo conozca AASAI, como si fuera un constructor que deja las previstas necesarias para que las interfases de los programas sean complementarias. En este trabajo se ha tenido una reunión con la Subgerencia de Desarrollo Social y con otras unidades, con la señora Anabelle Hernández Cañas, con el equipo de Justicia y el Viceministerio de



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**LUNES 18 DE OCTUBRE 2021**  
**ACTA No. 72-10-2021**

Desarrollo Humano e Inclusión Social, para ir acomodando los componentes de este proyecto a la lógica de la Política Nacional de Atención Integral a Personas en Situación de Abandono y Situación de Calle.

El señor Juan Luis Bermúdez solicita a la señora Tatiana Loaiza que proceda con la lectura de la propuesta de acuerdo.

La señora Tatiana Loaiza da lectura del siguiente acuerdo.

**ACUERDO No. 319-10-2021**

**RESULTANDOS**

1. Que mediante oficio DVJ-035-09-2021, la señora Viceministra de Justicia planteó al Presidente Ejecutivo del IMAS la posibilidad de solicitar apoyo interinstitucional con relación a varios proyectos, entre ellos, al desarrollo del proyecto "Programa de Atención Especializado Para Personas Consumidoras de Sustancias Psicoactivas en el Sistema Penitenciario".
2. Que mediante oficio IMAS-PE-1120-2021, se remite al señor Juan Carlos Laclé Mora, Gerente General el oficio DVJ-035-09-2021, suscrito por la señora Viceministra de Justicia Viviana Boza Chacón, en el cual solicita préstamo de personal mediante figura de convenio, del señor Jeffrey Mayorga Gutiérrez por un plazo de 6 meses.
3. Que con oficio IMAS-PE-1175-2021, suscrito por el Ministro de Desarrollo Humano e Inclusión Social y Presidente Ejecutivo del IMAS, señor Juan Luis Bermúdez Madriz, se remite a la señora Ministra Fiorella Salazar Rojas Ministra de Justicia y Paz, nota del funcionario Jeffrey Mayorga Gutiérrez de fecha 01 de Octubre, en la cual externa su anuencia a dicho convenio por el plazo establecido.
4. Que el IMAS con la intención de colaborar con el Ministerio de Justicia y Paz está anuente a suscribir el presente convenio interinstitucional para conceder en modalidad de préstamo los servicios del funcionario Jeffrey Mayorga Gutiérrez.
5. Que la Licda. Patricia Barrantes San Román, Asesora Jurídica General a.i, mediante oficio IMAS-PE-AJ-1257-2021 de fecha 15 de octubre 2021, traslada a la Subgerencia de Desarrollo Social, la Propuesta de "Convenio de Cooperación Interinstitucional para el Préstamo de un Funcionario entre

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
LUNES 18 DE OCTUBRE 2021  
ACTA No. 72-10-2021**

el Ministerio de Justicia y Paz y el Instituto Mixto de Ayuda Social; el mismo cuenta con su constancia de Legalidad CL N° 0146-2021 de fecha 15 de octubre 2021, donde se manifiesta a su vez el cumplimiento y legalidad del Ordenamiento Jurídico en su contenido, de conformidad con el Reglamento sobre el Refrendo de las Contrataciones de la Administración Pública, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 202 del 22 de octubre 2007 y sus reformas.

6. Que mediante oficio IMAS-SGDS-1317, la señora María José Rodríguez Zuñiga remito oficio IMAS-PE-AJ-1257-2021, con la propuesta de convenio y propuesta de acuerdo para el análisis del Consejo Directivo respetivamente.

**CONSIDERANDOS**

1. Que la Política Nacional de Atención Integral de Personas en Situación de Abandono y Situación de Calle 2016-2026, oficializada mediante Decreto No. 39727-MDHIS-MP, establece la necesidad de implementar acciones interinstitucionales e intersectoriales para la prevención de la habitabilidad en calle y de las problemáticas asociadas a este fenómeno como el consumo abusivo de las sustancias psicoactivas, los eventos previos de privación de la libertad, la pobreza y el abandono familiar.
2. Que el objeto del presente convenio es que el IMAS se compromete a ceder en condición de préstamo temporal al Ministerio de Justicia y Paz (MJP), durante la vigencia del presente convenio, los servicios del señor Jeffrey Alejandro Mayorga Gutiérrez, mayor, soltero, psicólogo, portador de la cédula de identidad número 1-1023-0761, San José, Escazú, San Antonio del Colegio Técnico Profesional de Escazú 150 norte, Profesional en Bienestar Familiar, Profesional de Servicio Civil 3 a nivel de Licenciatura, opuesto n° 12061 en procura que colabore con el desarrollo del proyecto "Programa de Atención Especializado para Personas Consumidoras de Sustancias Psicoactivas en el Sistema Penitenciario" y otros similares como una herramienta de atención y abordaje de uno de los factores de riesgo que facilitan la continuidad y reincidencia delictiva, además de promover procesos de inserción social.

En cuanto a las responsabilidades de las partes, se enlistan las siguientes:

Responsabilidades del IMAS: Actuando dentro del ámbito de sus competencias, posibilidades técnicas, legales y financieras, el IMAS se compromete a:



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
LUNES 18 DE OCTUBRE 2021  
ACTA No. 72-10-2021**

- a) Ceder en préstamo temporal y con goce de salario al MJP, durante la vigencia del presente convenio y por una jornada de tiempo completo de las siete treinta horas a las quince treinta horas con una jornada continua, los servicios del funcionario Jeffrey Mayorga Gutiérrez. El traslado temporal del funcionario implica su ubicación física en el espacio que al efecto le proporcione el MJP, así como todas las demás condiciones y recursos necesarios para el desarrollo de las funciones objeto del puesto a desempeñar.
- b) Cubrir la totalidad del pago mensual del salario como Profesional de Servicio Civil 3, que devengue el funcionario Mayorga Gutiérrez en el IMAS, así como las demás condiciones, sobre sueldos y extremos laborales (vacaciones, aguinaldo, salario escolar e incapacidades, cuando correspondan), aumentos y ajustes respectivos según el Estatuto de Servicio Civil y la legislación laboral pertinente, durante la vigencia de este convenio.
- c) Una vez concluidos los propósitos del presente convenio, al momento de su reincorporación al IMAS, el funcionario deberá retornar a su cargo. Lo anterior, aplicará salvo que, por necesidad o interés institucional ante una eventual reestructuración administrativa, deba ubicarse en un nuevo centro de trabajo, según discrecionalidad del IMAS.

De las responsabilidades del MJP: Actuando dentro del ámbito de sus competencias técnicas, legales y financieras, el MJP se compromete a:

- a) Facilitar al funcionario cedido en préstamo, las condiciones necesarias para el normal desempeño de labores objeto del presente convenio.
- b) Coordinar que el puesto y las funciones que desempeñará el citado funcionario(a) en el MJP, deberán establecerse en el marco de acción institucional y del presente convenio, así como ser definidas directamente por su jefatura inmediata, según lo demande la gestión e implementación del presente acuerdo.
- c) Cubrir de conformidad con el artículo cuatro, inciso d) del Reglamento de Gastos de Viaje y Transporte de la Contraloría General de la República, los gastos por viáticos (hospedaje, transportes y alimentación, entre otros, cuando corresponda), que en razón de sus actividades para el MJP deba realizar el señor Mayorga Gutiérrez en función de su cargo.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
LUNES 18 DE OCTUBRE 2021  
ACTA No. 72-10-2021**

- d) Cubrir los costos por concepto de capacitación del funcionario, si esto fuese necesario durante el período de vigencia de este convenio, para poder cumplir con el objetivo del mismo.
- e) Comunicar al IMAS todas las solicitudes, decisiones, aprobaciones y actuaciones administrativas del MJP, relacionadas con la prestación de servicios del señor Mayorga Gutiérrez, las cuales deberán ser informadas por medio de la oficina de Gestión Institucional del Recursos Humanos con el envío de copias de los oficios respectivos

De las funciones y responsabilidades del servidor en préstamo: El señor Mayorga Gutiérrez, sin perjuicio de cualquier otra responsabilidad derivada del presente convenio y de la naturaleza de las funciones, se compromete a:

- a) Emplear sus conocimientos, formación y experiencia con el máximo de diligencia para la ejecución satisfactoria de sus funciones en período de vigencia del presente acuerdo y lograr con ello alcanzar el objeto establecido.
- b) Someterse y cumplir las directrices generales del MJP, en cuanto a horarios, permisos, acceso a instalaciones, uso de equipos y otras normas internas atinentes, así como cualquier otra responsabilidad derivada del presente convenio.
- c) Coordinar de previo con su jefatura inmediata, el momento oportuno para el disfrute de sus vacaciones y permisos, así como, informarle en caso de incapacidades. Acordado entre las partes los días a disfrutar de vacaciones, el funcionario informará por escrito al administrador del convenio por parte del IMAS, para que éste lleve el registro de sus vacaciones o permisos y realice el trámite para los rebajos correspondientes. Los permisos cortos u ocasionales deberán ser aprobados por la jefatura inmediata.
- d) Reportar directamente al administrador del convenio del MJP, en caso de robo o daño de los activos/herramientas de trabajo suministradas. En caso de un accidente laboral, realizar el reporte del mismo directamente al administrador del MJP para el trámite respectivo ante el Departamento Gestión Institucional de Recursos Humanos y el INS. Paralelamente, deberá informar del caso al administrador del convenio del IMAS.

2.- Que el presente Convenio se encuentra fundamentado en los artículos 4, incisos f) y g), 6 inciso e) y 37 de la Ley 4760 "Ley de Creación del Instituto Mixto



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
LUNES 18 DE OCTUBRE 2021  
ACTA No. 72-10-2021**

de Ayuda Social"; así como en los artículos 58 y 59 del Reglamento a la Ley 4760, y el Plan Estratégico Institucional, como el Modelo de Intervención vigentes; los cuales facultan al IMAS a suscribir convenios de esta naturaleza.

***POR TANTO, SE ACUERDA:***

1. Aprobar el Convenio de Cooperación Interinstitucional para el Préstamo un funcionario entre el Ministerio de Justicia y Paz y el Instituto Mixto de Ayuda Social, señor Jeffrey Alejandro Mayorga Gutiérrez, cédula 1-1023-0761, a partir de la suscripción del convenio y hasta el 30 de abril del 2022.
2. El presente acuerdo será tramitado en un plazo no mayor a treinta días hábiles, contados a partir de su comunicación.

El señor Presidente somete a votación el anterior acuerdo. Las señoras directoras y los señores directores: Sr. Juan Luis Bermúdez Madriz, Presidente, Lic. Rolando Fernández Aguilar, Vicepresidente, Licda. Georgina Hidalgo Rojas, Directora, Ing. Ronald Cordero Cortés, Director, Licda. Ericka Álvarez Ramírez, Directora, MSc. Freddy Miranda Castro, Director y el Bach. Jorge Loría Núñez, Director, votan afirmativamente el anterior acuerdo.

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

Consulta el señor Ronald Cordero que cuando hay cambio de gobierno, todas las plazas que tiene prestadas el IMAS, deben regresar.

Responde el señor Juan Luis Bermúdez que regresan en el momento en que se activen las cláusulas de rescisión o conclusión del plazo del convenio, se entiende como un compromiso asumido por las partes que debe ser respetado.

**ARTÍCULO SEXTO: ASUNTOS AUDITORÍA INTERNA.**

**6.1. CONTINUACIÓN DEL ANÁLISIS DEL OFICIO IMAS-CD-AI-443-2021, SUSCRITO POR LA MBA. MARIANELA NAVARRO ROMEROS, SUBAUDITORA, MEDIANTE EL CUAL INFORMA QUE LA AUDITORÍA INTERNA HA INICIADO EL PROCESO DE PLANEACIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR DURANTE EL AÑO 2022, "PLAN ANUAL DE TRABAJO 2022".**

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**LUNES 18 DE OCTUBRE 2021**  
**ACTA No. 72-10-2021**

El señor Presidente decreta un receso al ser las 7:23.

El señor Presidente reanuda la sesión al ser las 7:55 p.m.

El señor Presidente indica que la idea del espacio que se ha abierto para la Auditoría interna era para poder expresar cuales son las observaciones al Plan de Trabajo 2022.

El Consejo Directivo presenta sus observaciones en dos temas que son de relevancia a efectos de fortalecer el sistema de control interno y atender de manera preventiva los potenciales riesgos que puedan presentarse.

El primero de ello es sobre la necesidad de analizar con profundidad la preparación de los sistemas de información institucionales de cara a la manifestación tanto de vulnerabilidades, como de amenazas que pudiesen poner en algún momento entre dicho la continuidad de negocio de negocio de la institución, es decir, el funcionamiento de los servicios que son prestados particularmente a población beneficiaria, pero en sí en todos los procesos que respaldan, y cuya finalidad última es siempre atender a la población en situación de pobreza.

Reitera, que la primera sería la preparación de los sistemas de información, en razón de la adecuada continuidad de negocio que deben garantizar a la prestación de los servicios institucionales.

La segunda tiene que ver con el funcionamiento y mejora continua de los servicios de la Contraloría, valga la redundancia, de servicios que se brindan como puente de la población usuaria al cumplimiento de sus derechos ciudadanos.

Estos son los dos temas que se le quiere pedir a la Auditoría Interna, sin detrimento de que los compañeros y compañeras quieran sumar algo más, de lo que han reflexionado en los días y que pueda ser de interés del Órgano Colegiado y de la Auditoría.

Se le consulta a la señora Marianela Navarro si hay alguna réplica final, a lo que responde que no, todo está bien.

Lo que corresponde es tomar un acuerdo donde el Consejo Directivo remite a la Auditoría esa propuesta de estudio, porque es un oficio donde se le está preguntando al Consejo Directivo si tienen alguna propuesta, por lo que tienen que contestar el oficio y debe de haber un acuerdo.



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**LUNES 18 DE OCTUBRE 2021**  
**ACTA No. 72-10-2021**

Lo que se estaría aprobando hoy solo los insumos para poder elaborar el plan.

En atención al oficio IMAS-CD-AI-433-2021, el Consejo Directivo manifiesta su interés de que se considerado dentro del Plan de Trabajo de la Auditoría Interna del año 2022 los temas correspondientes a la preparación de los sistemas de información, de cara de garantizar la continuidad de negocio que requiere los servicios institucionales y también los procesos de mejora continua de la Contraloría de Servicios institucionales, como necesaria actividad para garantizar los derechos de la población usuaria.

El señor Juan Luis Bermúdez solicita a la señora Tatiana Loaiza que proceda con la lectura de la propuesta de acuerdo.

La señora Tatiana Loaiza da lectura del siguiente acuerdo.

**ACUERDO No. 320-10-2021**

**POR TANTO, SE ACUERDA:**

En atención al Oficio IMAS-CD-AI-443-2021, suscrito por la MBA. Marianela Navarro Romero, Subauditora, mediante el cual se informa que la Auditoría Interna ha iniciado el proceso de planeación de las actividades a desarrollar durante el año 2022 "Plan Anual de Trabajo 2022", el Consejo Directivo manifiesta su interés de que sean considerados dentro del plan de trabajo los siguientes temas:

1. Preparación de los Sistemas de Información para garantizar una adecuada continuidad de negocio como condición necesaria para la eficiente prestación de los servicios institucionales.
2. Análisis sobre la gestión de la Contraloría de Servicios, en virtud de su importancia como mecanismo facilitador del cumplimiento de los derechos para la población usuaria de la institución y su papel como una fuente de mejora continua de los servicios del IMAS.

El señor Presidente somete a votación el anterior acuerdo. Las señoras directoras y los señores directores: Sr. Juan Luis Bermúdez Madriz, Presidente, Lic. Rolando Fernández Aguilar, Vicepresidente, Licda. Georgina Hidalgo Rojas, Directora, Ing. Ronald Cordero Cortés, Director, Licda. Ericka Álvarez Ramírez, Directora, MSc. Freddy Miranda Castro, Director y el Bach. Jorge Loría Núñez, Director, votan afirmativamente el anterior acuerdo.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
LUNES 18 DE OCTUBRE 2021  
ACTA No. 72-10-2021**

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

**ARTÍCULO SÉTIMO: ASUNTOS SEÑORAS DIRECTORAS Y SEÑORES DIRECTORES.**

El señor Presidente indica que en el presente punto no hay temas por tratar.

Sin más asuntos que tratar, finaliza la sesión al ser las 8:01 p.m.

  
**SR. JUAN LUIS BERMÚDEZ MADRIZ**  
**PRESIDENTE**

  
**LICDA. GEORGINA HIDALGO ROJAS**  
**SECRETARIA**