**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
EL JUEVES 05 FEBRERO DE 2015
ACTA N° 008-02-2015**

Al ser las dieciséis horas con cincuenta y siete minutos del jueves cinco de febrero del dos mil quince, se da inicio a la sesión ordinaria del Consejo Directivo N° 008-02-2015, celebrada en Oficinas Centrales, con el siguiente quórum:

ARTÍCULO PRIMERO: COMPROBACIÓN DEL QUÓRUM:

MSc. Carlos Alvarado Quesada, Presidente. Licda. Georgina Hidalgo Rojas, Directora, Licda. Ericka Valverde Valverde. Directora, Lic. Enrique Sánchez Carballo, Director

AUSENTES CON JUSTIFICACION: MSc. Verónica Grant Díez, Vicepresidenta, Licda. Mayra González León, Directora. Licda. María Eugenia Badilla Rojas, Directora

INVITADOS EN RAZON DE SU CARGO:

MBA. Marianela Navarro Romero, Subauditor General. Lic. Gerardo Alvarado Blanco, Gerente General. Lic. Berny Vargas Mejía, Asesor Jurídico General. Dra. María Leitón Barquero, Subgerente de Desarrollo Social. Lic. Daniel A. Morales Guzmán, Subgerente de Soporte Administrativo. MSc. Alvaro Rojas Salazar, Coordinador Secretaría Consejo Directivo

ARTICULO SEGUNDO: LECTURA Y APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.

El MSc. Carlos Alvarado procede a dar lectura al orden del día, indicando que el tema del punto 5.1 Nombramiento de Subgerente de Gestión de Recursos no será abordado en esta sesión y será trasladado para la próxima sesión por asuntos de quórum y conveniencia.

El Presidente Ejecutivo sugiere trasladar el punto 6.2 *Presentación "Informe Buenas Prácticas Institucionales 2014"* como punto 4, después de la aprobación del acta.

La Licda. Ericka Valverde solicita posponer la aprobación del acta para la próxima sesión ya que no le fue posible darle la lectura correspondiente.

Una vez realizado los cambios anteriores al orden de día, procede a someterlo a votación. Las señoras y señores Directores manifiestan estar de acuerdo.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
EL JUEVES 05 FEBRERO DE 2015
ACTA N° 008-02-2015**

ARTICULO TERCERO: APROBACIÓN DEL ACTA No. 006-01-2015. La aprobación de dicha acta se traslada para la siguiente sesión del Consejo Directivo a solicitud de la Licda. Ericka Valverde Valverde, Directora.

ARTICULO CUARTO: 4.1 6.2 Presentación “Informe Buenas Prácticas Institucionales 2014”. Oficio GG-0267-02-2015

El Presidente Ejecutivo solicita la aprobación de las señoras y señores directores para que ingresen a la sesión la Licda. Guadalupe Sandoval de Control Interno y el grupo de funcionarios ganadores del tercer, segundo y primer lugar del Concurso de Buenas Prácticas, además de la Buena Práctica Metamorfosis de vida de las personas empresarias. Dichos funcionarios son: ULDES de Cartago - Pizarras Informativas: Silvia Conejo. Suroeste – Plan Familiar Familias Atención Integral: Marisol Rodríguez y Hellen Alvarado. Noreste- Atención en línea digitalizada: Dinia Rojas y Patricia Obando y ULDES Sarapiquí y Proyecto de Huevo a Mariposa: Oscar Ardon, Sonia Gonzalez y Marcela León.

Las señoras y señores Directores: MSc. Carlos Alvarado Quesada, Licda. Georgina Hidalgo Rojas, Licda. Ericka Valverde Valverde y el Lic. Enrique Sánchez Carballo, votan afirmativamente al ingreso del personal.

El Lic. Carlos Alvarado agradece a las señoras y señores directores la oportunidad y el interés de conocer este esfuerzo realizado por funcionarias y funcionarios de la institución para dar aportes a la mejora institucional. Este proyecto del concurso de Buenas Prácticas que surgió del trabajo realizado por la unidad de Control Interno, y que se ha venido desarrollando por dos años, que ha permitido no solamente dar una ventana al personal para que exprese opiniones y den ideas y propuestas, si no también ha sido una iniciativa interesante para la motivación del personal, que con esto tengan ese sentido de pertenencia de ser tomados en cuenta, de una institución que les escucha y ahora con este espacio en el Consejo se contribuye a la motivación y al apoyo al esfuerzo e innovación. En algunas conversaciones con la Licda. Sandoval se habló de vincular estos esfuerzos a lo que se estaría haciendo institucionalmente en la planificación anual para construir de forma conjunta la misma.

La Lic. Guadalupe Sandoval inicia la presentación de las filminas que es parte integral de esta acta, aclarando que es un concurso que se realiza por segundo año para motivar a las unidades, sin embargo el objetivo no es la premiación si no la recopilación de información que nos permita ir conformando un banco de Buenas

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
EL JUEVES 05 FEBRERO DE 2015
ACTA N° 008-02-2015**

Prácticas, ya que son iniciativas que están en las unidades o personal que escapan de lo ordinario y realizan ese esfuerzo extra y diferente para lograr los cometidos institucionales.

En las normas de control interno se establece que las instituciones deben realizar esfuerzos para establecer mecanismos de calidad vinculados con el control interno. Con base en lo anterior, esta iniciativa que propone Control Interno con el apoyo de la Gerencia General para empezar a crear esa cultura de calidad identificando cuales son aquellas actividades que se realizan en la institución que fortalecen la calidad de la gestión.

Para el 2014 se recibieron 10 buenas prácticas que realmente de parte de la administración fue de motivación en el sentido que en el primer concurso solamente se recibieron 3, en el año 2012.

La Lic. Sandoval explica que ella solamente expondrá brevemente 7 de las buenas prácticas ya que las otras funcionarias y funcionarios visitantes hablarán sobre el resto. La primera corresponde a la ARDS Cartago “Encuentro de Líderes Comunales” la cual nace de la necesidad de recabar la información y experiencia del trabajo comunal de aquellos (as) funcionarios (as) que están por pensionarse. La solución fue un encuentro con 61 líderes comunales de los 3 ULDES, y el personal del ARDS Cartago, y esto Permitió el intercambio de experiencias, hacer un inventario de las principales acciones y logros alcanzados durante cuarenta décadas de labor institucional.

ULDES NICOYA: presentó “Proyectos Socioeducativos”. Mediante un “Curso de Dibujo y Pintura para niños (as) y adolescentes de la Comunidad de Barra Honda de Nicoya. Ya que Barra Honda es una comunidad rural, en vías de desarrollo, de difícil acceso y falta de oportunidades recreativas en los niños y adolescentes. De esta forma se apoyó a jóvenes para que se mantengan en actividades de superación y desarrollo personal. En aras de que la comunidad cuente con ciudadanos mejor preparados y encuentren nuevas aptitudes, habilidades y destrezas en el campo del arte como lo es el dibujo y la pintura.

ARDS BRUNCA: ellos presentaron “**Política Regional de Transparencia Urbano-Rural**” ya que cuando se aplica la Ficha de Información Social (FIS), debe indicarse si el lugar donde vive la familia es urbano o rural, ya que tiene un “peso” diferenciado para la calificación de la pobreza. Es una variable de selección bajo el criterio de quien aplica la FIS. De previo a la aplicación de la FIS, la ARDS ya ha

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
EL JUEVES 05 FEBRERO DE 2015
ACTA N° 008-02-2015**

definido por zonas la clasificación urbano o rural. Esto se considera como una medida de transparencia, calidad en la aplicación de la FIS y permite tutelar el derecho de los ciudadanos y ciudadanas a ser tratados con igualdad.

El Presidente Ejecutivo solicita a la Dra. María Leiton tomar nota de esta buena práctica ya que esta observación la ha tenido bastante a través del país, de parametrizar y también con qué criterios se define que es rural o urbano, además que tiene un impacto grande.

Al ser las 5:20 hace su ingreso a la sala el Lic. Berny Vargas, Asesor Jurídico

ADRS ALAJUELA: la iniciativa presentada consiste en un “Sistema para el control de entrada y salida de expedientes de beneficiarios en el Área Regional de Desarrollo Social de Alajuela” Los expedientes de beneficiarios constituyen un acervo documental esencial y el control era totalmente manual, por lo que los procesos de búsqueda y facilitación de información a los usuarios internos era sumamente lento. La encargada de archivo en una base de datos en Excel elaboró una sistematización de los movimientos internos y externos de los expedientes custodiados en los archivos del Área Regional y el ingreso de esa información.

ULDES CARTAGO: “Estrategia de Atención al Público” ya que se presentaban largas filas de personas con diferentes trámites que realizar, sin una consulta previa debían de esperar un largo tiempo para su atención. Ellos implementaron un rol en el que 2 compañeros de la parte social entren a las 7 a.m. haciendo una preatención y así categorizar a los solicitantes. Por lo que les ha permitido brindar un servicio de calidad mediante orientación de un profesional ejecutor. Agilizando los procesos de atención y brindar información sobre los servicios institucionales

El MSc. Carlos Alvarado solicita llamar la atención de esto que beneficia la buena atención, por lo que se debería socializar entre las ULDES y que en línea con la directriz que se emitió que pretende unificar el modelo de atención poder implementarlo de manera generalizada.

Tecnologías de Información: “Sistema de Administración de Oficinas mediante la Web” La herramienta para el manejo de oficina SAO, requería la instalación en las computadoras y esto les implicaba atrasos y acumulación de trabajo, porque hasta que tuvieran el sistema podían ingresar toda la información de días anteriores por lo que se convirtió un programa existente en web. Este cambio representa mayor

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
EL JUEVES 05 FEBRERO DE 2015
ACTA N° 008-02-2015**

facilidad en el uso del sistema, más eficiencia estando disponible mediante internet y se puede continuar trabajando continuamente.

Posterior a la recepción de todas estas buenas prácticas se realizó el Taller de Presentación de Buenas Prácticas donde expusieron sus ideas, resultados y a su vez permitió la comunicación e intercambio de información entre los participantes, posterior al taller se dan los criterios de evaluación que son compromiso (involucramiento de todos y todas en el equipo de trabajo), Costo-Beneficio (mayores y mejores resultados al menor costo invertidos), atención del usuario (la finalidad es lograr alcanzar la satisfacción de los usuarios), creatividad (capacidad de ver nuevas posibilidades y hacer algo al respecto), Eficiencia (se obtiene los mejores resultados y los recursos son utilizados de forma adecuada) y alcance (logros comprobados y se mantienen a largo plazo)

Lic. Ericka Valverde consulta sobre la Buena Práctica de “Sistema para el control de entrada y salida de expedientes” sobre el mecanismo, en sí, en qué consiste?

La Licda. Sandoval explica que actualmente se lleva en SIPO el número de expediente que se va creando y en físico, pero la entrada y salida del expediente físico del área de gestión tenían que llevarlas a lápiz en hojas, y al crear la hoja Excel se soluciona este inconveniente.

La funcionaria Silvia Conejo representante de la Buena Práctica ganadora del tercer lugar procede a exponer. Cuya presentación en filminas forma parte integral de esta acta. Consiste en Pizarras Informativas, en la sala de atención se ubica toda la información y la van rotando. Las pizarras informativas surgen como complemento de la estrategia que utilizan en la atención de la población que visita la oficina. Se brinda información sobre temas de interés para la población, respondiendo a consultas que realizan las familias. Por ejemplo la del Régimen no Contributivo de la CCSS ya que la población creía que en el IMAS también se otorgaban estas pensiones, entonces con un cartel alusivo se explicó primero qué son las pensiones, requisitos y contactos donde acudir. Otra pizarra informativa fue la de los derechos sexuales y reproductivos enfocados a las adolescentes madres, ya que recibían consultas como: a dónde acudir, quien me puede acompañar a la hora del parto.

El Lic. Enrique Sánchez solicita dejar en actas el reconocimiento y la felicitación porque realmente en el contenido que pudo leer en cada una de las pizarras es sólido y enfocado sobretodo a lo que se refiere a los derechos de las mujeres y

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
EL JUEVES 05 FEBRERO DE 2015
ACTA N° 008-02-2015**

madres adolescentes sin ninguna carga de prejuicios o género, la forma en que lo comunican facilita la penetración de dicha información en las personas haciendo que se apropien y quieran utilizarla.

La Dra. María Leiton felicita a las expositoras y quiere rescatar que algunos de estos temas los realizaron también en el marco de la semana de equidad, la excelente inclusión de género. Para la aplicación e implementación de la política de igualdad y equidad de género esto es un triunfo. Esto muestra que entre más se trabaje a nivel interno con el tema más se va a lograr reflejar a lo externo con los derechos de las y los usuarios que vienen a la institución.

Lic. Ericka Valverde felicita a las funcionarias, considera que es una herramienta que se puede replicar en todas las ULDES, por lo que no solo es rescatarla de Buena Práctica si no ver la forma de replicarla. La Licda. Valverde agrega que, viendo un poco los artículos recientes que han publicado sobre violencia obstétrica, esta podría ser una gran herramienta en términos de exigibilidad de derechos, para contrarrestar la violencia desde el empoderamiento y la ruptura de esos patrones, para que se concientice que este tipo de violencia no es natural, ni tiene porqué ser aceptada.

El Presidente Ejecutivo acota que en muchas ocasiones se plantean las grandes y carísimas estrategias de planes de medios en radio, televisión y cuando se ve el público meta muchas veces son excluidos o no necesariamente tienen acceso y esta es una herramienta muy cercana y directa a la población objetivo, llega cautivamente donde ésta, útil lo cual es muy importante por ejemplo lo del régimen no contributivo, y es de un costo bajo y un impacto altísimo, por lo que hay que reconocer e incentivar este esfuerzo, y más bien ojalá otras regiones pudieran beneficiarse de esta práctica, por lo que los presenten ofrecen un aplauso de reconocimiento por este trabajo.

Las funcionarias Marisol Rodríguez y Hellen Alvarado exponen la Buena Práctica “Programa Atención Integral a las Familias AIF” Área Desarrollo Social Suroeste, ganadora del segundo lugar, cuya presentación en filminas forman parte integral del acta.

Esta iniciativa se implementó el año pasado en las zonas de Alajuelita, Hatillo, San Sebastián, Cristo Rey y Pavas, a través del Programa Integral a las Familias, realizando un diagnóstico a principios de año con una muestra de unas 50 (cincuenta) familias de las tres unidades locales y entre las necesidades

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
EL JUEVES 05 FEBRERO DE 2015
ACTA N° 008-02-2015**

detectadas es que las familias no saben manejar el flujo de efectivo que poseen por lo que entre los objetivos del programa está el llevar un presupuesto familiar.

Dentro del abordaje propuesto estaban visitas domiciliarias a la mayor parte de las familias, espacios socioeducativos a interés de las familias, Cuidado del Adulto Mayor, sin embargo, con el presupuesto familiar fue donde se trabajó fuerte para lograr los objetivos

Para el presupuesto familiar se elaboró un manual que ya se ha compartido con otras Regionales, algunos temas básicos que abarca dicha herramienta son consumo, consumismo, planificación, consumo habitual, importancia en el uso de tarjetas de crédito. Se realizaron cuatro talleres con aproximadamente 30 personas cada uno. De los logros obtenidos en el 2014 se cuenta que de las 837 (ochocientos treinta y siete) familias activas dentro del programa, 90 (noventa) mujeres estaban cursando primaria, 213 (doscientas trece) secundaria, 12 (doce) educación universitaria, 140 (ciento cuarenta) en capacitación técnica ya fuera con el INA u otra institución.

La Licda. Ericka Valverde opina que todo es valioso, útil e importante, por lo que considera que este material que generaron debería de ponerse a disposición del público u otros ULDES, ya que en términos de educación económica nos falta mucho por aprender, por lo que se hace un problema generalizado. Si esta buena práctica encontró una manera sencilla de explicarlo y además de implementarlo, por esta razón se debería poner a disposición de todos e incluso de ser factible buscar colocarlo en la página web del IMAS, abriendo un espacio para el reservorio de recursos generados por funcionarias y funcionarios del IMAS.

La Licda. Valverde felicita a las funcionarias por el esfuerzo y el trabajo integral que desarrollaron además de motivar para que este material tan importante sea también reproducido en otros espacios.

La Dra. María Leitón felicita a las compañeras y le gusta que hayan presentado no solo la experiencia del tema del presupuesto, sino también el marco integral en que se dio la misma, porque la Subgerencia siempre le comenta a los Directores que la institución sí ha tenido alguna experiencia en el tema de atención integral, pero siempre es más bonito escucharlo de la gente que está en el campo y más de una forma tan clara como la expuesta. La Dra. Leitón considera que hay mucha experiencia encaminada inclusive en el tema de atención integral para lo que viene para el plan de reducción de la pobreza.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
EL JUEVES 05 FEBRERO DE 2015
ACTA N° 008-02-2015**

El Presidente Ejecutivo considera que la Matriz de trabajo, Presupuesto Familiar, es una herramienta muy valiosa porque no solo refleja lo que inicialmente fue un diseño si no que incorporó la práctica como por ejemplo los gastos funerarios, tarjetas de crédito, entre otros, porque nos refleja nuestra población objetivo y nos permite entender aún más cuáles son sus hábitos, en que invierten y gastan y de donde provienen sus ingresos, lo cual es clave porque tiene experiencia de lado y genera mucha información para investigar.

Este tipo de herramientas es lo que un profesional ejecutor y un cogestor debe tener, en muchos casos se trabaja dando asistencias pero el buen manejo de las finanzas de un hogar pueden ser la mejor ayuda que se le brinde a la población, que las personas tengan conciencia, estén culturizados con el buen uso del efectivo, traer orden a esto nos permite no solo dar la asistencia económica si no una asistencia más profunda en una práctica de conocimientos, el MSc. Carlos Alvarado solicita a la Dra. María Leitón que esta información esté disponible para toda la institución y valorarla dentro de las herramientas que utilicen los cogestores en los planes de familia.

En el apartado de los logros de la presentación se puede observar que muchos de estos alcanzan la vinculación interinstitucional de esta atención integral, es decir las 90 (noventa) mujeres en primaria, las que están en secundaria, las del régimen no contributivo. Estos que ya son logros importantes con una población de 800 (ochocientas) familias ya muestra el potencial que tiene la herramienta, al llevar la cantidad mostrada a estudiar la primaria y la secundaria, otras terminando con una idea productiva que es un emprendimiento y una independencia económica que se le pueda dar a las familias, eso dentro de un plan que es el IMAS. En la suroeste en el plan integral se están cubriendo alrededor de 1983 (mil novecientos ochenta y tres) por lo que hay un impacto importante en la escala y la experiencia.

El MSc. Carlos Alvarado agrega que estas iniciativas le motivan y le alegra ver estos logros, a su vez que las felicita por estas buenas prácticas, el nivel de compromiso y productos, por lo que les agradece hacer extensiva su felicitación a todos los compañeros de la Regional y a su vez le gustaría que se pudiera replicar en toda la institución. Por lo anterior los presentes ofrecen un aplauso de reconocimiento por este trabajo.

La Buena Practica ganadora corresponde a la “Digitalización en Línea de Procesos de Atención Primaria de las Unidades Locales” por lo que las funcionarias Dinia

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
EL JUEVES 05 FEBRERO DE 2015
ACTA N° 008-02-2015**

Rojas y Patricia Obando del Área Regional Noroeste exponen la presentación en filminas la cual forma parte integral de esta acta.

La Licda. Patricia Obando comenta que en la búsqueda de mejorar el tema de la atención de las filas en el año 2013 tuvimos una experiencia con una herramienta de Google que se llama DRIVE, iniciamos con la fila de AVANCEMOS y en el año 2014 se generalizó a toda la oferta programática, el uso de la digitalización de las solicitudes de los beneficiarios, esta iniciativa contó con el apoyo decidido, incisivo y puntual de la Unidad de Desarrollo local de Barrio Amón y los funcionarios Dinia, Juan Carlos, Raquel y Andrea que eran los que tenían la mayor presión por estar ubicados en la atención de los territorios prioritarios de ese momento y que ahora coinciden también.

La Licda. Dinia Rojas explica que una atención primaria es todos los procesos que tienen que ver con la atención del usuario antes de resolverle un beneficio, esto quiere decir que se habla con la persona, llenan el formulario, si tienen o no ficha, en otras palabras es toda la ruta crítica que se hace antes de tenerlos sentados y decirle tiene todo completo, tiene presupuesto vamos a darle un programa. En este camino existen solicitudes nuevas, otras ya cuentan con antecedentes. Sabemos que en esta época hablamos de masividad, ya que hay programas, inicio de clases, se tienen programas que ya se han promovido y la población quiere acceder a los mismos.

Antes del 2013 no hay registros de atención de todas esas personas que hacían una solicitud, es decir que una persona llegaba por primera vez se le aplicaba la ficha y el estudio y la encuestadora la llevaba en Excel, lo cual era poco operante. Por lo que en una reunión de equipo de trabajo de poder realizar bases de datos compartidas en línea que todos puedan acceder y registrar al mismo tiempo. En el equipo de trabajo alguien propuso utilizar Google Drive, el cual tiene la capacidad de montar archivos y por medio del usuario poder acceder a estas bases de datos.

Una vez realizado lo anterior se empezó a dar citas para aplicación de fichas y para atender a la gente de FONABE que traían documentos y no podían atenderles, por lo que se le asignaban citas con fecha y hora. Para que no choquen las citas, el sistema no permite asignar citas con choque de información.

Este sistema permite que los datos que se ingresan en estos formularios, generen listados de información y tablas estadísticas a consultar y analizar en tiempo real. Brindar información gráfica sobre la demanda, características de las solicitudes y

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
EL JUEVES 05 FEBRERO DE 2015
ACTA N° 008-02-2015**

necesidades de la población. Insumos primarios para la toma de decisiones gerenciales y locales sobre intervención social territorial, presupuesto y apoyo a programas institucionales.

Por ejemplo cuando se va a resultados, este se inició de junio a setiembre 2014, en el grafico muestra que hay 250 solicitudes registradas en el sistema, donde dice que de San José son 115, Tibás 99, Montes de Oca 19 y Curridabat 42. En otro gráfico nos indica cuales son los grupos de puntaje que están solicitados, es decir 133 son del grupo 1, 108 del grupo 2, 24 del grupo 3 y 10 del grupo 4. Todo esto se realiza en tiempo real es decir que al ingresar una solicitud el dato cambia inmediatamente los gráficos. A su vez también se puede desplegar gráficamente qué programa llegaron a solicitar, si fue necesidad básica, avancemos, ideas productivas entre otros.

Todo lo anterior consiguió excelentes resultados logrando Orden y agilidad en acceso y registro de información. Conocimiento en tiempo real de información local (realidad cambiante). Respuesta inmediata a usuarios e Instituciones sobre trámites solicitados. Información clave y oportuna para toma de decisiones de intervención y presupuesto, además de contar con una multiplataforma virtual en línea desde diversos territorios.

Con esta buena práctica se pudieron adelantar antes de ser emitida la Directriz del 13 de octubre de 2014 que dice Inciso G. En lo referente a listas de espera. *“Se instruye a la Subgerencia de Desarrollo Social, para instaurar en cada ULDS, listas de espera institucionalmente transparentes, en las cuales se asigne orden según prioridad, a las personas que están a la espera de un beneficio. Estas listas deberán ser elaboradas por criterios de prioridad, prevaleciendo el menor puntaje de la familia, la línea de pobreza extrema, línea de pobreza, el cumplimiento de requisitos, y la fecha de tramitación. Esta lista deberá ser accesible a la Contraloría de Servicios, e instituciones como La Defensoría de los Habitantes y la Contraloría de Servicios”*

La funcionaria Patricia Obando agrega que ella es usuaria de consulta, por lo que no posee acceso a modificar las bases de datos porque es una herramienta de trabajo del equipo técnico, pero si le permite ver como se están moviendo las solicitudes diariamente, cual unidad local hay que presionar o más bien detener. Agregar que para la Dirección Regional y las cuatro unidades locales esto ha sido un mecanismo o herramienta para facilitar la toma de decisiones a lo interno.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
EL JUEVES 05 FEBRERO DE 2015
ACTA N° 008-02-2015**

La Licda. Georgina Hidalgo Rojas felicita a la Dirección Regional y dice que se debería replicar en todas las Direcciones Regionales, ya que esto es una herramienta que ayudará al combate contra la pobreza y a llegar a estas familias en pobreza.

La Licda. Ericka Valverde felicita por el uso estratégico de internet, cuando se toman las tecnologías y se ponen a favor de lo que se requiere, además de ser un trabajo muy complejo ya que hay muchos indicadores y son bases muy complejas, considera que se debe agregar como otro punto del plan de trabajo del Consejo Directivo, porque este tipo de herramientas es fundamental pero necesitamos saber cuál es la mejor forma para operativizarla en todos los ULDES.

La Licda. Ericka Valverde considera que se necesita planear como Consejo Directivo con la Gerencia General y subgerencias para que herramientas como esta o el tema de los expedientes, visto en la buena Practica anterior, así como la parte tecnológica entre en acción para facilitar el trabajo, ya que se necesita saber cuáles son las áreas prioritarias y encontrar una solución, incluso que pudiera ser consultando con las comunidades de software libre, con las escuelas de informática de las Universidades, con los capítulos de la Cámara del CAMPTIC, para tener una lluvia de ideas.

La Licda. Valverde felicita a la Unidad Regional y a las compañeras expositoras y acota que es difícil imaginar esa parte de distribuir quien tiene permiso de edición, diseñar la arquitectura y planificación que hay detrás de esa herramienta.

El Presidente Ejecutivo considera que es excelente y el efecto surge de la crisis, como lo plantearon, a su vez consulta cuál ha sido el impacto en las filas y atención al público?

La Funcionaria Dinia Rojas comenta que no es un tema como para resolver la solicitud en si a la persona, lo que sucede en el manejo de la información al usuario está más tranquilo porque su solicitud está registrada, ya nos creen que está pendiente de espera de la liquidez de presupuesto y porque si lo quieren consultar simplemente se le asigna hora y día en que está todo ahí. Le preguntaron si había una evaluación de impacto, ella si puede decir que lo que si se pudo notar de este registro de solicitudes en el programa AVANCEMOS fueron cuatro meses y se puede notar que hay muchas solicitudes al respecto, cuando nos llegó el presupuesto en octubre con el que podíamos darle tramite a algunas solicitudes pendientes, al llamarlos nos dimos cuenta que muchos habían desertado, esto no se hacía antes porque lo que llegaba era lo que se atendía, cual es el análisis que

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
EL JUEVES 05 FEBRERO DE 2015
ACTA N° 008-02-2015**

para programas y algunos apoyos necesitamos tener la liquidez a la mano, pero esta base de datos nos demostró que a veces no se está acorde con el tiempo.

La funcionaria Patricia Obando complementa que la unidad local de Amón tiene una estrategia muy particular de intervención diaria, la Lic. Dinia Rojas tiene un horario de 7am a 3:00pm y los asistentes administrativos cuentan con el mismo horario y las compañeras de AVANCEMOS también, para que de esta forma cuando los otros compañeros ingresan a las 8 a.m ya prácticamente tienen toda la población organizada y ellos proceden a resolver la atención primaria. Esto significó un gran cambio en la fila, no es lo mismo estar en la fila a las 7am y esperar que me atiendan hasta las 11, a que antes de las 8 ya estén clasificados, por lo que los usuarios ya a las 9 am están atendidos.

El MSc. Carlos Alvarado comenta que lamenta decir que como institución hemos fallado en dar las herramientas para trabajar de la mejor manera, y que han tenido que recurrir a un software externo para dar soluciones. Hoy en reunión de gobierno digital se plantearon estos temas y el potencial que hay, por ejemplo estas personas que están en la fila y solo iban por una consulta lo pueden realizar por teléfono. Ese mismo tipo de información que se registra en esa base de datos hace que la gente que visitó la unidad local hoy, no tenga que regresar porque puede consultar por teléfono. El modelo de atención tiene que seguir y es muy interesante el paralelismo con la buena práctica en la cual hay una modificación del horario para hacer un filtro de la población y atender de mejor manera. Esto tiene que llevarse a un nivel centralizado para bajar las filas para que la población pueda gratuitamente consultar sus casos y que nuestros profesionales puedan hacer sus funciones y no necesariamente estar sometidos a la presión de la fila. Por esto es que él insiste tanto en la plataforma, eso es lo que puede cambiar las reglas del juego en lo que nosotros hacemos, la penetración celular es más del 100% en este país, esto nos demuestra que tenemos que avanzar, esta buena práctica se adelanta a la directriz claramente, pero hay que hacer una forma de tener listas de espera transparentes y por prioridad. Le alegra mucho ver esta práctica porque es un beneficio sin embargo, su duda es como hacemos para ampliar el tipo de atención concatenándolo con lo que queremos hacer con la plataforma. Esa plataforma tiene que estar en pie, el modelo de atención armonizado y único tiene que estar listo como dice la directriz, no tenemos que hacer a la población ir a la oficina para saber si ya le depositaron, que sea solo por una llamada de consulta. Esa es la responsabilidad que él quiere que todas y todas la tengan en sus hombros.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
EL JUEVES 05 FEBRERO DE 2015
ACTA N° 008-02-2015**

El Presidente Ejecutivo solicita a la gerencia y subgerencias que apoyemos para saber cómo se implementará esta directriz, cómo hacer que esta buena práctica se generalice, piensa que esto se une al modelo de atención en cuanto a los horarios y una instrucción en cuanto al modelo horario. El MSc. Carlos Alvarado les ofrece a las expositoras su agradecimiento por traer esto adelante, dice que hay que generalizarlo. Por lo anterior los presentes ofrecen un aplauso de reconocimiento por este trabajo.

Como siguiente Buena Práctica se presentan los funcionarios Oscar Ardon, Sonia Gonzalez y Marcela León del ULDS de Sarapiquí con su presentación “Metamorfosis de la Vida de las Personas Empresarias de la ULDS de Sarapiquí: de Huevo a Mariposa”, filminas que forman parte integral de esta acta.

Primeramente, los funcionarios presentan un video acerca de la feria EMPRENDE 2014. El señor Oscar Ardón expone que Sarapiquí es uno de los cantones más pobres de la provincia de Heredia, inclusive tiene tres distritos prioritarios. La feria se organizó conjuntamente con el comité de apoyo a las pequeñas empresas, el INA, el IMAS, la municipalidad de Sarapiquí y el MEIC. Nosotros decidimos que Sarapiquí debe fomentar estas ferias en el cantón, ya que también hay mucha parte turística en el mismo, y en esta feria se logró que se colocaran productos en diferentes hoteles y restaurantes de la zona. Por lo anterior, se pretende fomentar esta red de apoyo a la pequeña empresa, para que esta feria se organice por lo menos una vez al año en el cantón e ir cambiando las beneficiarias en este proceso.

Sabemos que la metamorfosis cumple cuatro etapas: el huevo es cuando llegan a solicitar el beneficio, la larva es cuando ya pasa a la segunda etapa, entregan los documentos y llegan a gestionar para ser incluidos en la idea productiva, la pupa es cuando ya se le entregan todos los documentos y se arranca la idea, mariposa es cuando ya logra colocar su producto en el mercado, que es la meta a lograr con las empresarias. Participaron 15 empresarias por parte de la ULDES de Sarapiquí y 7 de ellas participaron en la feria nacional. Esta Red de apoyo a la pequeña empresa se reúne cada dos meses en la municipalidad del cantón, iniciando en el 2013. Se diseñó esta revista donde se documentó toda la buena práctica. El impacto de esta buena práctica es que la feria se siga fomentando con mujeres y hombres empresarios de la zona, que no tienen esa posibilidad de ir a la capital u otras provincias a ofrecer el producto con el apoyo del IMAS y otras empresarias.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
EL JUEVES 05 FEBRERO DE 2015
ACTA N° 008-02-2015**

La funcionaria Marcela León agrega que en el área de Sarapiquí el colocar el producto no es tan fácil, pero si pueden establecer contactos con hoteles, ya que así van a poder saber dónde colocar sus productos, la necesidad de darse a conocer como empresarias.

Sonia Gonzalez agrega que esta feria es como un proceso de evaluación para nosotros como institución ya que no es solo darle el beneficio a la familia, si no darles un seguimiento con la participación de ellos en las diferentes ferias, para ver si el producto se está colocando o si van a ampliar el negocio. De igual forma las empresarias comentaban la necesidad de contar no sólo con el insumo económico, si no con la capacitación en otras áreas, por ejemplo inglés, computo y a raíz de esto se han realizado contactos con el INA para abrirles espacio.

El Presidente Ejecutivo agrega que es excelente que se tome la iniciativa de demostrar todo lo que se hace, algunas las vimos en la feria de diciembre. La analogía es muy apropiada y bonita en cuanto a lo que refleja y hace el programa por lo cual los felicita. En Sarapiquí se ha identificado una gran concentración de pobreza y abandono, casualmente en el programa de cuadernos no había una escuela que estuviera beneficiada en Sarapiquí, por lo cual este año ya se corrigió.

Hace una observación para él y todos los presentes que tienen un nivel de decisión dentro de la institución y es que la mayoría de estas ideas productivas son financiadas por IMAS, proporcionando beneficiarios, toldos, stands y no colocamos el nombre IMAS.

Nosotros mismos tenemos una vocación de invisibilización que le sorprende, cuando somos los que lideramos, los que llevamos la batuta, el IMAS es el que hace esto posible.

El MSc. Carlos Alvarado felicita nuevamente a los funcionarios, agregando que lo que hacen es muy inspirador, están haciendo un excelente trabajo, gracias por traerlo y compartirlo al Consejo Directivo

La Dra. María Leitón agrega que todas las buenas prácticas le gustaron mucho, pero ésta en particular le llama la atención por la creatividad y la revista fue elaborada con recursos propios, le llama la atención esto porque a nivel nacional se hacen muy buenas cosas pero hay ocasiones que ni siquiera en oficinas centrales se conocen. Felicita a todas y todos nuevamente y lo liga con la actividad que fue en representación de la Presidencia Ejecutiva, en Sarapiquí, se hablaba

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
EL JUEVES 05 FEBRERO DE 2015
ACTA N° 008-02-2015**

mucho de la falta de empleo de la zona, que hay pocos espacios laborales, y viendo esta Buena Práctica se vuelve a lo mismo, no solo a la falta de comunicación y que no se conocen estos procesos que se realizan y que podrían potenciarse, en mostrar lo que se hace, por lo que hay que aprender de estas buenas prácticas. Debemos de poner en práctica esa creatividad en ideas productivas, en otros procesos institucionales que son muy importantes. La Feria, e integrar estudiantes de avancemos y que se pueda dar esa integración y articulación no solo institucional sino también interinstitucional.

El MSc. Carlos Alvarado les ofrece a las expositoras su agradecimiento, por lo anterior los presentes ofrecen un aplauso de reconocimiento por este trabajo, agregando que con el Lic. Daniel Morales, subgerente, podría compartir la dotación necesaria para hacer las impresiones.

El Presidente Ejecutivo agrega que en esta sesión solamente se pudo tratar este punto, pero fue un punto muy provechoso, deberíamos hacer mas sesiones de estas, ya que estuvo excelente. Los puntos que quedaron sin tratar en esta sesión son trasladados para la sesión del lunes.

Sin más asuntos que tratar, finaliza la sesión al ser las 7:12 pm.

**MSc. CARLOS ALVARADO QUESADA
PRESIDENTE**

**LICDA. GEORGINA HIDALDO R.
SECRETARIA**