

**SESION EXTRAORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
EL JUEVES 19 DE ENERO DE 2017  
ACTA N° 04-01-2017**

Al ser las dieciséis horas con treinta y cuatro minutos del jueves diecinueve de enero de dos mil diecisiete, se da inicio a la sesión ordinaria del Consejo Directivo N° 04-01-2017, celebrada en Oficinas Centrales, con el siguiente quórum:

***ARTÍCULO PRIMERO: COMPROBACIÓN DEL QUÓRUM:***

MSc. Emilio Arias Rodríguez, Presidente, Licda. Ericka Valverde Valverde, Vicepresidenta, Licda. Georgina Hidalgo Rojas, Directora, Ing. Ronald Cordero Cortés, Director, MSc. Lizbeth Barrantes Arroyo, Directora, Licda. María Eugenia Badilla Rojas, Directora.

**AUSENTES CON JUSTIFICACIÓN:**

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

MBA. Marianela Navarro Romero, Subauditora 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, MBA. Geovanny Cambroner, Subgerente de Gestión de Recursos, MBA. Tatiana Loaiza Rodríguez, Coordinadora Secretaría Consejo Directivo.

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

El señor Presidente da lectura del orden del día y procede a someterlo a votación.

Las señoras y señores Directores manifiestan estar de acuerdo.

***ARTÍCULO TERCERO: LECTURA DE CORRESPONDENCIA.***

La Licda. Maria Eugenia Badilla en su calidad de secretaria da lectura de la siguiente correspondencia:

- **Copia de Oficio CSC-006-01-2017.** Con fecha 18 de enero de 2017. Dirigida al Lic. René Martorell Turcios, Jefe Planificación Institucional. Suscrita por el Lic. Juan Carlos Flores, Contralor de Servicios. Asunto: Modificación del artículo 16 del Reglamento para la atención en el IMAS de las denuncias sobre actos de corrupción y enriquecimiento ilícito en el ejercicio de la función pública.

**SESION EXTRAORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
EL JUEVES 19 DE ENERO DE 2017  
ACTA N° 04-01-2017**

Al ser las 16:37 horas ingresa a la sesión Lic. Enrique Sánchez Carballo, Director.

El señor Gerardo Alvarado comenta que versa sobre un punto visto el lunes anterior en sesión. Versa sobre la modificación a uno de los artículos del reglamento, derivado de un estudio de Auditoría que pedía la modificación del mismo en función de que resultaba ser excluyente para ciertas personas que no tuvieran los medios económicos para adquirir una firma electrónica.

Este Consejo Directivo ya conoció la propuesta de la Administración y de la Contraloría de Servicios, y ya tomó decisión. Solo falta el trámite de publicación del reglamento.

Se da por recibido.

- **Oficio GG-0074-01-2017.** Fecha 16 de enero de 2017, dirigido a la Máster Tatiana Loaiza, Coordinadora Secretaría de Actas. Suscribe el Lic. Gerardo Alvarado, Gerente General. Asunto: Informe para Tributación Directa Resolución DGT-R-30-2014 – Herramienta “Análisis Multifuncional Programado y Objetivo AMPO”.

El señor Gerente General comenta que este oficio se le envió a varias dependencias de la institución que deben de proveer todo el insumo requerido para el cumplimiento de esta normativa denominada “Análisis Multifuncional Programado y Objetivo AMPO”, que es emanada por la Dirección General de la Tributación Directa, y que lo que procura es, año a año, recabar información relevante para el proceso de fiscalización que realizan en materia tributaria.

Toda esta información se consolida por parte de la Unidad de Contabilidad institucional y luego se remite para los efectos correspondientes a la dirección de Tributación Directa.

En este caso se está solicitando a la Máster Tatiana Loaiza una certificación de la conformación del Consejo Directivo, es decir, la indicación de las personas que conforman este órgano colegiado y sus respectivos números de cédula.

Se da por recibido.

**SESION EXTRAORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
EL JUEVES 19 DE ENERO DE 2017  
ACTA N° 04-01-2017**

- **Copia de Oficio AI. 552-12-2016.** Fecha 19 de diciembre de 2016, dirigido al Lic. Gerardo Alvarado, Gerente General. Suscriben la Licda. María Celina Madrigal con el VB° MSc. Edgardo Herrera, Auditoría Interna. Asunto: Advertencia sobre la Comisión de Mejora Regulatoria Institucional, en relación con la valoración de llevar Libros de Actas.

La Máster Marianela Navarro comenta que corresponde a una advertencia que se le presenta al Gerente General sobre la Comisión de Mejora Regulatoria Institucional para que valores si se deben de llevar los libros correspondientes.

El Lic. Gerardo Alvarado comenta que ya la Gerencia General realizó las gestiones, emitió las instrucciones y se está en proceso de cumplir con esta disposición.

Incluso se está realizando una revisión de otras comisiones, pues en esta institución es una práctica común. También se quiere verificar el fundamento legal.

Se toma nota.

- **Oficio GG-2816-12-2016.** Fecha 20 de diciembre de 2016, dirigido a las directoras y directores del Consejo Directivo. Suscribe el Lic. Gerardo Alvarado, Gerente General. Asunto: Avances acuerdo CD. 538-11-2016 y CD. 547-11-2016.

Se da por recibido.

- **Copia de Oficio AI.560-12-2016.** Fecha 22 de diciembre de 2016, dirigido al Lic. Daniel Morales, Subgerente de Soporte Administrativo, Licda. Maritza Aragón, Jefa Unidad de Tesorería y al Máster Luis Adolfo González, Jefe Área de Tecnologías de Información. Suscriben la Licda. Evelyn Campos y el MATI. Wady Solano, ambos de Auditoría Interna. Asunto: Remisión de Informe AUD. 061-2016.

La Máster Marianela Navarro comenta que el oficio es solo de informe para el Consejo Directivo. Se llama Transferencia Electrónica de Fondos en las oficinas centrales del IMAS. Uno de los hallazgos que se analizaron es un contrato suscrito entre el IMAS y el Banco de Costa Rica para el servicio del Banco de Costa Rica Comercial.

**SESION EXTRAORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
EL JUEVES 19 DE ENERO DE 2017  
ACTA N° 04-01-2017**

Además, se vio la actualización de los antivirus instalados en los equipos donde se autorizan las transacciones y unos asuntos relacionados con pólizas de fidelidad.

Se da por conocido.

***ARTÍCULO CUARTO: ASUNTOS PRESIDENCIA EJECUTIVA.***

***4.1 ANÁLISIS DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DEL IMAS PARA EL AÑO 2017, EN CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO CD. 712-12-2016, SEGÚN OFICIO CSC-100-11-2016.***

Se solicita la anuencia para el ingreso del señor Juan Carlos Flores, Contralor de Servicios.

Las señoras y señores directores manifiestan su anuencia.

El señor Juan Carlos Flores expone que la Ley 9158 que es la Ley de Creación del Sistema de Regulación de Contralorías de Servicios, en el artículo 14, inciso 3, dice “Presentar al jerarca de la organización un plan anual de trabajo que sirva de base para evaluar el informe anual de labores. Una copia de dicho plan deberá presentarse a la Secretaría Técnica a más tardar el 30 de noviembre de cada año.”

Comenta que tomaron uno de los objetivos estratégicos, el que más competía al tema de calidad que dice “Implementar un enfoque de mejoramiento continuo en la atención de la población objetivo, procurando la calidad en los servicios institucionales.”

De ahí se desprende el objetivo anual operativo, el cual es “Contribuir a que en la prestación del servicio público, el IMAS funcione eficientemente.”

Indica que la Contraloría de Servicios como parte de sus funciones, brindan acompañamiento, asesoría al público y también a los funcionarios que así se acercan a solicitar información.

El plan de trabajo es un poco medurado porque son apenas dos funcionarios para todo el país, lo que significa una labor titánica porque no se tiene apoyo administrativo.

**SESION EXTRAORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
EL JUEVES 19 DE ENERO DE 2017  
ACTA N° 04-01-2017**

La meta que se tiene para el 2017 es la atención de 2100 personas usuarias, dándoles la información de la Contraloría de Servicios y al menos un 60% de estas personas y en las ARDS, puedan estar capacitadas en la sensibilización en calidad.

Este tema lo plantean porque la gente se acerca un poco a manifestar su inconformidad en la atención, en cuanto a como se les trate. Si bien es cierto, el año 2016 ha sido el año en que han tenido menos gestiones ciudadanas, llámense orientaciones, denuncias, acompañamientos, quejas y este tipo de cosas.

La tipificación de esas denuncias es un tanto delicada, porque han significado incluso, no solo llamadas de atención, si no también procesos disciplinarios, además de indagaciones de parte de las entidades superiores.

De ahí es que nace la importancia de retomar el tema de la sensibilización al personal de las ARDS y propiciar esos espacios importantes que en el cual la gente de las oficinas regionales puedan tener esa importante sensibilización.

Dentro de ese mismo objetivo se busca tener posicionado al usuario a través de las campañas que se hacen. Se ha diseñado las famosas ferias ciudadanas, donde se acude a los lugares públicos, como parques o plazas, donde acuda la mayoría de la población, para dar orientación, charla, atención. Se lleva el equipo, se realiza la instalación. Otras Contralorías del país han seguido la idea.

Además, se trabaja con el tema de puertas abiertas de la Casa Presidencial, con ellos se acude a la Plaza de la Cultura los fines de año.

Se ha tratado que de los 75 lugares prioritarios se pueda ir llegando para hablarle al público de sus deberes, derechos, la forma de atención del IMAS, los programas de la institución. Se coordina con la oficina del IMAS de cada localidad. Cada oficina facilita uno o dos funcionarios que también en temas específicos de la institución en ese lugar puedan los funcionarios también evacuar. Ha resultado muy satisfactorio. La gente ha respondido muy bien. Se va sensibilizada y la gente les apoya.

En la última feria ciudadana, lejos de recibir quejas se han recibido agradecimiento hacia la institución, por la forma en que la institución se ha volcado en la emergencia, a orientar a la gente y a darle un mejor servicio. Esto se ha visto

**SESION EXTRAORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
EL JUEVES 19 DE ENERO DE 2017  
ACTA N° 04-01-2017**

reflejado en el facebook y en el chat de contáctenos con el que se cuenta en la página web.

Se pretende para este año se tenga ferias ciudadanas en al menos uno o dos lugares.

Otra de las ideas es que para el segundo semestre se cuente con al menos cuatro buzones de sugerencias, ya que no se tiene la capacidad instalada para estar en la supervisión y fiscalización necesaria para la Contraloría en cada lugar, por lo menos tener en las regionales de Cartago, Suroeste, Noreste y Heredia, buzones de sugerencias para que se pueda ir a las oficinas, tomando esas sugerencias e ideas o quejas, para poder retroalimentar y dar recomendaciones que en mucho sirven para enviar a la dirección superior, subgerentes y demás.

Además del plan, se tiene la actividad diaria, como lo es la orientación, las visitas a comunidades y las ferias ciudadanas que se tratan de hacer siempre cuando la oficina regional lo solicita. Se quiere que esta vez se esté más junto con la gente que ha tenido problemas y la gente que está con más depresión social.

El año se finalizaría, en la medida de lo posible, contándose con el recurso presupuestario para hacerlo, en el tema de motivar al funcionario y tratar de revertir el tema de atención y cambiar un poco la percepción de mala calidad en algunos funcionarios.

Los irreductibles en cuanto a las gestiones ciudadanas que apelan al mal trato de alguna persona son mínimos. La gran mayoría de funcionarios están entregados al trabajo. Se quiere revertir un poco el problema con un pequeño programa que se llama el mejor funcionario, que los escojan entre los funcionarios y el público atendido día a día, y darle un reconocimiento a ese funcionario. Todo esto para estimular el buen servicio y manejo.

El señor Juan Carlos Flores hace de conocimiento de las señoras y señores directores la necesidad de que se le colabore, en el momento que fuese posible, para poder tener mayor recurso y poder tener mayor cobertura, poder llegar a más gente, salir más a la calle, porque considera que la Contraloría de Servicios no es para estar en oficina, sino en la calle.

**SESION EXTRAORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
EL JUEVES 19 DE ENERO DE 2017  
ACTA N° 04-01-2017**

El Ing. Ronald Cordero consulta con respecto al cuadro Plan Anual de Trabajo. En relación con los objetivos del servicio, siente que falta uno y es el proceso de respuesta a las personas usuarias.

Una Contraloría de Servicios sirve para muchas cosas, y eso aprende porque de su parte siempre ha tenido mal la noción de que es para quejas. Sin embargo, le gustaría ver como un objetivo, el cómo debería ser la respuesta hacia las personas que presentan las quejas, una respuesta eficaz y oportuna a esas personas.

Por lo que sí es oportuno lo mencionado, le gustaría que apareciera dentro de los objetivos.

El Lic. Juan Carlos Flores explica que no está ahí, porque es parte de la actividad ordinaria de la que se habló, y como parte de lo que ahora sigue, que es el asunto del reglamento, donde se habló el tema de confidencialidad, y era parte de un tema que venía de Auditoría. Se le presentó al señor Gerente General el tema del Protocolo de Atención y Servicio, y es ahí precisamente donde está el cómo, el para qué y el trámite que lleva una gestión ciudadana. No se coloca por lo que ya es parte del quehacer institucional. El protocolo se encuentra ya aprobado.

Al ser las 17:28 sale de la sala el Máster Emilio Arias.

El Lic. Enrique Sánchez consulta sobre una meta que habla de un estudio cualitativo en una de las Áreas Regionales, ¿existe algún estudio sobre percepción de la calidad del servicio global? ¿Existe algún estudio sobre la calidad del servicio que tienen las personas usuarias en general, que sirva como de base para estos estudios que se van a hacer, tanto el estudio en una de las áreas, como los procesos de capacitación en algunas áreas que también se mencionan? Sería bueno que eso funcione como una base para saber en qué áreas específicas se requieren mejoras de la atención y el servicio.

Además, es importante el énfasis en derechos, porque en un año electoral se vuelve especialmente importante que las personas usuarias y las que ofrecen el servicio entiendan que lo que reciben es un derecho y no un regalo o favor de una institución del Estado, sino que el énfasis en la divulgación pública y en la capacitación que se da a los funcionarios, y en la divulgación que reciban las personas usuarias, es que no están recibiendo ningún regalo o donación si no un derecho que tienen las personas.

**SESION EXTRAORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
EL JUEVES 19 DE ENERO DE 2017  
ACTA N° 04-01-2017**

Menciona esto porque también hay un énfasis importante en capacitación y en divulgación, y qué se debería hacer, especialmente en un año electoral, el énfasis de esa divulgación.

El Lic. Juan Carlos Flores dice que se hizo un primer intento, se inició en ciertas ULDS, Desamparados por ejemplo, que es bastante voluminosa en cobertura de población, se realizó y resultó curioso lo que la gente percibe de la institución. Las personas tienen agradecimiento pero lo ven como una dádiva. Por esa razón se realizan las ferias ciudadanas, para decirle a la gente a cerca de sus derechos. Es parte de la sensibilización que se dan en dichas ferias.

Pero, un estudio nacional no se ha hecho en sensibilización y de percepción. Indica que ellos sugirieron que se hiciera y ya Planificación en el POI lo tiene para el próximo año. Se encuentra en el Índice de Gestión que se envió a todas las jefaturas.

La Licda. Georgina Hidalgo pregunta que a quién se presenta primero este Plan de Trabajo.

El Lic. Juan Carlos Flores manifiesta que según la ley, se dice que se debe presentar primero al Jefe y simultáneamente una copia a MIDEPLAN. No es finito el presentarlo simultáneamente a MIDEPLAN, porque está la facultad e imperio del Consejo Directivo si quieren que se aborden otros temas. En el reporte final que se da a MIDEPLAN está como manifestar el porqué hubo cambios.

El tema es que se debe presentar antes del 30 de noviembre. Se mandó a tiempo y se envió el 28 de noviembre al señor Presidente del IMAS. De aquí surgió una propuesta del tema de la direccionalidad de trámites, porque evidentemente este servidor no podría venir al Consejo Directivo constantemente a traerle cosas administrativas o documentos de traslados.

El Consejo Directivo anterior hizo un acuerdo que aún está vigente, en el cual manifiesta que de acuerdo a la reestructuración parcial enviada a MIDEPLAN, esta Contraloría de Servicios pertenecía al Consejo Directivo en facultad de imperio, sin embargo se nombraba a la Presidencia Ejecutiva para los efectos del trámite administrativo de la Contraloría de Servicios, precisamente porque el Presidente Ejecutivo es parte del Consejo colegiado.

**SESION EXTRAORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
EL JUEVES 19 DE ENERO DE 2017  
ACTA N° 04-01-2017**

De ahí que precisamente, cuando se envió al Presidente, simultáneamente se envió a MIDEPLAN. Ya este lo tiene, ya lo integró al plan que tienen los 150 Contralores del país, eso para evitar que se tuviera algún contratiempo con la Secretaría Técnica, y está en total concordancia con el acuerdo antes citado.

La Licda. Georgina Hidalgo consulta si existe la posibilidad de que en el momento que lo conozca el Presidente Ejecutivo, lo conozca además el Consejo Directivo. Esto debido a las posibles modificaciones que luego se tendría que hacer, y no sabe si MIDEPLAN contempla el hecho de que una vez que se manda el informe, está aprobado o ha pasado por Consejo Directivo.

El Lic. Juan Carlos Flores comenta que como es simultáneo, al final de periodo del 2017, si hubo cambios previos del Consejo Directivo, incluso se hacen las modificaciones del caso y se le da las explicaciones al MIDEPLAN y así queda sentado en el documento total que MIDEPLAN hace a todas las Contralorías para enviarlo al Poder Ejecutivo.

La Licda. Georgina Hidalgo consulta si hay posibilidades de conocerlo cuando lo conozca el Presidente Ejecutivo. Eso le parece que sería enriquecedor, porque algún tipo de comentarios o de aportes podrían ir directamente a la oficina de MIDEPLAN.

La Licda. Lizbeth Barrantes añade que tiene algunas observaciones, en relación precisamente con lo que señalaba, de que es este órgano director quien tiene la responsabilidad con la Contraloría de Servicios. Entonces revisando el Plan de Trabajo, sugiere si se puede hacer un mayor esfuerzo por precisar el cómo se cumplirá esa meta a través del año. De esta forma se sabrá de qué manera este Consejo Directivo puede irle dando seguimiento y que diga el cómo se va a cumplir esa meta en determinado tiempo, y que no solo se anote únicamente "Todo el año".

La Licda. Erika Valverde indica que en ese último objetivo, cuando lo leyó, le parecía que quedaba incompleto, porque sólo dice "Fortalecer el conocimiento e iniciar procesos de sensibilización", entonces se pregunta ¿el conocimiento de qué? Por lo que considera que habría que detallar y precisar.

Además, quiere reiterar en función de lo que decía doña Georgina Hidalgo, pues le parece fundamental que este tipo de observaciones que se tienen pasen por este Consejo Directivo antes de que se vayan al MIDEPLAN, porque operativamente

**SESION EXTRAORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
EL JUEVES 19 DE ENERO DE 2017  
ACTA N° 04-01-2017**

sería mejor, para simplificar el trámite y poder enriquecer el documento, de manera que el MIDEPLAN conozca un documento que ya fue conocido y avalado por el Consejo Directivo.

La Licda. María Eugenia Badilla comenta que entre las actividades que tienen como entrevistas, visitas, reuniones interinstitucionales, considera que esta última es uno de los factores más importantes. Imagina que estas reuniones es porque las ferias ciudadanas que se hacen es porque acuden otras instituciones. Esto a las personas les llama la atención, van, están al día con todos los derechos que tienen.

Además, se dan cuenta de a que más tienen derecho con otras instituciones que es muy importante. Si se hace sola, cada institución por separado, no tiene la misma fuerza.

El Lic. Juan Carlos Flores comenta que el IMAS tiene una gran capacidad de convocatoria para las instituciones. Lo que más place es que las instituciones acuden. Se ha tenido convocatoria de hasta de 20 instituciones. Se logra juntar en un espacio pequeño a varias instituciones que se surte a las personas usuarias a poder tener en un solo lugar, mucha información de lo que está haciendo el Estado.

En cuanto a los permisos, son los que se necesitan en las municipalidades, porque como son en lugares públicos, se debe acudir a los Concejos Municipales, a las sesiones nocturnas para que otorguen permisos.

La Máster Lizbeth Arroyo consulta que con respecto al último objetivo se señalaba que iba a depender de la asignación de presupuesto. ¿Por qué este plan no viene con el presupuesto ya asignado según las metas y objetivos?

Don Juan Carlos Flores comenta que el tema presupuestario se las trae, porque en la Presidencia anterior se había solicitado veinte millones de colones para hacer el trámite nacional.

Posteriormente, por el asunto de retracción de las finanzas para apoyar la actividad social, se fue a presupuesto institucional y no se pudo lograr. El factor presupuesto es necesario, para el cual lo habrían hablado con el señor subgerente para que en el segundo semestre se hiciera una modificación presupuestaria y

**SESION EXTRAORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
EL JUEVES 19 DE ENERO DE 2017  
ACTA N° 04-01-2017**

poder plantear esto ya en términos económicos. Para ello es necesario primero hacer como una previa de mercado para saber en cuánto puede salir este tema.

Si se va a hacer con Planificación, ya que lo tienen en su plan de trabajo y en su POI, se podría hacer conjunto, pero entonces el presupuesto para ello no se anotó, precisamente porque en estos momentos no se tendría cuanto sería.

El Lic. Gerardo Alvarado comenta no tener claro cuál fue el trámite que se siguió respecto a la gestión o solicitud del presupuesto puntual de la Contraloría de Servicios, puesto que tendría que revisar documentos para dar una respuesta certera.

La Contraloría de Servicios al ser una dependencia de la Presidencia Ejecutiva, el presupuesto se consolida allí mismo, por lo que podría estar cometiendo alguna imprecisión si da una respuesta que pueda considerarse definitiva. Tendría que remitirse a los documentos, o bien, pedirle a don Daniel Morales, como encargado de la parte de Administración Financiera, que ayude a hacer esa recavación en función de las matrices que se van agrupando o recibiendo por dependencia.

Normalmente, las solicitudes de presupuesto son valoradas por las personas encargadas y luego pasan por un tamiz final. Ese tamiz depende mucho de cuánta disposición de recursos se tiene para la inversión social. En algunos momentos, durante esta administración y en otras también, se ha tenido que decir que tales gastos se deben recortar, porque no están quedando recursos suficientes para algunos rubros de inversión social.

No sabe si este caso habrá sido presentado y recortado, podría ser. Como bien podría ser que en una valoración inicial ni siquiera se haya considerado.

El Lic. Daniel Morales comenta que con detalle no conoce cuál fue la solicitud de presupuesto que se hizo por parte de la Contraloría de Servicios para el año 2017. Pero si puede decir que en ejercicios anteriores, cuando esta Contraloría ha requerido apoyo administrativo y financiero, de parte de la Administración, el mismo don Juan Carlos Flores puede testimoniar que se le ha dado el apoyo que en la posibilidad se ha tenido.

**SESION EXTRAORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
EL JUEVES 19 DE ENERO DE 2017  
ACTA N° 04-01-2017**

Habría que ver para este año 2017, cuáles son las necesidades concretas que tienen ellos, plantearlo, se analizaría alguna situación, a ver si es posible subsanar o aportar con presupuesto y solucionar alguna situación concreta por parte de esa dependencia.

***ARTÍCULO QUINTO: ASUNTOS GERENCIA GENERAL.***

***5.1 ANÁLISIS DE LA PROPUESTA DE MODIFICACIÓN AL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA CONTRALORÍA SE SERVICIOS DEL IMAS, SEGÚN OFICIO GG.2813-12-2016.***

El Lic. Juan Carlos Flores expone que originalmente en un estudio conocido, el AUD. 21-2016, una de las recomendaciones concretamente la 4.2 a los señores y señoras del Consejo Directivo, manifestaba lo siguiente: “ordenar a la Unidad competente valorar la conveniencia y modificar el reglamento de organización y funcionamiento de la Contraloría de Servicios en el sentido de regular lo vinculado al deber de confidencialidad del denunciante y de los aspectos denunciados sobre presuntos actos de corrupción, atención y servicios brindados por la institución, así como el procedimiento que deben seguir los funcionarios y funcionarias de la Contraloría de Servicios para garantizar el cumplimiento de este deber. En caso de considerarlo necesario, solicitar al Gerente General proceder a presentar la correspondiente modificación ante el Consejo Directivo del IMAS.”

Respecto a esta solicitud, en agosto en oficio CSC-072-08-2016, se presenta a la Gerencia la remisión de la propuesta del Reglamento.

En noviembre de 2016, el señor Gerente solicita al Área de Planificación y al Área de Asesoría Jurídica emitir las observaciones del caso. Mismas que se emiten por parte de Planificación en el mismo noviembre y además, por la Asesoría Jurídica en octubre.

Posteriormente, se revisan las apreciaciones de los señores de Planificación y Asesoría Jurídica, se remite la propuesta de reglamento con las observaciones de las unidades asesoras de parte de la Contraloría de Servicios al señor Gerente General.

**SESION EXTRAORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
EL JUEVES 19 DE ENERO DE 2017  
ACTA N° 04-01-2017**

En noviembre de 2016 la Gerencia General revisa el cuadro y realiza algunas modificaciones pertinentes de fondo y forma, y remite para revisión el ajuste final, que posteriormente la Contraloría de Servicios el 19 de diciembre de 2016 remite ya la propuesta ajustada a la Gerencia General.

Así mismo, en el oficio GG-2813-12-2016, la Gerencia General lo presenta a Consejo Directivo.

El Reglamento de la Contraloría de Servicios, tomando en cuenta las consideraciones de las personas funcionarias de Planificación y Asesoría Jurídica. Además, con la génesis de la recomendación en Asesoría Jurídica sobre el tema de confidencialidad, se tomó la tarea de actualizar el reglamento, hacer un ligamen del reglamento con la nueva ley, porque este salió antes de la Ley 9158, y precisamente en el artículo 5, inciso c) Definiciones, ya se incluyó la definición del tema de confidencialidad, y posteriormente, en el artículo 16 habla de la confidencialidad.

Añade que el documento tiene tres pilares: el tema de la confidencialidad, el tema de la prevención en cuanto al enriquecimiento ilícito y el tema del lenguaje inclusivo. Planificación certifica que ya está el documento terminado para ser aprobado.

La Máster Lizbeth Barrantes manifiesta que aún hay algunos artículos a los que les falta mucho el lenguaje inclusivo, y abría que revisarlo.

Además, considera que aún se necesita revisar más para poder establecerlo.

La Máster Erika Valverde indica haber enviado por correo electrónico a la Secretaría de Actas, Directoras y Directores la propuesta de reglamento con control de cambios, haciendo algunas observaciones en términos de lenguaje y otras de forma. Solicita se le haga llegar dicho documento al señor Flores.

La Máster Marianela Navarro explica que con relación al informe que se realizó, el punto medular es la confidencialidad. Se revisaron las recomendaciones que estaban relacionadas con este reglamento y en el artículo 15 es de suma importancia que si bien metieron una definición y un artículo de confidencialidad, este no cumple.

**SESION EXTRAORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
EL JUEVES 19 DE ENERO DE 2017  
ACTA N° 04-01-2017**

Para el informe se retomó lo que dice la ley de Control Interno, la Ley de Enriquecimiento ilícito, un pronunciamiento de la Procuraduría, que de lo que habla es acerca de proteger la identidad del denunciante. Es garantizar que nadie se puede dar cuenta de quién es.

Si se revisa, tanto la definición de confidencialidad del artículo 5, que si bien lo están incluyendo, no incluye esa protección. Ya Auditoría lo dijo en el informe y existe mucha norma, tal como lo dice el artículo 6 de la Ley de Control Interno, donde dice que tiene que garantizar en forma permanente la identidad.

Si se revisa el concepto de confidencialidad, habla que es una garantía que la información suministrada por la persona usuaria será protegida del conocimiento de otras personas. Eso se refiere a que los papeles que la persona denunciante da no va a estar a disposición, no es en el sentido de la prioridad, es la identidad de la persona denunciante, porque el director va a tener acceso a la información, pero la identidad jamás se puede dar, y eso no se está cumpliendo en este reglamento.

Igual sucede en el artículo 15, “la persona usuaria podrá solicitar a la Contraloría que se resguarde su identidad respecto a terceros”, y no, esto no es optativo, no es si se pide o no. La ley es muy clara. Se debe proteger la identidad del solicitante.

Comenta que se revisaron las observaciones que hizo Asesoría Jurídica de ese reglamento, y esta se lo indica. Pero de igual manera fueron omisos. Entonces, ya la Auditoría lo dijo, la Asesoría Jurídica lo revisa y viene con el mismo problema.

Manifiesta que ella le puede explicar cómo se debe de hacer, porque hay un acuerdo que se tomó sobre la identidad el 24 de octubre de 2016, y hace poco estando presente en una sesión, donde pareciera que no hubo acatamiento de ese acuerdo.

Añade que se debe cambiar la redacción para que quede claro que no se puede revelar la identidad, es permanente.

Explica que el mecanismo a utilizar cuando se presenta una denuncia en la Contraloría de Servicios, que viene con el nombre, todas las calidades de la persona, dirección y demás, se verá si se remite al nivel que corresponda, pero

**SESION EXTRAORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
EL JUEVES 19 DE ENERO DE 2017  
ACTA N° 04-01-2017**

nunca jamás enviar la identidad. Se indica qué es lo que están denunciando. Entonces, se guarda la confidencialidad.

El único caso en que se puede conocer la identidad es cuando se hace el órgano de procedimiento y este necesita entrevistar a la persona denunciante. De no ser así, jamás. Porque una denuncia se puede resolver sin necesidad de saber quién es el denunciante, y con mucho más razón, jamás publicar o mandar notas a diferentes unidades.

Lo explicado anteriormente es lo medular dentro de este reglamento, por lo tanto es necesario corregirse y anotarse claramente que es prohibido revelarse la identidad del denunciante.

La Máster Lizbeth Barrantes habla con respecto al oficio leído en correspondencia. Don Juan Carlos Flores se lo dirige a René Martorell, y es la propuesta al Reglamento para la atención de denuncias dentro del IMAS. Es una modificación del artículo 16, y en la propuesta dice “en caso de denuncias anónimas no se le dará curso a la investigación”, así dice la propuesta y le quedó como la duda.

Además, indica que con relación al tema que se está discutiendo, le gustaría escuchar el criterio de la Auditoría.

La Máster Marianela Navarro manifiesta que la posición de la Auditoría con relación a las denuncias anónimas, las tiene determinadas como un proceso de análisis en el sentido de que si el documento trae los documentos suficientes para hacer una investigación, da pie para que se abra la investigación, no así que se deba tener una persona denunciante.

Las limitaciones que se han tenido en algunos casos a los que no se les podían dar una investigación y archivarla, es porque se requiere de algunos datos específicos de la persona que denuncia. Pero si la denuncia tiene los elementos necesarios para abrir la investigación, se procede. No se descarta porque no venga firmada.

El Lic. Berny Vargas indica que anteriormente la señora Subauditora hizo referencia a un filtro. La forma jurídica de entender esto es que cuando una denuncia viene sin firma o se presenta como anónima, este filtro tiene que considerar algunos aspectos.

**SESION EXTRAORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
EL JUEVES 19 DE ENERO DE 2017  
ACTA N° 04-01-2017**

Inicialmente, que la denuncia bajo un tamiz lógico, que tenga coherencia. También, que si bien no aporta la prueba documental que sería lo más importante, debe aportar al menos los indicios para poder gestionar, porque la Administración se encuentra en la obligación de investigar en el tanto se tengan todos los elementos necesarios para hacerlo.

Pero cuando no hay coherencia, no hay indicios, no se encuentra la posibilidad material y jurídica de poder realizar una investigación, obviamente se desestima de pleno derecho.

En todo caso, excepto en situaciones de empresas públicas, se puede realizar investigaciones preliminares para determinar si hay mérito o no, a fin de determinar si hay una sanción, y por ahí en mucho va que ese indicio sea lo suficientemente fuerte.

Don Juan Carlos Flores indica que con respecto a lo señalado por la señora Subauditora en cuanto a la confidencialidad y datos del denunciante. Indica que cuando este informe nació fueron citados a la oficina de doña María por uno de los auditores, y se habló de este punto, fue ampliamente discutido sobre el tema. Incluso doña María expresó que era difícil el manejo de que cuando hay denuncia sobre un tema que no sea de fondos públicos, que sea un tema de agresión tanto verbal como física, que ya se han tenido en la institución, es necesario que se conozca. Incluso doña Celina en ese momento les hablaba del tema de que deberían respetar esa confidencialidad de los datos.

Manifiesta que doña María no le deja mentir porque a ella le llegan las denuncias en sobre sellado, donde llega una nota que indica que hay un documento hecho en un expediente número "X" que está custodiado en la Contraloría de Servicios, y que obedece a una denuncia de un o una ciudadana, hasta ahí llega el documento. Y en el documento se ingresa la denuncia como tal para el proceso de doña María.

Lo que pasa es que no se tomó en el reglamento porque se tomó como parte de proceso, como parte de una tarea y así se dejó en el Protocolo que se lleva a cabo, porque las tareas al fin de cuentas pueden ser cambiadas, reforzadas o modificadas y no necesariamente que lleguen a un reglamento, porque este lleva otro trámite.

**SESION EXTRAORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
EL JUEVES 19 DE ENERO DE 2017  
ACTA N° 04-01-2017**

La señora Subauditora indica que desconoce sobre el caso del sobre cerrado, pero si sucedió que en el Consejo Directivo, en octubre de 2016, ya había salido el Informe, donde venía una nota a Geovanni Cambronero con copia al Consejo Directivo, donde no venía en sobre cerrado, venía el nombre, la identidad y calidades. Posteriormente llegó otro.

Aunque viniera en sobre cerrado para el Consejo Directivo, es de conocimiento que hay una denuncia, no tiene por qué venir las calidades, no venía en sobre cerrado, venía con copia. Lo que se debe ver es por qué esos casos no vienen con esas características, que dice que estaba remitiendo a la Subgerencia de Desarrollo Social.

El fin de la Auditoría es permanecer confidencial la identidad del denunciante.

La Máster Ericka Valverde indica que le parece importante la reunión que puedan tener para que quede absolutamente claro el proceso y que entonces se tenga una garantía de la protección de las personas que hacen uso de este servicio.

Además, que la Secretaría de Actas haga llegar el documento con las observaciones y consultas, que le gustaría fueran abordadas en dicha reunión, en particular el artículo 11 que dice libre acceso a las dependencias institucionales.

Al ser las 18:36 horas ingresa nuevamente el señor Emilio Arias.

Al ser las 18:37 horas se retira el funcionario.

La Licda. Georgina Hidalgo manifiesta su preocupación porque siendo la Contraloría de Servicios un departamento tan importante, con toda la exposición que hace el compañero, se da cuenta que está prácticamente solo, como aislado. No se sabe de cuánto es el presupuesto, ni quien lo da y nadie sabe nada. No se sabe con cuánto presupuesto se va a manejar ese plan que el compañero está presentando, y como el mismo dice no sabe si tiene presupuesto y que depende de este para cumplir el plan.

El Lic. Enrique Sánchez comenta que no se puede votar ninguno de los dos puntos que se han hablado por dos razones. Primero, sobre el plan de trabajo, aparte de que hay observaciones que se hicieron de fondo y con el inconveniente de que ya se envió a MIDEPLAN, así que MIDEPLAN debe asumir que es definitivo, y no es

**SESION EXTRAORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
EL JUEVES 19 DE ENERO DE 2017  
ACTA N° 04-01-2017**

así porque hasta hoy se está conociendo. Y principalmente, porque es un plan sin presupuesto aparentemente.

Segundo, con el tema del Reglamento, por las observaciones que hace la Auditoría y las que enviaron doña Erika y doña Lizbeth, por tal razón no se puede votar el tema.

La Máster Lizbeth Barrantes comparte lo anterior y espera que la Contraloría de Servicios asuma las observaciones y anotaciones. Le preocupa el plan de trabajo. Le pareció que se volvió a años atrás, con un plan de trabajo sin presupuesto. Le parece importante que cada meta tenga su presupuesto. Además, ¿De qué manera se pueda instruir de que antes de que se vaya a MIDEPLAN, es que venga primero al Consejo Directivo?

La Máster Erika Valverde reitera con respecto a un tema planteado por doña Lizbeth Barrantes, para que se aplique MIDEPLAN.

Una instrucción general en términos de que no puede irse ningún plan de trabajo de ninguna instancia, a MIDEPLAN, ni a ningún otro sitio, si eso no ha pasado por el Consejo Directivo cuando así corresponde.

Aunque esto ya se haya enviado a MIDEPLAN, no está de acuerdo con que MIDEPLAN ahí se queden con esa versión, especialmente porque hay una serie de observaciones y demás.

El Máster Emilio Arias indica que en vista de que se ha dado una discusión larga sobre los dos temas, y que se hicieron observaciones a don Juan Carlos Flores, el Consejo Directivo ha tomado la decisión de no entrar a conocer la propuesta de acuerdo, hasta tanto las mismas no sean corregidas, se den las reuniones administrativas. Y con respecto al cumplimiento del informe de Auditoría, con respecto al plazo, el deberá valorar la solicitud de una ampliación o una prórroga al plazo que se le había otorgado originalmente para ser presentado en el Consejo Directivo.

Al ser las 18:52 horas se retira la Licda. Erika Valverde.

**ARTÍCULO SEXTO: ASUNTOS AUDITORÍA INTERNA.**

**SESION EXTRAORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
EL JUEVES 19 DE ENERO DE 2017  
ACTA N° 04-01-2017**

**6.1 ANÁLISIS DEL INFORME AUD-002-2017, DENOMINADO “SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES FORMULADAS EN EL INFORME AUD 041-2015, DENOMINADO “ESTUDIO SOBRE LA CUENTA CONTABLE 1140106099 DENOMINADA ÚTILES MATERIALES Y SUMINISTROS DIVERSOS PARA DONACIÓN””, SEGÚN OFICIO AI. 020-01-2017.**

La Máster Marianela Navarro comenta que es un seguimiento del AUD. 041-2015. En su momento tenía catorce recomendaciones, de las cuales se le ha venido dando seguimiento de acuerdo a los plazos establecidos, y ya con este último seguimiento se cumplen las últimas tres recomendaciones que estaban para el periodo a noviembre del 2016.

Una vez que se hace el seguimiento se da por acatadas todas las recomendaciones, para lo cual es satisfactorio para la Auditoría y para el mejoramiento del sistema de Control Interno, que la Administración haya cumplido y acatado todas las recomendaciones.

El Máster Emilio Arias solicita a la Máster Tatiana Loaiza hacer lectura del siguiente acuerdo.

**Acuerdo No. 29-01-2017**

**POR TANTO, SE ACUERDA:**

Aprobar el informe de la Auditoría Interna AUD 002-2017, “**SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES FORMULADAS EN EL INFORME AUD 041-2015, DENOMINADO “ESTUDIO SOBRE LA CUENTA CONTABLE 1140106099 DENOMINADA ÚTILES MATERIALES Y SUMINISTROS DIVERSOS PARA DONACION”**,” presentado mediante oficio A.I 020-01-2017, suscrito por el Máster Edgardo Herrera Ramírez, Auditor General.

El señor Presidente somete a votación el anterior acuerdo. Las señoras y señores: MSc. Emilio Arias Rodríguez, Presidente, Licda. Georgina Hidalgo Rojas, Directora, Ing. Ronald Cordero Cortés, Director, MSc. Lizbeth Barrantes Arroyo, Directora, Licda. María Eugenia Badilla Rojas, Directora, Lic. Enrique Sánchez Carballo, Director, votan afirmativamente el anterior acuerdo.

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

**SESION EXTRAORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
EL JUEVES 19 DE ENERO DE 2017  
ACTA N° 04-01-2017**

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

En este punto no hay asuntos por tratar.

Sin más asuntos que tratar, finaliza la sesión al ser las 6:55 pm.

**MSC. EMILIO ARIAS RODRIGUEZ  
PRESIDENTE**

**LICDA. MARIA EUGENIA BADILLA R.  
SECRETARIA**