

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 07 DE  
JULIO DE 2008.  
ACTA N° 051-08.**

Se da inicio a la Sesión Ordinaria del Consejo Directivo No. 051-08, celebrada el 07 de julio del 2008, al ser las 10:20 a.m. con el siguiente quórum:

MBA. José Antonio Li Piñar, Presidente  
Licda. Mireya Jiménez Guerra, Vice-presidenta  
Sra. Marta Guzmán, Directora, Secretaria.  
Licda. María Isabel Castro Durán, Directora  
Lic. Jorge Vargas Roldán, Director

***AUSENTE CON JUSTIFICACIÓN:***

Licda. Flora Jara Arroyo, Directora. Por motivo de salud.  
Licda. Isabel Muñoz Mora, Directora.

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

Licda. Margarita Fernández Garita, Gerente General  
MSc. Edgardo Herrera Ramírez, Auditor General  
Lic. Berny Vargas Mejía, Asesoría Jurídica  
Licda. Mayra Trejos Salas, Secretaría Consejo Directivo

***ARTÍCULO PRIMERO: LECTURA Y APROBACION DEL ORDEN DEL DIA:***

El señor Presidente procede a dar lectura del orden del día.

Los señores Directores la aprueban por unanimidad.

***ARTICULO SEGUNDO: ASUNTOS PRESIDENCIA EJECUTIVA:***

***2.1. VARIOS.***

El MBA. José Antonio Li comenta que el día viernes 4 de julio del presente año, estuvo visitando la Zona Sur, inaugurando dos proyectos que son ejemplo de coordinación interinstitucional. El primero de ellos es un acueducto ubicado en Buena Vista de Guatuso, con un costo aproximado de ¢800.0 miles, con el aporte de la Institución por un monto de

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 07 DE  
JULIO DE 2008.  
ACTA N° 051-08.**

¢247.0 miles, Acueductos y Alcantarillados y el Instituto de Desarrollo Agrario por una suma de dinero similar y la Comunidad colaboró con el resto del costo del proyecto. Explica que se trata de 200 kilómetros de tubería para poder llevar el servicio de agua a más de 6.000 hermanos costarricenses.

La segunda obra se trata del Proyecto Santa Fe con un costo de ¢600.0 miles, el IMAS aportó ¢120.0 miles y las otras instituciones contribuyeron con monto similar, para beneficiar a 2.000 costarricenses.

Aclara que es importante informar que antes de que existieran esos acueductos, las familias satisfacían esta necesidad básica para sus vidas a través de aguas directamente de ríos, riachuelos y hasta posos, situación que los ponía en un alto riesgo de contagio de enfermedades etc.

Agrega que en la presente gira tuvo la oportunidad de destacar la situación del IMAS, en el sentido de que los programas selectivos de la Institución, lo que buscan es que las familias en condición de pobreza tengan acceso a los programas universales, por lo que a través del Programa de Infraestructura comunal este.

***ARTICULO TERCERO: ASUNTOS GERENCIA GENERAL:***

***3.1. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA DE ORGANIZACIÓN, NUEVA ESTRATEGIA DE ACCIÓN MEJORAMIENTO DEL SERVICIO, MAYOR APOYO Y PRESENCIA, MEJORAMIENTO Y EXPANSIÓN, CONSIDERACIÓN AMPLIACIÓN DE PERSONAL Y LA PROPUESTA DE MANUAL DE SERVICIOS”, EN CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO DEL CONSEJO DIRECTIVO CD 389-07:***

La Licda. Margarita Fernández en relación con el presente punto de agenda manifiesta es muy importante debido a que tiene que ver con la prestación del servicio y por ende con el Programa Sustantivo de la Institución, por lo que le parece altamente conveniente que esté presente en la presentación el Subgerente de Desarrollo Social.

El señor Presidente Ejecutivo solicita la anuencia de los señores Directores para que ingrese a la Sala de Sesiones el Lic. José Rodolfo Cambroner, Subgerente de Desarrollo Social, el Lic. Fernando Sánchez, Subgerente Administrativo-Financiero y el Lic. Juan Carlos Flores Monge, Contralor de Servicios.

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 07 DE  
JULIO DE 2008.  
ACTA N° 051-08.**

Los señores Directores manifiestan estar de acuerdo.

La Licda. Margarita Fernández manifiesta con respecto al tema en mención, que dentro del Plan de Enfoque de Derechos Humanos se comentó sobre la importancia de que la Contraloría de Servicios de la Institución esté integrada a ese plan, por lo que se dio a la tarea de solicitarle al Lic. Juan Carlos Flores preparara al Consejo Directivo la organización y el funcionamiento y como se vincula con otras contralorías de servicio en otras instituciones y el apoyo que se coordina para conformar toda una oficina que brinde un servicio oportuno a los beneficiarios. Igualmente el abordaje de la consulta o queja de algunos de los beneficiarios o de algunas organizaciones legalmente constituidas y de qué manera retroalimenta a las Gerencias Regionales que es en los lugares donde se dan mayoritariamente las quejas.

Por otra parte, cómo de alguna manera lograr vincular la Contraloría con la Plataforma de Servicios de las Gerencias Regionales y el nivel central.

Aprovecha para agradecer al Lic. Flores Monge la disposición al conocer que el Consejo Directivo insinuó en la sesión anterior, conocer sobre la Contraloría de Servicios de la Institución.

El Lic. Juan Carlos Flores manifiesta que es un gusto para él estar presente en esta sesión. Comenta que es muy importante el espacio concedido porque de acuerdo al nuevo Decreto el Consejo Directivo está ubicado como el Superior Jerárquico del Subsistema de Contraloría de Servicios que depende del Ministerio de Planificación en función de la Secretaría Técnica y de cada Institución a través de la Presidencia de la República.

Señala que es importante que todo el concatenar de acciones y de funciones que realice la Contraloría General de la República, el Consejo Directivo esté sabido de todos los pormenores.

Inicia la presentación diciendo que la Contraloría de Servicios en la Institución nació desde que el Decreto Ejecutivo inicial fue hecho en la época del Gobierno del Doctor Rafael Ángel Calderón.

Se ha dado una tarea ardua para salir adelante. Actualmente trabajan su persona y la asistente, no obstante, actualmente la demanda, el conocimiento de la Contraloría de Servicios y el posicionamiento que se ha querido dar a la Contraloría de Servicios ha surtido efecto. Se ha creado una red de 150 contralorías de servicio con una comunicación fluida, trabajando concatenadamente.

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 07 DE  
JULIO DE 2008.  
ACTA N° 051-08.**

Señala que se trabaja en tres formas: Gestiones ciudadanas, con una queja o una llamada en la línea 800 y en las orientaciones que se les suministra al público, sin embargo, si se detecta que no se trata de una función IMAS sino de otras Instituciones se activa la red.

Se ha tratado de contar con la presencia de la oficina en todas las Gerencias Regionales, aunque humanamente resulta imposible por ser que la demanda ha crecido.

Por otra parte menciona que en el año 2007, se atendieron aproximadamente 300 casos que son documentados, expedientados, canalizados, resueltos en una posible mayoría y que las personas han llegado personalmente a presentar la documentación respectiva, sin embargo esa situación no implica lo que se ha atendido a nivel personal por línea 800 que no han fundamentado lo cual suman 2.500 casos, lo que significa no solamente el volumen sino la capacidad instalada que no permite estar en el día a día con las oficinas regionales.

También parte del trabajo es estar presente en las oficinas regionales los días de atención de público, para el conocimiento de las formas de atención, conocimiento de lo que se solicita y lo que no, aplicación de la Ley 8220 de duplicidad de documentación etc.

Señala que el apoyo es vital por parte de toda la Institución para lo cual opina que la encargada de efectuar calidad en la institución, no es solamente la Contraloría de Servicios debido a que la Institución es la que genera calidad, en el ámbito de los derechos y de las plataformas de servicios se ha considerado que todos deben de trabajar unidos los que dan cara a público, imagen y posicionamiento y no deben de ser simples recepciones con una persona, sino profesionales que oriente realmente al público y que tenga una visión institucional totalmente integrada.

Con respecto al documento remitido a los señores Directores se habla de una campaña de calidad, con la intención de salir a la calle e informarle a las personas sobre deberes y derechos a ser bien atendidos con el menor de los documentos, con un recibido conforme y se les de información de cómo va el trámite en la oficina regional. También se les da la guía del usuario para indicarles de qué manera pueden recurrir a la oficina de la Contraloría de Servicios, cómo presentar una queja con la línea 800 por lo que de ahí es importante el apoyo para posesionar más la oficina.

Agrega que con respecto a las oficinas de contralorías de servicio en todo el país, solicitan que estén presentes en todas las ferias ciudadanas que realizan, por ejemplo, las municipalidades, Acueductos y Alcantarillados etc., porque además de que se refieren a los impuestos y

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 07 DE  
JULIO DE 2008.  
ACTA N° 051-08.**

excepciones, llega también su público que necesita del IMAS, además de que se llega a la gente cara a cara.

Comenta además que con respecto a la Defensoría de Los Habitantes, se hizo un CD con toda la información y se va a trabajar con lo que es ASIS e indicarles lo que se realiza y cuáles son las limitaciones, requisitos etc.

Reitera que se está trabajando con la estrategia de salir a la calle conjuntamente con la oficina de Comunicación y Proyección Institucional, con la estrategia de cara a cara a público.

Seguidamente se refiere al cuadro con respecto al Informe Anual del año 2007 de todas las Oficinas Regionales, donde se puede observar que las metropolitanas Noreste y Sureste son las que más densidad de demanda de atención del público tienen y que han tenido históricamente el problema de respuesta.

Menciona que hay una carencia de la supervisión de la Contraloría de Servicios, por el trabajo de día a día y que por ese motivo se debe de provocar métodos y técnicas que posibiliten una mejor atención.

También se presenta una falta y adecuada orientación tanto en las oficinas regionales como las centrales, por lo que es necesario que en las plataformas de servicios deben de tecnificarse de tal forma que puedan tener acceso al SABEN, para conocer los puntos álgidos en los cuales se puede trabajar con el público.

En lo que respecta a una buena atención señala que debe de tomarse en cuenta los siguientes elementos:

- ✚ Una mayor presencia en el campo del personal destacado por regiones problemáticas en el sentido de la demanda y la densidad de la población que atienden, debido a que el promedio son de 12 a 13 funcionarios que atienden el público por oficina regional, lo cual multiplicado por la densidad por ejemplo en la Regional sureste y noreste, los funcionarios no dan abasto.
- ✚ Dotar a la Contraloría de Servicios de recursos económicos, personal y equipos tecnológicos, debido a que hace seis años no se aprueba presupuesto.
- ✚ Promover estrategias de información y supervisión de campo.

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 07 DE  
JULIO DE 2008.  
ACTA N° 051-08.**

- ✚ Realizar una campaña formativa. (folletos y afiches).
- ✚ La promoción de la línea 800, en medios escritos.
- ✚ La presencia en las comunidades, en medios escritos.
- ✚ La atención de público.
- ✚ El apoyo a la Contraloría de Servicios.

Señala que lo anterior es importante porque a partir del año 2009, el Gobierno de la República a través del Consejo de Gobierno va a solicitar a todos los jefes que les definen los grupos de atención que van a trabajar con las cartas de compromiso ciudadano que se trata de una metodología de trabajo en la cual la Institución se compromete con el ciudadano a decirle en tiempo y forma como va a resolver su trabajo, qué tiempo va a tener para ello, qué funcionario va a estar a cargo del tema y si no se cumplen en los plazos hay responsabilidad civil y penal para los funcionarios.

Agrega el Lic. Juan Carlos Flores que es importante contar con un presupuesto adecuado y con el equipo necesario. Además en el documento entregado a los señores Directores se adjunta el material divulgativo con la respectiva propuesta de la Contraloría de Servicios. En dicha propuesta aparecen dos puntos importantes, uno el manual de servicio y organización, según lo establece el nuevo Decreto de la república.

La Licda. Castro Durán mociona para que se incluya como punto 3.2. “Análisis del Decreto Ejecutivo del 26 de mayo del 2008, sobre la Creación, Organización, Funcionamiento del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios”, en vez de abrir un espacio para la discusión de los documentos entregados, ya que este decreto que se está entregando es vinculante y contiene la normativa que rige el funcionamiento de esta unidad.

Una vez que se analice el decreto, lo que corresponde es remitirlo a la Asesoría Jurídica para que elabore el Reglamento de la Contraloría de Servicios.

El Lic. Jorge Vargas pregunta si las disposiciones del decreto se encuentran incorporadas en la propuesta que se presenta.

Sobre el particular, el Lic. Juan Carlos Dengo señala que no conocía el decreto porque llegó el viernes anterior, sin embargo, en éste habla del reglamento el cual ya fue presentado en el año

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 07 DE  
JULIO DE 2008.  
ACTA N° 051-08.**

2007 para ser aprobado, pero faltan dos cosas que pide el Decreto que son: Plan de Trabajo 2008 y la Propuesta de Informes a la Presidencia Ejecutiva. También en el documento presentado como propuesta es crear las cinco Sub-Contralorías de Servicio, mismas que el Decreto indica que deben existir Contralores de Servicio y Sub-Contralores Generales, en ese sentido no hay cambio.

Al Lic. Jorge Vargas le parece fundamental conocer cómo se aplicó las políticas de la defensoría en el quehacer institucional. Por lo que le parece, que la preocupación de la Directora Castro es válida en cuanto se incorpore en el análisis de la propuesta el reglamento, independientemente que se trate en el punto que presenta el señor Contralor, hasta dónde se están cumpliendo las nuevas disposiciones.

Personalmente le gustaría conocer más la propuesta que lo realizado, qué se conozca en este Consejo Directivo donde están presentes la Gerencia y las Subgerencias, que se relaciona con el documento de las políticas.

El señor Presidente Ejecutivo considera necesario que tanto la Gerencia General como la Contraloría de Servicios, preparen la propuesta de acuerdo respectiva para la próxima semana y que a la vez se trabaje con el reglamento de la Contraloría de Servicios.

El Lic. Juan Carlos Flores, manifiesta que en el documento se habla de la necesidad de tener más presencia de las oficinas regionales, sería ideal contar con un funcionario por oficina para atender no solo las gestiones ciudadanas sino orientar cambios, nuevos procesos, trabajos con estándares e indicadores de servicio.

En resumen la propuesta de la Contraloría de Servicios es: 1- Cambio de pensamiento de unidad de corte meramente irrestricto hacia el cumplimiento del principio de legalidad, hacia una unidad propositiva. 2- Poseer Promotores de cambio en las regiones, no simples receptores de gestiones sino gestores de calidad. 3- Dentro del nuevo esquema de trabajo comunal, y con organizaciones el subcontralor regional. Actuará como fiscalizador de la oferta pero además, tendrá celo en el ejercicio, como lo que se puede garantizar una mejor transparencia. 4- Promover formas y manejos de atención de público novedoso.

Entre las Gerencias Regionales donde se propone contar con un Sub-Contralor son: Suroeste, Noroeste, Heredia, Alajuela y Cartago, con el fin de dar un mejor servicio. Agrega que los funcionarios ejecutores invierten aproximadamente un 25% de su tiempo laboral profesional en crear y foliar expediente, trabajar con facturas entre otro tipo de trabajos administrativos.

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 07 DE  
JULIO DE 2008.  
ACTA N° 051-08.**

Dentro de la propuesta se eliminar las duplicidades, tener la desconcentración de la oficina de Contraloría de Servicios, para que las Gerencia Regionales cuenten con este servicio.

La Licda. Castro Durán externa un agradecimiento al Lic. Juan Carlos Flores, por la presentación realizada y los documentos elaborados no obstante los problemas de salud que ha tenido el Lic. Flores. La propuesta presentada se adelanta más bien al decreto.

Cree con esto que el IMAS lleva mucho camino adelantado lo cual le va a permitir implementar en corto tiempo este decreto sobre la Creación, Organización y Funcionamiento del Sistema Nacional de las Contralorías de Servicio, con lo cual la Institución va a ser pionera. Le alegra que el Gobierno de la República haya realizado este Decreto, porque al parecer las Contralorías de Servicio que fueron creadas muchos años atrás estaban un poco en el olvido. Son entes que muchas veces causan reacción negativa por parte de los ejecutores o en su defecto, han sido unidades muy desplegadas al accionar de una institución, igualmente burócratas con el resto de la organización.

Piensa que este Decreto viene a remozar las Contralorías de Servicios incorporando la visión de participación ciudadana en la fiscalización de la prestación de los servicios públicos.

En ese sentido presentó la moción de analizar este Decreto para tomar acciones inmediatas y comenzar a trabajar en la elaboración del Reglamento de la Contraloría de Servicios del IMAS, de manera que se pueda implementar en el menor tiempo posible. Todos los esfuerzos que se hagan para mejorar la calidad de los servicios que presta la Institución no van a ser en vano ya que la población los va a agradecer, de igual manera en el mediano y largo plazo también los funcionarios públicos van a reconocer la importancia de la Contraloría de Servicios ya que significa crear valor en el accionar del IMAS ya que no se trata solo de la entrega de un beneficio, sino de crear valor en el sentido de que se le está dando el nivel que corresponde a la participación de la ciudadanía.

En realidad hay de por medio todo un trabajo de motivación, información y la comunicación tiene que ser sistemática y permanente, para que los beneficiarios manifiesten no solo sus quejas, sino que se pueda recabar por parte de los ciudadanos propuestas de mejora, ya que los usuarios/ beneficiarios pueden expresar lo que sienten respecto al trato y al beneficio que la institución les brinda, si les ayuda o no, lo cual se convierte en un instrumento para mejorar los programas sociales.

La Licda. Castro Durán señala que al ser el IMAS una institución dinámica necesita adecuarse a los tiempos lo cual significa mejorar los problemas sociales. Insiste en que el marco



**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 07 DE  
JULIO DE 2008.  
ACTA N° 051-08.**

normativo para el accionar de la Contraloría de Servicios del IMAS está dado por este Decreto.

El Lic. Jorge Vargas manifiesta que le complace sobremanera que entren al tema de las políticas y conceptos sobre las Contralorías de Servicios. Personalmente señala que tiene puntos de vista muy diferentes a lo que la normativa burocrática de MIDEPLAN está planteando en este Decreto, sobre lo cual quisiera ahondar, en el sentido de que en la sesión en que se discutió el tema de Plataforma de Servicios y de Defensa de Protección de los Derechos Humanos, que el Sistema de las Contralorías de Servicio debería ser parte de la Cultura Institucional y no sujeta a una unidad administrativa que le corresponde asumir la función que el Lic. Flores Monge señalaba de vigilancia y denuncia, por cuanto ese aspecto en el mundo de trabajo cuando una funcionaria o funcionario tiene responsabilidad de denunciar genera un ambiente negativo.

Particularmente considera que está mal planteado el sistema de las Contralorías de Servicio, por lo que no coincide con las disposiciones normativas del Decreto en MIDEPLAN, debido a que deben de ser incorporadas al sistema de trabajo, por lo que le complace que estén presentes las dos Subgerencias de la Institución, en razón de que no se puede fortalecer un sistema inicial represivo en la cultura interna de la institución.

Opina que el concepto de mejoramiento de los servicios y prestación de servicios a una población tan delicada como la del IMAS, debe de estar basada en la convicción y no en la vigilancia, tomando en cuenta que el sistema en el informe presentado por el Lic. Juan Carlos Flores en la primera fase año 2007, es relativamente deficiente porque se está hablando de 300 o más denuncias en un periodo de un año lo cual un rédito bastante reducido, por lo que es importante tratar el tema para que se logre discutir políticas y conceptos y luego articular el sistema.

Por otra parte dado de que el IMAS ejecuta sus funciones a través de los servicios descentralizados, piensa que no es solo mediante el nombramiento de personal en las oficinas regionales, sino de qué manera se pueda incorporar las preocupaciones y los conceptos de control de calidad de servicio al quehacer de todo el personal, para lo cual se había anticipado el establecer sistemas de queja, no solo para denunciar los sistemas en la empresa privada u observaciones de mejoramiento de servicio.

También en la cultura del trabajo, se habla de los círculos de control de calidad del servicio que es algo que personalmente discutió en el ámbito de las contralorías de servicios que podría ser implementado, para que sean los equipos de trabajo de las instituciones como se hace en

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 07 DE  
JULIO DE 2008.  
ACTA N° 051-08.**

las empresas, para que verifiquen las deficiencias en la ejecución de sus propias tareas, por lo personalmente se inclinaría, a sabiendas de que existen limitaciones por disposiciones de carácter legal y reglamentaria, para discutir en el caso del IMAS, una cultura diferente que al menos de los círculos de control de calidad de los servicios, en razón que eso le da más sentido de apropiamiento, propuesta de ser propositivos de los funcionarios y funcionarias que como se ha dicho en el Consejo Directivo tienen muchos años de estar soportando una presión de servicios.

Opina que para estudiar como mejorar el servicio, que lo proponga el personal y que no esté basado en el principio de la denuncia debido a que atenta contra la integridad de cada persona, al sentirse bajo el riesgo de la demanda. El otro aspecto por el cual considera que no está de acuerdo, a sabiendas de que no tiene potestad jurídica pero sí tiene el derecho de opinión, a la propuesta que hace el Reglamento de MIDEPLAN, es que le asigna responsabilidades a las contralorías que personalmente piensa que coinciden y corresponden a la Auditoría Interna, aspecto que le gustaría que se incorpora en la opinión del Auditor Interno, de hasta donde existe un cruce de potestades y facultades por la manera en que está planteado y lo otro que tampoco coincide que la propuesta de MIDEPLAN está basado en un principio que ya no funciona, es decir que todo tiene que operar en el concepto de sistema a lo que indique la Secretaría Técnica de MIDEPLAN.

Piensa que MIDEPLAN corresponde a un modelo superado al siglo pasado, porque está tratando de revivir bajo una dirección técnica y una verificación de cumplimiento de las contralorías de servicio que tienen que ser incorporadas a la cultura y al sistema de trabajo de las instituciones.

Aclara que estos aportes los hace, porque lo que le parece que debe de iniciarse, a partir de la presentación y tratamiento del tema en el Consejo Directivo es un diálogo constructivo entre las entidades del IMAS, básicamente el diálogo del compañero responsable del sistema con la Gerencia General y con las Subgerencias de Desarrollo, debido a que la propuesta es muy simple, porque de acuerdo al principio de que se deben de establecer unidades descentralizadas a nivel regional para que denuncien y vigilen se crean plazas, para lo cual no hay condiciones para crearlas, por lo que prefiere que se discutan modalidades y formas para que el personal mismo establezca un sistema de disposición a verificar sus propias fallas, porque está claro que el personal de larga trayectoria y de plena mística estaría muy deseoso de hacer las cosas mejor, por lo que sería preferible que en lugar de darle énfasis en el ámbito del IMAS a la denuncia y a la queja, a propuestas para mejorar en el orden interno criando un espíritu de trabajo que el mismo personal proponga fórmulas y maneras de mejorar la prestación de servicios y no hacerlo sobre el principio de la denuncia.

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 07 DE  
JULIO DE 2008.  
ACTA N° 051-08.**

En consecuencia y secundando a la compañera María Isabel Castro está de acuerdo en que este tema se convierta en un proceso de análisis y diálogo y que se presente a nivel del Consejo Directivo una propuesta en un periodo razonable que permita incorporar conceptos alternativos, innovadores y diferentes que no estén basados en la denuncia y la queja, apropiados como lo dijo anteriormente a una nueva cultura y una nueva atmósfera de personal y que no necesariamente se reduzca a ser propuesta para que sean plazas que al final MIDEPLAN no va a aprobar.

Al no haber más intervenciones los señores Directores agradecen la presentación realizada y seguidamente se retira de la Sala del Consejo Directivo el Lic. Juan Carlos Flores Monge.

Con las observaciones emitidas anteriormente por los señores Directores dan por conocido el Informe de presentación de la propuesta de organización para la nueva estrategia de acción y mejoramiento de servicio de la Contraloría de Servicio y solicitan que a nivel de la Licda. Margarita Fernández y el Lic. Juan Carlos Flores, presenten para una próxima sesión una propuesta de acuerdo al Consejo Directivo.

Seguidamente se retiran de la Sala de Sesiones el Lic. José Rodolfo Cambronero y el Lic. Fernando Sánchez.

***ARTICULO CUARTO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA.***

***4.1. ANÁLISIS Y APROBACIÓN DE LAS OBSERVACIONES SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA ESPECÍFICO DE VALORACIÓN DE RIESGO (SEVRI), SEGÚN OFICIO A.I. 294-06-2008.***

El señor Presidente solicita la anuencia de las señoras y señores Directores para que ingrese a la Sala de Sesiones el Lic. Wady Solano, Profesional de la Auditoría Interna, y al equipo técnico de Control Interno para que estén presentes en la siguiente presentación.

El Lic. Edgardo Herrera referente al punto de agenda en mención, señala que como parte de las funciones que competen a la Auditoría Interna se hizo una indagación respecto del funcionamiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional determinando en términos generales que este sistema no funciona adecuadamente. Para efectos de referirse al detalle de lo que se plantea en la nota y luego escuchar cuales son las consultas que puedan tener los señores Directores, el Lic. Wady Solano va a ser la exposición de los aspectos que señala el oficio.

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 07 DE  
JULIO DE 2008.  
ACTA N° 051-08.**

El Lic. Wady Solano interviene para indicar que de acuerdo a la gráfica mostrada, puede verse como está constituido el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional que las instituciones del Sector Público deben establecer conforme a lo dispuesto al Artículo 18 de la Ley de Control Interno y a las Directrices respectivas que al efecto emitió la Contraloría General de la República.

Agrega que de acuerdo con las indagaciones que realizaba la Auditoría Interna para verificar de qué manera están funcionando y como se ha establecido los diferentes componentes del Sistema en la Institución se encuentra básicamente una diferencia con respecto al ideal del sistema que debe de funcionar de acuerdo con lo que solicitan las directrices respectivas y la Ley General de Control Interno, básicamente en varios componentes y actividades que seguidamente se va a referir:

- Ø En lo que se refiere al componente denominado Marco Orientador, se encuentra que a la fecha no están definidos formalmente los procedimientos del sistema y los parámetros de aceptabilidad de riesgo.
- Ø En cuanto al componente de Ambiente de Apoyo falta establecer claramente las responsabilidades de los Titulares Subordinados en relación con este sistema y no están definidos los mecanismos de coordinación y comunicación entre funcionarios y las unidades internas para la debida operación del Sistema.
- Ø En cuanto al componente Sujetos Interesados, indica que no se han definido los mecanismos para incorporar a la población objetivo dentro del sistema, ni los sujetos de derecho privado que participan con el IMAS y que administran fondos públicos producto de las transferencias realizadas por la Institución.

Observando los anillos de la gráfica que están rodeando al marco orientador y que básicamente son las actividades del sistema:

- Û En la actividad de identificación de riesgos, los determinados no han sido organizados de acuerdo con la estructura de riesgos definida por el IMAS y tampoco se han realizado esfuerzos importantes para identificación de riesgos externos y su vinculación con la planificación y presupuestación institucional.
- Û Sobre la actividad de Evaluación de Riesgos, los riesgos analizados no están priorizados de acuerdo con criterios institucionales de eficacia y eficiencia de las medidas para su administración y como no se ha definido el nivel de aceptabilidad de

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 07 DE  
JULIO DE 2008.  
ACTA N° 051-08.**

riesgos, tampoco ha sido posible darles la priorización y ver cuáles son más críticos que otros en cuanto a medidas de implementación.

- Û En lo relativo a la actividad de administración de riesgos no se han contemplado a cabalidad los aspectos señalados en las directrices puesto que las medidas de tratamiento básicamente corresponden a las sugeridas por el titular subordinado en la unidad evaluada. En ese sentido la Auditoría en otros oficios ha insistido en la necesidad de que esas medidas sean analizadas por una instancia y se decida si son las más convenientes o si en realidad deben de proponerse otras que vengan a resolver de mejor manera los problemas determinados.
- Û En cuanto a la actividad de revisión de riesgos, en su ejecución es donde se han presentado mayores debilidades puesto que no se ha logrado un adecuado seguimiento y retroalimentación e implantación de las medidas para gestionar los riesgos. Básicamente la característica que no se encuentra en esta actividad es la continuidad y lo que tiene que ver con la integración de este proceso y como se va a ver más adelante, va en detrimento de lo que es el funcionamiento sistémico de este sistema que debe de implantarse en la Institución.
- Û Sobre la actividad de comunicación de riesgos, se ha dado comunicación únicamente con los sujetos interesados evaluados a lo interno de la institución no así al resto de actores involucrados, según lo disponen las directrices respectivas.

Resumiendo el Lic. Wady Solano señala que como se puede observar, es a grandes rasgos la forma en que está funcionando el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional en el cual si bien es cierto la Administración ha hecho un esfuerzo muy importante por implementarlo, de acuerdo con la valoración que se está realizando en la Auditoría Interna se ha determinado que las deficiencias que está presentando en este momento el Sistema, no le permite funcionar en una forma coordinada integrada y ordenada.

Agrega que estas características son básicas de lo que la teoría de sistemas, define como un sistema y al darse esta condición se tiene que los procesos implantados en el IMAS en algunos casos están incompletos, no están debidamente integrados, ni coordinados o carecen de una característica esencial del sistema que es la continuidad del proceso. De acuerdo con lo anterior y dadas las condiciones y operación del sistema, se considera que actualmente no es posible que se alcance el objetivo por el cual la Ley dispone que se establezca este sistema específico y el cual es producir información que apoye la toma de decisiones orientada a

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 07 DE  
JULIO DE 2008.  
ACTA N° 051-08.**

ubicar la institución en un nivel de riesgo aceptable y así promover de manera razonable el logro de objetivos institucionales.

Al respecto las directrices generales para el establecimiento y funcionamiento del SEVRI, emitidas por la Contraloría General de la República establecieron como fecha límite del 15 de julio del 2007, para la entrada en operación de este sistema, por lo tanto al determinarse la existencia de componentes incompletos o actividades que no están llevándose a cabo la institución estaría incumpliendo la citada normativa, lo cual podría acarrear responsabilidades con lo establecido en el ordenamiento jurídico, es en virtud de todas estas consideraciones que la Auditoría Interna ha visto la necesidad de hacer de conocimiento del Consejo Directivo de esa situación, a efecto de que se tomen las medidas necesarias para solucionar las deficiencias que se vienen presentando en el sistema y dado el interés que tiene la Auditoría en apoyar efectivamente la consolidación del proceso de gestión del riesgo institucional puesto que se está totalmente convencidos de que es una de las herramientas más valiosas de las cuales puede echar mano la administración para garantizar el éxito en su gestión.

La Licda. María Isabel Castro interviene para indicar que le parece una dinámica muy importante que estén presentes las funcionarias que están ubicadas en la Unidad recién creada de Control Interno, porque cree que lo valioso es escuchar los argumentos de cada una ellas.

Manifiesta que quiere iniciar preguntando cuál es el resultado de las contrataciones para las consultorías que se han realizado para el diseño y la implementación de este sistema. Si todo se recibió a conformidad, si en este momento se cuenta con alguna consultoría y finalmente cuál es el sentir de los funcionarios de esta unidad respecto a los problemas que está evidenciando este informe de la Auditoría Interna.

La Licda. Castro agrega que al tener dudas respecto a la procedencia de la propuesta de acuerdo que presenta la Administración, no está dispuesta en darle su voto favorable. Esto por cuanto los considerandos, por ejemplo el 3 dice: “Que en la Autoevaluación del 2007 se aplicó algunos elementos contenidos en el SEVRI, los cuales posteriormente fueron evaluados determinando la necesidad de reforzarlos a la luz de los resultados obtenidos.” Asimismo, el considerando 5 dice: “Que la Gerencia General y Equipo Técnico de Control Interno de lo expresado en el oficio AI 294-06-2008, realizaron un análisis y reconocen que el SEVRI ha funcionado parcialmente, por lo que sus componentes no funcionan de forma coordinada, integrada y ordenada como un sistema, de manera que se debe tomar un serie de medidas correctivas para mejorar el SEVRI con la finalidad de alcanzar su adecuado funcionamiento como sistema.” Lo anterior sin que se haga referencia al oficio respectivo o a la minuta de la reunión.

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 07 DE  
JULIO DE 2008.  
ACTA N° 051-08.**

De igual manera, el Por tanto dice: 1- Dispensar a la Administración de las debilidades apuntadas por la Auditoría Interna en el funcionamiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI), con la finalidad que se presente en el término de 4 meses a este Consejo Directivo la actualización de la propuesta de del SEVRI , aprobada en enero del 2007 por esta instancia, incorporando las modificaciones pertinentes de los elementos señalados en el oficio de la Auditoría Interna. 2- Ordenar a la Gerencia General comunicar el presente acuerdo a la Contraloría General de la República, con la fundamentación pertinente.”  
Pregunta: Qué se va a comunicar al Órgano Contralor, que se va tardar cuatro meses en atender las observaciones de la Auditoría y que hasta tanto no se tenga esa nueva propuesta no se va a hacer nada? Por todo lo anterior, no està de acuerdo.

Entiende la importancia de que este Consejo Directivo conozca el tema de Control Interno, por ser el responsable directo y estos informes de la Auditoría Interna permiten al Consejo Directivo conocer cómo se está implementando la Ley de Control Interno.

En este sentido le parece que la propuesta estaría induciendo a este Consejo Directivo a error al dispensar a la Administración de las debilidades existentes.

A la Licda. Mireya Jiménez le gustaría escuchar el criterio del señor Auditor sobre la propuesta de acuerdo.

El Máster Edgardo Herrera manifiesta que claramente en el oficio suscrito por la Auditoría se presentan los problema que presenta el SEVRI y cuáles son los componentes que tienen fallas. De tal manera que no le corresponde a la Auditoría Interna decidir lo que disponga este Consejo Directivo para solucionar los problemas que se indican.

El señor Presidente Ejecutivo agradece la presentación de los invitados, los cuales proceden a retirarse.

Con base en lo anterior, el señor Auditor manifiesta que se abstiene opinar sobre la propuesta ya que es una decisión que debe tomar este Órgano Colegiado.

Ampliamente analizado el presente punto, la Licda. Mayra Trejos, procede a dar lectura de la siguiente propuesta de acuerdo: Por Tanto, se acuerda: Ordenar a la Gerencia General que en el término de 15 días hábiles, presente a este Consejo Directivo un plan que corrija y ajuste al SEVRI, de acuerdo a las directrices emitidas por la Contraloría General de la República y según las deficiencias señaladas en el oficio de la Auditoría Interna AI.294-06-2008.

**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 07 DE  
JULIO DE 2008.  
ACTA N° 051-08.**

El señor Presidente Ejecutivo somete a votación la propuesta de acuerdo leída por la Licda. Trejos. Asimismo deja sin defecto la propuesta de acuerdo presentada por la Gerencia General.

Las señoras y señores Directores: MBa. José Antonio Li Piñar, Licda. Mireya Jiménez Guerra, Sra. Marta Guzmán Rodríguez, Licda. María Isabel Castro Durán y el Lic. Jorge Vargas Roldán, votan afirmativamente la propuesta de acuerdo.

Por Tanto, se acuerda:

***ACUERDO CD 231-08***

Se acuerda:

Ordenar a la Gerencia General que en el término de 15 días hábiles, presente a este Consejo Directivo un plan que corrija y ajuste al SEVRI, de acuerdo a las directrices emitidas por la Contraloría General de la República y según las deficiencias señaladas en el oficio de la Auditoría Interna AI.294-06-2008.

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

Sin más asuntos que tratar, finaliza la sesión al ser las 12:10 p.m.

**MBA. JOSÉ ANTONIO LI PIÑAR  
PRESIDENTE**

**MARTA GUZMÁN RODRÍGUEZ  
SECRETARIA**



**SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL LUNES 07 DE  
JULIO DE 2008.  
ACTA N° 051-08.**