

CONSEJO NACIONAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

ACTA 23

Al ser las ocho horas con cuarenta y seis minutos de la mañana en primera convocatoria se da por iniciada la Sesión Ordinaria Número veintitrés de la Junta Directiva del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (Conapdis), celebrada el jueves catorce de octubre, dos mil veintiuno, de forma no presencial (virtual) mediante video conferencia, utilizando la herramienta tecnológica Microsoft Teams, en virtud de la emergencia nacional declarada mediante Decreto Ejecutivo N°42227-MP-S, emitido por el Presidente de la República, la Ministra de la Presidencia a.i. y el Ministro de Salud, en la cual declaran Estado de Emergencia Nacional en todo el territorio de la República de Costa Rica, debido a la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19, lo cual comprende todas las acciones, obras y servicios necesarios para poder solucionar los problemas generados por el COVID-19 y para salvaguardar la salud y vida de los habitantes, para preservar el orden público y proteger el medio ambiente.

Antes de dar inicio con la comprobación del quórum, deja constancia en actas la señora presidenta que por el carácter imprescindible del que reviste esta sesión, es que la misma se celebra, dado que en la pasada Sesión Ordinaria N°17 del jueves 12 de agosto, 2021, mediante ACUERDO JD-137-2021, esta Junta Directiva se acogió a la figura de funcionario de hecho, por lo que únicamente se estarán tratando temas indispensables o impostergables para el funcionamiento de la institución.

ARTICULO I: ASUNTOS INICIALES

1-a: Comprobación de quórum

Como primer punto de la agenda se procede a realizar la verificación del quórum encontrándose presentes de forma virtual en sus respectivos espacios de trabajo las siguientes personas delegadas:

- 1) Señora Ericka Alvarez Ramírez, presidenta del Comité Director y representante propietaria del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.**
- 2) Señor Lindor Cruz Jiménez, secretario del Comité Director y**

representante propietario de Organizaciones de Personas con Discapacidad.

- 3) **Señor Christian Méndez Blanco**, representante propietario del Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
- 4) **Señor Roberto Aguilar Tassara**, representante suplente de la Caja Costarricense del Seguro Social.
- 5) **Señora Ileana Chacón Chacón**, representante propietaria de Organizaciones de Personas con Discapacidad.
- 6) **Señora Hellen Somarribas Segura**, representante suplente del Instituto Mixto de Ayuda Social.
- 7) **Señora Antonette Williams Barnett**, representante propietaria del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones.
- 8) **Señora Rocío Arce Cerdas**, representante propietaria del Instituto Nacional de Aprendizaje.

8 personas delegadas con derecho a voto.

1-b: Invitados presentes en la Sala de Sesiones del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad: señor Francisco Azofeifa Murillo, asesor legal del Conapdis con recargo de funciones de Dirección Ejecutiva.

SECRETARIA DE ACTAS: señora Iris Ortiz Badilla.

SONIDO: señor René Badilla Arbuola, Unidad de Comunicación.

PRESIDE: señora Ericka Alvarez Ramírez, presidenta del Comité Director y representante propietaria del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

INTÉRPRETE DE LESCO: señoras Marcela Zúñiga Vega y Vanessa Pérez Aguirre (también de forma virtual).

Participa también de forma remota el señor William Barboza Garro, Auditor Interno.

1-c: Aprobación del orden del día

A continuación, procede la señora presidenta a dar lectura al orden del día propuesto.



JUNTA DIRECTIVA
CONAPDIS
Sesión Ordinaria Virtual No. 23
Jueves 14 de octubre, 2021

1.	Asuntos iniciales
	1.a. Comprobación del quórum (5 minutos) 1.b. Presentación de personas invitadas y personal de apoyo Conapdis (5 minutos) 1.c. Aprobación del orden del día (5 minutos) 1.d. Aprobación de las Actas N°20 de la Sesión Ordinaria del jueves 23 de setiembre, 2021, y N°21 de la Sesión Extraordinaria del martes 05 de octubre, 2021. (5 minutos)
2.	Asuntos para la deliberación y análisis de la Junta Directiva
	2.1 Dirección Ejecutiva 2.1.a Convenio PANARE-Conapdis (30 minutos) 2.1.b Recusación Procedimiento Ordinario PO-003-2021 (30 minutos) 2.2 Comité Director 2.2.a Presentación de resultados informe Auditoría Interna (20 minutos) 2.2.b Elección Vicepresidencia Comité Director (20 minutos)
3.	Asuntos informativos

Procede la señora presidenta a consultar si alguna de las personas delegadas o de la Administración tienen alguna modificación al orden del día propuesto en las condiciones de previo expuestas, solicitando modificar en este mismo punto la incorporación y aprobación del Acta N°22 de la Sesión Extraordinaria del martes 12 de octubre, 2021

Al ser las 8:54 de la mañana, se integra el señor delegado Gerardo Obando Fallas, representante suplente de las Organizaciones de 9 personas delegadas con derecho a voto.

Con la modificación solicitada a la agenda propuesta, se acuerda:

Al ser las 8:54 de la mañana, se integra el señor delegado Gerardo Obando Fallas, representante suplente de las Organizaciones de 9 personas delegadas con derecho a voto.

ACUERDO JD-162-2021:

Se acuerda la aprobación del orden del día de la Sesión Ordinaria Virtual Número 23 del jueves 14 de octubre, 2021, con las modificaciones presentadas por la señora presidenta.

9 votos a favor

1.d Aprobación de las Actas N°20 de la Sesión Ordinaria del jueves 23 de setiembre, 2021, y N°21 de la Sesión Extraordinaria del martes 05 de octubre, 2021.

Se procede a consultar si alguna de las personas delegadas tiene alguna observación o comentario por el fondo al Acta Número 20 de la Sesión Ordinaria con el mismo numeral del jueves 23 de setiembre, 2021.

Manifiesta la señora delegada Ileana Chacón Chacón que ha hecho llegar sus observaciones de forma tanto al Comité Director como a la Secretaría de Actas.

Una vez sometido a consideración este punto, se acuerda:

ACUERDO JD-163-2021:

Aprobar el Acta N°20 de la Sesión Ordinaria Número 20 del jueves 23 de setiembre, 2021, con las observaciones de forma presentadas por la señora delegada Ileana Chacón Chacón.

7 votos a favor

2 abstenciones: señora Rocío Arce Cerdas y señor Gerardo Obando Fallas, por no estar presentes en esa sesión.

Se procede a consultar si alguna de las personas delegadas tiene alguna observación o comentario por el fondo al Acta Número 21 de la Sesión Extraordinaria con el mismo numeral del martes 05 de octubre, 2021.

Manifiesta la señora delegada Ileana Chacón Chacón que ha hecho llegar sus observaciones de forma tanto al Comité Director como a la Secretaría de Actas.

Consejo Nacional de Personas con Discapacidad
Libro de Actas**115**
Junta Directiva
COMPLETO

Una vez sometido a consideración este punto, se acuerda:

ACUERDO JD-164-2021:

Aprobar el Acta N°21 de la Sesión Extraordinaria Número 21 del martes 05 de octubre, 2021, con las observaciones.

8 votos a favor

1 abstención: señor Gerardo Obando Fallas, por no estar presente en esa sesión.

Al ser las 9:02 de la mañana, se integra la señora Karla Thomas Powell, representante propietaria del Ministerio de Educación Pública.

10 personas delegadas con derecho a voto

Para esta sesión, se contó con la totalidad de representación tanto institucional como de las Organizaciones de Personas con Discapacidad.

Se procede a consultar si alguna de las personas delegadas tiene alguna observación o comentario por el fondo al Acta Número 22 de la Sesión Extraordinaria con el mismo numeral del martes 12 de octubre, 2021.

Una vez sometido a consideración este punto, se acuerda:

ACUERDO JD-165-2021:

Aprobar el Acta N°22 de la Sesión Extraordinaria Número 22 del martes 12 de octubre, 2021, sin observaciones.

5 votos a favor

4 abstenciones: señora Antonette Williams Barnett, Hellen Somarribas Segura, Rocío Arce Cerdas y el señor Gerardo Obando Fallas, por no encontrarse presentes en esa sesión.

ARTÍCULO II: ASUNTOS PARA LA DELIBERACIÓN Y ANÁLISIS DE LA JUNTA DIRECTIVA**2.1 Dirección Ejecutiva****2.1.a Convenio PANARE-Conapdis**

De forma unánime, se autoriza el ingreso de las señoras Andrea

Sánchez Montero y Maripaz de la Torre Herrera, asesoras legales del Conapdis.

Manifiesta el señor director ejecutivo que la institución gestionó ante el Patronato Nacional de Rehabilitación (PANARE) la extensión del Convenio para préstamo de funcionarios entre ambas instituciones está pronto a vencer, por lo que siendo el personal ha sido de mucho apoyo para la institución, mediante acuerdos JDPNR-168-2021 y JDPNR-169-2021 de la Junta Directiva del PANARE se autorizó el préstamo hasta el 16 de diciembre, 2022.

Por su parte, señala la señora Sánchez Montero que esta adenda tiene como propósito hacer una modificación en el artículo cuarto del actual convenio que se encuentra vigente para las personas funcionarias que vienen destacadas del PANARE, para un total de 3 personas profesionales, una persona del área técnica y 1 jefatura, por un año más.

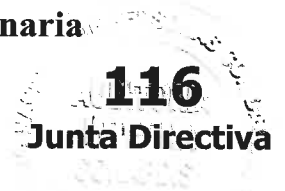
Finalizada la exposición, se abre un espacio para consulta de las personas delegadas.

Indica la señora delegada Chacón Chacón que, aunque reconoce que el trabajo que realizan estas personas funcionarias del PANARE ha sido muy valioso para la institución, no obstante que sería necesario considerar el proyecto de ley N°22.315 que fusiona al PANARE con Conapdis el cual se dictaminó de forma positiva y se encuentra actualmente en el plenario, siendo muy probable que este año de prórroga sea más de lo que se necesite para estas personas.

Indica el señor director ejecutivo que el personal de PANARE ha venido a aportar mucho a la institución como bien lo indica la señora delegada Chacón Chacón, siendo también que se trata de personas que se encontraban sin actividades para desarrollar en esa institución, por lo que se procuró fue prever el lapso de aprobación de ese proyecto, teniendo como margen un año sin necesidad de tener que adelantarse a los hechos y garantizando por ese periodo el año el apoyo de ese personal.

Aclara la señora Sánchez Montero que en el convenio hay una cláusula de transición que haría el PANARE al Conapdis, dándose tácitamente si el proyecto de ley fructifica, una derogatoria por jerarquía de norma, quedando sustituido el convenio por la ley.

Consulta la señora delegada Chacón Chacón por la cantidad de personas que

**Consejo Nacional de Personas con Discapacidad**
Libro de Actas

estarían incluidas en ese convenio y adicionalmente, si el mismo se extendió por qué no se incluyeron las personas que aún quedaban en el PANARE en las mismas condiciones.

Al respecto, señala el señor director ejecutivo que actualmente se cuenta con 5 personas funcionarias provenientes del PANARE, una de ellas con un grado de jefatura, tres con grado técnico y una con grado secretarial. Añade que, al ser un tema discrecional de la Junta Directiva de esa institución, se desconoce por parte del Conapdis del resto del personal.

Aprovecha el señor director ejecutivo para agradecer a la Junta Directiva por atender la urgencia con la que se convocó a sesionar, informando a su vez que ya la devolución de los dineros a FODESAF se hizo efectiva. Además, señala que el Conapdis ha enviado una solicitud expresa al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social para que se autorice al personal médico que brinda atención a su personal pudiera también asistir al personal de Conapdis, al menos una vez al mes, quedando a la espera de una respuesta positiva.

Toda vez conocido este punto, se acuerda:

CONSIDERANDOS

- I.** En el presente periodo 2021 existe un convenio para el préstamo de personas funcionarias entre el Conapdis y el Panare, el cual está motivado en la necesidad de reforzar las labores institucionales y procurar el cabal cumplimiento de los fines, funciones y atribuciones de este Consejo, acordando el traslado temporal en calidad de préstamo de un grupo de personal de dicho Patronato.
- II.** Para el periodo 2022, el Conapdis continúa con el requerimiento de apoyo adicional según lo dispuesto en el convenio de origen vigente, por lo que se promueve una adenda que modifique el artículo IV de dicho instrumento, a fin de que las cinco personas funcionarias que fueron cedidas en préstamo por el Patronato, continúen brindando sus servicios a la institución, en idénticas condiciones en las que se encuentran actualmente.
- III.** El Panare mediante los acuerdos JDPNR-168-2021 y JDPNR-169-2021 ante la solicitud del señor Francisco Azofeifa Murillo, director ejecutivo del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (oficio DE-1328-2021) acordó prorrogar para el periodo 2022 el convenio de cooperación para el préstamo de persona funcionaria suscrito entre ambas instituciones de las personas funcionarias: Licda. Carolina Rivas López, cédula 5-0387-0137, puesto

Profesional Servicio Civil 1-B (Terapia física), código 2-24. Licda. Melanny Mora Acuña, cédula 1-1440-0254, puesto Enfermería 1 licenciada, código 2-46. Sra. Olga Araya Madrigal, cédula 1-0834-0930, puesto Trabajador Calificado de Servicio Civil 1, código 1-20 y la Licda. Ruth Zamora Aymerich, cédula 1-0959-0944, puesto Profesional Servicio Civil 1 -B (Psicología), código 2-02; rigiendo dicha prórroga del 16 de diciembre del 2021 al 16 de diciembre del 2022 y para la Dra. Jennifer Chaves Ugalde, cédula 4-0224-0118 puesto Médico Jefe G-3, código 1-10 que rige del 01 de enero del 2022 al 31 de diciembre de 2022.

Por tanto:

Las personas delegadas de la Junta Directiva con base en las potestades que le confiere la normativa y en los anteriores considerandos, proceden a realizar el respectivo análisis y determinan:

ACUERDO JD-166-2021:

Aprobar adenda al convenio de cooperación para el préstamo de personas funcionarias entre el Patronato Nacional de Rehabilitación y el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad, con el fin de prorrogar sus efectos para el periodo 2022, que regirá según las siguientes fechas:

Del 16 de diciembre del 2021 al 16 de diciembre del 2022.

Del 01 de enero del 2022 al 31 de diciembre de 2022.

Lo anterior en el entendido de que el PANARE para todos los efectos mantiene su condición de patrono de las personas funcionarias, por lo que no se rompe, interrumpe o altera las relaciones laborales con las personas funcionarias en préstamo. Se autoriza al señor Francisco Azofeifa Murillo, director ejecutivo, para que suscriba la respectiva adenda al convenio de préstamo de las personas funcionarias entre el CONAPDIS y el PANARE. Es todo.

10 votos a favor

10 votos por la firmeza

ACUERDO FIRME

2.1.b Recusación Procedimiento Ordinario PO-003-2021

Indica la señora Maripaz de la Torre Herrera que en el mes de setiembre se inició un procedimiento disciplinario bajo el expediente PO-003-2021, cuyo objetivo es investigar supuestos actos contrarios a la legislación en la elaboración de cuatro contrataciones públicas en los años 2017 y 2018 y los

**Consejo Nacional de Personas con Discapacidad**
Libro de Actas

funcionarios investigados son 5 de Proveeduría y de Financiero Contable. El Órgano Director conformado por la señora De la Torre Herrera y el señor Roderick Rodríguez Evans emitió la resolución correspondiente, no obstante, dos de las personas funcionarias investigadas presentaron una recusación contra la Dirección Ejecutiva en la persona del señor Azofeifa Murillo, debido a que había asesorado al órgano director en su momento y al grupo de investigación preliminar.

Continúa la señora De la Torre Herrera indicando que, en aras de mantener el debido proceso y la objetividad de este, se allanó a la recusación interpuesta y se apartó del procedimiento, añadiendo que la Ley General de Administración Pública en su artículo 230, incisos 3 y 5 establece que al declararse esta abstención y al existir otro funcionario de la misma jerarquía, el conocimiento le corresponderá al superior inmediato, siendo en este caso la Junta Directiva el máximo jerarca y el superior inmediato, por lo que se requiere este órgano colegiado asuma como órgano decisor en este proceso disciplinario y emita la resolución final, añadiendo que el expediente se encuentra en custodia de la Dirección Ejecutiva.

Se abre un espacio para consultas de las personas delegadas.

Consulta la señora presidenta cómo aplica el numeral 4 del artículo 236 de la Ley General de la Administración Pública en términos de los plazos con los que estaría contando la Junta Directiva para resolver y emitir esa resolución.

Al respecto, señala la señora Sánchez Montero que el plazo de 48 horas es para la persona recusada, por lo que al haberse allanado el señor director ejecutivo a la recusación lo que procede es elevarlo al máximo jerarca.

Asimismo, indica la señora De la Torre Herrera que, según ese articulado, a partir de hoy comienzan a correr el plazo de 5 días naturales para conocer y resolver sobre la recusación, y en caso de aprobarse la conformación como órgano decisor, se cuenta con un plazo de 10 días para emitir la resolución final.

Consulta la señora delegada Chacón Chacón si otra persona delegada de la Junta Directiva podría constituirse como órgano decisor.

Comenta la señora Sánchez Montero que, según el Reglamento de la Ley N°9303, en su artículo 46, inciso e, se indica que la Secretaría del Comité Director debe **fungir como órgano director en aquellos procedimientos**

que instruya el Comité, salvo que el órgano colegiado acuerde designar a otras personas para dicha función, es decir, sería para conformarse como órgano director. Adicionalmente, refiere la señora Sánchez Montero que la Unidad de Asesoría Jurídica de la institución podría asesorar a la Junta Directiva porque no tiene ninguna incompatibilidad para conocer los asuntos propios del procedimiento al no tener ninguna injerencia en el tema.

Manifiesta la señora delegada Chacón Chacón que le gustaría contar con un criterio de la Asesoría Legal Externa, sin embargo, explica la señora presidenta que al contar con tan poco presupuesto las horas de asesoría son muy escasas, por lo que, si es posible resolver con la Unidad de Asesoría Jurídica institucional, sería mucho mejor.

Toda vez conocido este punto, se acuerda:

CONSIDERANDOS

- I. Que, en febrero del año en curso, la Auditoría Interna, en obediencia a la indicación de la señora Lizbeth Barrantes Arroyo, directora ejecutiva de la institución en ese momento, remitió un informe de relaciones de hechos RH-01-2021, en respuesta a una denuncia interpuesta sobre cómo se llevaron a cabo las contrataciones directas 2017CD-000093-0014700001, 2017CD-000250-001470001, 2018CD-000034-014700001 y 2018CD-000227-001470001. Documento que indica posibles responsabilidades de funcionarios de la institución por acciones contrarias a la legislación.
- II. Que, para el mes de setiembre del año en curso, se instauró el Órgano Director conformado por el señor Roderick Rodríguez Evans y la señora Maripaz De la Torre Herrera, para llevar a cabo un proceso administrativo disciplinario en aras de investigar la verdad real de los hechos acontecidos. El número de expediente del proceso disciplinario es el PO-003-2021.
- III. Que, en fecha del 28 de setiembre del año en curso, se celebró la audiencia oral y privada del proceso administrativo disciplinario. Al finalizar la etapa introductoria y procesal de la audiencia, las partes procedieron a la etapa de conclusiones y los funcionarios investigados, presentaron de manera oral, su recusación contra el Órgano Decisor, quien sea, Francisco Azofeifa Murillo, director ejecutivo a.i, por carecer de objetividad para la decisión final del proceso, pues asesoró al Órgano Director en su momento.

**Consejo Nacional de Personas con Discapacidad**
Libro de Actas118
Junta Directiva

- IV. Que, en fecha del primero de octubre del año en curso, el señor Francisco Azofeifa Murillo, en obediencia al articulado 230 de la Ley General de la Administración Pública y con el fin de no afectar el desarrollo del procedimiento y el debido proceso, así como la objetividad que requiere el mismo, se allanó a la recusación interpuesta y se apartó el procedimiento.
- V. Que de acuerdo con lo estipulado en el articulado 231, inciso 3 y 5 de la Ley General de la Administración Pública, se establece que al declararse la abstención y no existir otro funcionario de la misma jerarquía, el conocimiento le corresponderá al superior inmediato. En el caso en concreto y en obediencia al articulado 4 de la Ley 9303, la Junta Directiva es el máximo jerarca de la institución, y el jerarca superior inmediato de la Dirección Ejecutiva. Por lo cual, deberá ejercer el papel del Órgano Decisor del proceso administrativo disciplinario PO-003-2021.

Por lo tanto, se acuerda:

Las personas delegadas de la Junta Directiva con base en las potestades que le confiere la normativa y en los anteriores considerandos, proceden a realizar el respectivo análisis y determinan:

ACUERDO JD-167-2021:

Con sustento en el artículo 236 de la Ley General de la Administración Pública, la Junta Directiva acoge la recusación presentada por las personas funcionarias investigadas en contra de la Dirección Ejecutiva que a su vez fue acogida por la Dirección Ejecutiva. Se acuerda que esta Junta Directiva se constituya como Órgano Decisor del proceso administrativo disciplinario tramitado bajo el expediente PO-003-2021 y emita resolución final del procedimiento, con base en las pruebas encontradas en la Investigación Preliminar y la Audiencia Oral y Privada, que constan en el expediente administrativo en mención.

9 votos a favor**9 votos por la firmeza****ACUERDO FIRME**

Al momento de la votación, el señor delegado Gerardo Obando Fallas se encontraba fuera de la sesión.

ACUERDO JD-168-2021:

Se instruye a la señora Andrea Sánchez Montero, funcionaria con cargo de sucesión de funciones de la Unidad de Asesoría Jurídica interna para que un

plazo de 10 días presente un informe y una propuesta de resolución a la Junta Directiva para emitir la resolución final del Procedimiento PO-003-2021.

8 votos a favor

8 votos por la firmeza

1 voto en contra: señora Ileana Chacón Chacón, porque considera necesario contar con un criterio de la asesoría legal externa para tomar la decisión que corresponda.

ACUERDO FIRME

Al momento de la votación, el señor delegado Gerardo Obando Fallas se encontraba fuera de la sesión.

2.2 Comité Director

2.2.a Presentación de resultados informe Auditoría Interna

De forma unánime, se autoriza el ingreso de los señores German Moya Garro, funcionario de la Auditoría Interna y el señor Wilder Thorpe Calderón, Contralor de Servicios del Conapdis.

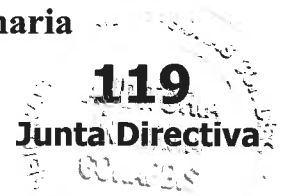
Manifiesta el señor Barboza Garro que el objetivo es presentar los resultados de un estudio realizado a lo referente al servicio al público, específicamente en el área de la Contraloría de Servicios. Posteriormente, se estará trasladando un informe borrador para que las personas delegadas de la Junta Directiva o el señor Thorpe Calderón brinden los aportes correspondientes contando para ello con 5 días hábiles para su remisión para valoración por parte de la Auditoría Interna.

Toda vez incluido este procedimiento, la Auditoría Interna estará remitiendo a la Junta Directiva el informe definitivo, donde se dispondrá de un plazo de 30 días a partir del recibo de este para ordenar la implementación de las recomendaciones, así como el envío del Plan de Acción a la Auditoría Interna para ejecutar las recomendaciones, de acuerdo con el Artículo 37 de la Ley de Control Interno.

Inicia el señor Moya Garro con su presentación.

SERVICIO DE AUDITORIA INFORME SA 04-2021

ATENCIÓN AL PÚBLICO CONTRALORÍA DE SERVICIOS

**Consejo Nacional de Personas con Discapacidad**
Libro de Actas**Objetivo General**

Evaluar las gestiones realizadas por parte de la Contraloría de Servicios en la Atención al Público.

Alcance

El estudio comprendió, el análisis, revisión y aplicación de la normativa de cumplimiento existente, así como los controles establecidos en la Atención al Público por parte de la Contraloría de Servicios del 01 de julio 2020 al 30 de junio 2021.

1. Generalidades del Estudio

La Contraloría de Servicios se rige por medio del "Reglamento Interno de la Contraloría de Servicios" y la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios No. 9158.

Es un órgano, asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de las personas usuarias de los servicios que brinda la institución y es el órgano encargado de apoyar, complementar y asesorar a los jerarcas, para incrementar la efectividad en el logro de los objetivos organizacionales, así como la calidad y mejora continua de los servicios prestados.

El fin de la Contraloría de Servicios es promover, con la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brinda CONAPDIS.

2. Resultados

Producto del estudio realizado por medio del cual se evaluaron las gestiones realizadas por parte de la Contraloría de Servicios, se determinaron los siguientes resultados:

Atención inoportuna de las consultas y quejas que ingresan por medio del sitio Web

- Solo una vez al mes se solicita a la Unidad de Tecnologías de Información el respectivo listado de las entradas por consultas y quejas, recibiendo para ello un reporte en formato Excel, mismo que sirve de base para conocer todos los datos del Cliente-Usuario y su requerimiento para proceder a analizar y responder a partir de que se conoce el caso.
- Las gestiones interpuestas por las personas usuarias deben ser tramitadas por parte de la Contraloría de Servicios con la mayor diligencia.

Inexistencia de implementación de encuestas de percepción del cliente

- No se tiene como práctica la realización de este tipo de encuestas.
- Al menos una vez al año, se deben aplicar instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas contando para ello con los recursos y el apoyo técnico de las unidades administrativas.

Inexistencia de implementación de metodologías para medir la calidad y mejora continua de los servicios ofrecidos por la Institución

- No se ha realizado una solicitud formal al área respectiva, para que se diseñe y se implemente una metodología que permita medir la calidad del servicio ofrecido por la Institución, así como de sus procedimientos de mejora continua.
- La Contraloría de Servicios debe velar por que la organización a la que pertenece desarrolle e implemente procesos de mejoramiento continuo e innovación que incrementen de forma progresiva, permanente y constante la calidad de los servicios que presta, considerando las necesidades y expectativas de las personas usuarias.

No fiscalización por parte de la Contraloría de Servicios hacia las Sedes Regionales

- No se realizan visitas a las Sedes Regionales como parte del proceso de fiscalización que debe llevar a cabo respecto a la calidad y servicio ofrecido por la Institución.
- La Contraloría de Servicios puede actuar de oficio en procura del mejoramiento continuo e innovación de los servicios o a petición de parte, para realizar investigaciones, visitar las dependencias y requerir la información pertinente para el cumplimiento de sus funciones.

Inexistencia de un Manual de Procedimientos

- La Contraloría de Servicios, carece de un manual de procedimientos, que contenga información completa y necesaria que orienten y guíen las acciones que debe llevar a cabo la unidad, como por ejemplo detallar los procedimientos de manera precisa y secuencial de todas las tareas, funciones, actividades operativas y mecanismos de control que son

**Consejo Nacional de Personas con Discapacidad**
Libro de Actas**120**
Junta Directiva

asignadas a cada Unidad Administrativa y a sus funcionarios.

- El propósito de los manuales de procedimientos es establecer la secuencia de pasos para que una Institución, o área consiga realizar sus funciones. Así como definir el orden, tiempo establecido, reglas o políticas y responsables de las actividades que serán desempeñadas.

Ineficacia en el Sitio Web tanto para la atención al público como para uso de la Contraloría de Servicios

- El Sitio Web, no brinda facilidades para que los usuarios puedan utilizar de una manera más eficiente dichos servicios, por ejemplo, realizar trámites, subir documentos, crear usuarios, dar seguimiento a casos, entre otros.
- Para el caso de la Contraloría de Servicios, el sitio web, tampoco sule las necesidades, por ejemplo, para efectos de mantener los datos más seguros, administrados y custodiados.

Existencia de manuales de usuario pendientes de revisión y aprobación

- Existen manuales de usuario pendientes de revisión y de aprobación, mismos que corresponden a los siguientes:
 - a) Protocolo de Atención Personal.
 - b) Protocolo de Atención Telefónica.
 - c) Manual de Atención al Usuario.
- Actualmente se encuentran en proceso de revisión por parte de la Administración para luego ser trasladados al máximo jerarca para su aprobación definitiva.

3. Conclusiones

- 3.1 A falta de una mejora en los sistemas de información que permitiría por medio de metodologías o permisos sustraer estos datos, la Contraloría de Servicios podría obtener diariamente reportes de ingreso de consultas y/o quejas, analizarlos y dar respuestas de acuerdo con los plazos de la Ley.
- 3.2 La importancia de implementar una metodología de encuestas de satisfacción y opinión es relevante para la institución con el fin de

mejorar los servicios e imagen institucional.

3.3 La Contraloría de Servicios está en la capacidad de realizar estudios de cada uno de los procesos de su unidad a cargo dada la experiencia laboral por parte el funcionario a cargo en otras Instituciones, pero además tiene los recursos internos de la Unidad de Planificación Institucional, quienes conjuntamente podrían implementar metodologías que permitan medir la calidad del servicio ofrecido por la Institución, así como de sus procedimientos de mejora continua.

3.4 La realización de visitas de manera oportuna a las sedes regionales es de vital importancia con fin de que se puedan realizar procesos de fiscalización acerca del servicio ofrecido al usuario, así como de sugerencias sobre el servicio recibido.

3.5 Los Manuales de procedimientos resultan esenciales para el buen funcionamiento de cada área dentro de toda Institución, por cuanto los mismos son una herramienta vital, porque allí se plasman y especifican políticas, aspectos legales, procedimientos y controles para garantizar la realización de las tareas de manera eficaz y segura.

3.6 Si bien es cierto, el contar con un desarrollo de un programa informático a la medida, puede alejarse de la realidad, es factible también que se valore el actual módulo de registro de consultas y quejas que se hace por medio del sitio web, para que, a partir de ahí, emprender el rediseño de una base de datos donde se tomen en cuenta los aspectos necesarios y adecuados para una mejor eficiencia en el Sitio Web tanto para la atención al público como para uso de la Contraloría de Servicios.

1. Recomendaciones

En ejercicio de las competencias otorgadas en el inciso b) del artículo 22 de la Ley General de Control Interno, No 8292, y con base en los hallazgos presentados en este informe, la Auditoría Interna emite las siguientes recomendaciones con el propósito de prevenir y corregir riesgos potenciales, las cuales son de acatamiento obligatorio, por lo que su incumplimiento no justificado constituye causal de responsabilidad.

A la Junta Directiva

- 4.1 Girar las directrices necesarias a la Contraloría de Servicios, para que se cumplan las recomendaciones planteadas en este informe
- 4.2 Informar a esta Auditoría Interna sobre el Acuerdo tomado por ese



Órgano Colegiado, para cumplir con las recomendaciones emitidas en este informe.

Al señor Wilder Thorpe Calderón, en su calidad de Contralor de Servicios, o a quien ocupe en su lugar el cargo

- 4.3 Atender los casos de consultas y quejas de forma oportuna ingresados por medio del Sitio Web, coordinando con la Unidad de Tecnologías de Información, el suministro de la información de forma diaria, lo anterior con el fin de cumplir con los plazos establecidos en la normativa vigente para el trámite de gestiones de la Contraloría de Servicios.
- 4.4 Coordinar con las áreas que correspondan el respectivo apoyo técnico, para la implementación de instrumentos que permitan medir la percepción y obtener una opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas, con el fin de aplicar una encuesta de satisfacción, al menos una vez al año.
- 4.5 Coordinar con las áreas que correspondan el respectivo apoyo técnico, para la implementación de una metodología de control de calidad y procedimientos de mejora continua para medir la calidad de los servicios ofrecidos por la Institución, con el objetivo de crear una base en la gestión de los procesos, colaborando de esta forma en mejorar constantemente la calidad, reducción de costos, la imagen institucional, así como lograr sistemas integrados para el análisis y la toma de decisiones.
- 4.6 Incorporar dentro del plan de trabajo, la realización de visitas a las Sedes Regionales como parte del proceso de fiscalización y de mejora continua que debe llevar a cabo respecto a la calidad y servicio, lo anterior con el fin de efectuar una valoración personalizada del servicio ofrecido y la forma de atención al público, así como de la revisión y cumplimiento de aspectos mínimos establecidos por la Institución a nivel normativo. En caso de que por motivos especiales no se pueda realizar de forma presencial, valorar otros medios posibles para la realización de esta, vía internet utilizando los medios correspondientes tales como Chats, entrevistas, teléfono, fotografías entre otros.
- 4.7 Diseñar un Manual de Procedimientos, que contenga la información completa y necesaria que orienten y guíen las acciones que debe llevar a cabo la unidad, conforme se lo establece la normativa específica existente para este tipo de unidades en el Sector Público, como por ejemplo detallar los procedimientos de manera precisa y secuencial de todas las tareas, funciones y actividades operativas y mecanismos de control que son asignadas a cada Unidad Administrativa y a sus

- funcionarios.
- 4.8 Coordinar con las áreas que correspondan el respectivo apoyo técnico, para que el Sitio Web, sea más eficiente tanto para la Atención al Público (realización de trámites, subir documentos, creación de usuarios, dar seguimiento a casos, entre otros), como para uso de la Contraloría de Servicios (mantener los datos más seguros, administrados y custodiados).
- 4.9 Coordinar con las áreas que correspondan el respectivo apoyo técnico, para la valoración del actual módulo de registro de consultas y quejas que se hace por medio del sitio web, para que, a partir de ahí, emprender el rediseño de una base de datos donde también se tomen en cuenta aspectos como por ejemplo a qué sede se le hace la consulta, usuario, servicio solicitado, entre otros campos, a efectos de poder capturar los datos y filtrar la información.
- 4.10 Mantener actualizados los manuales de usuario de la Contraloría de Servicios, como parte del proceso de mejora continua que debe realizarse, según los cambios y necesidades de la Institución, para lo cual es necesario que una vez que los mismos sean debidamente revisados, sean aprobados por el órgano competente e implementados, así como comunicados a los funcionarios responsables de la Atención al Público.

Al ser las 10:46 de la mañana, se retira de la sesión la señora delegada Karla Thomas Powell.

9 personas delegadas con derecho a voto

Finalizada la presentación, se abre un espacio para consultas de las personas delegadas.

Interviene el señor Thorpe Calderón indicando que en el informe se indica que no existen protocolos, sin embargo, debe señalar que sí existen dos protocolos: uno de atención telefónica y uno de atención presencial, así como un Manual de servicio al usuario que se encuentra en la Dirección Ejecutiva para su revisión y posterior revisión de este órgano. Adiciona que ya está lista una propuesta de encuesta que saldrá el próximo lunes 18 de octubre y hasta el 05 de noviembre, 2021, donde se podrá recabar información sobre accesibilidad y servicios, considerando prematuro realizar una encuesta con apenas un año y unos meses de encontrarse laborando en la institución.

Sobre este último punto y en atención a la consulta de la señora presidenta respecto a las fechas en las que se efectuó el estudio, indica el señor Barboza

**Consejo Nacional de Personas con Discapacidad**
Libro de Actas**122**
Junta Directiva

Garro que el estudio se realizó a partir de que el señor contralor ingresó a la institución hasta el 30 de junio, 2021.

Continúa el señor Thorpe Calderón indicando que, en cuanto al sitio web, la mayoría de las consultas o quejas la Contraloría de Servicios ya las a abordado para lo correspondiente, en tanto que, en la parte de las giras, comenta que para su persona es sumamente difícil desplazarse hacia otros lugares dejando la Contraloría sin atención.

También se encuentra trabajando en el manual de procedimientos de forma conjunta con la jefatura de Planificación institucional, garantizando también de forma contundente que la información se encuentra bien resguardada, esto por la sensibilidad de esta.

En cuanto a las mejoras, indica el señor Thorpe Calderón que la atención telefónica ha mejorado considerablemente, destacando que tiene otros puntos que en su momento estará aclarando según corresponda.

Por su parte, respalda el señor director ejecutivo lo indicado por el señor contralor de servicios, concordando en que es necesario que la institución se enfoque en una cultura de atención prioritaria, así como las mejoras en diferentes procedimientos que se desarrollan para brindar un servicio óptimo y de calidad, destacando que la Contraloría de Servicios ha venido realizando una labor proactiva.

Conocido este punto, se agradece tanto al señor Moya Garro como al señor Thorpe Calderón por su participación.

2.2.b Elección Vicepresidencia Comité Director

Consulta la señora presidenta si alguna persona desea postularse para el puesto de la vicepresidencia.

Al no haber postulaciones, se agenda el tema para la próxima sesión.

Por tratarse de una sesión virtual (reunión no presencial), no se tomó lista de asistencia física, por lo que la participación de cada persona delegada quedó consignada en la comprobación del quórum (Artículo I).

Agradeciendo la participación, al ser las once de la mañana con catorce

minutos, la señora Ericka Alvarez Ramírez, presidenta de la Junta Directiva del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad procede a dar por concluida la Sesión Ordinaria Número veintitrés, celebrada el jueves catorce de octubre, dos mil veintiuno, con la participación de las siguientes personas: señor Lindor Cruz Jiménez, señora Ileana Chacón Chacón, señora Antonette Williams Barnett, señora Hellen Somarribas Segura, señor Roberto Aguilar Tassara, señora Karla Thomas Powell, señor Christian Méndez Blanco, señor Rocío Arce Cerdas.



Ericka Alvarez Ramírez
Presidenta

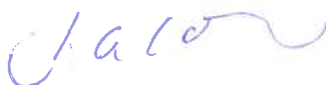


Lindor Cruz Jiménez
Secretario

Votos disidentes:

ACUERDO JD-168-2021:

Señora Ileana Chacón Chacón



iob