

CONSEJO NACIONAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

ACTA 07-2022

Al ser las trece horas con ocho minutos de la tarde en primera convocatoria se da por iniciada la Sesión Ordinaria Número siete de la Junta Directiva del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (Conapdis), celebrada el jueves veinticuatro de marzo, dos mil veintidós, de forma no presencial (virtual) mediante video conferencia, utilizando la herramienta tecnológica Zoom, 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.

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) **Señor Pablo Pacheco Blanco, presidente del Comité Director** y representante propietario de la Caja Costarricense del Seguro Social.
- 2) **Señora Antonette Williams Barnett, vicepresidenta del Comité Director** y representante propietaria del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones.
- 3) **Señor Christian Méndez Blanco**, representante propietario del Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
- 4) **Señor Christian Ramírez Valerio**, representante propietario de Organizaciones de Personas con Discapacidad.
- 5) **Señora Ileana Chacón Chacón**, representante propietaria de Organizaciones de Personas con Discapacidad.

- 6) **Señor Armando Núñez Chavarría**, representante suplente del Instituto Nacional de Aprendizaje.
 - 7) **Señor Lindor Cruz Jiménez**, representante propietario de Organizaciones de Personas con Discapacidad.
 - 8) **Señora Ericka Alvarez Ramírez**, representante propietaria del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
 - 9) **Señor Javier Antonio Vives Blen**, representante suplente del Instituto Mixto de Ayuda Social.
- 9 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, director ejecutivo a.i., acompañado de la señora Andrea Sánchez Montero, asesora legal.

SECRETARIA DE ACTAS: señora Iris Ortiz Badilla.

SONIDO: para esta ocasión, la sesión será grabada desde el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones, esto en el marco de colaboración para utilizar la plataforma Zoom.

PRESIDE: señor Pablo Pacheco Blanco, presidente del Comité Director y representante propietario de la Caja Costarricense del Seguro Social.

INTÉRPRETE DE LESCO: señoras Vanessa Pérez Aguirre y Marcela Zúñiga Vega, de forma remota.

Ausentes con justificación:

- **Señora Karla Thomas Powell y señor Carlos Rodríguez Pérez, representantes propietaria y suplente respectivamente del Ministerio de Educación Pública, por motivos laborales.**

1-c: Aprobación del orden del día

A continuación, procede el señor presidente a dar lectura al orden del día propuesto.



JUNTA DIRECTIVA CONAPDIS
Sesión No. 07 del jueves 24 de marzo, 2022
Sesión Ordinaria Virtual

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 (10 minutos) 1.d Aprobación de las Actas N°05 de la Sesión Ordinaria del jueves 10 de marzo, 2022, y N°06 de la Sesión Extraordinaria del jueves 17 de marzo, 2022 (incluye solicitudes de revisión de acuerdos, cuando proceda) (15 minutos)
2.	Asuntos para la deliberación y análisis de la Junta Directiva
	2.1 Correspondencia (45 minutos) 2.2. Comité Director 2.2.a Espacio confidencial (45 minutos) 2.2.b Informe labores CS 2021 (25 minutos) 2.3 Dirección Ejecutiva 2.3.a Suplencia por vacaciones del director ejecutivo (20 minutos) 2.4 Asuntos de personas delegadas 2.4.a Revisión calendario de sesiones (10 minutos)
3.	Asuntos informativos

Consulta el señor presidente si alguna persona delegada o de la Administración tiene alguna modificación al orden del día propuesta.

Sin modificaciones a la agenda, se acuerda:

ACUERDO JD-38-2022:

Se acuerda la aprobación del orden del día de la Sesión Ordinaria Número 07 del jueves 24 de marzo, 2022, sin modificaciones.

9 votos a favor

1.d Aprobación de las Actas N°05 de la Sesión Ordinaria del jueves 10 de marzo, 2022, y N°06 de la Sesión Extraordinaria del jueves 17 de

marzo, 2022 (incluye solicitudes de revisión de acuerdos, cuando proceda)

Se procede a consultar si alguna de las personas delegadas tiene alguna observación o comentario por el fondo al Acta Número 05 de la Sesión Ordinaria con el mismo numeral del jueves 10 de marzo, 2022.

Una vez sometido a consideración este punto y solicitándole a la señora secretaria de actas tomar nota de estas, se acuerda:

ACUERDO JD-39-2022:

Aprobar el Acta N°05 de la Sesión Ordinaria Número 05 del jueves 10 de marzo, 2022, sin modificaciones.

7 votos a favor

2 abstenciones: señoras Ericka Alvarez Ramírez y Antonette Williams Barnett, por no encontrarse 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 06 de la Sesión Extraordinaria con el mismo numeral del jueves 17 de marzo, 2022.

Una vez sometido a consideración este punto y solicitándole a la señora secretaria de actas tomar nota de estas, se acuerda:

ACUERDO JD-40-2022:

Aprobar el Acta N°06 de la Sesión Extraordinaria Número 06 del jueves 17 de marzo, 2022, sin modificaciones.

6 votos a favor

3 abstenciones: señor Lindor Cruz Jiménez, señor Armando Núñez Chavarría y señora Ileana Chacón Chacón, por no encontrarse presentes en esa sesión.

Al ser la 1:23 de la tarde, se integra a la sesión el señor Manuel Zamora Herrera, representante propietario de las Organizaciones de Personas con Discapacidad.

10 personas delegadas con derecho a voto

ARTÍCULO II: ASUNTOS PARA LA DELIBERACIÓN Y ANÁLISIS DE LA JUNTA DIRECTIVA


Consejo Nacional de Personas con Discapacidad
Libro de Actas

4

Junta Directiva

2.1 Correspondencia

Procede la señora vicepresidenta Antonette Williams Barnett a dar lectura a la correspondencia.

CORRESPONDENCIA SESIONES 05 Y 07

No. Oficio	Fecha recibo	Dirigido a:	Suscribe	Asunto
1- DE-138-2022	18-02-2022	Secretaría de Actas, Junta Directiva, Conapdis	Sr. Francisco Azofeifa Murillo, director ejecutivo, Conapdis	Atención ACUERDO JD-22-2022
2- Correo electrónico	19-02-2022	Secretaría de Actas, Junta Directiva, Conapdis	Sr. Pablo Hernández, exfuncionario PANARE	Notificación pago de costas procesales
3- DE-164-2022	25-02-2022	Sr. René Badilla Arbuola, con copia a las personas delegadas de la JD	Sr. Francisco Azofeifa Murillo, director ejecutivo	Solicitud informe de situación técnica que impidió realizar la Sesión Ordinaria del 10 de febrero, 2022
4-DE-160-2022	25-02-2022	Sr. Juan Luis Bermúdez Madriz, ministro de desarrollo humano e inclusión social, con copia a las personas	Sr. Francisco Azofeifa Murillo, director ejecutivo	Sobre el seguro por el Estado para personas con discapacidad del Eje de Protección

		delegadas de la JD		
5-DE-166-2022	28-02-2022	Señor Rodrigo Cubero Brealey, Presidente, Banco Central de Costa Rica, con copia a las personas delegadas de la JD	Sr. Francisco Azofeifa Murillo, director ejecutivo	Sobre ACUERDO JD-20-2022
6-DE-195-2022	04-03-2022	Señores y señoras Juzgadoras de la Ejecución de La Pena Juzgados Ejecución de la Pena, Poder Judicial, con copia a las personas delegadas de la JD	Sr. Francisco Azofeifa Murillo, director ejecutivo	Suspensión temporal de ingresos provenientes del Centro de Atención para Personas con Enfermedad Mental en Conflicto con la Ley (Capemcol)
7- PRE-0026/2022	04-03-2022	Sr. Francisco Azofeifa Murillo, director ejecutivo, con copia a las personas delegadas de la JD	Señor Rodrigo Cubero Brealey, Presidente, Banco Central de Costa Rica	Respuesta a oficio DE-166-2022
8- DE-202-2022	07-03-2022	Sra. Lizbeth Barrantes	Sr. Francisco Azofeifa Murillo,	Solicitud de revisión de lo


Consejo Nacional de Personas con Discapacidad
Libro de Actas
5
Junta Directiva

		Arroyo, directora técnica, con copia a las personas delegadas de la JD	director ejecutivo	comunicado por el BCCR respecto a las medidas de seguridad en las tarjetas
9- Sin consecutivo	01-03- 2022	Sr. Francisco Azofeifa Murillo, director ejecutivo, con copia a las personas delegadas de la JD	Sr. René Badilla Arburola, apoyo audiovisual, Comunicación y Prensa	Informe problemas técnicos en la sesión de JD del 24 de febrero que fue suspendida
10- DE- 0224-2022	09-03- 2022	Secretaría de Actas, Junta Directiva	Sr. Francisco Azofeifa Murillo, director ejecutivo	Remisión oficios URH- 038-2022 y URH-039-2022, donde se atienden los acuerdos JD- 21-2022 y JD- 24-2022.
11- DFOE- BIS-0172	10-03- 2022	Sr. Francisco Azofeifa Murillo, director ejecutivo, con copia a las personas delegadas de la Junta Directiva	Lic. Manuel Corrales Umaña, Gerente de área, CGR	Solicitud de información relacionada con el oficio N°DE- 0122-2022 relativo a la liquidación 2021 del PANARE

- i- **DE-138-2022:** refiere la señora vicepresidenta que este oficio suscrito por el señor director ejecutivo comunica que, atendiendo solicitud de algunas Organizaciones de Personas con Discapacidad, el plazo de vigencia de la certificación de discapacidad se estará ampliando de 5 a 10 años.

Manifiesta la señora delegada Ileana Chacón Chacón que es necesario enterar de forma inmediata a las Organizaciones de Personas con Discapacidad sobre esta diligencia ejecutada de forma pronta por la Dirección Ejecutiva.

Consulta la señora delegada Alvarez Ramírez qué sucederá con las personas que ya cuentan con su carné de discapacidad y demostrar que su validez continúa.

Al respecto, señala el señor Azofeifa Murillo que se está trabajando en una propuesta de reglamento interno para aprobación de la Junta Directiva, estableciendo de manera formal y normativa la ampliación de este plazo, añadiendo que se está analizando la posibilidad de realizar una enmienda a las certificaciones de recién elaboración.

Sugiere el señor delegado Zamora Herrera se habilite una lista en el sitio web de Conapdis donde las personas, entidades estatales o privadas puedan consultar el estado de la certificación.

- 2- **Correo electrónico:** sobre este envío de documentación legal por parte de una persona exfuncionaria de PANARE, informa la señora Sánchez Montero que el mismo es meramente informativo para la Junta Directiva, dado que la asesoría jurídica del Conapdis ya se encuentra trabajando en lo correspondiente.

Se da por conocido el oficio.

- 3- **DE-164-2022:** en cuanto a este oficio remitido por el señor Azofeifa Murillo al señor René Badilla Arburola solicitándole un informe de la situación técnica que impidió realizar la Sesión Ordinaria del 10 de febrero, 2022, refiere la señora vicepresidenta que el mismo es contestado en una nota colocada más adelante en este apartado.

Se da por conocido el oficio.

- 4- **DE-160-2022:** sobre el oficio enviado por el señor director ejecutivo referente al seguro por el Estado para personas con discapacidad del Eje de Protección, indica la señora vicepresidenta que anteriormente el tema fue conocido en la Junta Directiva, al igual que lo contemplado en el oficio hoy presentado.



- 5- **DE-166-2022:** sobre este particular, señala la señora vicepresidenta que en cumplimiento del ACUERDO JD-20-2022, el señor director ejecutivo procedió a comunicar lo acordado por la Junta Directiva al Banco Central de Costa Rica.

Sobre este respecto, consulta la señora delegada Chacón Chacón que ha sucedido con esta solicitud, dado que el proceso continúa en miras de iniciar su aplicación.

Refiere el señor Azofeifa Murillo que la respuesta del Banco Central va en la línea de procurar la seguridad de los tarjetahabientes, tratándose de una necesidad imperiosa el habilitar este mecanismo de doble verificación y devolviendo la consulta como institución rectora, han solicitado una contrapropuesta o asesoría al respecto, señalando además que ha realizado el traslado correspondiente a la Dirección Técnica para que emita el criterio o valoración de esta medida.

Solicita la señora delegada Chacón Chacón conste en actas que es necesario entender el contexto de esta medida y su afectación a las personas con discapacidad que se verán vulneradas con la entrada en vigor de este procedimiento, externando su preocupación por que con la respuesta ofrecida por el Banco Central se está en idénticas condiciones que al inicio.

Se da por conocido el oficio.

- 6- **DE-195-2022:** sobre este oficio remitido por la Dirección Ejecutiva al Juzgado Ejecución de la Pena, Poder Judicial, comenta el señor Azofeifa Murillo que a raíz de la creación de CAPEMCOL (Centro de Atención de personas con enfermedad mental en conflicto con la ley) la Caja Costarricense del Seguro Social comenzó a mandar por referencia a esta población, solicitando a los juzgados que el Conapdis asumiera a estas personas con la orden de reubicarlos en el programa de Protección, situación que se contrapone porque si bien estas personas tienen una condición psicosocial, tienen también antecedentes de peligrosidad, uso y consumo de sustancias o drogas, vinculadas a delitos contra la salud pública, delitos sexuales, robo, homicidio y demás, por lo que para el Conapdis incluir a estas personas en el entorno de otras incluso con mayor vulnerabilidad, genera serios conflictos con implicaciones gravísimas, de ahí la decisión administrativa de no aceptar más personas por la afectación que sufre el programa de Protección, sin desconocer que hay una orden judicial pero es necesario replantear estas condiciones, siendo este recurso una medida de protección y un acto de rectoría para que el resto de institucionalidad asuma su responsabilidad.

Considera la señora delegada Alvarez Ramírez que efectivamente el Conapdis debe participar no involucrando personas en su programa de Convivencia Familiar pero tampoco se puede esperar que esas personas se queden por siempre en ese sistema porque al final es una violación a los derechos humanos, debiendo orientar como rector al resto de la institucionalidad para el manejo de esta temática.

Comenta la señora delegada Chacón Chacón que este tema se había colocado en un informe emitido en el año 2018 cuando se visitaron las residencias, visibilizando su preocupación por la convivencia de estas personas con otras más vulnerables todavía. Señala que se deben promover acciones para que los derechos de estas personas se cumplan, pero a su vez también proponer acciones o alternativas a la nueva legislatura que estará asumiendo este año, quizá a través de un proyecto de ley.

Aclara el señor Azofeifa Murillo que la ley no se puede desacatar, pero hasta no tener un procedimiento adecuado no se estarán recibiendo más personas provenientes de ese sistema, confirmando que los jueces a la fecha no han comprendido las implicaciones a que conlleva al enviar personas de todo tipo para que la institución los asuma, denotando ausencias de instituciones como Adaptación Social.

Se da por conocido el oficio.

7- **PRE-0026/2022:** se abordó como continuación del oficio DE-166-2022.

Se da por conocido el oficio.

8- **DE-202-2022:** se abordó como continuación del oficio DE-166-2022.

Se da por conocido el oficio.

9- **Sin consecutivo:** refiere la señora vicepresidenta que, mediante este oficio, el señor René Badilla Arburola detalla los pormenores técnicos que no permitieron celebrar la sesión programada para el 10 de febrero, 2022, mismo que se da por recibido.

10- **DE-0224-2022:** de acuerdo a lo expresado en este oficio, se dan por cumplido los acuerdos JD-21-2022 y JD-24-2022, donde se solicitaba atender consultas de los señores Jimmy Méndez Vargas y William Barboza Garro, quedando informada esta Junta Directiva sobre lo actuado por la Administración.

11- **DFOE-BIS-0172:** en cuanto a este oficio remitido por la Contraloría General de la República donde se solicita información referente a la liquidación de PANARE para el año 2021, el mismo es de carácter informativo, siendo atendido por la Administración.

2.2. Comité Director



2.2.a Espacio confidencial

Para atender este espacio, se les solicita a las personas integrantes de la Administración desconectarse de la sesión.

Toda vez deliberada la propuesta remitida a las personas delegadas de previo para la toma de decisiones en relación con el informe de Investigación Preliminar N°BSA-CONAPDIS-INF-001-2022, se procede a acordar lo siguiente:

ACUERDO JD-41-2022:

De conformidad con lo establecido en el numeral 136 inciso 2, de la Ley General de la Administración Pública, se acuerda:

1. Acoger en su totalidad las conclusiones y recomendaciones emitidas en el Informe de Investigación Preliminar N°BSA-CONAPDIS-INF-001-2022 y adjuntar copia de este al notificar el presente acuerdo.
2. Ordenar la apertura de los procedimientos administrativos, conforme con el apartado **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**, de dicho informe, con motivo de que se verifique la verdad real de los hechos correspondientes a las actuaciones administrativas y contrataciones relativas al desarrollo del proyecto SICID, al tenor de los artículos 308 y siguientes y concordantes de la Ley General de la Administración Pública.
3. Con el fin de determinar la responsabilidad de la contratista ejecutora del proyecto de conformidad con el procedimiento de contratación 2017CD-000175-063, acorde con lo establecido en la recomendación A de dicho Informe, se nombra en calidad de Órgano Director de dicho procedimiento al señor Josué Bogantes Carvajal, cédula 114130819.
4. Con el fin de determinar la responsabilidad disciplinaria y/o civil de las personas funcionarias y exfuncionarias conforme a las recomendaciones B y C de dicho informe se nombra en calidad de Órgano Director de dicho procedimiento al señor Rolando Segura Ramírez, cédula 106250122.
5. Estos nombramientos se realizan como excepción a lo dispuesto por el numeral 90 inciso e) de la Ley General de la Administración Pública, ya que las personas implicadas ostentan cargos jerárquicos dentro de la institución, además por la especialidad de la materia que requiere tener conocimientos específicos en materia de contratación administrativa y desarrollo de proyectos informáticos y en temas relacionados con el Sistema de Fiscalización Superior de la Hacienda Pública, por lo cual el nombramiento de un órgano director interno delegado en la Secretaría del órgano Colegiado, no resulta ser la mejor forma de garantizar el fin

público perseguido con la apertura de los procedimientos, sea la averiguación de la verdad real de los hechos investigados.

6. Para llevar a cabo la instrucción de los procedimientos administrativos, el órgano director deberá éste ajustarse a las disposiciones del debido proceso, contempladas en el Libro Segundo de la Ley General de la Administración Pública, en particular al procedimiento ordinario regulado en los artículos 308 y siguientes de dicha ley y las regulaciones específicas en materia de Contratación Administrativa y de las normas que componen el Sistema Superior de Fiscalización de la Hacienda Pública.
7. Se instruye a la secretaria de actas de la Junta Directiva para que notifique el presente acuerdo y realice la coordinación necesaria para que las personas nombradas como órgano director acudan a ser juramentados ante este órgano colegiado, lo cual se incluirá en el respectivo orden del día de la sesión correspondiente en coordinación con la presidencia. Es todo.

10 votos a favor

10 votos por la firmeza

ACUERDO FIRME

Toda vez atendido este punto, se integran nuevamente las personas integrantes de la Administración.

2.2.b Informe labores CS 2021

De forma unánime, se autoriza el ingreso del señor Wilder Thorpe Calderón, Contralor de Servicios del Conapdis.

Consulta el señor Thorpe Calderón si alguna persona delegada tiene alguna consulta sobre el Informe de Labores para el año 2021, dado que ha traído para su consideración una serie de puntos varios que tienen relación con el informe, pero derivan en recomendaciones que la Contraloría de Servicios requiere presentar ante la Junta Directiva.

Iniciando con su exposición, indica el señor Thorpe Calderón que de las necesidades que ha determinado en razón de la elaboración del informe, son las más relevantes:

1. La contratación de una persona intérprete de LESCO a nivel institucional, así como una capacitación en esta materia para las personas funcionarias.
2. Inducción para las personas funcionarias de nuevo ingreso sobre la temática de la institución.
3. La Contraloría de Servicios requiere de una persona funcionaria más.

**Consejo Nacional de Personas con Discapacidad**
Libro de Actas8
Junta Directiva

4. Realizar pruebas psicológicas al personal de nuevo ingreso para ver la idoneidad psicológica para enfrentar la atención de las personas con discapacidad.
5. Revisar los accesos a la institución.
6. Establecer una plataforma de servicios.
7. Reubicación de la Tesorería.

Llama al orden el señor delegado Vives Blen en cuanto a que en el agenda se encuentra el punto de la presentación del Informe de Labores de la Contraloría de Servicios del año 2021, por lo que sin demeritar los puntos expuesto por el señor Thorpe Calderón, le parece que algunos son ajenos a lo que está contenido en el informe, además de que sería importante si el informe requiere aprobación el mismo debe ser presentado, y si no requiere aprobación, reitera su llamado al orden para conocer lo agendado.

De conformidad con lo manifestado, inicia el señor Thorpe Calderón con su presentación.

Informe de labores
Contraloría de Servicios
2021**N° de gestiones:** 386

Consultas 339

Felicitaciones 7

Quejas 16

Denuncias 6

Inconformidades 18

Gestiones por Genero:

Hombres: 218 = 56,50%

Mujeres: 168 = 43,50 %

Desconocido: Ignorado 0 = 0,00 %

Estado de las Gestiones

Resueltas 385 99,70%

Pendientes 1 0,30%

Total 386

Gestiones por Dependencia

63 16,3 %
274 71,0 %
386 100 %
337 87,30%

Tiempo de respuesta

De 1 a 5 días: 278 =75,8%
De 6 a 10 días: 21 =5,7%
De 11 a 20 días: 25 =8,8%

Interacciones

8830
Promedio diario 38,32
Promedio por hora 4,80
Por Facebook: 3178
Vía telefónica: 894
Por WhatsApp: 330
Por correo electrónico: 10
Por correo institucional: 2667

Limitaciones:

- ✓ Al ser una contraloría unipersonal es difícil atender la cantidad de gestiones con la premura que los usuarios lo quieren, sin embargo, se realizan todos los esfuerzos necesarios para que todos tengan su respuesta antes del plazo que nos exige la ley que es de 10 días hábiles, sin embargo, muchas veces las gestiones sufren grandes atrasos en su respuesta por parte de los responsables de rendirla, lo anterior no sucede con las inconformidades, pero si se presenta en las consultas.
- ✓ A pesar de no contar con mucho tiempo disponible, ya que también soy el Oficial de Información de la institución, para cumplir con lo que establece la Ley 40200, en su Artículo 12, En aquellas instituciones en las cuales no exista esta figura, dichas funciones recaerán sobre la Contraloría de Servicios de ahí que no es mucho el tiempo que me queda disponible, para cumplir con la elaboración de Informes, Propuestas, Manuales y Protocolos para diferentes fines institucionales.
- ✓ Carecer de insumos o sea datos de años anteriores, para poder evaluar la labor de la contraloría, comparándola con los datos de años anteriores, así como la mejora en el servicio si es que ha habido alguna, o por el contrario sí ha desmejorado.

**Consejo Nacional de Personas con Discapacidad**
Libro de Actas9
Junta Directiva

- ✓ El desconocimiento que tienen las personas sobre los trámites que atiende la contraloría ya que presentan muchas quejas o denuncias sobre asuntos que no pueden ser atendidos por la misma, ya que muchos se refieren a asuntos acontecidos en otras instituciones, los cuales por normativa no puedo conocer, ni atender.
- ✓ Una gran limitación que tiene la contraloría de Servicios, es que son pocas las giras o visitas que puedo realizar a las Sedes Regionales, ya que en mi ausencia, no hay quién cubra la atención presencial ni los requerimientos de los usuarios.

Conclusiones:

- ❖ Este año ha sido muy fructífero, no solo en la consolidación de la Contraloría de Servicios, sino también, por los productos terminados, así como se han generado instrumentos como la encuesta y un Manual del Procedimiento de Quejas, el cual será una herramienta muy valiosa para cualquier persona que ejerza el puesto de Contralor de Servicios, ya que el mismo lo guía con mucha facilidad sobre la manera de abordar este tema.
- ❖ Este año ha sido de ajuste de piezas y definición de los métodos de trabajo que mejor se ajusten a las necesidades de los usuarios y nos permiten emitir sugerencias y recomendaciones para mejorar en la atención a las personas usuarias.
- ❖ Poco a poco la contraloría de Servicios se ha ido convirtiendo en ese punto de encuentro con él usuario, en el cual pueda una respuesta satisfactoria a sus demandas y sea la ruta o el canal por medio del cual no solo sea escuchado, sino, que sienta la confianza de que este es el lugar indicado para satisfacer sus demandas como usuario.
- ❖ Hoy contamos con información que nos ha permitido mejorar en algunas áreas de nuestros servicios, y esperamos con la implementación de los Protocolos de atención personal, telefónica y de seguridad, así como, el Manual de servicio a la persona usuaria; nuestros servicios vayan mejorando; también esperamos que con los datos que nos arroje la encuesta, podamos hacer mejoras tanto en la accesibilidad, como en la calidad de nuestros servicios.
- ❖ De las 386 gestiones que se tramitaron en la Contraloría de Servicios, únicamente 1 se encuentran pendiente de respuesta, y esta representa el 0.25 % del total, sin embargo, ya está siendo debidamente atendida, y pronto cambiará de estatus, nuestra meta de cumplimiento trimestral es del 90% de las gestiones, tanto el trimestre anterior como este pudimos sobrepasar la misma llevándola al 97 % cifra que demuestran la buena marcha de nuestra función y el porcentaje anual es del 99.75

%, lo cual se puede interpretar como de un 100 %, lo que nos llena de satisfacción.

Recomendaciones:

- Que de toda solicitud que sea presentada para un trámite, vaya acompañada del respectivo acuse de recibo, no debemos seguir recibiendo quejas por la falta de un acuse de recibo, es nuestra obligación entregarlo, sin necesidad de que la persona usuaria lo solicite o tenga que recurrir a la contraloría de Servicios para que le hagan llegar el mismo, además es una obligación por ley la entrega de el mismo.
- Nuevamente recordar los funcionarios no pueden decidir Ad portas, sobre quién si y quién no, puede presentar una gestión, una solicitud o un trámite, ya que es un derecho de los usuarios, aunque al final la resolución sea que no procede.
- Asumir la responsabilidad sobre los documentos recibidos ya que muchas quejas giran en torno a la pérdida de documentos y nadie asume la responsabilidad, por los mismos, se debe de tratar de corregir esta situación y sentar responsabilidades.
- Dar respuesta a las consultas sobre la marcha de sus gestiones, a las personas usuarias, ya que es un derecho y no decirle que llame después o consulte por medio de la contraloría de Servicios, cuando cada servicio está en la obligación de hacerlo.
- Sin que medie un estudio sobre una situación dada, no se le puede decir a una persona que no califica, por lo menos debe existir un documento por medio del cual se pueda comprobar que se realizó un análisis o estudio de su caso.
- Respetar los plazos establecidos para dar respuesta a la Contraloría de Servicios, ya que se opera con tiempos de respuesta muy cortos y los usuarios necesitan una respuesta pronta a sus intereses; y la misma no puede dilatar en el tiempo; para eso han sido establecidos los plazos para cumplirlos. Por lo tanto, se implantará un control de casos pendientes de respuesta semanal, especialmente en el caso de las consultas ya que las mismas que se pudo notar en él cuadro existen consultas que tardan más de 100 días en ser respondidas.
- Remitir las quejas, inconformidades, consultas y otras a la Contraloría de Servicios, para que éstas puedan ser canalizadas ante quien corresponda, de manera tal, que podamos tener la certeza, que todas estas situaciones son de conocimiento de la contraloría y la misma pueda dar una respuesta oportuna a los usuarios.
- Informar a las personas que laboran en la institución que la contraloría está facultada para pedir información a cualquier funcionario sobre asuntos

**Consejo Nacional de Personas con Discapacidad**
Libro de Actas**10**
Junta Directiva

relacionados con su ámbito de competencia, y no necesariamente debe solicitar el visto bueno de la jefatura.

- En la medida de lo posible dotar a la Contraloría de Servicios de una persona más para facilitar el desplazamiento del contralor a reuniones y capacitaciones, así como por giras de trabajo a las diferentes regiones y, además, en caso de que sea necesario por vacaciones o incapacidad de este o por teletrabajo.

Para finalizar, añade el señor Thorpe Calderón que, por motivos de salud, próximamente estará siendo valorado para que realizarse un procedimiento médico y, posteriormente acogerse a su pensión, por lo que procede a informar a la Junta Directiva para lo que corresponda.

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

Consulta la señora delegada Chacón Chacón cuál es el mecanismo utilizado para generar los controles hoy expuestos, además de su interés en conocer cuáles son los temas que más inquietan a las personas que se acercan a la Contraloría de Servicios.

Al respecto, señala el señor Thorpe Calderón que toda la información ofrecida está respaldada, siendo el procedimiento ordinario llevar las consultas y llamadas por día para luego volcarlas en una matriz y sacar los porcentajes. En cuanto a las consultas que más realizan las personas usuarias, indica el señor Thorpe Calderón que la espera por la elaboración de las certificaciones de discapacidad es la consulta que ocupa la atención en su gran mayoría de esa instancia.

Felicita el señor delegado Ramírez Valerio la elaboración del informe, coincidiendo en la necesidad de contar con un intérprete de LESCO para la atención de las personas con discapacidad, así como la realización de pruebas psicológicas a las personas funcionarias que permitan valorar el servicio que brindan a esta población, esto por cuanto, aunque sean personas con antigüedad laboral, no tienen claridad de cómo brindar atención de calidad.

Consulta la señora delegada Alvarez Ramírez si se ha elaborado un protocolo de atención a personas con discapacidad desde la Contraloría de Servicios. Además, sugiere establecer un canal virtual para disposición de las personas con discapacidad que requieren evacuar sus consultas, denuncias o sugerencias a nivel nacional.

Al respecto, indica el señor Thorpe Calderón que se elaboró un Manual de atención al usuario el cual está en revisión por parte de la Dirección Ejecutiva, además de un Protocolo de atención telefónica y un Protocolo de Seguridad para la institución, adicionando que en el sitio web de Conapdis se puede encontrar un buzón de sugerencias, así como un tutorial de cómo acceder a la Contraloría de Servicios, no obstante que lo que realmente le gustaría es llevar la Contraloría a la comunidad y se acerque a los usuarios.

Coincide el señor delegado Núñez Chavarría con varios de los puntos señalados por el señor Thorpe Calderón, en especial en los que señalan las quejas de las personas usuarias y la atención que se les debe brindar.

Al ser las 4:02 de la tarde, se retira de la sesión el señor Javier Antonio Vives Blen, representante suplente del Instituto Mixto de Ayuda Social. 9 personas delegadas con derecho a voto

Solicita el señor Thorpe Calderón se le agende un espacio en la próxima sesión para exponer los temas varios que trajo inicialmente.

Por ser un tema de carácter informativo, se da por conocido y no se toma ningún acuerdo al respecto.

2.3 Dirección Ejecutiva

2.3.a Suplencia por vacaciones del director ejecutivo

Señala el señor Azofeifa Murillo que, al tener dos años de no tomar vacaciones, estará aprovechando el intervalo de descanso que ofrece la Semana Santa para solicitar el disfrute de esos días y que su salida no sea tan significativa, proponiendo además que la suplencia de su puesto quede a cargo del señor Carlos Vargas Vargas, director administrativo, por cuanto las otras directoras tienen diferentes situaciones laborales que les impiden cubrir este lapso en que estará fuera de la institución.

Ante la consulta de la señora delegada Chacón Chacón de si no existe otra persona que supla al señor Azofeifa Murillo, reitera este último que lo idóneo es que la persona suplente sea algún director o directora, sin embargo, en esta ocasión tanto la señora directora técnica como la señora directora de Desarrollo Regional se encuentran atiendo otras tareas que no les permiten asumir esta responsabilidad.

Discutido este punto, se acuerda:

**Consejo Nacional de Personas con Discapacidad**
Libro de Actas**11**
Junta Directiva**ACUERDO JD-42-2022:**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 8 inciso h) de la Ley 9303 y el Artículo 51 de su Reglamento, se acuerda designar al señor Carlos Vargas Vargas, director administrativo en sustitución temporal de la Dirección Ejecutiva del Conapdis, los días 07, 08, 12, 13, 18, 19, 20, 21 y 22 de abril, 2022, inclusive, por motivo de vacaciones.

7 votos a favor

1 voto en contra: señora Ileana Chacón Chacón, señala que no está en contra de las vacaciones del señor Azofeifa Murillo, más vota en contra porque debería haber otras alternativas para escoger una suplencia temporal para la Dirección Ejecutiva.

7 votos por la firmeza**ACUERDO FIRME**

Al momento de la votación, el señor delegado Manuel Zamora Herrera se encontraba sin conexión.

2.4 Asuntos de personas delegadas**2.4.a Revisión calendario de sesiones**

Señala el señor presidente que es necesario trasladar la sesión de Junta Directiva que estaba programada para el 14 de abril, 2022, al jueves 07 de abril, 2022, dado que el 14 de abril es jueves santo y es, por lo tanto, un día feriado, por lo que consulta si estarían de acuerdo en realizar el cambio correspondiente.

Sugiere el señor delegado Ramírez Valerio trasladar la sesión del 28 de abril al 21 de abril, 2022, para guardar los 15 días entre una sesión y otra.

Señala la señora delegada Chacón Chacón que se cuenta con justificación para trasladar la sesión del 14 de abril, más no hay razón para hacer lo mismo con la sesión pactada para el 28 de abril, 2022.

Discutido este punto, se acuerda:

ACUERDO JD-43-2022

Trasladar la sesión de Junta Directiva programada para el 14 de abril, 2022 al jueves 07 de abril, 2022, de forma virtual y con previa convocatoria. Lo anterior, por cuanto la fecha inicialmente propuesta es día feriado.

7 votos a favor

Al momento de la votación, el señor delegado Manuel Zamora Herrera y la señora delegada Ericka Alvarez Ramírez se encontraban sin conexión.

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), así como las personas delegadas que pudieran haberse integrado a través de la sesión.

Agradeciendo la participación, al ser las dieciséis horas de la tarde con treinta y cinco minutos, el señor Pablo Pacheco Blanco, presidente de la Junta Directiva del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad procede a dar por concluida la Sesión Ordinaria Número siete, celebrada el jueves veinticuatro de marzo, dos mil veintidós, con la participación de las siguientes personas: señor Christian Méndez Blanco, señora Antonette Williams Barnett, señora Ileana Chacón Chacón, señor Christian Ramírez Valerio, señor Armando Núñez Chavarría, señor Lindor Cruz Jiménez.



Pablo Pacheco Blanco
Presidente



Christian Méndez Blanco
Secretario

Votos disidentes:

ACUERDO JD-42-2022:

Señora Ileana Chacón Chacón

Cha con E...

iob