

**CONSEJO NACIONAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

**ACTA 04**

**Al ser las trece horas con treinta y cinco minutos de la mañana en primera convocatoria se da por iniciada la Sesión Extraordinaria Número cuatro de la Junta Directiva del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (Conapdis), celebrada el martes veintitrés de febrero, 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.**

**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 Ramírez Valerio**, representante propietario de Organizaciones de Personas con Discapacidad.
- 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) **Señor Diego Vargas Pérez**, representante suplente del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones.

- 7) **Señora Karla Thomas Powell**, representante propietaria del Ministerio de Educación Pública.
  - 8) **Señora Hellen Somarribas Segura**, representante suplente del Instituto Mixto de Ayuda Social.
  - 9) **Señor Christian Méndez Blanco**, representante propietario del Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
- 9 personas delegadas con derecho a voto.**

**Ausentes con justificación:**

- **Señora Francini Bermúdez Sibaja**, representante suplente de Organizaciones de Personas con Discapacidad, por motivos de salud.
- **Señoras Carmen González Chaverri y Sofía Ramírez González**, representantes propietaria y suplente respectivamente del Instituto Nacional de Aprendizaje, por motivos laborales.

**1-b: Invitados presentes en la Sala de Sesiones del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad:** señora Lizbeth Barrantes Arroyo, directora ejecutiva, con el señor Francisco Azofeifa Murillo, asesor legal del Conapdis.

**SECRETARIA DE ACTAS:** señora Iris Ortiz Badilla.

**SONIDO:** señor René Badilla Arbuola, Unidad de Comunicación.

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

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

**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 Extraordinaria Virtual No. 04**  
**Jueves 23 de febrero, 2021**

<b>1.</b>	<b>Asuntos iniciales</b>
	1.a. Comprobación del quórum. 1.b. Aprobación del orden del día.
<b>2.</b>	<b>2.1. Dirección Ejecutiva</b> 2.1.a. Presentación Informe de gestión, Dirección Ejecutiva, período 2017-2021
<b>3.</b>	<b>3.1 Comité Director</b> <b>3.1.a.</b> Informe Anual de Labores 2020 y el Plan de Trabajo 2021, Contraloría de Servicios

Por tratarse de una sesión extraordinaria, se procede con la aprobación de la agenda propuesta en los siguientes términos:

**ACUERDO JD-25-2021:**

Se acuerda la aprobación del orden del día de la Sesión Extraordinaria Virtual Número 04 del martes 23 de febrero, 2021, sin modificaciones.

**9 votos a favor**

**2.1. Dirección Ejecutiva****2.1.a. Presentación Informe de gestión, Dirección Ejecutiva, período 2017-2021**

Antes de iniciar, aclara la señora presidenta que la presentación del informe de la señora directora ejecutiva no se da una vez vencido su nombramiento, sino en el tiempo de finalización del ejercicio del cargo.

Procede la señora directora ejecutiva Lizbeth Barrantes Arroyo con la

presentación de su informe de labores para el período 2017-2021, aclarando que el mismo es una sistematización de una serie de hallazgos del quehacer institucional visto desde la Dirección Ejecutiva y no un informe de fin de gestión con resultados de la institución como tal, del cual se transcribe de forma literal su introducción:

### PRESENTACIÓN

***"En marzo del 2017 fui designada por la Junta Directiva del Consejo Nacional de personas con discapacidad, como Directora Ejecutiva, para el periodo 2017-2021. Dicho nombramiento, lo asumí con compromiso, pasión y con la firme convicción de trabajar y aportar al desarrollo de la institucionalidad pública para una oferta de bienes, servicios y productos accesibles e inclusivos para las personas con discapacidad.***

***Dicha labor ha transitado en dos Administraciones de Gobierno, a saber: el último año de la administración Solís Rivera y los dos primeros años y seis meses de la administración Alvarado Quesada, por lo tanto, fue necesario alinear las funciones asignadas al Conapdis, con las prioridades de gobierno, con la normativa nacional e internacional, asimismo, el desarrollo de capacidades en las personas trabajadoras de la institución, la modernización tecnológica, la mejora en los servicios que oferta la institución y una ejecución eficiente del presupuesto.***

***Al cumplir con el periodo de dicho nombramiento, rindo cuentas ante las personas con discapacidad, la Junta Directiva y hacia mis compañeros y compañeras de equipo de trabajo, por medio de este informe, donde pretendo sistematizar los hallazgos más relevantes durante la gestión.***

***Reafirmar, que la institucionalidad pública en su conjunto interviene y tiene responsabilidad en el desarrollo de las personas con discapacidad, ha sido el norte de la gestión para desmitificar que el Conapdis es el "microestado de la discapacidad". Lo anterior, implica una rectoría técnica fuerte y posicionada en la agenda pública.***

***El informe está estructurado en tres apartados, que reflejan en sí mismo, las funciones y hallazgos más importantes de la gestión de la Dirección Ejecutiva, durante este periodo.***

*En el primer capítulo se ubican los resultados de las labores Gerenciales que se interconecta la gerencia social con el ámbito político, para obtener, los productos institucionales.*

*Seguidamente, en el segundo capítulo se encuentran la labor administrativa donde entran en juego varios componentes para dar soporte y sostenibilidad a la labor sustantiva de la institución, en donde los controles técnico -administrativos juegan un papel preponderante.*

*Posteriormente, se proporcionan los hallazgos más relevantes con relación a la labor sustantiva de la institución, que permitan el encuadre del avance en los resultados de los objetivos institucionales. Finalmente, se sintetiza un grupo de aproximaciones a manera de conclusiones y una propuesta de retos institucionales."*

## CONAPDIS

**Gestión Gerencial**

**Gestión Administrativa**

**Gestión Sustantiva**

### Construir las bases

#### **-Estructura organizativa**

 Reforma Parcial

#### **-Reglamento Ley 9303**

#### **-Creación Unidades: Autonomía personal-Certificación**

#### **-Ingreso Servicio civil**

 Estudio de puestos

#### **-Reglamento organización y servicios**

 Falta de personal

 Áreas estratégicas

#### **Gerencia:**

- Articulación
- Junta Directiva
- Comité Director
- Acuerdos

- Seguimiento servicios Auditoria
- Control Interno
- Comisiones Institucionales
- Gestión Política

**Ejecución de Acuerdos**

<b>Año</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>ACUERDOS EJECUTADOS</b>	94	109	38	83	3
<b>ACUERDOS PENDIENTES</b>	3	4	3	4	3
<b>TOTAL</b>	97	113	41	87	6

**Servicios de Auditoría Interna**

<b>AÑO</b>	<b>EMITIDAS</b>	<b>CUMPLIDAS</b>	<b>PENDIENTES</b>	<b>EN PROCESO</b>
2013	30	27	3	
2014	21	18	1	2
2015	27	20	7	
2016	30	27	3	
2017	5	3	2	
2018	22	21	1	
2019	25	10	9	6



**Conapdis**

Consejo Nacional de Personas con Discapacidad

martes 23 de febrero, 2021

Sesión Extraordinaria **78**

ACTA 04

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

**Junta Directiva**

2020	43	28	10	5
2021	-	-	-	-
TOTAL	203	154	36	13

### CONTROL INTERNO

Componente	Calificación	Estado de madurez	Atención requerida	Siguiente nivel de madurez
<b>Ambiente de Control</b>	50	Novato	Alta	Competente
<b>Valoración del Riesgo</b>	40	Novato	Alta	Competente
<b>Actividades de Control</b>	47	Novato	Alta	Competente
<b>Sistemas de Información</b>	46	Novato	Alta	Competente
<b>Seguimiento del Sistema de Control Interno</b>	48	Novato	Alta	Competente
<b>Índice de Madurez Institucional</b>	46	Novato	Alta	Competente

Institución	Nivel de Gestión de la Sostenibilidad Financiera (GSF)	Elementos de la GSF			
			Capacidad gestionar recursos financieros	Calidad información financiera	Estrategia para la sostenibilidad
Banco Popular y de Desarrollo Comunal	Óptimo	96,4	92,4	100,0	97,2
Banco Nacional de Costa Rica (BNCR)	Avanzado	94,6	93,3	100,0	86,1
Banco de Costa Rica (BCR)	Avanzado	94,0	95,7	100,0	78,4
Instituto Costarricense de Turismo (ICT)	Intermedio	84,9	90,0	75,0	94,4
Municipalidad de Cartago	Intermedio	84,6	88,0	75,0	97,2
Instituto Nacional de Aprendizaje (INA)	Intermedio	84,5	97,0	75,0	78,3
Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA)	Intermedio	83,1	64,0	100,0	87,5
Municipalidad de Alajuela	Intermedio	82,5	92,0	75,0	78,7
Municipalidad de Heredia	Intermedio	82,4	78,0	81,3	93,6
Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS)	Intermedio	82,1	88,0	70,8	92,6
Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS)	Intermedio	81,8	81,0	75,0	97,2

## GESTIÓN POLITICA

Casa Presidencial: II Vicepresidencia

Sector Social: Consejo Presidencial Social

Ministro: Ministra de Trabajo-Ministro de Desarrollo Humano e Inclusion Social

### Comisiones institucionales

Comisión	Entidad Coordinadora
Comisión Institucional de Tecnologías de la Información	Sakima Doyley Arguedas
Comisión Institucional Inversión Pública	Eric Espinoza Villalobos
Comisión Institucional Atención Emergencias	Ana Rojas Castillo
Comisión Institucional Donaciones	Alberto Salazar Morales



Comisión Institucional para la Igualdad y la no Discriminación hacia la Población Sexualmente Diversa	Francisco Azofeifa Murillo
Comisión Institucional Gestión Ambiental	Ana Leonor Sanabria Romero
Comisión Institucional contra el Hostigamiento Sexual	Flor Cortés Chavarría
Comisión Institucional PLANOVI	Gwendolyne Rojas Salas
Comisión Institucional de Teletrabajo	Andrea Sanchez Montero
Comisión Institucional Derechos Humanos	Elsie Bell Pantoja
Comisión Institucional de Ética y Valores	Eva Jiménez Juárez
Comisión Institucional de Salud Ocupacional	Carlos Vargas Vargas
<b>Total Comisiones: 12</b>	

### Gestión Administrativa

- ✓ Cooperación Internacional
- ✓ Alianza Pública Privadas: convenios firmados. Algunos de los convenios se han realizado con otras instituciones públicas, otras alianzas son público-privadas, como una tercera vía de colaboración y sinergia entre el Conapdis, la sociedad y la empresa privada.  
Durante este periodo se han firmado 47 convenios de cooperación con entidades y organizaciones. También se mantienen activos alrededor de 45 convenios con organizaciones para el otorgamiento de transferencias monetarias.
- ✓ Ingreso al Servicio Civil
- ✓ Contratación Personas con Discapacidad
- ✓ Procesos disciplinarios
- ✓ Criterios de Ley
- ✓ Planificación
- ✓ Gestión Financiera
- ✓ Tecnologías de Información
- ✓ Bienes y Servicios

## Ejecución presupuestaria del Conapdis, durante el periodo 2017-2020

Millones de colones Presupuesto				
AÑO	Partidas	Autorizado	Ejecutado	% Ejecución
2017	REMUNERACIONES	2 348,05	1 565,16	66,66
	SERVICIOS	2 136,07	1 272,46	59,57
	MATERIALES Y SUMINISTROS	196,41	88,03	44,82
	BIENES DURADEROS	472,60	261,43	55,32
	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	7 304,93	6 215,36	85,08
	CUENTAS ESPECIALES	42,96	0	0
<b>TOTAL 2017</b>		<b>12 501,03</b>	<b>9 402,45</b>	<b>75,21</b>
2018	REMUNERACIONES	2 249,02	1 626,98	72,34
	SERVICIOS	1 974,69	1 206,30	61,09
	MATERIALES Y SUMINISTROS	167,83	61,62	36,71
	BIENES DURADEROS	1 898,90	397,16	20,92
	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	8 920,24	7 766,34	87,06
	CUENTAS ESPECIALES	74,37	0,00	0,00
<b>TOTAL 2018</b>		<b>15 285,04</b>	<b>11 058,41</b>	<b>72,35</b>
2019	REMUNERACIONES	2 350,66	1 623,60	69,07
	SERVICIOS	2 607,85	1 071,61	41,09
	MATERIALES Y SUMINISTROS	87,92	62,05	70,57
	BIENES DURADEROS	707,59	585,72	82,78
	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	12 193,14	10 092,39	82,77
	CUENTAS ESPECIALES			
<b>TOTAL 2019</b>		<b>17 947,16</b>	<b>13 435,36</b>	<b>74,04</b>
2020	REMUNERACIONES	2 753,68	2 093,60	76,03
	SERVICIOS	1 248,86	917,48	73,47
	MATERIALES Y SUMINISTROS	972,65	930,83	95,70
	BIENES DURADEROS	1 606,87	1 024,26	63,74
	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	10 755,18	10 216,85	94,99
	CUENTAS ESPECIALES			
<b>TOTAL 2020</b>		<b>17 337,24</b>	<b>15 183,02</b>	<b>87,57</b>

**-Gestión procesos sustantivos**

**PONADIS**

- Horizonte 2030
- Estratégica
- Universal
- Articuladora
- Participativa

-

**Ley para la promoción de la autonomía personal de las personas con discapacidad**

Programas selectivos de la institución

**-Proceso de Certificación de la Discapacidad**

Proceso mediante el cual se certifica la discapacidad de una persona, bajo la perspectiva de que enfrenta limitaciones que al interactuar con las barreras del entorno producen desventajas o limitan su inclusión y participación efectiva en todos los ámbitos de la sociedad.

- ❖ Información
- ❖ Recepción
- ❖ Reposición
- ❖ Información y registro
- ❖ Resoluciones sujetas a impugnación
- ❖ Evaluación
- ❖ Acto administrativo
- ❖ Entrega oficial

**-Promoción de derechos**

EDUCACION

SALUD

EMPLEO

GESTION RIESGO

ACCESOTECNOLOGÍA

ASESORIA LEGAL

DEPORTE

CULTURA

TURISMO

### **PARTICIPACIÓN SOCIAL**

- 🗳️ Congreso de Organizaciones de Personas con Discapacidad
- 🗳️ Congreso personas con Autismo

### **Audiencias**

- 🗳️ Espacios de reuniones

### **Consultas y Asambleas**

- 🗳️ 2 Asambleas
- 🗳️ 12 Consultas

### **Foro Consultivo**

- 🗳️ Constitución Foro Consultivo

### **COINDIS**

- 🗳️ Coordinación para ejecución Plan de Trabajo

### **SICID**

- Gestión del conocimiento
- Catálogo de productos y servicios de apoyo
- Estadísticas sobre discapacidad
- Repositorio sobre discapacidad

### **FISCALIZACION**

- Fiscalización en temas estratégicos
- Fiscalización Proceso Electoral
- Fiscalización en territorio
- Monitoreo IGEDA

### **Retos futuros**

El Conapdis como institución compleja y con presencia a nivel nacional, se enfrenta diariamente a retos que se desarrollan conforme a los cambios políticos y a las demandas de la ciudadanía. Se debe continuar trabajando, por alcanzar cada vez más, un servicio que responda de manera oportuna a las necesidades de la población con discapacidad, por lo tanto, se vislumbra como retos los siguientes:

1. Construir y consensuar una agenda que se logre alinear con las demandas de la población. Esta agenda debe establecer prioridades, pero sin dejar de lado, el plan operativo institucional que son compromisos adquiridos.

#### Propuesta Agenda

- I. Fiscalizar, investigar y analizar las consecuencias de la pandemia en las personas con discapacidad con relación al acceso a los sistemas de protección, salud, empleo, educación y acceso a las tecnologías.
  - II. Establecer una estrategia de desarrollo inclusivo en el territorio en alianza con DINADECO, IFAM, INDER y las organizaciones de personas con discapacidad.
  - III. Terminar de constituir y fortalecer las capacidades del Foro Consultivo y afinar el mecanismo de consulta.
  - IV. Avanzar en el análisis de la reforma a la Ley 7600
  - V. Construir de forma amplia y participativa el Plan Estratégico 2022-2027
  - VI. Generar un debate y propuestas de actuación acerca de los servicios integrales ante el envejecimiento y las personas con discapacidad.
2. Una mayor coordinación entre la Dirección Ejecutiva y la representación de las personas con discapacidad, que logre armonizar las demandas de las organizaciones
  3. Continuar con el desarrollo de un proyecto de accesibilidad a las instalaciones CONAPDIS que se convierta en un modelo de buena práctica.
  4. Formular dos proyectos de ley: Certificación de la discapacidad y el Programa de Servicios de Convivencia Familiar

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

Manifiesta la señora delegada Ileana Chacón Chacón que tuvo oportunidad de leer el informe hasta hoy cuando fue colocado en la carpeta compartida, encontrando un documento muy extenso con elementos que sería importante retomar, además de enfatizar que el mismo se debe recibir con el respeto que merece la Dirección Ejecutiva porque incorpora la mayoría de información necesaria para tener una idea de lo actuado en ese período por lo que, aprovechando que se abrió un espacio para consultas, procede a referirse a lo siguiente:

- 1- Le parece que el Convenio AIRBNB-Conapdis no se encuentra en la lista de convenios aprobados por la Junta Directiva.
- 2- Solicita se aclare en qué estado se encuentra el módulo de la PONADIS y de las CIAD en el Sigid, si ya está completo o está pendiente.
- 3- Ampliación sobre la propuesta de un proyecto de ley para alternativas residenciales (Servicios de Convivencia Familiar).
- 4- Solicita se indique dónde se encuentra entre las funciones de la Dirección Ejecutiva las facultades para trabajar a nivel político que si bien es cierto son importantes, desea se le aclare dónde están señaladas.

Al respecto, señala la señora directora ejecutiva que dicho Convenio se encuentra enumerado en el informe en el apartado de Convenios firmados en el año 2020, sumándose a la Red de Turismo Accesible. En cuanto al Sigid, en su segunda etapa que se desarrolló bajo licitación, al ser un proyecto de inversión pública se financió con los recursos del superávit libre, por la excepcionalidad a raíz de la emergencia, para el año 2021 ya no era posible utilizar esos recursos, por lo que se aceleraron procesos y se priorizó cuáles productos deberían incluirse, quedando pendientes de ejecución los módulos de PONADIS y CIAD.

Sobre la propuesta de un proyecto de ley para los Servicios de Convivencia familiar, aclara la señora directora ejecutiva que tal y como lo señaló al principio, todavía no se presentan en este informe resultados sustantivos de las diferentes gestiones, sino únicamente de las intervenciones que le corresponden a la Dirección Ejecutiva, reiterando que con respecto a ese programa en específico

inicialmente se dieron muchas denuncias acerca de los servicios, determinando que cualquier denuncia de un servicio residencial sería asumido por esa instancia directamente, correspondiéndole velar por su financiamiento, por la calidad del servicio, la parte operativa y además, se logró colocar este tema en el Programa Iberoamericano de Discapacidad en tiempos de pandemia para que se discutiera entre los países latinoamericanos, con Costa Rica y Chile como líderes de esta propuesta.

Para contestar la última consulta de la señora delegada Chacón Chacón, considera la señora directora ejecutiva que tener la representación legal de la institución le permite realizar toda la articulación necesaria para una mejor toma de decisiones y por su función rectora debe tener ese componente de incidencia política.

Por su parte, consulta el señor delegado Lindor Cruz Jiménez cuáles son los principales retos por cumplir a futuro y cómo visualiza el tema de la discapacidad en caso de ser reelecta como directora ejecutiva.

Refiere la señora directora ejecutiva que si bien es cierto son muchas las tareas pendientes, lo inmediato es atender las consecuencias de la pandemia que vinieron a generar más desigualdad, esto en relación a la asistencia social, el empleo, la educación y el acceso a las tecnologías, además de direccionar al Conapdis hacia el territorio donde están las personas y trabajar de la mano con las instituciones (DINADECO, INDER, IFAM), fortalecer el Foro Consultivo en la incidencia y en las consultas, destacando la división que hay entre las Organizaciones de Personas con Discapacidad y Conapdis y que es necesario acortar y trabajar focalizando las luchas.

Indica el señor delegado Christian Ramírez Valerio que debe felicitar a la señora Barrantes Arroyo por su informe, puesto que denota el compromiso y el detalle de este trabajo, así como los logros de meta y el apoyo a las personas con discapacidad con una coordinación a nivel político que ha resultado en una incidencia positiva. Refiere que a lo interno, en el plano administrativo se perciben algunas diferencias por ejemplo en el proceso de certificación donde hay muchas quejas de las personas sordas y a pesar de ser comprensible, de forma respetuosa considera que desde la parte operativa falta mucho citando como ejemplo a muchos funcionarios que todavía no logran esa comunicación

o con los intérpretes, por lo que sugiere buscar un perfil más claro de las personas que se van a contratar para brindar estos servicios, reiterando que la atención a las personas con discapacidad no solamente en esta sino en otras áreas no ha sido la mejor.

Agradece a la señora Barrantes Arroyo por el apoyo gestionado en diferentes actividades, felicitando nuevamente sus esfuerzos y su trabajo.

A este respecto, señala la señora directora ejecutiva que, en efecto, se deben realizar muchas mejoras en todos los servicios, indicando que el contar con un apoyo como el de la Contraloría de Servicios viene a solventar muchas de estas carencias dado que permite identificar los procesos que deben mejorarse. Destaca que, aunque Conapdis intentó en el pasado con la Autoridad Presupuestaria la contratación de una persona intérprete para la institución rectora en discapacidad esta le fue rechazada, por lo que concluye que si a Conapdis le rechazan este tipo de requerimientos, para el resto de la institucionalidad es más difícil todavía, constituyéndose este reto en uno más por lo que se tiene que trabajar de forma fuerte.

Por su parte, agradece la señora presidenta la gestión y el compromiso de la señora Barrantes Arroyo, destacando sus aportes y el legado que más allá de su continuidad en la Dirección Ejecutiva o en otro cargo, dejará impreso.

#### **Considerando:**

- 1- Que la señora Lizbeth Barrantes Arroyo, directora ejecutiva del Conapdis, fue nombrada mediante ACUERDO JD-430-2017, tomado en la Sesión Extraordinaria de Junta Directiva N°53 del jueves 16 de febrero, 2017.
- 2- Que dicho nombramiento abarca del 01 de marzo de 2017 al 28 de febrero, 2021.
- 3- Que según la normativa emitida por la Contraloría General de la República denominada Directriz D-1-2005-CO- DFOE, publicada en la Gaceta N°131 del 07 de julio, 2005, se establece la obligatoriedad de las personas funcionarias de emitir un informe al finalizar su gestión en determinado cargo, el cual estará brindando la señora Barrantes Arroyo ante el órgano contralor en el plazo establecido.





- 4- Que este informe corresponde a una sistematización de los principales hitos y avances de la institución en el período 2017-2021.

**Por tanto:**

Las personas delegadas de la Junta Directiva, apoyadas en las potestades que le confiere la Ley y los anteriores considerandos, procede a realizar el respectivo análisis y determinan:

**ACUERDO JD-26-2021:**

De conformidad con la normativa vigente, la Junta Directiva del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad acuerda dar por conocido el Informe de gestión del período 2017-2021, presentado por la señora Lizbeth Barrantes Arroyo, agradeciéndole por su compromiso y entrega durante el ejercicio de su cargo. Es todo.

**9 votos a favor**

**Señala la señora delegada Ileana Chacón que vota a favor de dar por recibido el informe de la señora directora ejecutiva, más deja de manifiesto su molestia porque al conocerlo hasta hoy, le dejó con la mínima posibilidad de poder darle lectura.**

Externan también su agradecimiento a la señora Barrantes Arroyo la señora delegada Karla Thomas Powell y el señor delegado Roberto Aguilar Tassara.

**3.1 Comité Director**

**3.1.a. Informe Anual de Labores 2020 y el Plan de Trabajo 2021,  
Contraloría de Servicios**

Se integra a la sesión el señor Wilder Thorpe Calderón, Contralor de Servicios.

**Informe Anual de Labores 2020  
Contraloría de Servicios**

**Presentación**

Desde el 23 de julio del año 2020, inicia nuevamente labores la Contraloría de

Servicios del CONAPDIS, para cumplir con lo que establece la Ley N°9158 "Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, la cual establece que las Contralorías de Servicio, son órganos adscritos al jerarca de las instituciones, cuyo fin es promover, con la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brinda CONAPDIS.

La Contraloría de servicios será un órgano, asesorar, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias y apoyar, complementar y asesorar a los jefes, para incrementar la efectividad en el logro de los objetivos organizacionales, así como la calidad de los servicios prestados.

Para cumplir con los objetivos estipulados en dicha ley, cada Contraloría de Servicios, debe elaborar un Plan Anual de Trabajo y remitirlo a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio, de MIDEPLAN, sin embargo, al haber iniciado funciones el día anteriormente mencionado; se procede con la presentación del Informe de Labores durante su gestión.

### **Logros Alcanzados**

A pesar del corto tiempo que tiene de estar habilitada de nuevo la contraloría de Servicios, se puede decir que sus avances son notorios y me parece importante mencionarlos, ya que, al asumir el cargo, no existía ninguna base para iniciar labores, así que debí partir de cero.

- Inducción por parte de la Secretaría Técnica de MIDEPLAN.
- Inducción por parte del CONAPDIS
- Revisión de documentos para su selección, eliminación o archivo.
- Creación de una Base de Datos para control de casos
- Creación de archivo de gestiones
- Elaboración del Reglamento Interno de la Contraloría de Servicio.
- Asesoría para la creación de la nueva página WEB de la institución
- Asesoría y colaboración para la elaboración del Procedimiento para la Certificación de la discapacidad
- Revisión y asesoría sobre el Protocolo de Fiscalización
- Informes Mensuales de Labores
- Plan Anual de Trabajo 2021, para la Secretaría Técnica de MIDEPLAN.

- Asesorías Varias a diferentes Direcciones para mejorar la gestión institucional.
- Aprobación por parte de la Junta Directiva del Reglamento Interno de la Contraloría de Servicios.

Sobre la labor de la Contraloría se puede resumir así:

199 gestiones recibidas y tramitadas, las cuales están distribuidas entre Inconformidades, Quejas, Consultas, Felicitaciones, Sugerencias y Denuncias, a todas y cada una se les dio el respectivo trámite.

Solamente a las inconformidades y Denuncias, se le abre un expediente a fin de documentar y dejar constancia de los trámites realizados por la contraloría para dar respuesta a las mismas.

Cuadro N° 1  
Distribución de las Gestiones, según tipo.  
Julio a diciembre 2020.  
(cifras Absolutas y relativas)

TIPO DE GESTION	TOTAL	PORCENTAJE
<b>TOTAL</b>	<b>199</b>	<b>100.00</b>
Inconformidades	36	18.10
Consultas	136	68.35
Denuncias	4	2.01
Felicitaciones	10	5.02
Quejas	10	5.02
Sugerencias	3	1.50

FUENTE: Base de datos de la contraloría de Servicios  
CONAPDIS.

Cuadro N° 2  
Distribución de las Gestiones, según Genero.  
Julio a diciembre 2020.  
(cifras Absolutas y relativas)

GENERO	TOTAL	PORCENTAJE
<b>Total</b>	<b>199</b>	<b>100.00</b>

Hombre	131	65.83
Mujer	60	30.15
Ignorado *	8	4.02

**Nota:** \* Corresponde a denuncias o quejas en las cuales la persona ha preferido el anonimato.

FUENTE: Base de datos de la contraloría de Servicios  
CONAPDIS.

Cuadro N° 3  
Estado de las Gestiones, según resultado  
Julio a diciembre 2020.  
(cifras Absolutas y relativas)

RESULTADO	TOTAL	PORCENTAJE
<b>Total</b>	<b>199</b>	<b>100.00</b>
Pendiente	13	6.50
Resuelta	186	93.50

FUENTE: Base de datos de la contraloría de Servicios  
CONAPDIS.

Cuadro N° 4  
Distribución de las Gestiones, según Dependencia.  
Julio a diciembre 2020.  
(cifras Absolutas y relativas)

DEPENDENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
<b>Total</b>	<b>199</b>	<b>100.00</b>
Contraloría de Servicios	21	10.55
Dirección Técnica	3	0.50
Servicio Certificación Discapacidad	139	69.84
Dirección Administrativa	1	0.50
Dirección Regional	1	0.50
Región Central Sur	11	5.52
Región Central Norte	9	4.52
Región Oriente	3	1.50
Región Huetar Caribe	2	1.00
Región Central Occidente	1	0.50

Región Pacífico Central	1	0.50
Región Huetar Norte	1	0.50
Unidad de Autonomía y Servicios de Apoyo	6	3.01

FUENTE: Base de datos de la contraloría de Servicios  
CONAPDIS.

### **Limitaciones de la gestión**

- ✓ El que no existiera una persona que pudiera darme una inducción en el puesto, ya que anteriormente no había ejercido ese cargo, hubiera sido de mucha utilidad.
- ✓ No contar con instrumentos elaborados para iniciar labores.
- ✓ Carecer de insumos o sea datos de años anteriores, para poder evaluar mi labor, comparándola con los datos de otros años.
- ✓ El desconocimiento de muchos de los colaboradores sobre el quehacer de una contraloría de Servicios.
- ✓ La falta de canales establecidos para solicitar información para dar respuesta sobre las gestiones a resolver.
- ✓ El desconocimiento de los plazos establecidos por ley para dar respuesta por parte del personal a las consultas o solicitudes de información por parte de la Contraloría.

### **Retos o tareas pendientes**

- ✓ Consolidar a la contraloría de Servicios como un órgano que ayuda y apoya a la buena marcha de la organización y a mejorar su imagen de cara a los usuarios.
- ✓ Mejorar los canales de comunicación, de manera de estos sean eficientes y asertivos.
- ✓ Medir el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de la institución, por medio de encuestas, tanto a nivel de página web, como en la Sede Central y Sedes Regionales.
- ✓ La oficialización del Reglamento Interno de la Contraloría de Servicios.
- ✓ Capacitación en Atención al usuario y calidad en el servicio.
- ✓ Realizar capsulas Informativas sobre el quehacer de la Contraloría de Servicios.
- ✓ Realizar una gira a todas las Sedes Regionales, para recoger de primera mano, las inconformidades, dudas, consultas, quejas o sugerencias, que puedan presentar los usuarios.

- ✓ Dotar a todas las Sedes Regionales y el Nivel Central de las Boletas de Sugerencias, así como constatar en qué estado se encuentran los buzones que para tal fin fueron instaladas en cada una de estas.
- ✓ Colaborar en la elaboración de la propuesta para la creación de una ventanilla única de trámites.
- ✓ Participar en el mapeo de procesos y trámites que realiza la institución, a fin de facilitar o propiciar la implementación de una plataforma de servicios.

### **Participación en Comisiones Externas y Gestión Municipal**

De momento no participa en ninguna comisión.

### **Conclusiones**

Puedo concluir que estos cinco meses de gestión han sido sumamente provechosos, ya que se ha podido ir dándole forma a un servicio que no estaba presente en la institución y poco a poco se va consolidando, y cada vez se hace más notoria su presencia, tanto entre los usuarios como en los colaboradores de la organización.

Hoy contamos con una oficina, cuyo único objetivo, es convertirse en el punto de encuentro con el usuario, en el cual no solo sea escuchado, sino, que sienta que es el lugar al cual puede acudir cada vez que tenga una queja o consulta, con respecto a las gestiones presentadas o a los trámites por presentar.

Hoy contamos con información que nos va a permitir mejorar nuestros servicios y dictar pautas para que los trámites sean más expeditos y que nuestra labor sea tan eficiente y eficaz, que nuestros clientes internos, puedan sentir la diferencia en el trato y resolución de sus gestiones.

De las 199 gestiones que se tramitaron en la Contraloría de Servicios, únicamente 13 se encuentran pendientes de respuesta, y estas representan el 6,5 % del total, sin embargo, las mismas están siendo atendidas por el área correspondiente, lo que evidencia que 186 ya fueron debidamente atendidas, lo que representa el 93,5 %, cifras que demuestran la buena marcha de nuestra función.

Queda mucho por hacer, pero con la colaboración de todos, podremos hacer

realidad no solo el Plan Anual de Trabajo, sino que, podremos ir más allá de lo que hemos planeado para este 2021, mis metas no pueden ir más allá de un año, ya que así se encuentra establecido por la Secretaría Técnica de Contralorías de Servicio de MIDEPLAN, ya que, con el Informe Anual de Labores, se puede verificar el cumplimiento del Plan de Trabajo Anual, y así medir los porcentajes de cumplimiento de metas.

### **Recomendaciones**

Que de toda solicitud que sea presentada para un trámite, vaya acompañada del respectivo acuso de recibo, ya que muchas de las quejas van en ese sentido, el usuario desconoce si los documentos fueron recibidos y su gestión está siendo tramitada.

Que los funcionarios no decidan 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, de debe de tratar de corregir esta situación.

Dar respuesta sobre las consultas de sus gestiones a los usuarios, ya que es un derecho y no decirle que llame después.

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.

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

**Al ser las 4:00 de la tarde, se retira el señor Roberto Aguilar Tassara, representante suplente de la Caja Costarricense del Seguro Social. 8 personas delegadas con derechos a voto**

**PLAN ANUAL DE TRABAJO 2021**

<b>Tabla detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios</b>							
<b>Objetivo Estratégico Institucional</b>	<b>Objetivo Anual Operativo</b>	<b>Meta<sup>1/</sup></b>	<b>Indicador</b>	<b>Fórmula del Indicador</b>	<b>Actividades</b>	<b>Cronograma/Tiempo</b>	<b>Responsables</b>
Garantizar la atención oportuna de las personas que requieran de los servicios del CONAPDIS	Dotar a la contraloría de servicios de los materiales para el desempeño de sus funciones	<i>Adquirir una impresora multifuncional</i>			Fotocopias e impresiones de todos los documentos necesarios para realizar las gestiones de las personas usuarias	Todo el año	<i>TI y CS</i>
	Atender todas las consultas, quejas o inconformidades que se interpongan en la CS.	<i>Atender el 100 % de las gestiones presentadas</i>	Número de gestiones presentadas	<i>Total de gestiones resueltas/total de gestiones recibidas</i>	1-Revisión diaria del correo y del buzón del Nivel Central.  2.-análisis de las gestiones presentadas.  3.-Atención telefónica y presencial de gestiones.  4.-Apertura de Expedientes:  5.- Actualización en la base de datos.	Todo el año	<i>CS, Direcciones, Unidades y Procesos</i>



					6.-Traslado a las Direcciones, Unidades o Procesos, para la respuesta  7.- Preparar el informe con la respuesta.		
	Atender las consultas tanto, presenciales como telefónicas que se presenten	100 % de las consultas	Total de consultas presentadas	Número de consultas resueltas total de consultas	1.- solicitar la información a las Direcciones, Unidades o Procesos.  2.-Actualizar en la Base de datos.  3.- Preparar respuesta	Todo el año	CS, Direcciones, Unidades y Procesos
	Hacer Propuesta del Presupuesto del año siguiente	Asignar presupuesto anual	Monto asignado	Gasto total/monto asignado	Todas las actividades de la CS	Todo el año	CS
<b>Tabla detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios</b>							
Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Anual Operativo	Meta <sup>1/</sup>	Indicador	Fórmula del Indicador	Actividades	Cronograma/Tiempo	Respuestas
	Medir al nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios del CONAPDIS.	200 entrevistas	Total de encuestas aplicadas	Total de encuestas aplicadas/ total seleccionado	1.-Elaborar las preguntas y el cuestionario.	I Semestre	CS, Dirección Técnica y Regional, Sedes Regionales

					<p>2.- Distribuir los cuestionarios</p> <p>3.-recoger las encuestas.</p> <p>4.-Revisión, codificación, digitación</p> <p>5.-Análisis y Presentación de resultados.</p>		
	Reglamento Interno de la CS, oficializado	Reglamento publicado	Reglamento oficializado y publicado	Reglamento vigente	<p>1.- Elaboración del Reglamento Interno de la CS.</p> <p>2.- Revisión del Reglamento</p> <p>3.-Enviar para aprobación y oficialización.</p> <p>4.- Publicación.</p>	I Trimestre	CS, Dirección Ejecutiva, Junta Directiva
	Capacitación en Atención del Usuario y Calidad en el Servicio	Capacitar al 100 % de los funcionarios que atienden público.	total de personas que recibieron la capacitación	Total de personas capacitadas/ total de personas que se quería capacitar	Actividades de capacitación a nivel central y regional	I y II Semestre	CS, Unidad de Recursos Humanos, Dirección Regional, Jefes Regionales



	Atender las consultas de los usuarios sobre nuestros servicios	Atender el 100% de las consultas o dudas.	Número de consultas o dudas atendidas	Total de atenciones / total de consultas recibidas	Visitar las 9 sedes regionales y recibir todas las dudas o consultas que tengan los usuarios sobre nuestros servicios	II Semestre	CS, Dirección Regional y Jefes regionales
Tabla detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios							
Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Anual Operativo	Meta <sup>1/</sup>	Indicador	Fórmula del Indicador	Actividades	Cronograma/ Tiempo	Responsables
	Asistir a las sesiones del Comité Gerencial	Asistir a las 12 sesiones del Comité	Número de sesiones	Número de sesiones asistidas / total de sesiones	1.-Elaborar los cuadros y gráficos con la información del mes sobre las gestiones de la CS.  2.-Emitir recomendaciones y conclusiones sobre el informe.  3.- Presentación del informe mensual de las Gestiones atendidas, distribuidas según motivo.	Todo el año, una vez al mes.	CS
	Realizar capsulas informativas sobre el	6 capsulas informativas	Número de capsulas informativas	Número de capsulas realizadas/ total de	1.- Coordinar con comunicación e imagen las capsulas.	Todo el año cada dos meses	CS y comunicación e imagen

	quehacer de la CS			capsulas a realizar	2.- Elaboración de las capsulas.  3.-Colgar la capsula y difundirla		
--	-------------------	--	--	---------------------	---	--	--

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

Después de felicitar al señor Contralor de Servicios, consulta la señora delegada Ileana Chacón Chacón cuántos recursos de amparo se han tramitado, además de solicitarle si en algún momento tiene oportunidad, visite las alternativas residenciales que están a cargo del Conapdis.

Sobre los recursos de amparo, indica la señora presidenta que esa información se puede solicitar a la Unidad de Asesoría Jurídica, agradeciéndole también al señor Contralor de Servicios por los informes presentados y la labor desempeñada hasta ahora.

Externa también su agradecimiento el señor delegado Christian Ramírez Valerio, sugiriendo se pueda coordinar una estrategia para la atención de las personas sordas que acceden a los servicios del Conapdis.

Sobre este último, indica el señor Thorpe Calderón que se está coordinando con la Secretaría Técnica de las Contralorías de Servicios para la elaboración de un video dirigido a las personas sordas, de manera que se les pueda dar un mensaje de bienvenida cuando visiten las diferentes instituciones a nivel nacional.

Sugiere la señora presidenta coordinar con el delegado Ramírez Valerio, a fin de contar con este material.

**CONSIDERANDOS:**

- 1- Que la Ley N°9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, establece en la Sección III, Artículo 14.- Funciones de las Contralorías de Servicios, Inciso 3) Presentar al jerarca de la organización un Plan Anual de Trabajo que sirva de base para evaluar el Informe Anual de Labores. Una copia de dicho Plan deberá presentarse a la Secretaría Técnica a más tardar el 30 de noviembre de cada año. Inciso 4) Presentar a la Secretaría Técnica un Informe Anual de Labores elaborado acorde con la guía metodológica propuesta por Mideplan, el cual deberá tener el aval del jerarca de la organización. Dicho informe será presentado durante el I trimestre del año.
- 2- Que el Reglamento a la Ley N°9303, establece en sus Artículos N°74, que el CONAPDIS, contará con una contraloría de Servicios que dependerá directamente de la Junta Directiva; Artículo N°75. La contraloría de Servicios dependerá directamente de la Junta Directiva y le corresponderá a quién ejerza el cargo de la Presidencia la supervisión administrativa de esta dependencia. Artículo N°78 La Contraloría de Servicios deberá presentar ante la Junta Directiva un Plan Anual de Trabajo que incluya las acciones a realizar durante dicho periodo, mismo que deberá presentarse en la primera sesión ordinaria de cada año. Asimismo, deberá presentar ante la Junta Directiva un Informe Anual de Labores que cumpla con las disposiciones y lineamientos que establezca la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, el cual deberá incluir las recomendaciones y las acciones realizadas por dicha dependencia en cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.
- 3- Que, en aras de cumplir con lo establecido en los párrafos anteriores, se somete consideración el Informe Anual de Labores y el Plan Anual de Trabajo, de la Contraloría de Servicios del Conapdis.

### **POR TANTO**

Las personas delegadas de la Junta Directiva, apoyadas en las potestades que le confiere la Ley y los anteriores considerandos, procede a realizar el respectivo análisis y determina:

**ACUERDO JD-27-2020:**

De acuerdo con la información presentada por el señor Wilder Thorpe Calderón, Contralor de Servicios del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad, esta Junta Directiva acuerda dar por conocidos el Informe Anual de Labores 2020 y el Plan de Trabajo 2021 propuestos por esa instancia.

**7 votos favor**

**Al momento de la votación, la señora delegada Ileana Chacón Chacón no se encontraba en la sesión.**

Manifiesta la señora presidenta la necesidad de que el Conapdis incluya dentro de su oferta de servicio y áreas de trabajo el personal necesario para poder brindar asesoría a las otras instituciones, así como orientar el accionar mismo a lo interno de la institución en materia de derechos de las personas sordas con la particularidad de las necesidades que esta población enfrenta, indicando que no se trata solamente de conocer la LESCO, sino asegurar servicios inclusivos para todas las personas sordas.

Añade que sobre las recientes publicaciones en el Diario Extra donde se señala que la Presidencia no respondió a las consultas realizadas por ese medio sobre un tema por el que el Conapdis está siendo investigado, aclara en primera instancias que no está siendo investigada la señora Lizbeth Barrantes Arroyo ni una persona en particular, figurando el nombre de la directora ejecutiva por ser la representante legal judicial y extrajudicial, por lo que de forma automática todo recae sobre la persona de la señora Barrantes Arroyo.

Continúa indicando la señora presidenta que si no respondió es porque revisando tanto la ley como el reglamento, no encuentra facultades para hacer este tipo de declaraciones, por lo que apoyada con un criterio de la Asesoría Legal externa se abstuvo de brindar cualquier tipo de declaración.

Manifiesta que desde Conapdis se envió un derecho de respuesta a ese medio de comunicación, el cual se estará compartiendo con todas las personas delegadas.

**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 cuatro de la tarde con veintinueve 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 Extraordinaria Número cuatro, celebrada el martes veintitrés de febrero, dos mil veintiuno, con la participación de las siguientes personas: señora Hellen Somarribas Segura, señora Karla Thomas Powell, señor Diego Vargas Pérez, señor Christian Méndez Blanco, señor Christian Ramírez Valerio.



**Ericka Alvarez Ramírez**  
Presidenta



**Lindor Cruz Jiménez**  
Secretario

**Votos disidentes:**

**Para esta sesión, no hubo votos disidentes.**

iob

