

INSTITUTO NACIONAL DE VIVIENDA Y URBANISMO

JUNTA DIRECTIVA

ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA N°JDINVU-034-2025

DEL 04 DE DICIEMBRE DE 2025

Acta de la **Sesión Ordinaria JDINVU-cero treinta y cuatro-dos mil veinticinco** de la Junta Directiva del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo, celebrada a partir de las nueve horas con treinta y cinco minutos del cuatro de diciembre de dos mil veinticinco.

Inicia la sesión con la participación de cuatro Directivos, a saber: MSc. -Arq. Gabriela Madrigal Garro, Presidente; Licda. Alicia Borja Rodríguez, Vicepresidente; Arq. Juan Carlos Sanabria Murillo; y Arq. María Fernanda Durán Baltodano.

Posteriormente se incorporarán a la sesión los Directivos MSc. Virgilio Calvo González y Dr. -Ing. Álvaro Guillén Mora.

Ausente el Directivo Lic. Rodolfo Freer Campos por motivo de carácter laboral. Ausencia debidamente justificada de conformidad con el artículo diez del Reglamento de Junta Directiva.

Asimismo, participan el Lic. Marco Hidalgo Zúñiga, Gerente General; Lic. Cristian Solano Sánchez, Subgerente General; Lic. Henry Arley Pérez, Auditor Interno; Licda. Diana Araya Rodríguez, Asesora Legal de la Junta Directiva y de la Presidencia Ejecutiva; Licda. Xinia Sossa Siles, Secretaria de Actas de la Junta Directiva; y Sra. Laura Sáenz Castillo, Auxiliar Administrativa.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo diecinueve del Reglamento de Junta Directiva se dio un tiempo de espera de cinco minutos a efecto de conformar el quórum de Ley requerido para iniciar la sesión programada para las nueve horas con treinta minutos.

Sra. Presidente Madrigal Garro: Vamos a dar inicio a la Sesión Ordinaria 032-2025, en modalidad presencial, siendo 4 de diciembre del año 2025, 9:35 de la mañana, estamos presentes: doña Alicia Borja, don Juan Carlos Sanabria, doña María Fernanda Durán, mi persona, y nos acompañan de la Administración: don Marco, don Cristian, don Henry...

[Al ser las 9:36 a.m. ingresa a la sala de sesiones el Directivo MSc. Virgilio Calvo González.]

Sra. Presidente Madrigal Garro: ...doña... se me olvidó, doña Xinia y Laura; y Diana, como Asesora de la Junta Directiva. Y se nos incorpora al ser las 9:36 don Virgilio Calvo.

ARTÍCULO I

APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA

Sra. Presidente Madrigal Garro: Entonces vamos a dar inicio con la aprobación del Orden del Día, pero aquí yo necesito, compañeros, hacer una modificación porque teníamos en el punto... vamos a ver, en el punto de Temas Prioritarios, en el III, en el punto... voy a verlo aquí porque ahí está muy largo, en el punto número III-3 la Presidencia Ejecutiva presentaba la propuesta para el nombramiento de otro nuevo órgano director de procedimiento administrativo, pero eso lo vamos a hacer la próxima semana, porque la persona que se va a nombrar no podía hoy. Entonces voy a hacer uso de ese punto para meter 2 puntos, 2 puntitos, un 3.1 y 3.2 que necesito ver con urgencia el día de hoy. Entre ellos está que hay una petición del señor Presidente de la República para donar unos terrenos al Padre Sergio, de Obras del Espíritu Santo, que estaban dados comodato, ¿verdad?, a uso de las Obras del Espíritu Santo y que la verdad en este punto no es como que vaya a afectar la parte de bienes del Instituto mayormente, y creo que es una causa que debemos apoyar, la causa que defiende el Padre Sergio con las Obras del Espíritu Santo, entonces procedí... Eso es una petición que se hizo el jueves de la semana pasada, ¿verdad?, hemos corrido, tanto Diana como el Licenciado

1 William Cedeño, para verificar la veracidad y la posibilidad de hacerlo, dada la Ley
2 que habilita que las entidades del Estado autónomas, semiautónomas, lo demás,
3 puedan donar bienes, dinero inclusive, a las Obras del Espíritu Santo.

4 Entonces, acogiéndonos a esa Ley debidamente aprobada, entra la resolución y
5 aquí está. Diana, me hace el favor de repartírsela a los señores miembros. Les
6 estoy haciendo llegar de manera física el criterio legal del Licenciado donde dice
7 que no hay ningún impedimento para esta Junta Directiva para aprobar la
8 donación, entonces quiero pedirles, por favor, que me apoyen con esta donación,
9 porque la intención del señor Presidente es hacer esto en Conferencia de Prensa
10 el próximo 10, junto al Proyecto de Titulación. ¿Ok? Ahora en Asuntos de
11 Presidencia pues abundo más en el tema.

12 Yo creo, señores, Gerente y Subgerente, que veo que ustedes parece que se
13 sorprenden de la situación, creo que no están enterados. Con mucho gusto les
14 hago llegar el criterio vía correo.

15 **Licda. Araya Rodríguez:** Ya lo tienen.

16 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Ah bueno, ya lo tienen, perfecto. Entonces ese
17 va a ser uno de los puntos, someter a aprobación. Y el otro, hay una Relación de
18 Hechos que la Auditoría Interna va a presentar, entonces ahí voy a pedir también
19 un punto. Máximo, don Henry, 15 minutos para la entrega de Relación de Hechos,
20 por favor.

21 Entonces esa sería la modificación al Orden del Día que estaría haciendo,
22 entonces sería en el punto III, 3.1 ver el tema de la donación de los terrenos a
23 Obras del Espíritu Santo, y 3.2 la entrega de la Relación de Hechos por parte de la
24 Auditoría Interna, con un tiempo máximo de 15 minutos para no atrasar el Orden
25 del Día propuesto. Entonces con esto someto a aprobación el Orden del Día. Ok,
26 entonces tenemos 6 votos a favor, perdón, 5 votos a favor. Se aprueba la
27 modificación del Orden del Día y...

28 **Licda. Sossa Siles:** ¿Firmeza?

29 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Ah, perdón. Y ratifico firmeza. ¿María
30 Fernanda? 5 votos a favor. En firme.

(De conformidad con el análisis realizado en torno al tema, y con 5 votos a favor, la Junta Directiva adopta en firme el **ACUERDO N°1**)

ACUERDO N°1

Con los votos a favor de la MSc. -Arq. Ana Gabriela Madrigal Garro, Licda. Alicia Borja Rodríguez, Arq. Juan Carlos Sanabria Murillo, Arq. María Fernanda Durán Baltodano, y MSc. Virgilio Calvo González, **SE ACUERDA:** Modificar el Orden del Día, de conformidad con lo establecido en el artículo 27 del Reglamento de Junta Directiva, a efectos de:

- Pasar para la próxima semana el punto III-3, "Presidencia Ejecutiva presenta propuesta para nombramiento de órgano director de procedimiento administrativo disciplinario" porque la persona que se va a nombrar no podía prestarse hoy.

- En este punto III-3 se incluirán dos temas que la Presidencia Ejecutiva necesita ver con urgencia hoy:

- o 3.1. Donación de los terrenos a Obras del Espíritu Santo

- o 3.2. Entrega de la Relación de Hechos por parte de la Auditoría Interna

-----**ACUERDO FIRME**-----

Orden del Día Aprobado

I. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA

II. APROBACIÓN DE LAS ACTAS DE SESIONES ANTERIORES

- Aprobación del acta JDINVU-019-2025

III. TEMAS PRIORITARIOS

1. Modificaciones Presupuestarias:

1.1. Modificación Presupuestaria 03-2025

1.2. Modificación Presupuestaria 04-2025

2. Contraloría de Servicios presenta el Plan Anual de Trabajo del 2026 e informes solicitados por la Junta Directiva en relación con este tema. [Atención acuerdo #1, Art. III, Inc. 4\), Sesión N°6676 del 12-12-2024](#)

3. Temas urgentes de la Presidencia Ejecutiva:

3.1. Donación de los terrenos Obras del Espíritu Santo

3.2. Entrega de la Relación de Hechos por parte de la Auditoría Interna

4. Subgerencia General informa sobre el avance que está teniendo el INVU en los indicadores financieros señalados por la Contraloría General de la República en el oficio DFOE-CAP-2710 (20589). *Atención acuerdo #7 de Sesión JDINVU-026-2025 del 23-10-2025 (Plazo 27-11-2025)*

5. Presentación de propuesta de “Política Institucional para la Atención de Recomendaciones de Órganos de Fiscalización” con los ajustes solicitados por la Junta Directiva. *Atención acuerdo #1 de Sesión JDINVU-030-2025 del 20-11-2025 (Plazo 04-12-2025)*

6. TARIFAS DE URBANISMO. *Atención acuerdo #8 de Sesión JDINVU-027-2025 del 30-10-2025 (Plazo 04-12-2025)*

7. INFORME BIMENSUAL de Proyectos de los 4 Departamentos y Planificación de setiembre y octubre 2025. *Atención acuerdo #6 Sesión JDINVU-026-2025 del 23-10-2025 (2Q MES)*

8. INFORME BIMENSUAL de Proyectos de Asesoría Legal de diciembre 2024 a octubre 2025 y presentación en nuevo formato. *Atención acuerdo #6 Sesión JDINVU-026-2025 del 23-10-2025, acuerdo #1 de Sesión JDINVU-025-2025 del 16-10-2025 y Acuerdo #9, Sesión JDINVU-030-2025 del 20-11-2025 (2Q MES)*

9. INFORMES BIMENSUALES de estados financieros correspondientes a los meses de setiembre y octubre 2025. *Atención acuerdo #6 Sesión JDINVU-026-2025 del 23-10-2025, acuerdo #4 Sesión JDINVU-010-2025 del 13-02-2025 (2Q MES)*

10. INFORMES BIMENSUALES de indicadores setiembre y octubre 2025. *Atención acuerdo Sesión N°6426, Art. II, Inc. 5), 30- 01-2020 y Sesión N°6450, Art. VI, Inc. 3), 18-6-2020, y acuerdo #2 Sesión N°6610, Art. VII, Inc. 2) del 19-10-2023. (2Q MES)*

IV. CORRESPONDENCIA

1. Oficio SJD-058-2025 dando seguimiento a oficio SGG-0073-2025 sobre acuerdos de la Dirección de Urbanismo y Vivienda

2. Folder con correspondencia

3. Folder con correspondencia de Auditoría Interna

V. ASUNTOS DE LA PRESIDENCIA EJECUTIVA

1. Control de acuerdos

VI. ASUNTOS DE LOS DIRECTIVOS**VII. ASUNTOS PRESENTADOS POR LA ADMINISTRACIÓN****VIII. ASUNTOS PRESENTADOS POR LA AUDITORÍA INTERNA****IX. INFORME DE COMISIONES**

Sra. Presidente Madrigal Garro: Muchas gracias, doña Xinia, y gracias, compañeros.

ARTÍCULO II**APROBACIÓN DE LAS ACTAS DE SESIONES ANTERIORES****• Aprobación de las Actas JDINVU-019-2025**

Sra. Presidente Madrigal Garro: Vamos a Aprobar las Actas de las Sesiones Anteriores. Someto a aprobación el acta 019, del 11 de setiembre... Voy, voy, voy, paz, paz... del 11 de setiembre del 2025. Ahora sí, someto a aprobación. Estamos 5 votos a favor, queda aprobada el acta 019.

Licda. Sossa Siles: No, doña Gabriela, don Virgilio y don Juan Carlos estuvieron ausentes...

Directivo Sanabria Murillo: Ah bueno.

Licda. Sossa Siles: ...en la sesión 019.

Sra. Presidente Madrigal Garro: ¡Ah, perdón! Sí, no lo leí. Me disculpo. Me retracto, entonces no pueden votar, votamos las señoritas de la Junta. 3 votos a favor. Queda aprobada el acta 019 del 11 de setiembre del 2025. Don Juan Carlos y don Virgilio se deben abstener.

[Sin observaciones y con el voto a favor de la MSc. -Arq. Ana Gabriela Madrigal Garro, Licda. Alicia Borja Rodríguez y Arq. María Fernanda Durán Baltodano, y la abstención del Arq. Juan Carlos Sanabria Murillo y MSc. Virgilio Calvo González por no haber estado presentes en dicha sesión, SE APRUEBA el acta de la Sesión Extraordinaria JDINVU-019-2025.]

ARTÍCULO III

TEMAS PRIORITARIOS

1. Modificaciones Presupuestarias

1.1. Modificación Presupuestaria 03-2025

Se conoce Guía PE-PI-169-2025, de fecha 21 de noviembre de 2025, Informe, Presentación y Anexos mediante los cuales Planificación remite la Modificación 3-2025, por un monto de ¢873.125.000,00 (ochocientos setenta y tres millones ciento veinticinco mil colones con 00/100), la cual tiene como objetivo atender las solicitudes presentadas por: la Unidad de Talento Humano, mediante oficios DAF-UTH-545-2025 y DAF-UTH-565-2025; la Unidad de Gestión de Productos del Sistema de Ahorro y Préstamo, mediante oficio DGPF-0114-2025; del Área de Tesorería a través del oficio DAF-UF-AT-106-2025; la Unidad de Mecanismos de Financiamiento con oficio DPH-UMF-523-2025; la Asesoría Legal mediante documento PE-AL-384-2025; la Unidad de Administración con oficio DAF-UA-193-2025; y la Jefatura de Urbanismo mediante oficio DU-386-11-2025, según documentos que quedan formando parte de los antecedentes del acta.

Sra. Presidente Madrigal Garro: Ok, entonces ya para entrar en el tema y en la agenda, vamos a pasar a la modificación presupuestaria. Vamos a pedirle a doña Paola, a don Roberto y a Bryans que ingresen, por favor.

Licda. Araya Rodríguez: ¿Haciendo caras?

Sra. Presidente Madrigal Garro: Nada de caritas. Pásemele a Virgilio, por favor. Gracias.

Licda. Araya Rodríguez: ¿Quiere que llame a William para que lo exponga? ¿No?

Sra. Presidente Madrigal Garro: No es necesario, ya con esto se les dijo.

Directivo Calvo González: Gracias.

[Al ser las 9:41 a.m. ingresa a la sala de sesiones la Licda. Paola Loría Herrera, Encargada de Planificación.]

Sra. Presidente Madrigal Garro: Buenos días.

Licda. Loría Herrera: Hola, buenos días. ¿Cómo están?

Directivo Sanabria Murillo: Buenas.

Lic. Solano Sánchez: Buenos días.

Directiva Borja Rodríguez: Buenos días.

Sra. Presidente Madrigal Garro: ¿Paola, usted va a exponer sola? ¿Roberto y Bryans no van a estar?

Licda. Loría Herrera: Sí, ...

Licda. Sossa Siles: Sí, ya los llamamos. Lo que pasa es que la que los cita siempre es Deyanara...

Sra. Presidente Madrigal Garro: Ah.

Licda. Sossa Siles: ... y se tuvo que ir por el malestar ...

Sra. Presidente Madrigal Garro: De acuerdo.

Licda. Sossa Siles: ...entonces ya los llamamos. Disculpen.

Sra. Presidente Madrigal Garro: No hay problema.

Licda. Loría Herrera: ¿Les doy un chancecito entonces?

Sra. Presidente Madrigal Garro: No, estamos full hoy. Vaya a empezando. Acuérdesse nada más de los 15 minutos. Gracias.

Licda. Loría Herrera: Muchas gracias. Bueno, el día de hoy traemos la modificación número 3 y la número 4, creo que con esto ya cerramos el tiempo de modificaciones la de noviembre y el mes de diciembre.

La modificación número 3 es por un monto de 873 125 millones de colones, que está distribuido en los diferentes Centros de Costo: Talento Humano, Administración, Fondo de Inversiones, Mecanismos de Financiamiento, Tesorería, Urbanismo, Asesoría Legal y la parte de Productos del Sistema de Ahorro y Préstamo.

Si lo vemos en esta...

[Al ser las 9:43 a.m. ingresan a la sala de sesiones el Lic. Bryans Centeno Hernández, Jefe del Departamento Administrativo Financiero y el Lic. Roberto Cruz Morales, Jefe del Departamento de Gestión de Programas de Financiamiento.]

Lic. Centeno Hernández: Buenos días.

Lic. Cruz Morales: Permiso.

Licda. Loría Herrera: ...lamina tenemos más que todo el incremento de estas partidas presupuestarias que vamos a ir desglosando con cada uno.

En la parte de aumentos tenemos:

- Talento Humano que se va a aumentar 300 mil colones, esto es para reconocer y cubrir los gastos de transporte de las personas que están haciendo pasantía aquí en la Institución.
- 500 mil colones de aumento en la parte de Administración para asumir la multa del Ministerio de Salud, que eso es urgente que nosotros debemos de pagar ...

Sra. Presidente Madrigal Garro: Tiempo vencido, por...

Licda. Loría Herrera: ...Tesorería...

Sra. Presidente Madrigal Garro: ¿Verdad? Eso se venció, el plazo que había que pagar la multa, ya se les llamó la atención a las personas responsables y ahora necesitamos hacer esa modificación para pagar y posiblemente el monto incremente.

Licda. Loría Herrera: Ahí está un poquito, digamos, se aumentó un poquito de lo que es por aquello de que se tenga que aumentar.

- La parte de Tesorería que son 2 millones 25 mil para cubrir los gastos de comisiones y gastos financieros, para la parte de transferencias bancarias, lo que son relacionados con cajas de auxiliares del Banco de Costa Rica.
- Asesoría Legal por indemnizaciones que son 12 millones, que esto es para la parte de la empresa de seguridad que tenemos que hacer el pago.
- En Urbanismo se aumentó 5 millones 300 y esto es para la parte de publicación de los documentos del MAPRIOT, que son los instrumentos, que

1 eso más bien están esperando para poder publicar, este dinero porque ya no
2 teníamos.

3 • En UFIBI millón y medio para dar continuidad a la parte de la
4 implementación de las NICSP, que eso hay que cancelarlo.

5 • En Mecanismos de Financiamiento por un millón y medio para atender la
6 demanda de las facturas de la Unidad de Notariado.

7 • Y en la parte del SAP, que es el monto mayor, porque estos son
8 pequeñitos, es por 850 millones de colones, más que todo es para atender la
9 demanda de las solicitudes de crédito ingresadas, que esto hay que también
10 pagar por la parte del ahorro que hay que devolver a los clientes y, digamos,
11 estos 850 mil colones están para gastarse de aquí al mes de diciembre porque
12 aproximadamente son 400 millones que ya tenemos, ¿verdad?, que tenemos
13 que devolver. Y ahora cualquier cosita si se necesita ampliar don Roberto les
14 puede explicar.

15 La parte del promedio de ejecución de enero a octubre es de 790 millones de
16 colones y esto corresponde al saldo actual de la partida con corte al 31 de
17 noviembre del 2025.

18 Y en la parte de disminuciones, que es más que todo en la parte del Programa 1
19 donde se va a realizar, se disminuye:

20 • En Talento Humano 300 mil colones, esto porque durante el presente año
21 no se recibió solicitudes para acceder en cuanto al beneficio de la parte de
22 becas.

23 • En Administración 500 mil colones, por el motivo de que se realizará...
24 como no se realizó el alquiler de las instalaciones y eso, queda ahí un
25 remanente, entonces es para dejarlo... para disminuirlo.

26 • En Tesorería es para el tiempo extraordinario se disminuye, porque también
27 no se va a ocupar ese dinero de millón y medio; y en Tesorería de 2 millones
28 25 que también porque la parte de organismos internacionales que nosotros
29 tenemos que pagar, hay un remanente ahí en la partida que tampoco lo vamos
30 a utilizar.

- 1 • En la parte de Mecanismos de Financiamiento.
- 2 • En Urbanismo millón y medio para dar... dichos recursos tampoco serán
- 3 utilizados.
- 4 • En Urbanismo, en la parte de mantenimiento de edificios, que también ahí
- 5 tenía un remanente de 3 millones 800.
- 6 • En Proyectos Habitacionales 12 millones.
- 7 • Y en Mecanismos de Financiamiento 1 millón de colones.
- 8 • Y en la parte de Ahorro y Préstamo en Mecanismos de Financiamiento 1
- 9 millón de colones también.
- 10 • En Mecanismos de Financiamiento en la parte... se disminuye el monto
- 11 aprobado por el BANHVI por 500 mil colones.
- 12 • Y en amortizaciones y renuncias se disminuyen los 850 millones de
- 13 colones.

14 Y esto es para un total de la partida presupuestaria de 873 125 y volvimos a incluir
15 los diferentes desgloses, el resumen de detalle de modificación, que nos habían
16 solicitado la vez pasada que lo incluyéramos, igual con los textos de por qué
17 disminuye y por qué aumentan en cada una de ellas.

18 Y si quieren vemos la cuatro de una vez o... Ah bueno, vamos a aprobar una y
19 después otra. Entonces hasta aquí no sé si tienen alguna otra... Alguna consulta
20 sobre.

21 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Juan Carlos.

22 **Directivo Sanabria Murillo:** Una duda, en lo de las becas generalmente ¿en qué
23 lo aplican?, ¿o qué tipo de becas?, ¿son becas de capacitación?

24 **Licda. Loría Herrera:** De capacitación, algún tipo de estudio que alguno de los
25 funcionarios...

26 **Directivo Sanabria Murillo:** Es diferente que las capacitaciones oficiales, eso es,
27 digamos, que si quieren estudiar algo en particular.

28 **Licda. Loría Herrera:** Algo en particular, universidades o... ¿verdad?

29 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Cristian, adelante.

1 **Lic. Solano Sánchez:** Sí, nada más para aclararle ahí, don Juan Carlos,
2 efectivamente, digamos, acá se hace un DNC, todo lo que no esté incluido en ese
3 DNC entra acá, porque entonces en su momento tal vez no estaba determinada y
4 salió un curso o salió que es necesario, entonces se valora en una Comisión de
5 Becas y ahí se establece.

6 **Directivo Sanabria Murillo:** ¿Y nadie aplicó? No es que se le negaron, sino que
7 no...

8 **Lic. Solano Sánchez:** No, no, vamos a ver...

9 [Al ser las 9:49 a.m. sale temporalmente de la sala de sesiones la Licda. Araya
10 Rodríguez.]

11 **Lic. Solano Sánchez:** ...sí se han aplicado, pero tal vez no sobró, para decirlo de
12 alguna forma, pero sí claro. De hecho, yo soy miembro del Comité de Becas, eh,
13 de la Comisión de Becas y entonces ahí se ven casos particulares. Ustedes
14 recordarán la otra vez cuando hicimos el Convenio con el...

15 **Directivo Sanabria Murillo:** TEC.

16 **Lic. Solano Sánchez:** TEC, ajá, todo salió de ahí.

17 **Directivo Sanabria Murillo:** Ah, ok.

18 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** ¿Alguien más? ¿No? Ok. Muchas gracias, Pao.
19 Bueno, no sé, perdón, si Roberto y Bryans quieren aportar algo a la exposición.

20 **Lic. Centeno Hernández:** De momento no.

21 **Lic. Cruz Morales:** De momento no.

22 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** ¿No? Ok.

23 **Licda. Sossa Siles:** ¿Primero van a tomar el acuerdo de la 03?

24 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Sí, sí, sí, voy, voy, ahí estoy, es que lo estaba
25 abriendo, voy. Calma, calma. ¿Virgilio sí?

26 **Directivo Calvo González:** Sí, yo nada más quería hacer una pregunta, tal vez a
27 Roberto. Ahí hablaba doña Paola de que hubo una serie de créditos que tuvieron
28 que devolver, de ahorros, perdón.

29 **Licda. Loría Herrera:** No, ese es el ahorro que hacen, digamos, los... Bueno, tal
30 vez don...

1 **Lic. Cruz Morales:** Sí, tal vez... Perdón, me corro para acá, para no darle...

2 **Directivo Calvo González:** Gracias.

3 **Lic. Cruz Morales:** Sí, básicamente, bueno, los créditos se componen de partida
4 de financiamiento y partida de ahorro. El ahorro es lo que el cliente ha venido
5 formulando, sus planes de ahorro y ya cuando llega a la parte de financiamiento
6 ya se le da la otra partida. En el momento del desembolso tenemos que devolver
7 ambas partidas.

8 **Directivo Calvo González:** Ah, ok.

9 **Directivo Sanabria Murillo:** Es porque lo van a aplicar.

10 **Lic. Cruz Morales:** Para formalizar el crédito.

11 **Directivo Calvo González:** Ah, ya comprendo.

12 **Directivo Sanabria Murillo:** Es el deseable, digámoslo así.

13 **Lic. Cruz Morales:** Sí, correcto.

14 **Directivo Calvo González:** Ya entiendo. Perfecto. Gracias por la aclaración.

15 **Lic. Cruz Morales:** Con mucho gusto.

16 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Ok, entonces voy a proceder a someter a
17 aprobación el acuerdo, que sería la propuesta de acuerdo presentada mediante
18 oficio PE-PI-169-2025: *Aprobar la modificación 3-2025, por un monto de 873*
19 *millones 125 mil colones, la cual tiene como objetivo atender las solicitudes*
20 *presentadas por la Unidad de Talento Humano mediante oficio DAF-UTH-545-*
21 *2025, DAF-UTH-565-2025, Unidad de Gestión de Productos del Sistema de*
22 *Ahorro y Préstamo mediante oficio DGPF-0114-2025, del Área de Tesorería a*
23 *través del oficio DAF-UF-AT-106-2025 y la Unidad de Mecanismos de*
24 *Financiamiento UMF-523-2025, Asesoría Legal AL-384-2025 y Administración con*
25 *el oficio UA-193-2025, Jefatura de Urbanismos mediante oficio DU-386, perdón,*
26 *11-2025. Someto a aprobación dicha modificación. Ok, entonces estamos 5 votos*
27 *a favor. Ratifico votación. 5 votos a favor y en firme.*

28 (De conformidad con el análisis realizado en torno al tema, y con 5 votos a favor,
29 la Junta Directiva adopta en firme el **ACUERDO N°2**)

30

ACUERDO N°2**CONSIDERANDOS**

1. Que esta Modificación 3-2025 es por un monto de ¢873.125.000,00 (ochocientos setenta y tres millones ciento veinticinco mil colones con 00/100).
2. Que esta Modificación 3-2025 fue formulada según las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público N-1-2012-DC-DFOE establecidas por la Contraloría General de la República, en Resolución R-DC-24-2012 y sus reformas, los lineamientos establecidos por la Autoridad Presupuestaria, y las disposiciones legales y reglamentarias que regulan esta materia.
3. Que de conformidad con el inciso ch) del artículo 31 de la Ley Orgánica del INVU, dentro de las atribuciones de la Gerencia está:
“Presentar a la Junta Directiva para su aprobación el Presupuesto anual del Instituto, acompañado de un plan de trabajo en cuya elaboración debe intervenir el Consejo Técnico Consultivo; así como los presupuestos extraordinarios que fueren necesarios”
4. Que las cifras de la presente Modificación 3-2025, se apegan a lo dispuesto por el Poder Ejecutivo, mediante Decretos Nos. 38916-H, y 43917-H “Procedimientos de las Directrices Generales de Política Presupuestaria, Salarial, Empleo, Inversión y Endeudamiento para Entidades Públicas, Ministerios y Órganos Desconcentrados, según corresponda, cubiertos por el Ámbito de la Autoridad Presupuestaria” y sus reformas y al Decreto No.44408-H “Directrices Generales de Política Presupuestaria, Salarial, Empleo, Inversión y Endeudamiento para Entidades Públicas, Ministerios y Órganos Desconcentrados, según corresponda, cubiertos por el Ámbito de la Autoridad Presupuestaria” para el año 2025.
5. Que esta Modificación 3-2025 tiene por objeto atender las solicitudes presentadas por la Unidad de Talento Humano, la Unidad de Gestión de Productos del Sistema de Ahorro y Préstamo, el Área de Tesorería, la Unidad de Mecanismos de Financiamiento, la Unidad de Asesoría Legal, la

- Unidad de Administración y la Jefatura de Urbanismo, para accionar en su gestión.
6. Que el disponible del Límite del Gasto Presupuestario Máximo Autorizado es por la suma de ¢14.750,72 millones.
7. Que esta modificación presupuestaria no afecta al Plan Operativo Institucional 2025 (POI).
8. Que el desglose de las subpartidas presupuestarias a incrementar y disminuir se presenta por programa y centros de costo presupuestario.
- A continuación, se detallan los movimientos solicitados por los distintos centros de costos, así como las respectivas justificaciones técnicas que respaldan el aumento en el contenido presupuestario de las siguientes partidas:

Cuadro N°1
Modificación N°3-2025
Aumentos en subpartidas presupuestarias
Montos en colones

Código	Descripción	Total General	Programa N°1 Administración Y Apoyo	Asesoría Legal	Administración	Talento Humano	Tesorería	Programa N°2 Urbanismo	Jefatura Urbanismo	Programa N°3 Programas Habitacionales	Mecanismos de Financiamiento	Fondo de Inversión en Bienes Inmuebles	Programa N°4 Gestión de Programas de Financiamiento	Subprograma 1-Gestión de Productos del Sistema de Ahorro y Préstamo
	TOTAL	873 125 000.00	14 025 000.00	12 000 000.00	500 000.00	300 000.00	2 025 000.00	5 300 000.00	5 300 000.00	3 000 000.00	1 500 000.00	1 500 000.00	850 000 000.00	850 000 000.00
	REMUNERACIONES	1 500 000.00								1 500 000.00		1 500 000.00		
	0.02 REMUNERACIONES EVENTUALES	1 500 000.00								1 500 000.00		1 500 000.00		
0.02.01	Tiempo extraordinario	1 500 000.00								1 500 000.00		1 500 000.00		
	1.SERVICIOS	9 325 000.00	2 525 000.00		500 000.00		2 025 000.00	5 300 000.00	5 300 000.00	1 500 000.00	1 500 000.00			
	1.03 SERVICIOS COMERCIALES Y FINANCIEROS	7 325 000.00	2 025 000.00				2 025 000.00	5 300 000.00	5 300 000.00					
1.03.01	Información	5 300 000.00						5 300 000.00	5 300 000.00					
1.03.06	Comisiones y gastos por servicios financieros y comerciales	2 025 000.00	2 025 000.00				2 025 000.00							
1.03.06.01	Comisiones y gastos por servicios financieros y comerciales -Generales	2 025 000.00	2 025 000.00				2 025 000.00							
	1.04 SERVICIOS DE GESTIÓN Y APOYO	1 500 000.00								1 500 000.00	1 500 000.00			
1.04.02	Servicios jurídicos	1 500 000.00								1 500 000.00	1 500 000.00			
1.04.02.02	Servicios Jurídicos aporte cliente BPI	1 500 000.00								1 500 000.00	1 500 000.00			
	1.99 SERVICIOS DIVERSOS	500 000.00	500 000.00		500 000.00									
1.99.02	Intereses moratorios y multas	500 000.00	500 000.00		500 000.00									
	6. TRANSFERENCIAS CORRIENTES AL SECTOR PUBLICO	12 300 000.00	12 300 000.00	12 000 000.00		300 000.00								
	6.02 TRANSFERENCIAS CORRIENTES A PERSONAS	300 000.00	300 000.00			300 000.00								
6.02.06	Otras transferencias a personas	300 000.00	300 000.00			300 000.00								
	6.04 OTRAS TRANSFERENCIAS CORRIENTES AL SECTOR PRIVADO	12 000 000.00	12 000 000.00	12 000 000.00										
6.04.01	Indemnizaciones	12 000 000.00	12 000 000.00	12 000 000.00										
	8.AMORTIZACIÓN	850 000 000.00											850 000 000.00	850 000 000.00
	8.02 AMORTIZACIÓN DE PRÉSTAMOS AL SECTOR PRIVADO	850 000 000.00											850 000 000.00	850 000 000.00
8.02.07	Amortización de préstamos del Sector Privado	850 000 000.00											850 000 000.00	850 000 000.00
8.02.07.02	Amortización - aplicación créditos	850 000 000.00											850 000 000.00	850 000 000.00

Fuente: Planificación Institucional, INVU, 2025, Información tomada de las solicitudes de los centros de costo.

Justificaciones de la modificación:

1 1. Con la finalidad de atender las solicitudes presentadas por la Unidad de
2 Talento Humano mediante oficios DAF-UTH-545-2025 y DAF-UTH-565-
3 2025:

4 ✓ Incrementar el contenido presupuestario de la subpartida 6.02.99 “Otras
5 transferencias a personas” con el propósito reconocer económicamente los
6 gastos de transporte asumidos por los estudiantes que realizan su práctica
7 profesional en la Institución.

8 ✓ Incrementar del contenido presupuestario en la subpartida 0.02.01 “Tiempo
9 extraordinario” en la Unidad de Fondo de Inversión de Bienes Inmuebles en
10 el marco del seguimiento del Plan de Acción NICSP que viene desarrollando,
11 con el fin de dar continuidad a las labores relacionadas en la implementación
12 de dichas normas durante lo que resta del 2025.

13 2. Con el propósito de atender la solicitud de la Unidad de Gestión de
14 Productos del Sistema de Ahorro y Préstamo a través de oficio DGPF-0114-
15 2025:

16 ✓ Aumentar el contenido presupuestario de la subpartida 8.02.07.02
17 “Amortización- aplicación créditos”, para atender la demanda de solicitudes
18 de crédito actualmente ingresadas, así como aquellas que se registren en lo
19 que resta del periodo 2025, las cuales en su mayoría corresponden a la
20 finalidad de construcción, lo que implica que los primeros desembolsos
21 correspondan al aporte del ahorro.

22 3. Para atender la solicitud del Área de Tesorería a través de oficio DAF-UF-
23 AT-106-2025:

24 ✓ Incrementar la subpartida 1.03.06.01 “Comisiones y gastos por servicios
25 financieros y comerciales generales” para cubrir los pagos de comisiones y
26 gastos financieros derivados de transferencias bancarias, así como los
27 relacionados con las cajas auxiliares de la sucursal del Banco de Costa
28 Rica, para lo que resta del periodo presupuestario.

4. Para atender la solicitud de la Unidad de Mecanismos de Financiamiento con oficio DPH-UMF-523-2025:

✓ Incrementar la subpartida 1.04.02.02 “Servicios jurídicos gastos de formalización aportes clientes BFV” para atender la demanda de facturas de la Unidad de Notariado por gastos de formalización vinculados a la atención de casos de bonos, durante el resto del año.

5. Para atender la solicitud de la Unidad de Asesoría Legal con oficio DAF-UF-AT-106-2025:

✓ Se solicita incrementar el presupuesto de la subpartida 6.06.01 “Indemnizaciones” para cumplir con el pago por concepto de daños y perjuicios a la empresa OFICSEVI, en cumplimiento del fallo emitido por el órgano director correspondiente.

6. Para atender solicitud de la Unidad de Administración mediante oficio DAF-UA-193-2025:

✓ Aumentar el contenido presupuestario de la subpartida 1.99.02 “Intereses moratorios y multas” con proceder con el pago de una multa por la orden sanitaria emitida por el Ministerio de Salud sobre la finca de la finca 158481 (No. CARTA-MS-DRRSCS-T-00810-2025), como señala la Asesoría Legal en el oficio número PE-AL-362-2025 del 03 de noviembre del 2025.

7. Para atender solicitud de la Jefatura de Urbanismo mediante oficio DU-386-11-2025:

✓ Para cubrir los gastos correspondientes a la publicación en La Gaceta del Manual de Planes Reguladores como Instrumento de Ordenamiento Territorial (MAPRIOT), y sus tres guías complementarias, en cumplimiento al acuerdo tomado en Sesión Ordinaria JDINVU-028-2025, Artículo III, Inciso 1), celebrada el 06 de noviembre del 2025.

Para financiar el incremento en las subpartidas indicadas, se realiza una redistribución de recursos mediante la disminución de montos en otras subpartidas, según se detalla en el cuadro N°2.

Cuadro N°2
Modificación N°3-2025
Disminución en partidas presupuestarias
Montos en colones

Código	Descripción	Total General	Programa N°1 Administración Y Apoyo	Administración	Talento Humano	Tesorería	Programa N°2 Urbanismo	Jefatura Urbanismo	Programa N°3 Programas Habitacionales	Proyectos Habitacionales	Mecanismos de Financiamiento	Programa N°4 Gestión de Programas de Financiamiento	Subprograma 1-Gestión de Productos del Sistema de Ahorro y Préstamo
	TOTAL	873 125 000.00	4 325 000.00	500 000.00	300 000.00	3 525 000.00	5 300 000.00	5 300 000.00	13 500 000.00	12 000 000.00	1 500 000.00	850 000 000.00	850 000 000.00
0	REMUNERACIONES	1 500 000.00	1 500 000.00			1 500 000.00							
0.02	REMUNERACIONES EVENTUALES	1 500 000.00	1 500 000.00			1 500 000.00							
0.02.01	Tiempo extraordinario	1 500 000.00	1 500 000.00			1 500 000.00							
1	SERVICIOS	19 300 000.00	500 000.00	500 000.00			5 300 000.00	5 300 000.00	13 500 000.00	12 000 000.00	1 500 000.00		
1.01	ALQUILERES	500 000.00	500 000.00	500 000.00									
1.01.01	Alquileres de edificios, locales y terrenos	500 000.00	500 000.00	500 000.00									
1.04	SERVICIOS DE GESTIÓN Y APOYO	1 000 000.00							1 000 000.00		1 000 000.00		
1.04.03	Servicios de ingeniería y arquitectura	1 000 000.00							1 000 000.00		1 000 000.00		
1.04.03.02	Servicios de ingeniería y arquitectura-Aportes clientes BFV	1 000 000.00							1 000 000.00		1 000 000.00		
1.04.99	Otros servicios de gestión y apoyo	12 000 000.00							12 000 000.00	12 000 000.00			
1.06	SEGUROS, REASEGUROS Y OTRAS OBLIGACIONES	500 000.00							500 000.00		500 000.00		
1.06.02	Reaseguros	500 000.00							500 000.00		500 000.00		
1.07	CAPACITACION Y PROTOCOLO	1 500 000.00					1 500 000.00	1 500 000.00					
1.07.01	Actividades de capacitación	1 500 000.00					1 500 000.00	1 500 000.00					
1.08	MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN	3 800 000.00					3 800 000.00	3 800 000.00					
1.08.01	Mantenimiento de edificios, locales y terrenos	3 800 000.00					3 800 000.00	3 800 000.00					
6	TRANSFERENCIAS CORRIENTES AL SECTOR PÚBLICO	2 325 000.00	2 325 000.00		300 000.00	2 025 000.00							
6.02	TRANSFERENCIAS CORRIENTES A PERSONAS	300 000.00	300 000.00		300 000.00								
6.02.01	Becas a funcionarios	300 000.00	300 000.00		300 000.00								
6.07	TRANSFERENCIAS CORRIENTES AL SECTOR EXTERNO	2 025 000.00	2 025 000.00			2 025 000.00							
6.07.01	Transferencias corrientes a organismos internacionales	2 025 000.00	2 025 000.00			2 025 000.00							
8	AMORTIZACIÓN	850 000 000.00										850 000 000.00	850 000 000.00
8.02	AMORTIZACIÓN DE PRÉSTAMOS AL SECTOR PRIVADO	850 000 000.00										850 000 000.00	850 000 000.00
8.02.07	Amortización de préstamos del Sector Privado	850 000 000.00										850 000 000.00	850 000 000.00
8.02.07.01	Amortización - renuncias	850 000 000.00										850 000 000.00	850 000 000.00

Fuente: Planificación Institucional, INVU, 2025, Información tomada de las solicitudes de los centros de costo.

Es importante indicar, que estos ajustes no afectan las metas y actividades programadas para el presente periodo, según lo indicado por cada una de las áreas.

De acuerdo con el análisis técnico realizado por la Unidad de Planificación y la aprobación de la Gerencia General, de la solicitud de Modificación 3-2025, se concluye que la documentación e información requerida fue debidamente aportada por las unidades solicitantes, lo que permite emitir un criterio técnico sobre la afectación positiva y se recomienda que se continúe con el proceso debido.

POR TANTO

Con los votos a favor de la MSc. -Arq. Ana Gabriela Madrigal Garro, Licda. Alicia Borja Rodríguez, Arq. Juan Carlos Sanabria Murillo, Arq. María Fernanda Durán Baltodano, y MSc. Virgilio Calvo González, **SE ACUERDA:** Aprobar la Modificación 3-2025, por un monto de ¢873.125.000,00 (ochocientos setenta y tres millones ciento veinticinco mil colones con 00/100), la cual tiene como objetivo atender las solicitudes presentadas por la Unidad de Talento Humano mediante oficios DAF-UTH-545-2025 y DAF-UTH-565-2025, la Unidad de Gestión de Productos del Sistema de Ahorro y Préstamo mediante oficio DGPF-0114-2025, del Área de Tesorería a través del oficio DAF-UF-AT-106-2025, la Unidad de Mecanismos de Financiamiento con oficio DPH-UMF-523-2025, la Asesoría Legal mediante documento PE-AL-384-2025, la Unidad de Administración con oficio DAF-UA-193-2025 y la Jefatura de Urbanismo mediante oficio DU-386-11-2025.

ACUERDO FIRME.

1.2. Modificación Presupuestaria 04-2025

Se conoce **Guía PE-PI-173-2025**, de fecha 02 de diciembre de 2025, **Informe, Presentación y Anexos** mediante los cuales Planificación remite la Modificación 4-2025, por un monto de ¢27.000.000,00 (veintisiete millones de colones con 00/100), la cual tiene como objetivo atender la solicitud de la Unidad de Gestión de Productos del Sistema de Ahorro y Préstamo a través del oficio DGPF-0125-2025, según documentos que quedan formando parte de los antecedentes del acta.

Sra. Presidente Madrigal Garro: Procedemos a pasar al punto b), que sería la Modificación 4-2025.

Licda. Loría Herrera: Prácticamente la modificación tiene una sola línea, es para el aumento en la parte de seguros y créditos por un monto de 27 millones de colones, para dar contenido con el fin de garantizar la cobertura de las obligaciones, para contemplar el pago más que todo lo que son las...

[Al ser las 9:50 a.m. ingresa a la sala de sesiones el Directivo Dr. -Ing. Álvaro Guillén Mora.]

1 **Directivo Guillén Mora:** Buenos días.

2 **Licda. Loría Herrera:** ...pólizas que tenemos que cancelar y se disminuye la parte
3 de servicios jurídicos de cobro judicial, exactamente los 27 millones y se
4 disminuyó la partida ya que no se ejecutaron en su totalidad por la razón de que el
5 débito de esta cuenta se realiza únicamente cuando los abogados presentan la
6 factura por el avance de los procesos...

7 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Perdón, Paola...

8 **Licda. Loría Herrera:** ...judiciales.

9 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** ...un *break*.

10 **Licda. Loría Herrera:** Ajá.

11 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Al ser las 9:50 ingresa el señor Director Álvaro
12 Guillén. Adelante.

13 **Licda. Loría Herrera:** Y ese sería, digamos, la partida que disminuye para un total
14 de 27 millones, y en el último, el detalle de la modificación es solamente una línea,
15 entonces esa sería la modificación número 4.

16 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** ¿Listo? ¿No sé si alguien tiene consultas?
17 Estamos en la modificación presupuestaria la 2, la 1 ya la vimos.

18 **Directivo Guillén Mora:** ¿Ya la aprobaron?

19 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Sí señor.

20 **Directivo Guillén Mora:** Sí, no, en general yo tenía, bueno, en la primera y en la
21 segunda, la segunda es más escueta. En la primera creo que le falta un poco para
22 saber... o sea, es que se pone qué se disminuye y qué se aumenta, pero cuesta
23 un poquito ver...

24 [Al ser las 9:50 a.m. ingresa nuevamente a la sala de sesiones la Licda. Araya
25 Rodríguez.]

26 **Directivo Guillén Mora:** ... concretamente la partida, que es lo que yo siempre he
27 pedido, qué es lo que están pidiendo a estas alturas, o sea, la partida sí viene,
28 perdón, pero en el total, pero el particular de cada cosa a veces no se entiende
29 bien, entonces yo siempre pediría que, por favor, porque para poder uno aprobar
30 modificaciones tiene que saber qué partidas, para qué se va a invertir, como la vez

1 pasada que no sabíamos que se iba a comprar un techo y no sé qué otra cosa,
2 ¿verdad?, que después lo descubrimos, entonces es muy difícil aprobar desde mi
3 punto de vista modificaciones presupuestarias si le falta ese particular de: *se lo*
4 *quito de la partida tal, pero en esto es en lo que lo voy a repartir concretamente,*
5 cuando hay rubros específicos.

6 Y lo otro es que esa modifica... hay uno que, creo que es en este, que modifica
7 porque es un gasto de noviembre que se cancela en el 2024-2025, esos
8 movimientos contables yo no los entiendo, que del 2024 se jale para 2025, esa
9 declaración la pido.

10 Y finalmente la otra pregunta es, ya estamos a cuatro de diciembre, ¿se va a
11 poder hacer todo eso en tan poquitos días de esos pagos?, ¿porque si no para
12 qué se va a hacer la modificación presupuestaria si no se va a poder? Esas son
13 mis dudas.

14 **Licda. Loría Herrera:** Dos cositas, don Álvaro, nosotros, digamos, debido a la
15 modificación anterior y que nos habían solicitado todo eso, es que hicimos
16 inclusive le incluimos a cada una de las partidas el aumento y la disminución, le
17 incluimos la parte que dijera de qué Programa era, le incluimos, digamos, el
18 concepto por el cual se disminuye y para qué se aumenta, y el último cuadro que
19 era para que viéramos el desglose de cada uno, por cada uno de los Centros de
20 Costo en forma específica, el aumento y el disminuye, también un cuadro de
21 resumen para, digamos, todas las solicitudes que están y también dentro del oficio
22 lo que también incluimos es un poco más el desglose específico de cada una de
23 las partidas presupuestarias, y más que todo en estas que se 2 incluyen es para
24 hacer pagos que tenemos que hacer, digamos, de alguna póliza, para publicar,
25 digamos, documentos, son cosas que, digamos, sí o sí se hacen durante este año,
26 no estamos como haciendo cosas nuevas o haciendo nuevas contrataciones o
27 algo, sino más que todo es para pagar. ¿Iba a decir algo? ¿No?

28 **Directiva Durán Baltodano:** No.

29 **Licda. Loría Herrera:** Entendí que levantó la mano. Entonces nada más como
30 para que...

1 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Creo que sí sería... tal vez como hiciste ahora,
2 ¿verdad?, en el anterior, que don Álvaro no estaba, que explicaste, por ejemplo, el
3 caso del Ministerio de Salud, que por qué se va a pagar, qué es lo que está
4 pasando, qué fue importante, porque tal vez nosotros lo sabemos, pero ellos no,
5 ellos no saben que nos llegó una orden sanitaria, nos llegó una multa, que había
6 que pagarla, que había un plazo que se venció, que ahora hay que hacer toda la
7 gestión y tal vez eso es lo que le entiendo a don Álvaro que él pide...

8 **Licda. Loría Herrera:** Como ampliarlo un poco más.

9 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** ...para qué, para dónde va, por qué se modifica
10 y para dónde va, qué es lo que vamos a abarcar, tal vez no ahondar en todo el
11 detalle, pero sí explicar: *sale de aquí para cubrir esto*.

12 **Licda. Loría Herrera:** Sí. Bueno, nosotros lo traemos porque si no se nos hace
13 mucho...

14 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Sí, sí, adelante.

15 **Licda. Loría Herrera:** ...como la presentación, ¿verdad?, pero entonces aquí lo
16 que estamos incluyendo es cada uno de los conceptos, ¿verdad?, este indica: *dar*
17 *contenido a la subpartida con el fin de garantizar la cobertura adecuada de las*
18 *obligaciones asociadas, debido a que se tuvo que realizar el pago del mes de*
19 *noviembre del 2024 que no estaba contemplado para pagar en el presupuesto*
20 *2025*, que era lo que habíamos como explicado la vez pasada, digamos, si yo
21 tenía que pagar algo en diciembre y se me corre a enero, tengo que buscar esa
22 plata porque ya me descompensó el presupuesto del año en el que estoy,
23 entonces hay que buscar, digamos, los recursos como para terminar de pagar y
24 aquí, digamos, les estamos también incluyendo, por ejemplo, dice disminuciones,
25 esta parte es del Programa 4, ¿verdad?, como para saber de qué Programa y de
26 dónde viene cada uno y ese conceptito, y ya estamos incluyendo también el
27 cuadro donde viene la subpartida, el Centro de Costo, el saldo que tiene
28 actualmente, cuánto disminuye, cuánto aumenta y cuál es el saldo final de esa
29 subpartida como para saber cuánto es el monto con el que contamos que,

1 digamos, son cositas como que hemos ido ahí mejorando para hacer las
2 presentaciones.

3 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Don Henry, adelante.

4 **Lic. Arley Pérez:** Gracias. Tal vez como lo indica doña Gabriela, hay temas,
5 digamos, que no se conocen tan puntualmente, digamos, ahora se pasó un tema
6 muy rápido, como fue el caso de OFICSEVI, entiendo que es una indemnización,
7 pero sería importante también que la Junta Directiva conociera a qué debió y por
8 qué el INVU tiene que pagar eso o si se va a gestionar alguna cuenta por cobrar a
9 alguien, porque simplemente aquí viene que se autoriza una modificación, pero es
10 importante conocer cuál fue el asunto, por lo menos yo lo vi muy rápido y no me
11 quedó claro el tema. Gracias.

12 **Licda. Loría Herrera:** Ok, eso es con lo de la parte de seguridad, por ejemplo.
13 Bueno, yo sé que se aprobó, pero, digamos, con la parte de seguridad de la
14 empresa que estaba anteriormente y entonces hay que indemnizar ese monto.

15 **Directivo Guillén Mora:** O sea, fue mal despedida la empresa...

16 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Señor Gerente.

17 **Directivo Guillén Mora:** ...porque si se está pagando fue porque fue mal
18 despedida.

19 **Lic. Hidalgo Zúñiga:** El proceso se hizo mal.

20 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Entonces sería bueno comentar también qué
21 conllevó a ese proceso, Marco. Sería bueno que los compañeros Directores
22 también estén...

23 **Lic. Hidalgo Zúñiga:** Sí, se hizo un procedimiento administrativo y hubo sanción
24 para dos compañeros, y bueno, inicialmente hay uno que ya apeló, que fue
25 despedido y otro que tiene una suspensión, pero está en ese proceso.

26 **Directivo Guillén Mora:** ¿Solo esos 12 millones costó o costó más?

27 **Licda. Loría Herrera:** El monto total no se lo sé decir de cuánto fue el costo, más
28 bien si la parte administrativa, pero, digamos, tengo entendido que lo que hacía
29 falta para el pago de eso, son esos 12 millones que es lo que tenemos que
30 indemnizar.

1 **Directivo Guillén Mora:** ¿Pero en total? Es que a eso es a lo que me refiero,
2 ¿verdad?, o sea, esos detalles que es importante que nosotros conozcamos. Sí,
3 yo no quería decir ese, bueno, gracias don Henry que lo dijo, porque creo que ese
4 era el primero y por respeto no quise decirlo, pero de pronto es: *aprueben los 12*
5 *millones porque hubo un órgano director que falló*, diay, pero ¿qué pasó? Claro,
6 nosotros necesitamos un poco más de información, porque nosotros no estamos
7 en el día a día, ustedes todos... vea que don Marco pudo responder muy
8 rápidamente.

9 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Bueno, no hubo un órgano director de por
10 medio para el despido, don Álvaro.

11 **Directivo Guillén Mora:** No, órgano director... emitido por un órgano director
12 correspondiente, dice que el fallo emitido por órgano director correspondiente.

13 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** ¿Hubo un órgano director para el despido de
14 Javier?

15 **Lic. Hidalgo Zúñiga:** Sí señora.

16 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Ah.

17 **Lic. Solano Sánchez:** Si no, no se puede.

18 **Lic. Hidalgo Zúñiga:** Claro, si no, no se puede.

19 **Lic. Solano Sánchez:** Si no, no se puede.

20 **Lic. Hidalgo Zúñiga:** Todo se hace con el debido proceso.

21 **Lic. Solano Sánchez:** Dios guarde.

22 **Directivo Guillén Mora:** Entonces es ahí donde dice uno: ¿qué pasó?, ¿verdad?,
23 me dicen que pase 12 millones o cualquier cosa, pero nosotros necesitamos un
24 poco más de información porque nosotros desconocemos ese día a día de la
25 Institución, entonces para poder uno aprobar proyectos, porque aquí cualquier
26 error que cometamos, por eso la leyenda: *por recomendación de ustedes*,
27 ¿verdad?, nosotros apoyamos, pero si aquí hay algo mal hecho, nosotros
28 respondemos por la toma de decisiones, entonces necesitamos un poco más de
29 información siempre.

30 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Don Henry.

1 **Lic. Arley Pérez:** Sí, en este tema, como bien lo indica don Álvaro, es relevante
2 todo este asunto de rendición de cuentas, porque se hace una aprobación de algo
3 y la Junta Directiva en pleno asume una responsabilidad importante y no hay una
4 aclaración así fuerte, que uno pueda entender qué fue lo que sucedió, cómo
5 sucedió, y simplemente ya se aprobó la modificación, pero no se hace rendición
6 de cuentas claras. Lo que expone la Administración es muy puntual y por lo menos
7 para la toma de decisiones de Junta Directiva máxime que es un documento que
8 llega acá, es importante que todos estos temas queden muy claros, gracias.

9 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** De acuerdo. ¿No sé si alguien más tiene algo
10 que aportar? ¿No? Ok. Entonces voy a someter a aprobación, el PI, perdón, el PE-
11 PI-173-2025, entonces se acuerda: *Aprobar la Modificación 4-2025, por un monto*
12 *de 27 millones de colones, la cual tiene como objetivo atender la solicitud*
13 *presentada por la Unidad de Gestión de Productos del Sistema de Ahorro y*
14 *Préstamo mediante el DGPF-0125-2025.* Someto a aprobación. 6 votos a favor.
15 Ratifico votación. 6 votos a favor. En firme.

16 (De conformidad con el análisis realizado en torno al tema, y con 6 votos a favor,
17 la Junta Directiva adopta en firme el **ACUERDO N°1**)

19 **ACUERDO N°3**

20 **CONSIDERANDOS**

- 21 1. Que esta Modificación 4-2025 es por un monto de ₡27.000.000,00
22 (veintisiete millones de colones con 00/100).
- 23 2. Que esta Modificación 4-2025 fue formulada según las Normas Técnicas
24 sobre Presupuesto Público N-1-2012-DC-DFOE establecidas por la
25 Contraloría General de la República, en Resolución R-DC-24-2012 y sus
26 reformas, los lineamientos establecidos por la Autoridad Presupuestaria, y
27 las disposiciones legales y reglamentarias que regulan esta materia.
- 28 3. Que de conformidad con el inciso ch) del artículo 31 de la Ley Orgánica del
29 INVU, dentro de las atribuciones de la Gerencia está:

1 “Presentar a la Junta Directiva para su aprobación el Presupuesto anual del
2 Instituto, acompañado de un plan de trabajo en cuya elaboración debe
3 intervenir el Consejo Técnico Consultivo; así como los presupuestos
4 extraordinarios que fueren necesarios”

5 4. Que las cifras de la presente Modificación 4-2025, se apegan a lo dispuesto
6 por el Poder Ejecutivo, mediante Decretos Nos. 38916-H, y 43917-H
7 “Procedimientos de las Directrices Generales de Política Presupuestaria,
8 Salarial, Empleo, Inversión y Endeudamiento para Entidades Públicas,
9 Ministerios y Órganos Desconcentrados, según corresponda, cubiertos por
10 el Ámbito de la Autoridad Presupuestaria” y sus reformas y al Decreto
11 No.44408-H “Directrices Generales de Política Presupuestaria, Salarial,
12 Empleo, Inversión y Endeudamiento para Entidades Públicas, Ministerios y
13 Órganos Desconcentrados, según corresponda, cubiertos por el Ámbito de
14 la Autoridad Presupuestaria” para el año 2025.

15 5. Que esta Modificación 4-2025 tiene por objeto atender la solicitud
16 presentada por la Unidad de Gestión de Productos del Sistema de Ahorro y
17 Préstamo, para accionar en su gestión.

18 6. Que el disponible del Límite del Gasto Presupuestario Máximo Autorizado
19 es por la suma de ¢14.750,72 millones.

20 7. Que esta modificación presupuestaria no afecta al Plan Operativo
21 Institucional 2025 (POI).

22 8. Que el desglose de la subpartida presupuestaria a incrementar y disminuir
23 se presenta por programa y centros de costo presupuestario.

24 A continuación, se detallan los movimientos solicitados por el centro de costos, así
25 como las respectivas justificaciones técnicas que respaldan el aumento en el
26 contenido presupuestario de la siguiente partida:

Cuadro N°1
Modificación N°4-2025
Aumentos en subpartidas presupuestarias
Montos en colones

Código	Descripción	Total General	Programa N° 4 Gestión de Programas de Financiamiento	Subprograma 1-Gestión de Productos del Sistema de Ahorro y Préstamo
	TOTAL	27 000 000.00	27 000 000.00	27 000 000.00
1	SERVICIOS	27 000 000.00	27 000 000.00	27 000 000.00
1.06	SEGUROS, REASEGUROS Y OTRAS OBLIGACIONES	27 000 000.00	27 000 000.00	27 000 000.00
1.06.01	Seguros	27 000 000.00	27 000 000.00	27 000 000.00
1.06.01.02	Seguros - crédito	27 000 000.00	27 000 000.00	27 000 000.00

Fuente: Planificación Institucional, INVU, 2025, Información tomada de las solicitudes de los centros de costo.

Justificaciones a modificación:

1. Con el propósito de atender la solicitud de la Unidad de Gestión de Productos del Sistema de Ahorro y Préstamo a través de oficio DGPF-0125-2025:
- ✓ Dar contenido a la subpartida con el fin de garantizar la cobertura adecuada de las obligaciones asociadas debido a que se tuvo que realizar el pago del mes de noviembre 2024 que no estaba contemplado para pagar con el presupuesto 2025.
- Para financiar el incremento en las subpartidas indicadas, se realiza una redistribución de recursos mediante la disminución de montos en otras subpartidas, según se detalla en el cuadro N°2.

Cuadro N°2
Modificación N°4-2025
Disminución en partidas presupuestarias
Montos en colones

Código	Descripción	Total General	Programa N° 4 Gestión de Programas de Financiamiento	Subprograma 1-Gestión de Productos del Sistema de Ahorro y Préstamo
	TOTAL	27 000 000.00	27 000 000.00	27 000 000.00
1	SERVICIOS	27 000 000.00	27 000 000.00	27 000 000.00
1.04	SERVICIOS DE GESTIÓN Y APOYO	27 000 000.00	27 000 000.00	27 000 000.00
1.04.02	Servicios jurídicos	27 000 000.00	27 000 000.00	27 000 000.00
1.04.02.05	Servicios Jurídicos Cobro Judicial	27 000 000.00	27 000 000.00	27 000 000.00

Fuente: Planificación Institucional, INVU, 2025, Información tomada de las solicitudes de los centros de costo.

Es importante indicar, que estos ajustes no afectan las metas y actividades programadas para el presente periodo, según lo indicado por cada una de las áreas.

De acuerdo con el análisis técnico realizado por la Unidad de Planificación y la aprobación de la Gerencia General, de la solicitud de Modificación 4-2025, se concluye que la documentación e información requerida fue debidamente aportada por la unidad solicitante, lo que permite emitir un criterio técnico sobre la afectación positiva y se recomienda que se continúe con el proceso debido.

POR TANTO

Con los votos a favor de la MSc. -Arq. Ana Gabriela Madrigal Garro, Licda. Alicia Borja Rodríguez, Arq. Juan Carlos Sanabria Murillo, Arq. María Fernanda Durán Baltodano, MSc. Virgilio Calvo González, y Dr.-Ing. Álvaro Guillén Mora, **SE ACUERDA:** Aprobar la Modificación 4-2025 por un monto de ¢27.000.000,00 (veintisiete millones de colones con 00/100), la cual tiene como objetivo atender la solicitud presentada por la Unidad de Gestión de Productos del Sistema de Ahorro y Préstamo mediante oficio DGPF-0125-2025. **ACUERDO FIRME**

Sra. Presidente Madrigal Garro: Muchas gracias.

Lic. Cruz Morales: Gracias.

Lic. Centeno Hernández: Gracias.

1 **Licda. Loría Herrera:** Muchísimas gracias.

2 **Lic. Cruz Morales:** Permiso.

3 *****

4 **2. Contraloría de Servicios presenta el Plan Anual de Trabajo del 2026 e**
5 **informes solicitados por la Junta Directiva en relación con este tema.**
6 **[Atención acuerdo #1, Art. III, Inc. 4\), Sesión N°6676 del 12-12-2024](#)**

7 Se conoce **Guía PE-CS-049-2025**, de fecha 27 de noviembre de 2025, **Informe y**
8 **Presentación**, mediante los cuales la Contraloría de Servicios remite para
9 conocimiento de la Junta Directiva el Informe Semestral de Gestiones. Así como
10 **Guía PE-CS-050-2025**, de fecha 27 de noviembre de 2025, **Informe y**
11 **Presentación** mediante los cuales la Contraloría de Servicios remite el Plan Anual
12 de Trabajo 2026, según documentos que quedan formando parte de los
13 **antecedentes del acta.**

14 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Y ahora pasamos al punto número 2, que sería
15 la Contraloría de Servicios presenta el plan anual del trabajo 2026 e informes
16 solicitados por la Junta Directiva en relación con este tema.

17 [Al ser las 10:02 a.m. salen de la sala de sesiones la Licda. Loría Herrera, el Lic.
18 Centeno Hernández y el Lic. Cruz Morales.]

19 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Yo creo que aquí, compañeros, eso es un tema
20 pendiente que habíamos traído acarreando, yo creo que es una buena
21 oportunidad, ¿verdad?, para ver lo que trae la compañera y abordar las dudas, ...

22 [Al ser las 10:02 a.m. sale temporalmente de la sala de sesiones el Lic. Solano
23 Sánchez.]

24 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** ...yo sé que don Álvaro tiene muchas y algunos
25 de ustedes también las han manifestado, aprovechar la oportunidad...

26 [Al ser las 10:02 a.m. sale temporalmente de la sala de sesiones el Lic. Arley
27 Pérez.]

28 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** ...para hacer las consultas.

29 **Directiva Borja Rodríguez:** Sobre todo que siempre se atienden, pero no pasa
30 nada con respecto a las...

1 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** No, aquí pasa de todo y no pasa nada. Es
2 impresionante.

3 **Directiva Borja Rodríguez:** ...solicitudes de... (ininteligible), correcto. ¿Ah?

4 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Aquí pasa de todo y no pasa nada. Es
5 impresionante.

6 [Al ser las 10:03 a.m. ingresa a la sala de sesiones la Licda. Melissa Contreras
7 Rojas, Encargada de la Contraloría de Servicios.]

8 **Licda. Contreras Rojas:** Buenos días, ¿cómo están?

9 **Directivo Sanabria Murillo:** Buenos días.

10 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Buenos días, Melissa.

11 [Los miembros de la Junta Directiva conversan sobre temas ajenos a la sesión
12 mientras la Licda. Melissa Contreras y la Sra. Laura Sáenz buscan el informe
13 titulado "Informe de la gestión del segundo semestre, 2025" para que sea
14 proyectado en la sala de sesiones.]

15 [Al ser las 10:04 a.m. ingresa nuevamente a la sala de sesiones el Lic. Arley
16 Pérez.]

17 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** ¿Listo, Melissa? 15 minutos, ¿verdad?, por fa.
18 Adelante.

19 **Licda. Contreras Rojas:** Son dos puntos, pero bueno, primero les voy a presentar
20 el punto del informe de gestión, que es el informe correspondiente al segundo
21 semestre de la Contraloría de Servicios, lo cual abarca pues la gestión de todo el
22 periodo 2025 hasta el mes de noviembre.

23 Bueno, durante este periodo en la Contraloría de Servicios se habían atendido a
24 ese momento 29 inconformidades y se había registrado la atención de 174
25 gestiones inmediatas, ya ahorita a este momento hay 31 inconformidades y el
26 número de gestiones inmediatas sí se eleva bastante porque es lo que más
27 tránsito tiene la Contraloría.

28 De las gestiones inmediatas la mayor cantidad de solicitudes de los clientes son
29 solicitudes de información, consultas y algunos reclamos que se pueden atender
30 de forma más inmediata y esto se genera principalmente porque en la mayoría de

1 las ocasiones la persona se pone en contacto con el área técnica, solicita la
2 información o hace la consulta, plantea la inquietud y no se recibe una respuesta
3 oportuna o no se recibe una respuesta, entonces ante esta falta de información,
4 esto es lo que genera este volumen importante de gestiones en la Contraloría de
5 Servicios.

6 Aquí se detalla por oficina la cantidad de gestiones inmediatas registradas y el
7 porcentaje que representa, si vemos bien, el 80% casi, es un 79 y un poquito, está
8 el 80% de las gestiones de consulta, solicitud de información y reclamos está
9 concentrado en la Unidad de Administración de Canales de Servicios, en
10 Mecanismos de Financiamiento y en el Área de Ventas, que pertenece también a
11 la Unidad de Canales de Servicio.

12 Aquí en la siguiente hoja, estos son los principales temas de consulta y atención
13 de estas gestiones, entonces el tema principal de consulta, de atención en la
14 Contraloría de Servicios es el tema de los trámites de estudio de maduración, hay
15 muchos clientes, la mayoría de los clientes consultan porque los plazos están
16 vencidos, hay un plazo definido de 20 días naturales para respuesta de los
17 estudios de maduración, en el momento en que este plazo se cumple y ante la
18 falta de respuesta, se tiene que buscar la intervención por parte de la Contraloría,
19 hay retrasos en la entrega de resultados y falta de seguimiento por parte de las
20 áreas responsables. Entonces la mayoría de las gestiones que se reciben es por
21 temas relacionados con el trámite de estudio de maduración y falta de respuesta o
22 falta de información con respecto a estos trámites.

23 El segundo tema de atención es el tema de la aplicación de cuotas y estados de
24 cuenta, los clientes siguen percibiendo que sus planes de ahorro no tienen las
25 cuotas registradas de acuerdo a sus...

26 **Directivo Sanabria Murillo:** Pagos.

27 **Licda. Contreras Rojas:** ...sus estados de cuenta o a su conteo personal o a su
28 estado de cuenta personal, ¿verdad?, o a los comprobantes de los pagos que
29 tienen. Entonces hay pagos que no están reflejados, diferencias entre
30 comprobantes y el sistema de la institución, y eso genera una solicitud de

1 corrección en la institución que igual no estamos logrando atender de forma
2 oportuna.

3 Y el tercer tema de consulta es el tema relacionado con trámites de exclusión de
4 bonos, específicamente son los clientes que solicitan una exclusión del bono
5 familiar, el plazo de respuesta de este trámite actualmente es 42 días hábiles y a
6 pesar de que es un plazo tan amplio, igual los clientes no están recibiendo
7 información y respuestas sobre este trámite.

8 [Al ser las 10:12 a.m. ingresa nuevamente a la sala de sesiones el Lic. Solano
9 Sánchez.]

10 **Licda. Contreras Rojas:** Este es el detalle de las inconformidades, estas son las
11 gestiones a las que sí se les conforma un expediente, sí se traslada al área, sí hay
12 una revisión y una posterior respuesta. Los temas de los que más inconformidades
13 se recibieron en este periodo al igual que en el año anterior son los temas
14 relacionados con la Comisión de Comisionistas, es decir, la mayor cantidad de
15 inconformidades que se recibieron tanto el año pasado como este año, son quejas
16 relacionadas con el servicio que reciben los clientes desde las oficinas de los
17 comisionistas autorizados, la segunda área es la Unidad de Mecanismos de
18 Financiamiento por todos los temas relacionados con los trámites de bono, y
19 finalmente la Unidad de Finanzas, el Área de Cobros.

20 Aquí les muestro cuáles son los temas a los que me refiero por área, las
21 inconformidades que los clientes presentan relacionadas con los comisionistas lo
22 que nos dicen es que la información que reciben es incorrecta o engañosa, que
23 reciben un servicio deficiente, que hay falta de claridad en las condiciones y el
24 asesoramiento es inadecuado, entonces por esas razones en específico, los
25 clientes están presentando sus quejas y se tiene que enviar posteriormente a la
26 Comisión de Comisionistas, eso genera una investigación y una posterior
27 respuesta, pero este es un tema que es recurrente, desde el año pasado iniciamos
28 con una subida de inconformidades que se ha mantenido este año.

29 Y el segundo tema de recurrencia es el de las demoras, falta de información clara
30 y solicitudes adicionales no previstas relacionadas con el trámite de bono. Los

1 trámites de bono tienen un plazo de respuesta muy amplio, eso lo conocemos,
2 pero además durante el proceso hay trámites, hay requisitos que se tienen que
3 volver a presentar porque se van venciendo y adicionalmente de pronto tienen que
4 presentar algún requisito adicional por el caso en específico y todo esto genera
5 demoras en la atención y es motivo de inconformidad entre los usuarios.

6 Sumado a todo esto, a todos estos temas de inconformidad, los plazos de
7 respuesta son muy amplios, la mayor cantidad de inconformidades se contestan
8 con más de 30 días hábiles de plazo, cuando la Ley lo que nos dice es que, si por
9 la complejidad del tema se requiere un plazo más amplio, estamos hablando de 50
10 días naturales, es decir, un mes y medio, pero por la complejidad del tema. La
11 complejidad del tema realmente son muy pocos los casos que uno dice que
12 realmente se tiene que volver a hacer un avalúo o se tiene que reprocesar el caso,
13 el tema es la capacidad de respuesta que hay en las oficinas, ¿verdad?, de eso a
14 que el volumen justamente de trabajo de la Contraloría se deba a que, ante la falta
15 de respuesta de las áreas técnicas, todo se acumula como inconformidad o
16 reclamo en la Contraloría de Servicios.

17 Las principales conclusiones con respecto a estos temas, es fundamental que se
18 mantenga un enfoque de automatización de los procesos que todavía se siguen
19 realizando de forma manual, esto lo digo específicamente por el caso de los
20 estudios de maduración, este es un proceso que continúa siendo muy manual,
21 entonces alguien tiene que hacer una revisión... una revisión del trámite como tal
22 para que posteriormente una jefatura revise y eso no nos permite ajustarnos a los
23 plazos de respuesta, y si tomamos en cuenta que el estudio de maduración es el
24 primer paso para que posteriormente los clientes vengan a solicitar un crédito,
25 desde ese momento ya hay un impacto negativo en un trámite que ni siquiera ha
26 empezado, entonces realmente es algo a lo que hay que prestarle atención y
27 definitivamente se tiene que trabajar en esa automatización.

28 Y como segundo punto, indispensable fortalecer los canales de comunicación con
29 los clientes y los comisionistas, ¿verdad?, que la información que tenemos a
30 disposición de los clientes sea clara, pero que también la comunicación de

1 nosotros con los comisionistas sea constante, clara y sea de retroalimentación
2 permanente para que el cliente que está recibiendo el servicio, la información a
3 través del comisionista autorizado, no siga presentando estas situaciones de que
4 reciben información poco clara, engañosa, porque muchas veces ni siquiera los
5 comisionistas tienen claro qué se puede hacer, qué se permite hacer y qué no
6 dentro del marco de la normativa del Reglamento del Sistema de Ahorro y
7 Préstamo.

8 Finalmente, estos son algunos de los proyectos que han estado en ejecución
9 durante este periodo por parte de la Contraloría de Servicios, se ha estado
10 trabajando en la actualización del Catálogo Nacional de Trámites Institucional, se
11 ha estado dando seguimiento, como todos los años, al Plan de Mejora
12 Regulatoria, ya se dejó planteado el Plan de Mejora Regulatoria del próximo año,
13 se ha estado... este año se hizo con coordinación de la Contraloría de Servicios el
14 levantamiento para el registro del IGEDA, el Índice de Gestión de Discapacidad y
15 de Accesibilidad y se están haciendo revisiones y pruebas del sistema de la
16 Contraloría de Servicios para el registro de todas las gestiones, entre otros
17 algunos proyectos en los que se ha estado apoyando a la Administración.

18 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Melissa, le quedan 4 minutos.

19 **Licda. Contreras Rojas:** Sí. No, y de este punto es todo.

20 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Ok.

21 **Licda. Contreras Rojas:** Sí. ¿No sé si tienen...?

22 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** María Fernanda, adelante.

23 **Directiva Durán Baltodano:** Hola...

24 **Licda. Contreras Rojas:** Hola.

25 **Directiva Durán Baltodano:** ...muchas gracias. Vieras... varios puntitos, tal vez
26 uno que es un poquito de fondo y forma el tema de las conclusiones, las
27 conclusiones me parece que no son concluyentes, me parece que son
28 recomendaciones. Me hubiera gustado como profundizar un poco en cuando se
29 habla de tiempos de respuesta que no se cumplen, qué factores se han

1 identificado para que se den esos plazos y también ver qué medidas se están
2 tomando acá para ese tipo de atrasos, eso por ahí.

3 **Licda. Contreras Rojas:** Con respecto al tema de las medidas que tal vez fue lo
4 último que mencionó, el sistema que se desarrolló para la Contraloría... porque
5 actualmente nosotros llevamos un registro en Excel de las gestiones, el sistema
6 que se desarrolló para la Contraloría de Servicios no solamente va a permitir que
7 llevemos el registro ahí, sino que a través de ese sistema la jefatura va a tener que
8 ingresar para asignar a un técnico que atienda y que dé respuesta a la Contraloría
9 de Servicios, pero además eso le va a permitir a las oficinas conocer cuáles son
10 las gestiones que tienen con la Contraloría, cuáles son las que están contestadas,
11 plazo de respuesta, pendientes, etcétera, sin necesidad de que sea yo
12 directamente o la persona que trabaja conmigo la que haga esos recordatorios o
13 ese seguimiento que no necesariamente puede ser siempre tan riguroso.
14 Entonces, ¿a qué voy con esto?, ya cada jefatura puede llevar su control y
15 puede... el sistema permite sacar reportes de plazos de respuesta por tema,
16 etcétera, ¿verdad?, entonces eso a cada jefatura le va a permitir tener un control,
17 ver qué es lo que está generando más inconformidad y no depender de que me
18 estén recordando, no debería de ser así, pero, es decir, ya ellos van a tener
19 control de esto. Yo quisiera que con esto pues exista una... aparte van a recibir
20 correos de recordatorios y demás, pero que exista un seguimiento más riguroso de
21 esas respuestas.

22 En cuanto a las razones de no respuesta, yo que... como las principales gestiones
23 se reciben por parte de las áreas que están como atención de público, yo de
24 verdad creo que sí hace falta personal en las áreas de atención al público, porque
25 los funcionarios, por ejemplo, los plataformistas no solamente se encargan de la
26 atención de la plataforma, tienen que contestar correos electrónicos y tienen que
27 hacer otros trámites aparte de esa gestión. Entonces hay una capacidad que,
28 supongo yo, que con el levantamiento de procesos que se está haciendo ahora y
29 demás se va a ver eso reflejado o de forma más clara, pero sí me parece que en
30 las plataformas de servicios sí hace falta ese reforzamiento y hay una falta de

1 capacidad de respuesta que nosotros mismos tenemos que estar insistiendo y
2 apoyando un poco el trabajo de las áreas para poder recibir la información que
3 necesitamos para la respuesta.

4 Y sí, las conclusiones son como con... pues también con ese propósito de que
5 ojalá se tomen en cuenta estos temas, porque sí creo que es muy necesario que,
6 por ejemplo, en el caso de los estudios de maduración definitivamente considero
7 que de alguna manera es un trámite que sí se tiene que buscar automatizar,
8 ¿verdad?, pero lo tomo en cuenta para hacer el ajuste.

9 **Directiva Durán Baltodano:** Muchas gracias.

10 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** ¿Alguien más? Don Álvaro, adelante, y después
11 Juan Carlos.

12 **Directivo Guillén Mora:** Son varias cosas, o sea, es importante, me parece, en
13 tiempos, en dar respuesta a lo que yo llamaría quejas, en el fondo, de los clientes,
14 de los usuarios, como lo quieran ver, el factor tiempo en la resolución. Ahí usted
15 después nos va a presentar un objetivo de 50 días naturales después de que
16 recibe la respuesta, eso es un montón de tiempo para mí, la gente quiere
17 soluciones más rápidas. Entonces aquí en el informe si usted no nos pone tiempo,
18 no podemos realmente valorar bien qué fue lo que ocurrió, porque 29 se
19 atendieron, digamos, pero ¿en qué tiempo?, o sea, cuál fue el tiempo máximo, ahí
20 venía un cuadrito de tiempos, pero yo no sé si es el tiempo total, entonces me
21 parece que un informe tiene que traer eso, sobre todo con atención a usuarios, a
22 clientes.

23 Lo otro es que como que somos reincidentes en estar escuchando todos los años
24 lo mismo, entonces no pasa nada, no pasa nada porque no se está haciendo
25 nada. La pregunta es, ¿tenemos algún procedimiento de atención de quejas
26 formal en la Institución?

27 **Licda. Contreras Rojas:** Sí, sí, hay un procedimiento, claro.

28 **Directivo Guillén Mora:** ¿Sí?

29 **Licda. Contreras Rojas:** Sí.

1 **Directivo Guillén Mora:** Ok, ahí se establecen... diay, tienen que establecerse los
2 tiempos de respuesta muy claramente, están...

3 **Licda. Contreras Rojas:** Pero están establecidos no solo ahí, ¿verdad?, hay
4 normativa que respalda los tiempos de respuesta.

5 **Directivo Guillén Mora:** Claro.

6 **Licda. Contreras Rojas:** El tema es que se logre llegar a esos tiempos...

7 **Directivo Guillén Mora:** Ok.

8 **Licda. Contreras Rojas:** ...que tengamos el insumo para...

9 **Directivo Guillén Mora:** Pero si tenemos un procedimiento de quejas,
10 fundamental en un procedimiento de quejas es los planes de acción si la queja da
11 a lugar, y parece que aquí eso no se está haciendo, porque si otra vez los
12 comisionistas no dan la información, si el tiempo de retraso, etcétera, y si todos los
13 años vamos a decir que le falta personal a un área, pero esa área no hace
14 ninguna gestión para que haya más gente o para automatizar, quiere decir que los
15 planes... no se están haciendo planes de acción efectivos y entonces algo está
16 adoleciendo en el procedimiento de quejas, tendríamos que examinarlo, pero
17 fundamental en el procedimiento de quejas, la atención de quejas es planes de
18 acción, si la queja se fundamenta hay que abrir un plan de acción correctiva y si
19 no se está abriendo planes de acción correctiva, usted va a venir aquí, estoy
20 seguro, todos los años y nos va a decir más o menos lo mismo, ¿verdad?, y los
21 clientes van a venir a seguirse quejando, se van a seguir molestando y las áreas
22 no van a disminuir los tiempos de respuesta y los comisionistas no van a mejorar
23 la información y le vamos a decir a la persona que: *sí, que tiene razón, pero que*
24 *disculpe*, y todo siempre se resuelve con: *disculpe, no queríamos hacer eso*, pero
25 lo hicimos, ¿verdad?, entonces me parece que... yo concluyo que ese es el gran
26 problema, que los planes de acción correctiva no se están implementando.
27 Entonces, ¿qué estamos haciendo?, ¿verdad?, eso me parece que es el gran fallo
28 y si no, casi que puede hacer casi un *copy and paste*, según ustedes, año con
29 año, porque son recurrentes las situaciones porque no se están solucionando y
30 eso es muy importante que la...

[Al ser las 10:24 a.m. sale temporalmente de la sala de sesiones el Lic. Hidalgo Zúñiga.]

Directivo Guillén Mora: ...se me acaba de ir don Marco, pero aquí está don Cristian, que la Administración ante estos reportes de la Contraloría vea a ver por qué las áreas no han tomado planes de acción concretos para decir: *bueno, ¿cómo vamos a disminuir en los tiempos de respuesta?, si los plataformistas tienen que atender muchas cosas o no se va a hacer*, pero las quejas siempre van a ser recurrentes, porque el problema, la causa del problema no se soluciona, entonces...

Licda. Contreras Rojas: Sí.

Directivo Guillén Mora: ...es importante que atendamos eso, tanto ustedes como la Administración.

Licda. Contreras Rojas: Sí, y justamente aquí lo anoto porque el proceso de la Contraloría de Servicios no incluye esa etapa final, no incluye ese aspecto de los planes de acción correctivos, entonces...

Directivo Guillén Mora: Muy importante.

Sra. Presidente Madrigal Garro: Juan Carlos.

Licda. Contreras Rojas: Ah, sí.

Directivo Sanabria Murillo: No, dar un seguimiento a esto que sería interesante que para las presentaciones de la Contraloría como que venga de una vez como la respuesta, digamos, yo sé que tal vez no la del departamento, pero entonces como proceso, se identificaron estos temas y este es el proyecto que se está planteando de quien corresponda realizarlo, porque creo que lo interesante es: *se detectó y esto es lo que vamos a hacer, ¿verdad?*, para ver cómo lo... siempre digo que me gusta pensar en los presupuestos y como ver en los presupuestos de cada año los proyectos que nacen de las evaluaciones del año anterior, porque a veces en los indicadores los presupuestos son un poquito como *copy and paste* del año pasado, *¿verdad?*, todos son como lo mismo, entonces que uno diga: *no, se detectó tal tema en capacitación, pum, de una el proyecto, se detectó que hay un tema de automatización*, -que es lo que hemos venido hablando un montón-,

1 *entonces viene para el año entrante*, pero cómo eso que usted está detectando se
2 convierte primero como en ver si los departamentos están reaccionando a ese
3 seguimiento y luego ver el proyecto que sigue, para ver si los departamentos de
4 alguna manera les resulta como indiferente la atención, yo lo que quiero ver es si
5 responden, esa es la primera.

6 Y tal vez la segunda es... porque ya eso lo desconozco porque no tengo ningún
7 proyecto de ahorro acá, no tengo ningún plan de ahorro, cuando un comisionista le
8 vende, por ejemplo, un plan a una persona, ¿ellos reciben algún paquetito INVU?,
9 ¿verdad?, como el comisionista es una persona, digamos, externa autorizada,
10 pero que yo me imagino que con este correo, no sé si existe, ¿verdad?, como
11 *bienvenido al INVU, el recibo va a ser...* como cuando a uno lo reciben en el INS,
12 que le llega de una vez el paquete, aunque se lo haya comprado a la señora que
13 me atiende a mí toda la vida, me llega el paquete del INS de una vez como con
14 todas las reglas, entonces yo me remito como a la regla oficial, no sé si aquí
15 tenemos eso, porque con eso podría ayudar mucho a esos temas.

16 **Licda. Contreras Rojas:** Bueno, con respecto al primer punto, sí, digamos, desde
17 la Contraloría de Servicios principalmente lo que se externa es una
18 recomendación, ¿verdad?, como teniendo el insumo de lo que estamos recibiendo
19 de los clientes pues plantear una recomendación, porque realmente es el área
20 técnica la que a fin de cuentas va a decidir cuál es el camino que se debe seguir
21 más adecuado conociendo ellos su materia, pues para solucionar el tema, pero sí
22 tiene que salir la recomendación de la Contraloría de Servicios y eso es lo que
23 más se hace.

24 Ahora, la respuesta de vuelta es como justamente lo que sí se tiene que convertir
25 en un plan de acción formal, que es lo que don Álvaro decía, para que sí exista
26 ese... es decir, yo recomiendo, pero también tengo que recibir el proyecto de
27 vuelta, ¿verdad?

28 **Directivo Sanabria Murillo:** Perdón ahí, como que el proceso termina en el
29 momento que yo digo: *mirá, detecté estos y recibo la...*

30 **Licda. Contreras Rojas:** Exacto.

1 **Directivo Sanabria Murillo:** ... ¿verdad?, como la... como decir el *follow up*...

2 **Licda. Contreras Rojas:** La resolución.

3 **Directivo Sanabria Murillo:** ... ¿verdad?, el seguimiento.

4 **Licda. Contreras Rojas:** Y después los clientes firman un contrato y el contrato
5 en la parte de atrás trae unas cláusulas, que son como los principales aspectos
6 como de atención, por ejemplo, en caso de renuncia, qué va a pasar en caso de
7 renuncia, que tienen un plazo para leer el reglamento completo y que hay unos
8 días, creo que son 45 días en los que el cliente puede decir: *no, ya no quiero el*
9 *contrato* y se hace la devolución, o sea, los aspectos, las cláusulas más
10 importantes están dentro de ese contrato que ellos firman.

11 ¿Qué es lo que pasa? Que hay muchas particularidades que no están ahí, si por
12 ejemplo yo estoy adquiriendo ese... que es un tema que estamos revisando
13 ahorita, pero si yo estoy adquiriendo ese contrato para comprar un terreno porque
14 después quiero pedir el bono, ¿*yo puedo hacer eso?* -*Sí, usted puede hacer eso*
15 *sin ningún problema*-, y no, eso actualmente no se puede hacer, entonces ese tipo
16 de situaciones tan particulares de cada caso son las que justamente generan una
17 inconformidad posterior, ¿verdad?, y sí sé de casos en los que muchas veces ni el
18 mismo comisionista está al tanto de la interpretación que se le está dando al
19 artículo del reglamento...

20 [Al ser las 10:29 a.m. ingresa nuevamente a la sala de sesiones el Lic. Hidalgo
21 Zúñiga.]

22 **Licda. Contreras Rojas:** ...o de la política, ni siquiera ellos mismos tienen la
23 información. Entonces sí es necesario que haya un contacto más directo y la
24 información tiene que fluir de forma mucho más efectiva.

25 **Directivo Sanabria Murillo:** Bueno, y este de preguntas frecuentes que el otro día
26 estamos hablando con el departamento de permisos, ¿verdad?, que todo eso es
27 como una serie de preguntas frecuentes asociadas a los planes, no existe todavía.

28 **Licda. Contreras Rojas:** Pero es que, don Juan Carlos, por ejemplo, y es que
29 esos son temas complejos, por ejemplo, un cambio de plan, yo que tengo tanto
30 tiempo de trabajar, y un cambio de plan es complejo, o sea, depende de cuántas

1 cuotas usted haya pagado, se le tiene que hacer un cálculo y usted tiene que
2 pagar unos intereses, pero cada caso es específico, entonces, ¿qué es lo que
3 pasa?, que si la información no es muy clara de que: *mire, usted lo que tiene que*
4 *hacer es que tiene que pagar por dos años y después ya puede venir y va a hacer*
5 *un cambio de plan y usted paga tal monto y después...* o sea, si eso no está bien
6 claro, las personas lo que vienen y dicen es: *a mí nadie me dijo que eso era así, a*
7 *mí solo me dijeron que yo hacía el cambio de plan y que...* y ahí es donde
8 empieza este problema de que se percibe que la información fue engañosa para
9 engancharme a mí con el plan de ahorro y ya ahora ya resulta que no se puede.
10 Es decir, son temas que realmente se las traen, hay que tener toda la información,
11 idealmente saber cuál es el objetivo de la persona con ese plan para que la
12 información esté clara al momento de adquirir el contrato.

13 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Virgilio, don Álvaro y Henry.

14 **Directivo Calvo González:** Gracias, doña Gabriela. Ahora usted indicó el tema de
15 automatización, yo quería preguntarle a la Gerencia, en este caso Marco, hemos
16 hablado acá de formas para la automatización, para automatización.

17 **Lic. Hidalgo Zúñiga:** Sí.

18 **Directivo Calvo González:** Y eso que quería preguntar para estar seguro,
19 entiendo que aquí se han aprobado... hace un tiempo pasaron una aprobación
20 para mejorar automatización de los softwares, ¿este tema no estaba incluido?

21 **Lic. Hidalgo Zúñiga:** La automatización de los softwares, no sé, ¿están hablando
22 de?

23 **Licda. Contreras Rojas:** De los estudios de maduración.

24 **Lic. Hidalgo Zúñiga:** Los estudios de maduración efectivamente, digamos, hay ya
25 un programa, digamos, hecho aquí *in-house*, por supuesto, para hacer ese
26 proceso automatizado, que yo coincido con Melissa, eso debería ser... es más,
27 desde la página el cliente debería solicitar el estudio y tenerlo ahí, porque eso es
28 una cosa bastante, vamos a ver, es un proceso muy manual porque lo queremos
29 hacer muy manual y muy complicado, sí hay que revisar reglamentos y
30 recordemos que tenemos... como los contratos no vencen, en algunos casos

1 aplican condiciones diferentes dependiendo de la antigüedad del contrato,
2 entonces lo aplicaban con el reglamento de 1998 y cambió en el 2014, entonces
3 bla, bla, bla, entonces ese tipo de cosas ha hecho que las personas que tienen
4 que aprobar esta automatización se pongan como muy *pickys*, como que,
5 ¿verdad?, el cálculo no da el céntimo, pero en realidad ya hay una propuesta
6 prácticamente lista...

7 **Directivo Calvo González:** Ok.

8 **Lic. Hidalgo Zúñiga:** ... que ya, bueno, ahora con Roberto también la estamos
9 analizando como para afinar esos detalles y ver si es necesario, bueno, ya está
10 una última versión del reglamento, que ya pasó por Legal, bueno, y ahora en
11 Comisión, pero como es un reglamento extenso, toma un rato; sin embargo, para
12 ver si hay... eventualmente tenemos que incluir alguna modificación que facilite
13 que ese estudio de maduración sea mucho más ágil, porque al final nos
14 disparamos en el pie. ¿Y a qué me refiero? Yo le empiezo a poner multas y
15 tiempos, o sea, el cliente quiere un crédito y yo tardo 3 meses en decirle que le
16 falta algo, que no le falta algo o que tiene... o peor, que lo castigo 6 meses.
17 Entonces hasta dentro de 6 meses usted puede pedir el crédito, pue nos está
18 afectando a nosotros, vamos a ver si le calculamos algún interés adicional o le
19 hacemos algo que permita que el... porque al final qué va a decir si yo le digo que,
20 dentro de 6 meses puede optar por el crédito, va a decir: *no, no, vendo esto y voy*
21 *a pedirlo a otro lado*. Entonces este tipo de cosas sí efectivamente las estamos
22 atendiendo, aquí también hay gente que está muy estructurada y muy cuadrada,
23 entonces cuesta mucho eso, pero parte de eso es revisar si de pronto ajustamos
24 algo en el reglamento para que esa revisión sí pueda ser ágil, sin violentar nada y
25 sin que nos genere pérdidas, pero hoy por hoy, los castigos se hicieron en su
26 momento para estimular la continuidad del ahorro, pero por mil razones la gente
27 no continúa el ahorro, entonces al final de cuentas cuando ya lo tiene listo, si ha
28 tenido... yo lo que les decía, si ha tenido una continuidad razonable, ¿por qué lo
29 vamos a castigar?, entonces eso... o a veces peor, la gente... ahora que hablaba
30 Melissa de cambio de plan o traspasos, yo traspaso mi contrato, digamos, que

1 está al día, pero cuando voy a hacer el estudio de maduración resulta que el
2 cliente se había atrasado no sé cuántos meses, ¿verdad?, entonces lo castigo y
3 yo acabo de comprar el plan y ahora resulta que nadie me dijo que me iban a
4 castigar, entonces también eso genera mucho ruido, digamos, en el... Entonces
5 también estamos tratando de atender esas cosas para minimizar eso y que la
6 gente pueda tener una claridad en cuál es el proceso, qué restricciones, qué
7 implicaciones conlleva para poder optar por el crédito, digamos, ágilmente.

8 **Directivo Calvo González:** Muy bien.

9 **Licda. Contreras Rojas:** Perdón, para hacer un comentario con respecto a lo que
10 don Marco decía, hay otro aspecto que limita un poquito lo de la automatización y
11 lo conozco y es el hecho de que como hay muchos clientes que antes se
12 acostumbraban a pagar por transferencia, había transferencias que quedaban
13 aplicadas hasta posteriormente, entonces para hacer más preciso el estudio de
14 maduración, la persona que está haciéndolo manual puede ver que es un
15 comprobante que se aplicó este año, pero se pagó desde setiembre del año
16 pasado, entonces no le vamos a castigar porque la aplicación tardía fue de
17 nuestra parte. Ahora, eso debería ir en disminución porque ahora incluso se tiene
18 conectividad con el BAC San José, que es con el único banco que no se tenía,
19 ahora se tiene, o sea, lo ideal es que todos los clientes ya paguen por
20 conectividad, que ya esas transferencias que generaban esos atrasos ya no se
21 den. Aun así pienso que, sí tenemos que encontrar la forma de automatizar,
22 porque si nos ponemos a ver realmente si lo que el cliente lo que quiere es pedir
23 un préstamo en la misma Institución, qué importancia tiene que si lo tenemos que
24 castigar un mes o dos meses más, o sea, para mí es como hacer ese equilibrio
25 entre que realmente necesito estar completamente seguro del castigo si el cliente
26 va a venir a pedirme un préstamo a mí mismo, o sea, es como hacer esa
27 valoración, para agilizar algo que realmente no tiene mucho peso que se esté
28 atrasando, ¿verdad?

29 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Estábamos con el orden de la palabra, don
30 Álvaro y luego don Henry.

Directivo Guillén Mora: Tal vez sería importante, me parece a mí, que no solo que ella se lleve la idea del plan de acción, nosotros podríamos tomar como un acuerdo que cada vez que hay una atención de una queja, se elabore un plan de acción a la queja para... porque usted lo puede pedir y no sé cuál... o sea, no me lo tome a mal, no sé si nos van a hacer caso, ¿verdad?

Licda. Contreras Rojas: Sí, sí.

Directivo Guillén Mora: Entonces me parece que tal vez la Junta Directiva tomando un acuerdo que en el área de la Contraloría de Servicios se incorpore dentro del plan de acción... de atención de quejas y reclamos, o como se le llama, que sea obligatorio en las áreas hacer planes de acción, porque todo esto que estamos tratando de decir que se está centralizando en un tema que es SAP, ¿verdad?, por ejemplo, lo del cálculo de maduración, yo pienso que eso es una calculadora tan sencilla de hacer en las preguntas y respuestas, ¿verdad?, que dice cuántas cuotas han pagado de cuánto, ta, se quiere cambiar a qué plan, eso es elemental, ¿verdad?, uno...

Directiva Durán Baltodano: Con un *chatbot*.

Directivo Guillén Mora: Sí, le va a decir usted debe ajustar tanta plata para pasarse a este plan y le va a quedar la cuota en tanto, ¿verdad?, entonces yo no lo veo tan complejo, pero tienen que haber deseos del área por hacerlo, y si no hay deseos, entonces nunca se va a hacer y vamos a seguir con la gente haciéndolo ahí a pie, ¿verdad?

Sra. Presidente Madrigal Garro: Podemos adaptarlo ahorita al acuerdo.

Directivo Guillén Mora: Claro, sí, sí.

Sra. Presidente Madrigal Garro: Podemos hacerlo un momentito.

[Al ser las 10:38 a.m. sale temporalmente de la sala de sesiones la Sra. Presidente Madrigal Garro.]

Directivo Guillén Mora: Y lo otro es que en general, no quiero meterme mucho en el SAP, para que no me regañen, pero en general me parece que deben haber quejas de otras áreas y nosotros hemos hablado aquí mucho de las críticas que nos hacen en trámites de otros temas, que a veces tal vez no se llega como una

1 queja, pero que... y sobre todo los compañeros que andan en trámites donde la
2 gente reclama de planes, de solicitudes a proyectos o titulaciones, etcétera, o sea,
3 sería importante también que se nos retroalimente, no hoy, pero si hay este tipo de
4 quejas o como no... o por qué no estamos captando esa inconformidad, porque el
5 hecho de que no se quejen, hay un clásico que: *ah, no es que nosotros estamos*
6 *bien, porque no recibimos quejas de eso*, no, no es que no lo reciben, es que
7 usted no le da el medio para quejarse, ¿verdad?, usted no le manda a decir a sus
8 usuarios de tales trámites qué piensan de nosotros con una encuesta de
9 satisfacción, aquí venía una, pero es más sobre la Contraloría de Servicios, me
10 imagino, entonces nadie va a manifestarse y todo el mundo, digamos, hablando
11 aspectos negativos de los procesos.

12 Entonces es importante también como visualizar eso, que las otras áreas puede
13 que tengan demasiados problemas, ¿verdad?, en tiempos de Planes Regulador
14 todo el mundo dice: *es que el INVU atrasa mucho el Plan Regulador*, a veces no
15 es el INVU, ya habíamos mejorado en que la página se ponga dónde está la bola
16 en este momento y si está en la municipalidad desde tal fecha, la municipalidad se
17 está trazando, pero la gente todavía no conoce esas dinámicas, el público o las
18 municipalidades o los usuarios de una comunidad. Entonces sería importante
19 también ver esas otras realidades y sobre todo dar opción para que la gente se
20 manifieste, porque tal vez ese es más rápido porque es ahí abajo y usted está muy
21 cerca, ¿verdad?...

22 **Licda. Contreras Rojas:** Sí, a mí...

23 **Directivo Guillén Mora:** ...entonces como que Contraloría de Servicios, tal vez se
24 enciende...

25 [Al ser las 10:40 a.m. ingresa nuevamente a la sala de sesiones la Sra. Presidente
26 Madrigal Garro.]

27 **Directivo Guillén Mora:** ...pero en otros temas tal vez no tanto, entonces pensar
28 en esa otra posibilidad.

29 **Licda. Contreras Rojas:** A mí me parece, don Álvaro, porque esto lo habíamos
30 mencionado anteriormente, yo creo que es que la forma en la que el profesional,

1 por ejemplo, que está tramitando un proyecto aquí en la Institución, en áreas de
2 Urbanismo, lo atiende como de una manera distinta, no acostumbra a atenderlo,
3 es decir, hay una queja y un malestar, de pronto lo conozco por la parte personal
4 porque tengo... ¿verdad?, entonces me manifiestan que: *me dijeron que no por*
5 *esto y esto y me parece que no estoy de acuerdo porque no se ajusta a la*
6 *normativa*, pero no hay un contacto con la Contraloría, sacan cita con el
7 profesional, es lo que acostumbran a hacer, sacan cita con el profesional que está
8 atendiendo el proyecto y lo solucionan, aunque no estén de acuerdo. Hacen lo que
9 les están pidiendo aunque estén en desacuerdo, entonces ahí hay como una fuga
10 de información en ese aspecto, pero bueno ahora que voy a presentar el cuadro
11 del plan de trabajo del otro año, yo plantee una consulta a la Junta Directiva
12 justamente para que... para elaborar una herramienta de una encuesta para
13 valorar algún servicio que de pronto no estamos capturando esa información
14 porque el cliente no está acudiendo a la Contraloría de Servicios, pero queremos
15 valorar evaluar el servicio tal vez de alguna parte del Urbanismo, por ejemplo, de
16 Planes Reguladores nunca, nunca, yo recibo una inconformidad, nunca, nunca,
17 recibo un contacto por parte de una municipalidad con esa inquietud, porque la
18 forma de quejarse de ese aspecto es por otro lado.

19 **Directivo Guillén Mora:** O no hay queja porque en el sentido de decir: *es que si*
20 *me quejo me van a atrasar más, mejor no me quejo*, ¿verdad?

21 **Licda. Contreras Rojas:** Bueno, también.

22 **Directivo Guillén Mora:** ¿Me explico?, pero lo que tenemos que abrir es el
23 proyecto o el mecanismo para que todos los servicios que brinda esta Institución
24 sean evaluados por los usuarios. No solo a través de una queja, sino la evaluación
25 de la satisfacción...

26 **Licda. Contreras Rojas:** Sí, una herramienta de...

27 **Directivo Guillén Mora:** ...hay una encuesta de satisfacción, pero para todo el
28 mundo o en algún lado la leyenda: *si usted está disconforme con el servicio,*
29 *comuníquese con la Contraloría de Servicios*, por ejemplo.

1 **Licda. Contreras Rojas:** Sí, sí, y eso está, está ahí, hay un formulario digital, pero
2 ya le digo, es más porque ese tipo de temas se enfocan de otra forma. Por eso
3 pienso que sí sería importante sí aplicar una encuesta en específico para valorar
4 ciertos servicios con ciertas consultas en específico para...

5 **Directivo Sanabria Murillo:** Personalizar.

6 **Licda. Contreras Rojas:** Exactamente, sí.

7 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Marco, adelante.

8 **Lic. Hidalgo Zúñiga:** Gracias. Sí, en esa línea por esos motivos que le toca a uno
9 en la vida visitar el Tribunal de Tránsito, que lo que tienen es un habladorcito ahí
10 en los escritorios, ¿verdad?, donde uno con un QR puede ir a una encuesta para
11 la satisfacción del servicio, entonces también estamos valorando eso para que la
12 gente... tal vez no... ¿verdad?, porque hay muchos trámites que se hacen en
13 línea, pero igual la gente que venga aquí físicamente, sobre todo en temas como
14 Fiscalización, que es una de las áreas donde están esos profesionales y las
15 municipalidades más asociadas, también puedan tener acceso a una encuesta
16 efectivamente donde evalúen la calidad del servicio y puedan sugerir mejoras,
17 entonces también estamos trabajando en tener esa herramienta y ver cómo lo
18 hacemos accesible inicialmente para la gente que nos visita, pero también para la
19 gente que nos consulta vía web.

20 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Don Henry.

21 **Lic. Arley Pérez:** Gracias. Tal vez para comentarle a don Virgilio sobre la
22 pregunta que le hacía, pero tal vez a nivel de la Contraloría de Servicios y me
23 corrige Melissa con lo que indico, la herramienta que utiliza la Contraloría de
24 Servicios es una hoja de Excel donde se anotan las inconformidades, quejas y
25 felicitaciones, ¿cierto Melissa?

26 **Licda. Contreras Rojas:** Sí, todas las gestiones.

27 **Lic. Arley Pérez:** Sí, todo eso se lleva en Excel, o sea, no hay una herramienta
28 automatizada que permita, digamos, como hacerlo más fluido, y después un punto
29 con lo que son los planes de acción y lo que citaba don Álvaro ahora, los planes
30 remediales, uno entiende, digamos, qué es lo que está pegado a la Ley de

1 Contralorías de Servicio, pero más allá la parte más importante es la satisfacción
2 al cliente, entonces uno pensaría en esa línea cuando se da un incumplimiento de
3 ese tema, ¿usted lo reporta a la Administración o a la Junta Directiva como su
4 jefatura inmediata?

5 **Licda. Contreras Rojas:** Cuando hay un incumplimiento de respuesta, digamos,
6 o...

7 **Lic. Arley Pérez:** Sí, de cualquier proceso.

8 **Licda. Contreras Rojas:** Siempre lo reporto como a la... trato de ir escalando la
9 gestión a la jefatura inmediata, es decir, lo que trato es de que, si no se recibe una
10 respuesta dentro de los plazos de ciertas gestiones en específico, como elevarlo a
11 la jefatura inmediata para que se tomen acciones más prontas para la respuesta.
12 Entonces de esa forma lo hemos manejado y normalmente ya hay una acción que
13 se atiende en el momento, pero sí lo he manejado yo de esa manera, o sea,
14 elevándolo a las jefaturas inmediatas.

15 **Lic. Arley Pérez:** Sí, es que el tema... Perdón, me quedan dos temas. El tema ahí
16 es ese que, digamos, ¿el resultado final cuál es?, la satisfacción al cliente porque
17 son finalmente clientes nuestros que se van. Entonces el tema no sube a la
18 Administración Activa, o como le indico, a la Junta Directiva como jefatura
19 inmediata, digamos, no se resuelve el tema, que es importante.

20 Luego, escuché, digamos, el tema de los comisionistas y la pregunta es, ¿quién
21 capacita a los comisionistas?, porque, digamos, estamos escuchando toda la parte
22 que los comisionistas A, B, C y D, pero también desde la gestión del INVU como
23 tal, ¿quién los capacita?, ¿quién es el que controla a los comisionistas?, pensaría
24 yo que debería ser don Roberto como jefatura inmediata, no sé si será él o será
25 otra persona, que es importante como conocer cuáles son las gestiones que se
26 han hecho, porque tal vez sea también parte de una falta de capacitación.

27 Y también quería conocer, como otra pregunta, si dentro de lo que usted expone
28 en el tema de quejas, ¿incluye todo lo que es la parte del buzón de sugerencias?

29 **Licda. Contreras Rojas:** En cuanto a lo de los comisionistas, hay una Comisión
30 de Comisionistas, ahorita está conformada por tres funcionarios y el trabajo de la

1 Comisión se hace en conjunto con el Departamento de Gestión de Programas de
2 Financiamiento, entonces tiene que hacer un trabajo en conjunto tanto de la
3 Comisión como del Departamento de Gestión de Programas de Financiamiento.
4 Tengo entendido que la contratación de los comisionistas tiene que ser en los
5 próximos meses, ¿verdad?, no sé de qué manera, cómo es la regulación y demás
6 de, digamos, en cuanto a lo que ellos se tienen que ajustar por las normas
7 establecidas, pero sí me parece que desconozco... o sea, por ejemplo, ahorita yo
8 no sé si existe capacitación, ¿verdad?, ellos... tanto don Roberto como la
9 Comisión están al tanto de la situación de las inconformidades, pero no sé si hay
10 un programa de capacitación, me parece que de momento no existe.

11 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Pero...

12 **Licda. Contreras Rojas:** ¿Ajá?

13 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** ...a ver, Melissa, no es de recibo desconocer el
14 tema, usted es la Encargada de la Contraloría de Servicios, su deber es conocer
15 cada una de las áreas para atender las denuncias que eventualmente llegan,
16 porque usted tiene que conocer para poder atender, ¿verdad?, no podés decir:
17 *desconozco el procedimiento, desconozco si existe, desconozco...* porque,
18 ¿díay?, ¿qué está pasando?, entonces hay que tener cuidado con eso, Melissa,
19 por favor, porque sí es importante que vayás uno a uno con las unidades, que
20 entendás el procedimiento, entendás cómo funciona, porque si no, no vas a poder
21 atender las denuncias y lo que está pasando en la Contraloría, entonces hay que
22 tener un poquito cuidado con eso, ¿verdad?, por favor.

23 **Licda. Contreras Rojas:** Sí, bueno, más allá tal vez no me expresé bien, porque
24 no es desconocimiento, es decir, en este momento no existen capacitaciones para
25 los comisionistas.

26 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Ok, eso es diferente.

27 **Licda. Contreras Rojas:** Entonces hay un contrato, ellos sí tienen ciertas pautas
28 que deben de cumplir, pero la capacitación es inexistente de momento.

29 **Lic. Arley Pérez:** Perdón. Ahorita no recuerdo la Comisión, ¿don Roberto está en
30 la Comisión?

1 **Licda. Contreras Rojas:** No.

2 **Lic. Arley Pérez:** ¿No?

3 **Licda. Contreras Rojas:** No.

4 **Lic. Arley Pérez:** Ok. ¿Quiénes la conforman?

5 **Licda. Contreras Rojas:** Tatiana Mora, Daniel Calderón y Gloriana Chacón, de
6 Comunicación. Tatiana, es la compañera de Comunicación; Daniel Calderón, es
7 un compañero destacado justamente del área donde está don Roberto, la Unidad
8 de Canales de Servicios; y Gloriana Chacón, es compañera abogada. Ellos 3
9 están conformando ahorita la Comisión de Comisionistas y por eso les decía, el
10 trabajo tiene que ser en conjunto con... las eventuales capacitaciones tienen que
11 ser en conjunto con el Departamento de Gestión de Programas de Financiamiento,
12 que es donde el área técnica donde se conoce toda la información.

13 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Señores, voy a dar ya por conocido este tema...

14 **Lic. Arley Pérez:** Falta una respuesta nada más.

15 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Ah, ok, don Henry, porque...

16 **Lic. Arley Pérez:** El buzón de sugerencias.

17 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** ...falta otra exposición de Melissa...

18 **Lic. Arley Pérez:** Sí.

19 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** ...y está ahondando demasiado en este tema y
20 hay una agenda complicada. Melissa, contéstale a don Henry puntual y el segundo
21 tema también puntual, porque yo necesito seguir al siguiente tema, por favor.

22 **Licda. Contreras Rojas:** Sí, don Henry, sí se reciben, pero vieras que el buzón de
23 sugerencias casi nunca contiene información con la que se pueda contar para
24 generar información para una inconformidad, o sea, normalmente no colocan
25 detalle o no colocan datos telefo... o sea, no hay información con la que podamos
26 conformar una inconformidad.

27 **Lic. Arley Pérez:** Ok, está bien.

28 **Licda. Contreras Rojas:** Sí señor.

29 **Lic. Arley Pérez:** Gracias.

30 **Licda. Contreras Rojas:** Sí.

[Los miembros de la Junta Directiva conversan sobre temas ajenos a la sesión mientras la Licda. Melissa Contreras y la Sra. Laura Sáenz buscan la presentación titulada: “Plan Anual de Trabajo 2026” para que sea proyectada en la sala de sesiones.]

Sra. Presidente Madrigal Garro: ¿Lista?

Licda. Contreras Rojas: Sí.

Sra. Presidente Madrigal Garro: Adelante, por favor.

Licda. Contreras Rojas: Sí, este es el plan anual de trabajo de la Contraloría de Servicios, que se tiene que presentar ante el superior jerárquico y se ajusta a una estructura definida por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, para efectos de la presentación solo incluí el objetivo, la meta y el indicador, pero en el cuadro completo se incluyen otros detalles que conforman o que hacen el formato de presentación del plan.

Dentro de este plan, como primer punto... primero y segundo punto están incluidos la atención de las inconformidades que, si bien es cierto, es tarea diaria o gestión, competencia de la Contraloría de Servicios, es una atención diaria, es importante incluirlo porque es lo que mayor espacio de tiempo de la Contraloría de Servicios ocupa, entonces sin duda hay que incluirlo dentro de los planes de trabajo.

Como tercer punto está el envío de los informes semestrales a la Junta Directiva, otro de los puntos es...o de los objetivos anuales es la programación, coordinación y la realización de la capacitación masiva del sistema que va a tener la Contraloría de Servicios, justamente lo que mencionaba don Henry, de la automatización dentro de la Contraloría, desde la Unidad de Tecnologías de la Información ya le desarrollaron un sistema a la Contraloría de Servicios en el que se van a seguir llevando las gestiones, y don Henry aprovecho también para comentarle, este sistema incluye una encuestita a la valoración de la satisfacción que entonces al final de la atención del cliente ya se va a poder valorar esa satisfacción, por lo menos a través de esa herramienta y que podría incluir la herramienta también un

1 espacio en el que el área conteste, no solamente con la atención de la
2 inconformidad, sino con un espacio de plan de acción, ¿verdad?

3 **Lic. Arley Pérez:** ¿Cuándo entra en producción?

4 **Licda. Contreras Rojas:** Yo esperarí que en enero o febrero del otro año. De
5 hecho, ya hay áreas con las que se ha hecho las pruebas para el sistema y ya
6 quedaron capacitadas, ya conocen la información, es solamente hacer la
7 capacitación masiva, hay 2 áreas más con las que se van a hacer pruebas como
8 para abarcar cuatro oficinas, pero es un sistema con el que quisiéramos empezar
9 a trabajar ya en enero-febrero del otro año, entonces se tiene que dar esa
10 capacitación masiva, después el cumplimiento de los planteamientos de trabajo
11 definidos para las diferentes comisiones de las que forma parte la Contraloría de
12 Servicios, igual, es una función que se tiene que realizar diaria, por parte de la
13 oficina, pero la Contraloría de Servicios forma parte de ciertas comisiones que por
14 ley así se dispone y los trabajos que se generan desde estas comisiones, por
15 ejemplo, desde la Comisión de Mejora Regulatoria, hay proyectos, hay trabajos
16 que ocupan una importante cantidad de tiempo de la oficina.

17 Otro de los objetivos presentados es la conclusión del Proyecto de Actualización
18 del Catálogo Nacional de Trámites, este es un proyecto que este año se comenzó
19 de la mano con el MEIC, yo específicamente recibí la capacitación para la
20 actualización, empezamos a realizarlo este año y es un proyecto que tenemos que
21 finalizar el próximo año ya con todos los trámites incluidos.

22 Otro de los objetivos es la elabora... bueno, lo que siempre se tiene que realizar
23 por ley, la elaboración del informe anual, la presentación del plan anual de trabajo
24 también está el diseño y la aplicación de la encuesta, que es lo que les
25 mencionaba ahora, de servicio indicado por la Junta Directiva. Yo envié un oficio
26 consultándole a la Junta Directiva, que espero que se pueda revisar, para que me
27 indiquen si generamos una encuesta específica para la valoración de alguno de
28 los servicios que se quieran valorar más específicamente, por medio de una
29 herramienta de evaluación.

1 Y finalmente, la elaboración de la Política Institucional de Servicio al Cliente, este
2 es un proyecto que ya empecé a hacer la investigación para la elaboración de la
3 Política, para que una vez que esté elaborada cuente con la aprobación de la
4 Junta, pero además se quiere, se pretende presentar a la Institución en conjunto
5 con Salud Ocupacional haciendo un proyecto como de capacitación también,
6 enfocado no solamente en el servicio al cliente, sino que también en salud
7 emocional y demás, entonces es un proyecto que se pretende presentar como
8 capacitación también para el personal. Estos son los nueve puntos que forman
9 parte del plan. ¿No sé si tienen...?

10 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Nada más voy a pedir, compañeros, que
11 seamos un poquito puntuales, porque sí ocupamos avanzar con los siguientes
12 temas. Don Álvaro, me pidió la palabra, adelante.

13 **Directivo Guillén Mora:** Sí, vea, bueno, hay algunos que no les pone indica...
14 Bueno, es que a veces pone en la meta está poniendo la métrica, pero algunos no
15 se los pone, algunos son... podrían no tenerlos, pero ya le voy a decir cuáles, pero
16 sin embargo, el 2, que medio lo mencioné, me llama la atención, dice: *“enviar,
17 oportunamente, una vez que se recibe la respuesta por parte del área técnica, la
18 resolución a los usuarios”*, y dice: *“enviar la resolución del 90% de las gestiones
19 presentadas por los usuarios, en la CS, dentro de un plazo máximo de 50 días
20 naturales...”*, o sea, eso es, después de que se recibe la molestia, se pasa al área,
21 ellos pueden durar cualquier cantidad y aquí, si lo entiendo bien, dice dentro de un
22 plazo máximo de 50 días naturales, pero dice después de enviar la resolución y la
23 resolución se pudieron haber volado 3 meses, 4 meses, más 50 días, diay como 6
24 meses para darme una respuesta, entonces hay que tener cuidado en esa, porque
25 yo creo que es demasiado.

26 **Licda. Contreras Rojas:** Sí. Voy a revisar bien la redacción, porque no, la ley lo
27 que menciona es que el plazo de respuestas son 10 días hábiles, que para los
28 casos que por la complejidad se tengan que extender, se tiene que reportar a la
29 Contraloría de Servicios, bueno, se tiene que solicitar la aprobación de la

1 Contraloría de Servicios para ampliarse por hasta 50 días naturales, pero ese es el
2 plazo máximo de respuesta.

3 **Directivo Guillén Mora:** Sí, pero usted está poniendo que el 90% lo va a entregar
4 la resolución, la resolución es la que manda el área técnica y usted pone aquí, y
5 por eso es que yo no se lo podría aceptar, *enviar la resolución del 90% de las*
6 *gestiones presentadas por los usuarios dentro de un plazo máximo de 50 días,*
7 después de recibida la resolución, ¿y cuánto se volaron en la resolución?, usted
8 dice 10 días, entonces no, es que si son 10 días es otra cosa. Entonces hay que
9 mandar la resolución en 10 días hábiles, eso es lo que tendría que decir y cuando
10 no se hace así estamos incumpliendo, ¿verdad?

11 **Licda. Contreras Rojas:** Pero el envío de la resolución se está quebrando ahí,
12 que es dentro de ese plazo máximo...

13 **Directivo Guillén Mora:** De 50.

14 **Licda. Contreras Rojas:** ...máximo.

15 **Directivo Guillén Mora:** Pero, por eso, pero...

16 **Licda. Contreras Rojas:** Ahora, ...

17 **Directivo Guillén Mora:** ...pero al tener usted el máximo puede volarse el
18 máximo, porque eso se lo permite el objetivo. Entonces si usted dice: *hasta un*
19 *máximo de 50 días*, usted puede agotar los 50 días naturales, más el tiempo que
20 se voló el área técnica en resolver, porque si resolvieran de inmediato, pero yo no
21 creo que resuelvan de inmediato, y como hay un 10% que se puede pegar más,
22 imagínese, podría uno hasta pensar en casi un año que se podría volar una
23 respuesta, así como está escrito. Entonces yo pienso que ese, digamos, no le
24 demos mucha vuelta, yo pienso, o está mal redactado y 50 días naturales después
25 de recibida la resolución, me parece que es mucho, entonces yo diría que ese
26 tiene que revisarlo.

27 Bueno, realizar capacitaciones, diay con que haga una, porque ahí es donde uno
28 le pone un dato, ¿verdad?, si usted programa capacitaciones 10 al año o las que
29 sean, es porque hay un plan de trabajo, precisamente para eso está haciendo el
30 plan de trabajo, cuántas va a ser el año entrante, pero decir "hagamos

capacitaciones” puede ser una, dos, tres o cuatro, entonces si hice una, cumplí, si hice dos, cumplí, entonces hay que ponerle la métrica, ¿verdad?

“Ejecutar el 100% de los trabajos programados para desarrollar durante el año de gestión desde la Comisión...” bla, bla, bla, bla, o sea, con solo que falle uno, ya no cumplió la meta, ¿verdad?, porque es un 100%, claro, usted me va a decir: *es que es parte de mi trabajo*, ¡¡jupuecha! diay, sí, o sea, poner un objetivo de que yo tengo que hacer, lo que tengo que hacer como un objetivo, no sé si está del todo bien.

Después dice: *“concluir el proyecto de actualización del Catalo...”* “concluir”, o sea, ¿en qué porcentaje lo llevamos?, ¿en un 60?, ¿un 40?, ¿un 70? Entonces si usted me dice concluir el 30% que falta del Catálogo, entonces eso es lo que va a hacer, el 30% restante. ¿En cuánto tiempo? ¿En todo el año o en unos cuantos meses? Entonces yo pediría que todo ese tipo de cosas no queden así tan abiertos.

Un objetivo, confeccionar el informe, yo siempre le he criticado a usted estos, *confeccionar el informe anual*, porque usted lo hace para también lo que tiene que presentar la Contraloría, eh, a la...

Licda. Contreras Rojas: A la Secretaría Técnica.

Directivo Guillén Mora: Secretaría Técnica, el informe es una obligación, o sea, que me lo ponga como objetivo cumplir el informe, entonces yo no lo veo como un objetivo desafiante, es parte de sus obligaciones, ¿verdad?

Elaborar una encuesta, pero aquí no sabemos, dice: *diseñar y aplicar... sobre el servicio indicado por la Junta Directiva, con el fin de medir su calidad*. ¿Eso cuándo se lo indicamos? Porque yo... como este año no nos hemos visto, me imagino que se lo indicamos el año pasado, si se lo indicamos el año pasado no se hizo para el 2025 la indicación de la Junta Directiva, o sea, hubo un incumplimiento de un acuerdo, como a veces sucede.

Licda. Contreras Rojas: Yo les solicité la información, yo les envié un oficio solicitándoles el insumo para hacer...

Directivo Guillén Mora: ¿Pero por qué si usted es la que tiene que hacer la encuesta?

1 **Licda. Contreras Rojas:** No, pero para ver de cuál servicio estábamos
2 hablando...

3 **Directivo Guillén Mora:** De cualquiera.

4 **Licda. Contreras Rojas:** ...para pedir detalles de...

5 **Directivo Guillén Mora:** De cualquiera, una encuesta de satisfacción es para
6 medir el servicio, ¿verdad?, define el servicio y define los ítems, o sea, es una
7 encuesta, uno diseña... oiga, uno puede diseñar un par de preguntas adicionales
8 para un área, pero en general uno diseña una encuesta, pero aquí es elaborar la
9 encuesta, no sabemos, o sea, es solo elaborar la encuesta, no es aplicarla, y no
10 sabemos dónde la vamos a aplicar, yo pienso que ahí le falta bastante a ese
11 objetivo, y yo pediría actualizarlo más y que quede claro que no se cumplió
12 cuando se solicitó, habría que ver el acuerdo del año pasado, es que a veces hay
13 recurrencia con el área de ustedes de Contraloría de Servicios que nosotros
14 tomamos acuerdos y no se cumplen, y me parece que entonces hemos gastado
15 suficiente tiempo de esta Junta Directiva, hoy...

16 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Hoy 1 hora.

17 **Directivo Guillén Mora:** ...y casi siempre y después nosotros tomamos un
18 acuerdo, pero usted no... Ahora vea que apenas lo va a hacer para el 2026 la
19 encuesta, diseñar la encuesta nada más.

20 **Licda. Contreras Rojas:** No, don Álvaro, es que hay un cuadro completo, eso es
21 solamente para efectos de la presentación, porque es un cuadro muy amplio, en el
22 que yo detallo que es el trabajo completo, o sea, es elaborar la herramienta,
23 enviarla a donde sea que de acuerdo al servicio que se vaya a medir, valorar la
24 información y presentar el informe respectivo.

25 **Directivo Guillén Mora:** Vea que ya yo di, perdone que le interrumpa, ya yo le di
26 respuesta y yo diría que es todos los servicios, ¿verdad?, todos los servicios que
27 presta en la Institución deberíamos hacerle una valoración, con una satisfacción
28 encuesta...

29 **Licda. Contreras Rojas:** Claro, sí.

30 **Directivo Guillén Mora:** ...con esa encuesta, entonces...

1 **Licda. Contreras Rojas:** Sí, pero no hay... no se cuenta con la capacidad, o sea,
2 para...

3 **Directivo Guillén Mora:** No, es que no la tiene que hacer usted, la tiene que
4 hacer las áreas. Usted diseña la encuesta, y las áreas tienen que ser
5 responsables para que los apliquen y procesar.

6 **Directiva Durán Baltodano:** Y eventualmente un *chatbot*.

7 **Directivo Guillén Mora:** ¿Ah?

8 **Directiva Durán Baltodano:** Y eventualmente un *chatbot*.

9 **Licda. Contreras Rojas:** Sí, es que sí hay una encuesta general de servicio, pero
10 yo considero que hay servicios a los que se les puede hacer una valoración en
11 específico, servicios de los que no estamos recibiendo esos insumos de vuelta
12 que sabemos que hay por ahí inconformidad, pero que no lo estamos recibiendo,
13 que podríamos valorarlo, ¿verdad?, pero es lo que a mí me parece, que puede ser
14 una herramienta más específica para valorar un servicio determinado que
15 sabemos que pues hay malestar ahí entre los usuarios.

16 **Directivo Guillén Mora:** Sí, ahí repito, como son objetivos, o sea, la elaboración
17 de la encuesta, como usted pone que la meta es elaborar la encuesta, es que esa
18 es la meta, solo elaborarla. Si usted me dice: *elaborar, aplicar en el primer*
19 *semestre o en el primer semestre una cantidad de servicios tales y en el segundo*
20 *tales*, entonces tiene más cara de medición, pero usted le está poniendo la meta
21 solo hacer la encuesta, en la meta.

22 **Licda. Contreras Rojas:** Sí, sí, sí.

23 **Directivo Guillén Mora:** Entonces también yo pediría que se mejore ese objetivo
24 para que estemos más claros, porque es la presentación lo que estamos viendo,
25 entonces... y siempre procurar eso, ¿verdad?, que sea cuantificable, digamos, el
26 de la Política lo podríamos permitir, y nada más como... y ya con esta termino,
27 usted ha hablado varias veces que nos mandó una consulta a la Junta Directiva,
28 yo no sé a qué consulta se refiere y si ya nos llegó, porque si no nos ha llegado,
29 entonces algo no está funcionando bien, ¿verdad?, entonces no le podemos dar

1 respuesta, pero si no la tenemos. Si la tenemos, entonces habría que ver cuándo
2 habría que darle la respuesta.

3 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Ok. De acuerdo.

4 **Directivo Guillén Mora:** Gracias.

5 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Doy por suficientemente discutido el tema de
6 Contraloría de Servicios, compañeros. Gracias, Melissa.

7 **Licda. Contreras Rojas:** Gracias. Permiso.

8 [Al ser las 11:07 a.m. abandona la sala de sesiones la Licda. Contreras Rojas.]

9 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Ok, compañeros voy a proceder, por favor, a
10 leer el acuerdo número 1, si hay que hacer alguna modificación, por favor, me lo
11 hacen saber y si no procedo con la votación, ¿verdad?...

12 [Al ser las 11:08 a.m. sale temporalmente de la sala de sesiones el Lic. Solano
13 Sánchez.]

14 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** ...pero no me hagan lo de siempre, que
15 después ya cuando hago la votación me hacen los comentarios. Virgilio.

16 **Directivo Calvo González:** Yo tengo especial interés por el tema de la Comisión
17 de Comisionistas que hablaron acá.

18 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Ok.

19 **Directivo Calvo González:** Me gustaría saber si tal vez por medio de la
20 Presidencia Ejecutiva pudiéramos saber un poco más acerca de la Comisión y de
21 las estrategias y lo que propone o cómo se maneja, especialmente es un interés
22 mío, porque, como le digo, yo no sabía que existía una Comisión de
23 Comisionistas, entonces sería en ese aspecto, entonces quería ver si tal vez por
24 medio de la Presidencia se puede hacer alguna presentación para la Junta.

25 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Claro, yo creo que no hay ningún inconveniente,
26 podemos pedirle a la Comisión de Comisionistas que haga una presentación, un
27 informe de acciones, estrategias y todo lo que hacen, sería bueno también, yo
28 tampoco la conozco a fondo, sé que había, yo sí sabía que había una, pero no
29 conozco a fondo cuáles son las acciones, entonces sería bueno.

Entonces Xinia, ponemos ahí una moción de parte del Director Virgilio Calvo, donde solicita solicitarle, valga la redundancia, a la Comisión de Comisionistas presentar un informe de acciones ante la Junta Directiva, por favor.

Directivo Sanabria Murillo: Y que cuando se presente esté el señor del SAP, el director del SAP, entiendo que es...

Sra. Presidente Madrigal Garro: Roberto.

Directivo Sanabria Murillo: Don Roberto.

Sra. Presidente Madrigal Garro: Y que esté presente don Roberto. Entonces someto a aprobación esa moción de don Virgilio. 7 votos... perdón, 6 votos a favor. Ratifico votación. 6 votos a favor. En firme.

(De conformidad con el análisis realizado en torno al tema, y con 6 votos a favor, la Junta Directiva adopta en firme el **ACUERDO N°4**)

ACUERDO N°4

Con los votos a favor de la MSc. -Arq. Ana Gabriela Madrigal Garro, Licda. Alicia Borja Rodríguez, Arq. Juan Carlos Sanabria Murillo, Arq. María Fernanda Durán Baltodano, MSc. Virgilio Calvo González, y Dr.-Ing. Álvaro Guillén Mora, **SE**

ACUERDA: Acoger la moción del Directivo Calvo González y solicitar a la Comisión de Comisionistas un informe sobre las acciones, estrategias y funciones de dicha Comisión. Asimismo, se solicita que, cuando se realice esta presentación ante la Junta Directiva, esté presente el Lic. Roberto Cruz Morales, Jefe del Departamento de Gestión de Programas de Financiamiento. **ACUERDO FIRME**

Sra. Presidente Madrigal Garro: Muchas gracias con eso. Entonces voy a ir al primer acuerdo... si no hay más comentarios, voy a ir al primer acuerdo. Don Álvaro, póngame atención, por si tenemos que hacer algún ajuste.

Directivo Guillén Mora: Sí, sí lo vamos a hacer.

Sra. Presidente Madrigal Garro: Ok, primer acuerdo. Considerando: *Que en la Sesión Ordinaria 6676, artículo 3, inciso 4), del 12 de diciembre del 2024, la Junta Directiva adoptó el acuerdo número 1, solicitando a la Contraloría de Servicios que presente un informe semestral en el mes de junio de cada año para que la Junta*

1 *Directiva pueda ir midiendo la gestión del área y presente el informe anual en el*
2 *mes de noviembre de cada año previo a la presentación del plan anual de trabajo,*
3 *el cual debe ser entregado a la Secretaría Técnica a más tardar el 30 de*
4 *noviembre de cada año.*

5 Punto número 2... Voy a leerlo todo y ahorita me dicen. Punto número 2: *Que este*
6 *informe fue realizado por la Contralora de Servicios, Licenciada Melissa Contreras*
7 *Rojas, y enviado mediante oficio PE-CS-049-2025, de fecha el 27 de noviembre*
8 *del 2025.*

9 [Al ser las 11:10 ingresa nuevamente a la sala de sesiones el Lic. Solano
10 Sánchez.]

11 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Entonces, la propuesta de acuerdo es, punto
12 número a) *Dar por recibido el oficio PE-CS-049, mediante el cual la Contralora de*
13 *Servicios presenta el informe del segundo semestre del 2025 de la Oficina de la*
14 *Contraloría de Servicios y con esta información y valoración de datos se procederá*
15 *con el análisis del Plan Anual de Trabajo 2026.* Punto número b) *Recordar a la*
16 *Contralora de Servicios atender el acuerdo de Junta Directiva y presentar los*
17 *próximos informes semestrales en el mes de junio.* Y punto número c) *Solicitar a la*
18 *Contraloría de Servicios que incorpore en el plan de quejas que las áreas*
19 *presenten obligatoriamente planes de acción. ¿Ese lo encuentran bien? Antes de*
20 *ir al segundo.*

21 **Directivo Sanabria Murillo:** Sí.

22 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Ok, entonces voy a someter a aprobación eso.

23 **Directivo Guillén Mora:** Suave, voy por el primero.

24 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** ¡Ay, ve! Me lo hizo.

25 **Directivo Guillén Mora:** Diay, pero es que usted dijo que la escuchara.

26 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Sí, pero les estoy diciendo que si lo ven bien y
27 me dicen que sí.

28 **Directivo Guillén Mora:** No, no, no...

29 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Ah no don Álvaro.

Directivo Guillén Mora: ...que veo bien el último, el de las quejas, que fue lo que metió.

Sra. Presidente Madrigal Garro: Bueno, dígame, ¿qué le agregamos?

Directivo Guillén Mora: Yo le estoy poniendo atención.

Sra. Presidente Madrigal Garro: Bueno, sigamos.

Directivo Guillén Mora: Es que lo que se le dijo también, que nunca lo cumple. Yo le digo que, si va a presentar trámites de quejas, que presente los plazos de duración, porque no vienen, entonces asentárselo para que nos siga haciendo eso el resto de la vida, entonces yo diría que tenemos, en el acuerdo, también que hacer esas rectificaciones, o sea, es que cuando ponemos el estribillo “que se pongan en práctica las recomendaciones de la Junta Directiva”, no lo hacen, entonces mejor pongámoslo, ¿verdad?

Sra. Presidente Madrigal Garro: Ok. Como punto número d) sería... o sea, todos esos que leí los llevan... ¿los ven bien?

Directivo Guillén Mora: Sí.

Sra. Presidente Madrigal Garro: Ok. Entonces agreguemos un inciso d), ¿que sería?

Licda. Sossa Siles: *Solicitar a la Contraloría de Servicios que...*

Sra. Presidente Madrigal Garro: Ah, bueno, ya Xinia lo apuntó.

Directivo Guillén Mora: Dígalo, doña Xinia.

Licda. Sossa Siles: No, lo que dice don Álvaro, *solicitar a la Contraloría de Servicios que incorpore el plazo de duración en los trámites de queja* y ahí todo lo que don Álvaro quiera más agregar...

Directivo Guillén Mora: Sí.

Licda. Sossa Siles: ...pero en uno solo, en el d)

Sra. Presidente Madrigal Garro: Ok, plazos de queja.

Directivo Guillén Mora: Y aquellos que, pues no se resolvieron del todo, porque no los estamos conociendo, hay un 10% ahí que puede pegarse por los siglos de los siglos.

1 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Ok, y dar a conocer los casos que no se
2 *resuelven en tiempo y forma.*

3 **Directivo Guillén Mora:** Correcto.

4 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Ok. ¿Algo más?

5 **Directivo Guillén Mora:** No, eso sería en el informe, más o menos eso sería.

6 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** ¿Algo más?

7 **Directivo Guillén Mora:** Y que se atiendan, por cualquier cosa, y todos los
8 demás.

9 **Licda. Sossa Siles:** ¿Y el estribillo?

10 **Directivo Guillén Mora:** Sí, el estribillo.

11 **Licda. Sossa Siles:** Y que se tome en consideración las observaciones...

12 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** ¿Ya no más?

13 **Licda. Sossa Siles:** ...realizadas por los miembros...

14 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Ya lo voy a someter a aprobación.

15 **Licda. Sossa Siles:** ...de la Junta Directiva.

16 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Ok, lo someto a aprobación ese primer acuerdo.

17 6 votos a favor. Ratifico votación. 6 votos a favor y en firme.

18 (De conformidad con el análisis realizado en torno al tema, y con 6 votos a favor,
19 la Junta Directiva adopta en firme el **ACUERDO N°5**)

20
21 **ACUERDO N°5**

22 **CONSIDERANDO**

23 1. Que en la Sesión Ordinaria N°6676, Artículo III, Inciso 4), del 12 de diciembre
24 del 2024, la Junta Directiva adoptó el acuerdo #1 solicitando “a la Contraloría de
25 Servicios que presente un informe semestral en el mes de junio de cada año para
26 que la Junta Directiva pueda ir midiendo la gestión del área, y presente el informe
27 anual en el mes de noviembre de cada año previo a la presentación del Plan Anual
28 de Trabajo, el cual debe ser entregado a la Secretaría Técnica a más tardar el 30
29 de noviembre de cada año.”

2. Que este informe fue realizado por la Contralora de Servicios, Licda. Melissa Contreras Rojas, y enviado mediante el oficio PE-CS-049-2025, de fecha 27 de noviembre de 2025.

POR TANTO

Con los votos a favor de la MSc. -Arq. Ana Gabriela Madrigal Garro, Licda. Alicia Borja Rodríguez, Arq. Juan Carlos Sanabria Murillo, Arq. María Fernanda Durán Baltodano, MSc. Virgilio Calvo González, y Dr.-Ing. Álvaro Guillén Mora **SE**

ACUERDA:

a) Dar por recibido el oficio PE-CS-049-2025, mediante el cual la Contralora de Servicios presenta el Informe del segundo semestre del 2025, de la oficina de Contraloría de Servicios, y con esta información y la valoración de los datos, se procederá con el análisis del Plan Anual de Trabajo del 2026. **ACUERDO FIRME**

b) Recordar a la Contralora de Servicios atender el acuerdo de Junta Directiva y presentar los próximos informes semestrales en el mes de junio, como corresponde. **ACUERDO FIRME**

c) Solicitar a la Contraloría de Servicios que incorpore, en el Plan de quejas, que las áreas presenten obligatoriamente planes de acción. **ACUERDO FIRME**

d) Solicitar a la Contraloría de Servicios incorporar plazos de duración en los trámites de quejas; dar a conocer los casos que no se resuelven en tiempo y forma; y tomar en consideración las observaciones realizadas por los miembros de la Junta Directiva. **ACUERDO FIRME**

Sra. Presidente Madrigal Garro: Ok. Vamos con el acuerdo número 2, ese es con el plan anual de trabajo, ¿verdad? Entonces Considerando:

Punto número 1. *Que de acuerdo con la Ley 9158 Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, artículo 14, inciso 3, se debe presentar al jerarca de la institución, un Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios.*

2. *Que este Plan se realizó por parte de la Contralora de Servicios, la Licenciada Melissa Contreras Rojas, según la guía metodológica facilitada por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, y fue enviado para*

1 *conocimiento a la Junta Directiva mediante oficio PE-CS-050-2025, con fecha del*
2 *27 de noviembre del 2025.*

3 Por Tanto, se acuerda: *Dar por recibido el oficio PE-CS-050-2025 mediante el cual*
4 *la Contralora de Servicios presenta el Plan Anual de Trabajo para el año 2026 de*
5 *la oficina de la Contraloría de Servicios y se aprueba este plan. Ok, entonces,*
6 *¿qué más le agregamos aquí o...?*

7 **Directivo Guillén Mora:** Ah, perdón.

8 **Directivo Sanabria Murillo:** No, lo que dijimos para todos los servicios.

9 **Directivo Guillén Mora:** Sí, la encuesta, que la encuesta...

10 **Directivo Sanabria Murillo:** Que se solicite la encuesta, que se está diseñando,
11 ¿verdad?, todos los servicios ofrecidos por la Institución. Me dice... es que en el
12 punto 8 ella dijo el servicio que la Junta Directiva habló, entonces de hecho en el
13 documento no se sabría cuál servicio era. Entonces, digamos, que nada más, si
14 uno no tiene contexto de un acto anterior donde la Junta solicitó algo, no sabría
15 cuál es, pero la idea del... o sea, el paraguas de todo esto es que los servicios,
16 todos los servicios de la Institución deberían de tener una encuesta de
17 satisfacción, entonces yo no sé si es sobre ahí.

18 **Directivo Guillén Mora:** Sí, pero quedándonos en ese, hay 2 cosas importantes
19 también, deben reestructurarse algunos objetivos, lo que está diciendo Juan
20 Carlos es uno, y ahí lo que viene nada más como en la meta es elaborar la
21 encuesta, pero no todo lo demás, entonces la tienen que redefinir ese objetivo. Sí,
22 en ese sería redefinirlo, en el otro, en el 2, ya le digo, perdón, en el 2, que es los
23 tiempos de las resoluciones, también tiene que redefinirlo porque es confuso.

24 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** ¿Ese es el que son los 50 días?

25 **Directivo Guillén Mora:** Los 50 días naturales después de recibida la resolución,
26 luego hay una especie de...

27 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Ok, ¿ahí ustedes consideran que es excesivo
28 los 50 días? Debería ser en un plazo de 30 días.

1 **Directivo Guillén Mora:** Es que ella dice que son 10 días por Ley, entonces no
2 entiendo, o sea, son 10, pero pueden ser 50 después de recibida la resolución.
3 Por eso es que le dije 50 después de recibida más lo que duré para la resolución.

4 **Directiva Borja Rodríguez:** Correcto.

5 **Directivo Sanabria Murillo:** De hecho, debería estar divididos en 2, los casos
6 ordinarios 10 días y los que fueron aprobados por complejidad los 50, ¿verdad?,
7 porque tienen que haber sido aprobados, entonces yo entiendo que...

8 **Directivo Guillén Mora:** Sí.

9 **Directivo Sanabria Murillo:** ... y que son los menos.

10 **Directiva Durán Baltodano:** Debería haber como un tiempo de respuesta
11 mínimo, así de los 10 días que por medio de un *chatbot* se filtre: qué es complejo,
12 qué requiere, digamos, atención de alguien o qué se puede solucionar por medio
13 de un *chatbot*. Yo insisto mucho en el *chatbot*.

14 **Directivo Calvo González:** Eso es una gran solución.

15 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** No hablen tan bajito porque si no, no queda en
16 el micrófono.

17 **Directiva Durán Baltodano:** Estábamos chismeando.

18 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Vamos a ver, se supone que la atención,
19 ¿verdad?, son 10 días, 10 días es lo que establece la Ley, ya un máximo, bueno,
20 diay, por ejemplo, cuando uno tramita en una municipalidad un caso, el tiempo
21 máximo son 30 días, yo creo que debería ser 30 días, no 50.

22 **Directiva Durán Baltodano:** No, es que son 50, pero 50 cuando son casos
23 complejos, entonces dentro de esos 30 días se determina si son complejos o no...

24 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Ajá, pero ¿cuál es el parámetro para definir
25 complejo?

26 **Directivo Sanabria Murillo:** Ajá, sí.

27 **Directivo Guillén Mora:** Pero es que por eso es que es confuso porque dice:
28 *enviar la resolución del 90% de las gestiones en un plazo máximo de 50 días*, pero
29 además dice: *el 10% de gestión de restantes*, -o sea, ella sí lo está clasificando-,
30 *son los casos en los que, por la complejidad del tema a atender, el plazo se*

1 *amplía*, o sea, ¿se amplía en cuánto?, pero no importa, pero ya ella segmentó. El
2 10% son las complejas y pueden durar más, pero el 90% lo va a hacer en un
3 máximo de 50 días naturales y eso es lo que está confuso, entonces... pero no
4 nos... me parece que es ella la que lo tiene que resolver, que quedé limpio, por
5 eso tomemos el acuerdo que se dice el objetivo 2, ¿verdad?, el objetivo 5 que...
6 no, el de la encuesta es el 8 y otros que yo le dije que no tienen métrica,
7 ¿verdad?, lo de las capacitaciones, lo de cumplir con el proyecto de actualización
8 del catálogo, ¿en qué nivel está?, o sea, que para poder...

9 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Ok, entonces sería pedirle a Melissa que apunte
10 y detalle las metas propuestas para el 2026, ¿verdad?

11 **Licda. Sossa Siles:** Y específicamente redefinir la meta número 2, los tiempos de
12 resolución y la meta número 8...

13 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Que lo justifique bien.

14 **Licda. Sossa Siles:** ...redefinir el objetivo de las encuestas.

15 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Los parámetros.

16 **Directivo Guillén Mora:** Y el 4 y el 6 a manera de ejemplo que no tienen métrica.
17 Y nada más para que quede claro, ella está poniendo *enviar informes semestrales*
18 *a la Junta Directiva*, nosotros teníamos que, en junio, pero aquí va a ser dos al
19 año, entonces no sé si eso después habría que actualizarlo porque... o junio es
20 uno, pero junio no se pudo hacer porque no estábamos, pero ahora nos está
21 presentando el de la segunda parte, lo cual está bien, y van a ser dos entonces,
22 dos al año, uno en junio y otro en...

23 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** En noviembre.

24 **Licda. Sossa Siles:** En noviembre.

25 **Directivo Guillén Mora:** Noviembre.

26 **Licda. Sossa Siles:** Eso dice el acuerdo...

27 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Sí. Ok, entonces ya con esas incorporaciones y
28 ya lo...

29 **Licda. Sossa Siles:** Me queda una duda, nada más...

30 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** ¿Sí?

Licda. Sossa Siles: ... estas incorporaciones y al final de lo que usted leyó dice: *y se aprueba el Plan*, ¿entonces se aprueba el Plan con estas modificaciones?

Sra. Presidente Madrigal Garro: Parcialmente.

Directivo Guillén Mora: Pero yo pediría también que en el acuerdo se le haga mención de que el acuerdo de la encuesta era para ejecutarlo en el 2025, o sea, es que lo jineté más de un año, ¿verdad?, y no se vale, porque se lo pedimos el año pasado, entonces debió haber sido un Plan de Trabajo...

Sra. Presidente Madrigal Garro: Presentar el Plan de Trabajo 2026 improrrogable.

Directiva Borja Rodríguez: Correcto.

Directivo Guillén Mora: Porque ella es reincidente siempre, por eso lo mencioné...

Directiva Borja Rodríguez: O sea, que no cumplió con el acuerdo.

Directivo Guillén Mora: No cumplió el acuerdo.

Sra. Presidente Madrigal Garro: Ok. Entonces punto b)

Directivo Guillén Mora: Punto b)

Sra. Presidente Madrigal Garro: Entonces someto a aprobación. 6 votos a favor. Ratifico votación. 6 votos a favor. En firme.

(De conformidad con el análisis realizado en torno al tema, y con 6 votos a favor, la Junta Directiva adopta en firme el **ACUERDO N°6**)

ACUERDO N°6

CONSIDERANDO

1- Que de acuerdo con la Ley 9158 Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, artículo 14, inciso 3, se debe presentar al jerarca de la institución, un plan anual de trabajo de la Contraloría de Servicios.

2- Que este Plan se realizó por parte de la Contralora de Servicios, Licda. Melissa Contreras Rojas, según la guía metodológica facilitada por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios. y fue enviado para

conocimiento de la Junta Directiva mediante oficio PE-CS-050-2025, de fecha 27 de noviembre de 2025.

POR TANTO:

Con los votos a favor de la MSc. -Arq. Ana Gabriela Madrigal Garro, Licda. Alicia Borja Rodríguez, Arq. Juan Carlos Sanabria Murillo, Arq. María Fernanda Durán Baltodano, MSc. Virgilio Calvo González, y Dr.-Ing. Álvaro Guillén Mora **SE**

ACUERDA:

a) Dar por recibido el oficio PE-CS-050-2025 mediante el cual la Contralora de Servicios presenta el Plan Anual de Trabajo para el año 2026 de la oficina de Contraloría de Servicios. Se aprueba parcialmente este Plan con las observaciones realizadas por los miembros de la Junta Directiva: se solicita redefinir el objetivo #2 en cuanto al tiempo de las resoluciones, porque es confuso; establecer métricas para los objetivos #4 y #6; redefinir el objetivo #8 a efectos de que la encuesta que se está diseñando sea para todos los servicios ofrecidos por la Institución; por lo tanto, se solicita a la Contralora de Servicios que adjunte y detalle las metas propuestas para el 2026. **ACUERDO FIRME**

b) Evidenciar que la Contraloría de Servicios no cumplió con el acuerdo #1 adoptado en la Sesión Ordinaria N°6676, Artículo III, Inciso 5), del 12 de diciembre de 2024. Se le solicitó propiciar encuestas de conformidad con la viñeta 10 del artículo 5 del Reglamento de Contraloría de Servicios vigente, para ser ejecutadas en el año 2025, y dichas encuestas no se realizaron. **ACUERDO FIRME**

Sra. Presidente Madrigal Garro: Ok. Voy a hacer un receso muy puntual, por favor, de máximo 8 minutos, a partir de ahora, antes de entrar al otro tema.

[Al ser las 11:20 a.m. la Sra. Presidente Madrigal Garro decreta un receso.]

[Al ser las 11:28 se reanuda la sesión.]

3. Temas urgentes de la Presidencia Ejecutiva:

3.1. Donación de los terrenos Obras del Espíritu Santo

Sra. Presidente Madrigal Garro: Ok, vamos a pedirle a William que nos acompañe en esto para ver el 3.1.

[Al ser las 11: 29 a.m. ingresa a la sala de sesiones el Lic. William Cedeño Monge, Asesor Legal de la Institución.]

Lic. Cedeño Monge: Buenos días, ¿cómo están?

Directivo Sanabria Murillo: Buenos días.

Directiva Durán Baltodano: Buenos días.

Directivo Guillén Mora: Buenos días.

Sra. Presidente Madrigal Garro: Ok, señores, como les comenté al inicio, bueno, obviamente esto salió de un momento a otro, esto salió... para poner en autos a don Álvaro, esto salió la semana pasada, es una solicitud que me había hecho el Padre Sergio, se le comentó al señor Presidente la semana pasada y lo conversamos, y el señor Presidente me pidió que lo llevara a cabo. Entonces yo le pedí tanto a don William como a Diana que por favor revisaran primero los alcances de la Ley que le da la facultad a las instituciones del Estado hacer estas donaciones a las Obras del Espíritu Santo, para ver si nosotros estábamos ahí. Luego que revisaran la situación y la condición en la que estaban los terrenos, para ver si estaban afectados con alguna otra ley que impidiera poder llevar a cabo esta donación. Y como punto número tres, lo rápido, porque el señor Presidente quiere hacer esta donación pública mediante Conferencia de Prensa el 10 de diciembre, y aclaro que el 10 de diciembre también se va a lanzar oficialmente, ¿verdad?, el Programa de Titulación en Conferencia de Prensa también.

Entonces ambos compañeros corrieron con eso y por eso no entró dentro de la infor... perdón, de la documentación que doña Xinia pasa los días lunes, sino que hasta, ¿verdad?, hoy se los estoy presentando por escrito para que lo tengan. Le estoy pidiendo el apoyo a William, que venga aquí para que, si alguno tiene alguna duda o algo lo podamos aclarar, sí hacerles hincapié que dentro de todo lo que

1 dice el criterio solo hay... y quisiera tal vez que William lo explique el punto de la...
2 el único factor contrapuesto, William, en el punto ahí que dice, lo voy a leer textual:
3 *"El único factor contrapuesto a saber, es la pérdida patrimonial del valor de los*
4 *terrenos dentro de los activos Institucionales en sí mismos, por cuanto a este*
5 *momento no percibe de forma alguna ninguna contraprestación de vuelta que*
6 *implicaría la aplicación de otro instituto jurídico como a su vez correspondería en*
7 *caso de realizar una venta, no obstante, desde ya se advierte que a este momento*
8 *que este Instituto no está percibiendo fruto alguno de uso actual de las fincas al*
9 *haber sido otorgadas e históricamente cedido en forma de comodato a la*
10 *Asociación de Obras del Espíritu Santo...* -recordemos, y aquí hago una pausa,
11 que eso fue, ¿verdad?, el comodato se dio entre doña Ángela y el Padre Sergio el
12 año pasado, para que él pudiera hacer uso de estos terrenos, sigo leyendo- *por*
13 *ende, más allá de lo dicho, tampoco tiene un impacto dinerario en rentas, emolu...*
14 -Ay, estas palabras que usan ustedes, qué cosa más terrible-

15 **Lic. Cedeño Monge:** Emolumentos.

16 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** ...emolumentos, alquiler u otra forma de
17 *producción de los terrenos dentro de las arcas INVU, puntualmente entonces la*
18 *única afectación institucional en sí mismo se constituye puntualmente en dejar de*
19 *percibir el valor de los terrenos que se produciría en caso de una venta de las*
20 *fincas.* Entonces ese sería como tal vez el "bemolcito" que hay ahí, pero aquí
21 quiero hacer alusión a más allá del credo, más allá de lo que trabaja el Padre
22 Sergio, es el hecho de que hay varias declaratorias de interés público hacia las
23 obras que se realizan ahí, creo que es una labor social que se está haciendo y yo
24 creo que el Instituto podría formar parte de estos esfuerzos que se hacen desde
25 ahí y avocarlos a ustedes para que apoyen esta donación, para que se pueda
26 hacer la construcción de esas torres que van a albergar pues muchachos y futuras
27 personas, sacarlos de las calles, que tanto lo hemos conversado también y más
28 allá del tema de vivienda que hemos buscado que las personas vivan dignamente,
29 yo creo que esto también es vivir dignamente, que estos muchachos tengan
30 oportunidades, con un oficio o alguna otra alternativa y salgan de las calles.

Entonces creo que podemos contribuir de esa manera, entonces aquí yo pues quiero pedirles el apoyo para que podamos hacer la donación de estos terrenos, y si tienen alguna duda abro el espacio ahorita para que le pregunten tanto a William o a Diana las afectaciones.

Doña Alicia, adelante.

Directiva Borja Rodríguez: Gracias. Buenos días.

Lic. Cedeño Monge: Buenos días.

Directiva Borja Rodríguez: Buenos días, licenciado. Yo tengo dos dudas: la primera, me parece que usted utiliza un principio acá, que es el principio de la Ley Especial, ¿correcto?, que utiliza para la Ley Orgánica. En este caso, utilizar ese mismo principio para utilizar la Ley Orgánica, que es una Ley Especial respecto al fin del Instituto versus la Ley del que dice que se le...

Lic. Cedeño Monge: De la donación.

Directiva Borja Rodríguez: ...de donación, ¿cuál de las dos primaria?, en primer lugar...

Lic. Cedeño Monge: No es un...

Directiva Borja Rodríguez: Dame un segundito. Dos, una de las fincas decía aquí que iban a venir los estudios registrales, que no vienen adjuntos, y busqué una finca, la finca 187964 y no aparece a nombre del Instituto, esa es otra duda, la 187964, entonces me gustaría saber cuál es la finca realmente que se va a dar.

Y este último punto lo hago en relación a que a mí me parece muy importante, además del estudio legal, lo cual obviamente, doña Gabriela, yo estoy de acuerdo con usted, uno ha conocido mucho el trabajo que ha venido realizando las Obras del Espíritu Santo, bueno, obviamente tiene mucho posicionamiento mediático, ¿correcto?, eso está claro y por lo cual nosotros podemos verlo, pero independientemente de ello, yo creo que para nosotros es muy importante también asegurarnos que el estudio técnico de información, de sistemas de información geográfica en relación con las medidas de los planos, el área que se está dando, qué se va a dar, cómo está ubicado geográficamente, cuáles son los linderos, o sea, toda esa información que para mí es fundamental para poder darlo, además

de la posibilidad o de la viabilidad legal que han encontrado los licenciados. Entonces yo de esta manera, realmente en este momento yo le solicitaría de alguna forma... sé de esta situación, pero, bueno, creo que también, pues nosotros estamos obligados a revisar esta información y, sobre todo, verla visualizada en el sistema de información geográfica de cuáles son las áreas, cuáles son los planos, en qué condiciones se encuentra, toda esa información técnica que obviamente forma parte también y eventualmente supeditado a una eventual afectación.

Sra. Presidente Madrigal Garro: Adelante.

Lic. Cedeño Monge: Perfecto.

Sra. Presidente Madrigal Garro: Ah, no. Don Álvaro.

Directivo Guillén Mora: Ah, no, él iba a responder eso.

Directivo Sanabria Murillo: Me surgió la duda.

Sra. Presidente Madrigal Garro: No sé, ¿quiere escucharlos o contestar esto primero?

Lic. Cedeño Monge: Ustedes mandan. Ustedes me indican.

Directivo Sanabria Murillo: Puede ir contestando una a una, tal vez.

Sra. Presidente Madrigal Garro: Mejor porque doña Alicia abordó varios puntos, entonces...

Lic. Cedeño Monge: En cuanto a las leyes no son mutuamente excluyentes, entonces como es un compendio puedo aplicar efectivamente, no es que una va a pasar por encima de la otra, sino que más bien lo que estamos haciendo es respetar las dos, como una no es clara que es la Ley Especial de la donación, tenemos que recurrir a la Ley 1788 para poder justificar que pasa a manos de la Junta Directiva porque una no suprime a la otra, sino que van de la mano, en ese sentido, efectivamente aplicando las 2 normativas, si bien es cierto, la única forma de donar es que el INVU entre en una Ley Especial, a partir de eso la Junta Directiva va a tener la toma de valor, eso por un lado. Después....

Licda. Araya Rodríguez: William, si me permite aclarar.

Lic. Cedeño Monge: Adelante.

Licda. Araya Rodríguez: Sí, es porque, digamos, para que ustedes puedan donar un inmueble necesitan una ley que les autorice, pero eso es la ley que ya se aprobó, que autoriza a todas las instituciones a donarle a esta Asociación...

Directivo Sanabria Murillo: Específicamente a donarle a...

Licda. Araya Rodríguez: Específica a donarle a ellos nada más, no es a cualquiera y... pero para este caso del Instituto se requiere un acuerdo de Junta Directiva, porque ustedes son los responsables de autorizar esto, ¿verdad?, o sea, no es que como ya hay una Ley, puede dársele libremente, no, tiene que ser mediante acuerdo de Junta Directiva.

Lic. Cedeño Monge: Si gusta me voy a pasar como para acá, para poder hacerles... porque no puedo proyectar porque no está en llave, pero alguien que hizo la tarea, había pedido ayer a Notariado que me revisara las tres fincas. Entonces, vamos a ver, es la nueve, perdón, 11...

Directiva Borja Rodríguez: La dieci...

Lic. Cedeño Monge: ...96075...

Directiva Borja Rodríguez: Está a nombre de...

Lic. Cedeño Monge: Del INVU.

Directiva Borja Rodríguez: 196075, el uno es de la provincia, correcto.

Lic. Cedeño Monge: Es que estaba resolviéndolas en orden, como está en el escrito. Entonces la... ya te digo. Me falta una hojita, que la dejé en el camino. Esta es la 196075-000, efectivamente está el nombre del INVU...

Directiva Borja Rodríguez: La ciento, ¿qué? Perdón.

Lic. Cedeño Monge: La 196075-000.

Licda. Araya Rodríguez: La 64, dice ella.

Directiva Borja Rodríguez: No, esa no es.

Lic. Cedeño Monge: No, yo entiendo, por eso, lo que quiero decir es que las tres las podemos cotejar ahorita. La 64 que es la que tienes en duda, es que me parece que el número está malo, es 184964...

Licda. Araya Rodríguez: La 49.

Directiva Borja Rodríguez: Ajá, sí está malo.

1 **Licda. Araya Rodríguez:** Está malo.

2 **Lic. Cedeño Monge:** Entonces esta es y efectivamente está a nombre del INVU,
3 efectivamente no tiene afectación, no tiene gravamen y mide 545 metros...

4 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Ah, sí, es que le pusieron 1879.

5 **Directiva Borja Rodríguez:** Sí, estaba mal.

6 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Fue un error de...

7 **Directiva Borja Rodríguez:** Sí, correcto.

8 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Ok.

9 **Directiva Borja Rodríguez:** Igual, por eso le digo que como no estaban los
10 informes registrales, ni los estudios...

11 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** No, él me los mandó, yo... fui yo la que cometí
12 el error de no imprimirlo, me disculpo.

13 **Lic. Cedeño Monge:** En todo caso, doña Alicia, muy importante lo que usted
14 también mencionaba, acá en UFIBI, que eran las que habían gestionado
15 comodato en su momento, y acá pueden apreciar lo que es el plano de los tres
16 terrenos, perdón.

17 **Directiva Borja Rodríguez:** Sí, sí, no, el criterio técnico, sí ocupamos.

18 **Lic. Cedeño Monge:** Exacto y el comodato...

19 **Directiva Borja Rodríguez:** Criterio técnico...

20 **Lic. Cedeño Monge:** Ajá.

21 **Directiva Borja Rodríguez:** ...de la oficina con el director responsable.

22 **Lic. Cedeño Monge:** Ok, y acá está donde se representa los tres terrenos y cómo
23 fue que se hizo como la fusión para...

24 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Aquí yo tengo el documento de comodato
25 firmado por Ángela en su momento, ahí.

26 **Lic. Cedeño Monge:** Ok, ¿y cuál otra pregunta teníamos?

27 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Don Álvaro.

28 **Directivo Guillén Mora:** Vea, yo entiendo y estoy a favorsísimo de las Obras del
29 Espíritu Santo, aquí no hay discusión de esto. A mí lo que no me gusta es la... y
30 sé que está en premura, doña Gabriela, pero a mí así, que el papel aquí, vieran

1 que eso a mí me perturba mucho, ¿por qué no lo hacemos más ordenadito todo?
2 Yo no sabía que había un comodato, doña..., en ningún momento, que yo me
3 acuerde, doña Jessica nos dijo que había firmado un comodato...

4 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Ángela.

5 **Licda. Araya Rodríguez:** Doña Ángela.

6 **Directivo Guillén Mora:** Eh, Ángela, bueno, sí, no tenía por qué decirlo, pero
7 ahora resulta que nosotros tenemos que de alguna forma asumir el entuerto,
8 ¿verdad? Entonces yo diría que por qué no lo hacemos todo ordenadito, porque lo
9 que nos han dicho siempre es que nosotros no podemos donar nada, ahora
10 resulta que sí podemos...

11 **Licda. Araya Rodríguez:** Porque ya hay una Ley Especial.

12 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Porque hay una Ley Especial.

13 **Directivo Guillén Mora:** Está bien, pero en el momento en que donemos algo,
14 vamos a hacer la comidilla de todos los que le hemos dicho que no hemos
15 donado.

16 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** No, porque esta Ley es específica.

17 **Directivo Guillén Mora:** ¿Es solo para Obras del Espíritu Santo?

18 **Licda. Araya Rodríguez:** Solo para ellos es.

19 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Exactamente. Exactamente. Entonces no nos
20 va a afectar con otros.

21 **Directiva Borja Rodríguez:** Bueno, hay muchas leyes que hacen ese tipo de...

22 **Directiva Durán Baltodano:** ¿O sea, si AyA se enoja, no pueden?

23 **Directiva Borja Rodríguez:** ...leyes, hay muchas leyes así.

24 **Directivo Guillén Mora:** ¿Perdón?

25 **Directiva Durán Baltodano:** O sea, si los de AyA se enojan, por el tema aquel del
26 terreno de la... (ininteligible) ...no hay una ley que diga que podemos donar al
27 AyA.

28 **Directivo Guillén Mora:** Yo lo que pediría es nada más para poder tomar un
29 acuerdo, que lo hagamos más ordenadito, para que el acuerdo esté bien

1 fundamentado, lo que pidió doña Alicia el estudio registral esto y otro, que sí lo
2 tienen, pero...

3 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Sí, yo nada más se los reenviaría.

4 **Directivo Guillén Mora:** ...es que en serio, lo que usted me enseña en la
5 computadora, así, perdón, disculpe, para a mí es poco profesional.

6 **Directiva Borja Rodríguez:** Correcto.

7 **Directivo Guillén Mora:** O sea, usted es muy buen profesional, pero así, es que
8 me siento como que me está torciendo el caso.

9 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** ¿Ah? Sí señor...

10 **Directivo Guillén Mora:** Bueno, está bien.

11 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Porque no estoy... o sea, no estoy pidiendo
12 nada que no sea...

13 **Directivo Guillén Mora:** Ah, no, no, no, no...

14 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** ...entonces...

15 **Directivo Guillén Mora:** ...lo que quiero decir es que...

16 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** ...está en total transparencia y queda en actas.

17 **Directivo Guillén Mora:** ...estoy usando lenguaje coloquial, entonces para no
18 sentirme así de presionado y poder dar una mejor respuesta, que no duden que
19 estando todo como tiene que ser, yo voy a decir que sí, o sea, voy a votar porque
20 me parece excelente la labor y sacar jóvenes y toda esa gran obra que se hace,
21 yo estoy a favorsísimo y tendré... tengo que apoyarla como ser humano,
22 ¿verdad?, pero nada más dejemos todo bien, bien, bien clarítico para decir que sí,
23 eso es todo.

24 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Pero no le copio lo que usted quiere, ¿qué
25 necesita?

26 **Directivo Guillén Mora:** Lo que falta, es que no ve...

27 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Ok. ¿Pero cuándo se lo doy?

28 **Directivo Guillén Mora:** Lo más rápido posible.

29 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** ¿Se lo remitimos ya?

1 **Directivo Guillén Mora:** Bueno, no sé, es que vea, eso no me lo he ni leído,
2 porque me lo acaban de dar. Entonces a mí me gusta leerme las cosas y aquí
3 estoy como a...

4 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Ok, ¿entonces puedo solicitar...

5 **Directivo Guillén Mora:** ...patada limpia.

6 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** ...una sesión extraordinaria para mañana,
7 señores, para ver este tema?

8 **Directiva Borja Rodríguez:** ¿Me permite, doña Gabriela?

9 **Directiva Duran Baltodano:** Depende de la hora.

10 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Ajá.

11 **Directiva Borja Rodríguez:** A mí me parece...

12 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Ya le voy a dar la palabra, don Henry.

13 **Directiva Borja Rodríguez:** A mí me parece importante, doña Gabriela, que es lo
14 siguiente: uno, una cosa es el criterio jurídico, que ha emitido el señor William, me
15 parece correcto, y no tengo por qué dudarlo, lo contrario, me parece muy bien,
16 también revisado con la licenciada, lo cual nos da también esa certeza respecto al
17 criterio jurídico; y otra cosa es que esté el expediente donde venga la parte
18 considerativa del acuerdo, que la parte considerativa tenga el sustento técnico de
19 la Dirección correspondiente con la firma del Director correspondiente, donde
20 establece cuál es la finca, cuáles son las áreas, que coincida lo que dice el plano
21 con lo que dice el área registral, con lo que está ocupando el señor, es decir, toda
22 esa información en cuanto a la parte registral, que tenga congruencia con la parte
23 catastral y que tenga congruencia con lo que realmente está ocupando desde el
24 punto de vista real, eso debe venir en la parte considerativa, si eso está allá, eso
25 no puedo decirles si está, o sea, en qué condiciones se encuentra.

26 La otra parte me parece que también la cuál es toda esa situación donde venga
27 entonces el acuerdo con la parte considerativa y el por tanto apuntando
28 obviamente al criterio legal, que ya lo tenemos, con la corrección del número de
29 finca, que está indicado mal los números de finca en todas las páginas y, por otro
30 lado, también la consideración correspondiente.

1 Sí quiero hacer alusión a que en el país existen una cantidad de organizaciones
2 que tienen aprobadas leyes para que les permita a las instituciones darlas, eso me
3 sigue inquietando, licenciado, porque hay muchas, muchas ONGs donde las
4 cuales se han emitido diferentes leyes y les permite... y son *apertus*, es decir,
5 cualquier institución si desea hacer una donación, si desea hacer alguna..., eso
6 puede hacerlo. Lo que yo desearía es ver que no haya una contraposición entre a
7 lo que fue creado el Instituto, ¿correcto?, eso me parece que le hace falta
8 realmente al criterio, a qué fue creado el Instituto que tiene por ley una restricción
9 que debería aplicarse como ley especial versus una ley genérica, que le autoriza a
10 cualquier institución a dar o no donación unos bienes de esta magnitud. ¿Cuánto
11 realmente se está donando? ¿Cuánto realmente tiene el valor que tenemos? Eso
12 era básicamente, entonces, doña Gabriela, yo creo que repetimos, yo también
13 hago... repito lo que acabo de señalar, creo que el posicionamiento que ha tenido
14 él en una comunidad tan vulnerable y lo vemos, ¿verdad?, como es esta situación
15 donde está ubicado los terrenos, me parece que son importantes, pero me parece
16 que no es suficiente eso, sino algo más.

17 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Don Henry.

18 **Lic. Arley Pérez:** Sí, gracias. Sí, prácticamente ya doña Alicia dijo muchos de los
19 temas que iba a indicar, pero sí, en esa línea uno entiende, digamos, que es un
20 terreno que hace más de 20 años está en comodato, pero también sí es
21 importante acompañar toda esta documentación con el criterio técnico de UFIBI,
22 más considerando que es una reserva, entonces sería uno de los documentos
23 importantes junto ya con el criterio legal para dar ya el debido formalismo al tema.
24 Gracias.

25 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Ok. Vuelvo y consulto, tengo los documentos
26 para mañana, ¿puedo pedir una sesión extraordinaria? Necesito sacar esto para la
27 otra semana, señores, necesito sacarlo a viernes, entonces por eso la urgencia,
28 entonces yo cumplo con lo que ustedes me están pidiendo, no hay ningún
29 inconveniente, tienen toda la razón, yo pido la documentación para que... se la

1 paso a doña Xinia, para que se las pueda hacer llegar, pero sí necesitaría que me
2 ayuden con una sesión extraordinaria para mañana.

3 **Directivo Guillén Mora:** ¿Tiene que ser mañana, no puede ser máximo el lunes?

4 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** No señor, porque tengo que mandar toda la
5 información mañana y le explico por qué, porque de una vez aprobado tenemos
6 que hacer toda la gestión con un notario y todo para ver lo que sigue para la
7 donación y la Conferencia de Prensa es el miércoles. Recordemos que las
8 conferencias de prensa ahora se hacen a través de Trivisión y entonces la
9 información hay que mandarla al medio de comunicación para que elabore el
10 contenido, ese es el tema.

11 **Directiva Borja Rodríguez:** Yo me disculpo, doña Gabriela, yo no puedo a
12 ninguna hora el día de mañana, tengo un compromiso ya asumido tanto laboral
13 como con mi hija, que es la graduación, entonces me es realmente...

14 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** No, entendible, totalmente.

15 **Directiva Borja Rodríguez:** ...o sea, de verdad yo quiero que me disculpen...

16 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Podría tal vez alargar al lunes, voy a tratar de...
17 o ahora me comunico con Presidencia a ver si no hay ningún inconveniente, yo
18 puedo ir adelantando otras cosas.

19 **Directivo Guillén Mora:** O sea, es una reunión relativamente... Si usted nos
20 manda la documentación, si la analizamos y todo está bien, nos la leemos el fin de
21 semana y el lunes en el transcurso de la mañana hacemos una sesión rápida, si les
22 parece.

23 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** El lunes... vamos a ver...

24 **Directivo Sanabria Murillo:** Yo el lunes estoy en Guanacaste, pero con que
25 haya... con que ustedes puedan estar, porque el lunes estoy fuera de señal ahí en
26 inspección en Guanacaste, pero con que haya una representación.

27 **Directivo Guillén Mora:** ¿En el hotel no?, o sea...

28 **Directivo Sanabria Murillo:** Es que no, ojalá hotel, yo voy manejando.

29 **Directivo Guillén Mora:** Metete a McDonald's.

30 **Directivo Calvo González:** Esa palabra no existe.

1 **Directiva Durán Baltodano:** Inspección bajo el sol.

2 **Directivo Sanabria Murillo:** No, no, yo voy a trabajar en una inspección violenta
3 ahí sí.

4 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Aparentemente tengo la mañana disponible, la
5 tarde sí la tengo ya comprometida, pero tendría la mañana disponible.

6 **Directivo Sanabria Murillo:** Yo mañana sí puedo.

7 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** El lunes en la mañana.

8 **Directivo Calvo González:** ¿Para el lunes?

9 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** No, el lunes en la mañana.

10 **Directivo Sanabria Murillo:** Yo mañana sí puedo. Lunes no puedo.

11 **Directiva Borja Rodríguez:** A mí me gustaría también escuchar, digamos, de
12 toda esa experiencia, don Marco, ¿cuántos años tiene usted de estar de Gerente
13 acá?

14 **Lic. Hidalgo Zúñiga:** 9 y resto.

15 **Directiva Borja Rodríguez:** ¿Cuál es su experiencia con respecto a estas...?
16 Porque aquí han llegado muchísimas solicitudes para este tema y también muchos
17 basándose en ese tipo de leyes especiales, ¿correcto?, que son *apertus*
18 genéricas, me gustaría escuchar su criterio, don Marco, por favor.

19 **Lic. Hidalgo Zúñiga:** Efectivamente, recuerdo, no es preciso el terreno, pero sí se
20 ha donado con base en leyes especiales...

21 **Directiva Borja Rodríguez:** Perfecto.

22 **Lic. Hidalgo Zúñiga:** ...que principalmente lo que hacen es autorizar al Instituto
23 justamente porque nuestra Ley lo impide...

24 **Directiva Borja Rodríguez:** Ah, bueno, pero específicamente.

25 **Lic. Hidalgo Zúñiga:** O sea, a donar equis área y la Junta Directiva tiene que
26 tomar el acuerdo avalando, pero no está obligada a hacerlo.

27 **Directiva Borja Rodríguez:** No, no, correcto, ¿pero esa es una ley como la que
28 queríamos hacer para Acueductos?, que ahora trajo el comentario la compañera
29 María Fernanda, en el sentido en que se gestione una ley específica...

30 **Lic. Hidalgo Zúñiga:** Exactamente.

1 **Directiva Borja Rodríguez:** ...para que la ley... para que el Instituto otorgue una
2 donación y se indica cuál es, ¿correcto?, pero así en estas leyes marco que hay
3 para ONGs, ¿tiene alguna experiencia sobre ello?

4 **Lic. Hidalgo Zúñiga:** No señora. Los que se han aprobado aquí normalmente son
5 muy puntuales dirigidas a nosotros...

6 **Directiva Borja Rodríguez:** Ok.

7 **Lic. Hidalgo Zúñiga:** ... o sea, que el Instituto pueda donar.

8 **Directiva Borja Rodríguez:** Ajá. Correcto. Ok. Listo. Perfecto, gracias.

9 **Directivo Sanabria Murillo:** Una dudita, el proyecto de las torres, que yo lo he
10 estado siguiendo como proyecto, porque me parece muy interesante lo que
11 estamos tratando de hacer, ¿siempre ha sido planteado en estos terrenos?, o sea,
12 lo que quería ver era si había, digamos, como si esto tiene esa historia, porque,
13 digamos, de lo que yo he estado acá, recuerdo cuando se hizo el convenio o la
14 relación con la Municipalidad de San José...

15 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Sí, porque eso es lo que colinda con todo lo que
16 él tiene...

17 **Lic. Cedeño Monge:** Con la Parroquia.

18 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Ajá, con la Parroquia y todo, por eso es, está en
19 el contexto.

20 **Directivo Sanabria Murillo:** Porque entonces tal vez lo que quería decir es que,
21 me parece que el proyecto tiene historia...

22 **Lic. Cedeño Monge:** Exacto.

23 **Directivo Sanabria Murillo:** ...como que desde el año tal empezó la iniciativa de
24 las torres en el proyecto, me imagino que hubo algún tipo de visto bueno de la
25 Institución para que se empezara todo el proceso del proyecto, ¿verdad? Luego,
26 recuerdo que fue el año pasado donde todos los bonos o los planes de crédito que
27 tenía la Municipalidad de San José se pasaron para Obras del Espíritu Santo,
28 entonces lo que quiere decir es que pareciera que es una buena historia, estaba la
29 ley, luego hubo un proyecto que se quería hacer en el proyecto, eh, en el lote, que
30 me imagino que hubo algún tipo de acuerdo, luego vino el tema del financiamiento

del año pasado, donde todos los bonos de la Municipalidad se aportaron, entonces si uno lo va viendo, o sea, el proyecto se ha venido construyendo en el tiempo, como para que no sea la decisión de hoy, sino que tiene historia...

Directiva Borja Rodríguez: Sí, los antecedentes.

Directivo Sanabria Murillo: Los antecedentes, ajá. Me parece que así uno lo va viendo, ¿verdad?, que el proyecto que yo lo conozco en medios de comunicación hace tiempo ya venía planteándose para este terreno con esa relación.

Sra. Presidente Madrigal Garro: Sí, el proyecto tiene varias aristas, en este caso a nosotros nos corresponde la parte de terrenos, hay otros a los que se le pide todo el equipamiento, el mobiliario, la materialidad, se ha ido reconstruyendo a punta de donaciones, ¿verdad?

Directivo Sanabria Murillo: Sí, no me queda la menor duda de que va a haber también una respuesta de plusvalía en el sector, o sea, digamos, ¿verdad?, pero es como para la colita del proyecto.

Sra. Presidente Madrigal Garro: El proceso también tiene todo un proceso de renovación urbana, porque yo no sé si ustedes sabían que el Padre hizo un zoológico, tiene un zoológiquito al frente...

Directivo Sanabria Murillo: Ah, no, no.

Sra. Presidente Madrigal Garro: ...han ido rescatando algunos animalitos y todo, entonces tienen un terreno ahí y tiene un zoológico, entonces él fomenta que los niñitos vayan y tengan ese contacto con los animalitos y todo, entonces también tiene eso. Marco, adelante.

Lic. Hidalgo Zúñiga: Sí, gracias. También es importante saber cuál es el valor de esos terrenos...

Directiva Borja Rodríguez: Claro.

Lic. Hidalgo Zúñiga: ...porque recordemos que por las NICS tenemos que reportarlo en los Estados Financieros, ...

Directiva Borja Rodríguez: Correcto.

Lic. Hidalgo Zúñiga: ...no sé si los avalúos están al día.

1 **Directiva Borja Rodríguez:** Sí, el informe técnico. Sí, eso generalmente viene en
2 el informe de UFIBI, correcto.

3 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Ok, entonces vuelvo y repito...

4 **Lic. Cedeño Monge:** Sí, porque yo la que tengo es lo de Hacienda, como están
5 establecidos en...

6 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** ¿Cuánto es?

7 **Lic. Cedeño Monge:** 5 millones 460, 2 millones y 6 millones.

8 **Directiva Borja Rodríguez:** Sí, ese no es el valor real.

9 **Lic. Cedeño Monge:** Entonces UFIBI tiene que hacer el informe. De hecho, ayer
10 le había pedido, pero estaba atendiendo a la gente de Puntarenas, pero es que...

11 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Bueno, entonces volviendo para poder pasar al
12 otro tema, conseguimos la información y podemos hacer sesión el lunes. ¿Don
13 Álvaro? ¿El lunes en la mañana? ¿A las 9 de la mañana?

14 **Directivo Sanabria Murillo:** Yo, como le digo, estoy ahí en inspección en
15 Guanacaste, si logro...porque estoy con todos los clientes y todo allá, entonces
16 voy a estar enredado, depende de la hora tal vez puedo conectarme
17 puntualmente.

18 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** ¿Doña Alicia, usted puede el lunes a las 9?

19 **Directiva Borja Rodríguez:** Deme un segundito.

20 **Directivo Sanabria Murillo:** El lunes a las 9 voy de camino, entonces tal vez
21 todavía... porque yo salgo a las 5 de la mañana y llego a las 10:45 al terreno.
22 Entonces a las 9 voy de camino, entonces si tengo señal me puedo conectar de
23 camino.

24 **Directiva Borja Rodríguez:** Estamos en el... (ininteligible) ...de San Carlos y
25 Sarapiquí, tenemos una el 11 y otra el 10, voy a ver cómo hago para hablar con el
26 Director para poder conectarme, ¿correcto?

27 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Sí, porque desconozco, Rodolfo al no estar, si
28 tiene disponibilidad y ocupo la cantidad de votos, ¿verdad?, ese es el punto.

29 **Directivo Sanabria Murillo:** ¿Cuántos se necesitan para...?

30 **Directiva Borja Rodríguez:** 5, con 5. Si están 5, sí.

Sra. Presidente Madrigal Garro: Sí, pero si Juan Carlos no puede y usted no puede.

Directivo Sanabria Murillo: Yo a las 9 voy en carro, entonces sí podría.

Sra. Presidente Madrigal Garro: Si Rodolfo no puede, solo tengo...

Directiva Borja Rodríguez: Ah, bueno.

Sra. Presidente Madrigal Garro: 4...

Directivo Sanabria Murillo: Yo a las 9...

Sra. Presidente Madrigal Garro: ...ese es el punto.

Directivo Sanabria Murillo: Mi reunión con los clientes es a las 10:45 en el terreno, ahí lo único, nada más, es que no se me vaya la señal, pero a las 9 yo puedo conectarme en el carro.

Sra. Presidente Madrigal Garro: Ok, entonces me ayuda con la...

Licda. Sossa Siles: Con la convocatoria.

Sra. Presidente Madrigal Garro: Con la convocatoria de sesión extraordinaria para ver esto a las 9:00 de la mañana el lunes.

Directivo Guillén Mora: ¿Y mañana sí nos mandan los...?

Sra. Presidente Madrigal Garro: Ajá. Y William, ayúdeme con UFIBI, por favor.

Lic. Cedeño Monge: Ok, voy a tener que... (ininteligible)

Sra. Presidente Madrigal Garro: Que se metan en eso...

Lic. Cedeño Monge: Ok.

Sra. Presidente Madrigal Garro: ...para ver si lo logramos.

Directiva Borja Rodríguez: Muchas gracias, licenciado.

Sra. Presidente Madrigal Garro: Gracias.

Lic. Cedeño Monge: Con gusto, para serviles.

Directivo Guillén Mora: Gracias.

[Al ser las 11:53 a.m. abandona la sala de sesiones el Lic. Cedeño Monge.]

Sra. Presidente Madrigal Garro: Ok, bueno, muchas gracias y lo dejamos entonces pendiente para solicitud de extraordinaria el día lunes a las 9:00 de la mañana.

3.2. Entrega de la Relación de Hechos por parte de la Auditoría Interna

Sra. Presidente Madrigal Garro: Ok, pasamos al punto 3.2., que es el señor Auditor desea hacer entrega de una Relación de Hechos, por lo cual me imagino, señor Auditor, que usted desea hacer esto únicamente en presencia de los Directores, ¿verdad?

Lic. Arley Pérez: Sí señora.

Sra. Presidente Madrigal Garro: Entonces pedirle a doña Diana, a los compañeros, que nos regalen un momentito, por un tiempo máximo de 15 minutos, ¿verdad?, para no atrasarlo mucho, a partir de ahorita.

[A partir de este momento la Junta Directiva sesiona únicamente con sus miembros y el Lic. Henry Arley Pérez, Auditor Interno, con el propósito de conocer una Relación de Hechos. Por consiguiente, al ser las 11:55 a.m. se retiran de la sala de sesiones los funcionarios Marco Hidalgo, Cristian Solano, Diana Araya, Xinia Sossa y Laura Sáenz, suspendiéndose por consiguiente la grabación de la sesión.]

[Al ser las 12:52 p.m. ingresan nuevamente a la sala de sesiones los funcionarios Marco Hidalgo, Cristian Solano, Diana Araya, Xinia Sossa y Laura Sáenz y se reinicia la grabación de la sesión.]

Sra. Presidente Madrigal Garro: Bueno, retomamos después del receso, quedamos en que damos por recibido la Relación de Hechos presentada por la Auditoría Interna, para que quede ahí...

Licda. Sossa Siles: ¿Así? ¿Sin acuerdo?

Sra. Presidente Madrigal Garro: Sí señora.

Licda. Sossa Siles: Ah, ok.

Sra. Presidente Madrigal Garro: Damos por recibido, ¿verdad?, en tema confidencial, que nos conllevó casi cuarenta minutos de la sesión.

Lo otro es que necesito proponerles un pequeño cambio en el Orden del Día, dada la hora, entonces vamos a pasar a ver ahorita las Tarifas de Urbanismo, ¿verdad?, como punto número 4, Tarifas de Urbanismo, como punto número 5, la presentación de la Subgerencia y como punto número 6, que estaba la propuesta

de la presentación... la propuesta de la política institucional, esa no se va a conocer porque todavía la estamos trabajando. De hecho, el Asesor de Presidencia, Daniel Sequeira, no está hoy con nosotros porque Daniel está con la... le delegamos la tarea de estar trabajando puntualmente en eso, entonces ese tema no se va a ver hoy, y lo que nos alcance a ver después de eso, ya prácticamente lo que me interesa ver es Tarifas de Urbanismo y el informe de Subgerencia. Entonces someto a aprobación la modificación del Orden del Día. 6 votos a favor. Ratifico votación. 6 votos a favor. En firme. Muchas gracias.

(De conformidad con el análisis realizado en torno al tema, y con 6 votos a favor, la Junta Directiva adopta en firme el **ACUERDO N°7**)

ACUERDO N°7

Con los votos a favor de la MSc. -Arq. Ana Gabriela Madrigal Garro, Licda. Alicia Borja Rodríguez, Arq. Juan Carlos Sanabria Murillo, Arq. María Fernanda Durán Baltodano, MSc. Virgilio Calvo González, y Dr.-Ing. Álvaro Guillén Mora **SE ACUERDA:** Modificar el Orden del Día, de conformidad con lo establecido en el artículo 27 del Reglamento de Junta Directiva, a efectos de conocer estos temas en el siguiente orden:

- Como punto III-4 las Tarifas de Urbanismo
- Como punto III-5 la presentación de la Subgerencia General sobre el avance que está teniendo el INVU en los indicadores financieros señalados por la Contraloría General de la República en el oficio DFOE-CAP-2710 (20589).
- Como punto III-6 la Presentación de propuesta de “Política Institucional para la Atención de Recomendaciones de Órganos de Fiscalización” con los ajustes solicitados por la Junta Directiva. De igual forma hoy no se va a conocer este tema porque todavía están trabajando en la propuesta.

-----**ACUERDO FIRME**-----

4. Tarifas de Urbanismo

Se conoce Guía DU-399-12-2025, de fecha 02 de diciembre de 2025, Informe DU-397-12-2025, Presentación y Anexos: Oficio PE-AL-374-2025, Propuesta Art. 3 Reglamento de Tarifas, Oficio DU-375-11-2025, DAF TABLA PRESUP-EJECUT, Tasa Tarifa CFIA-Bomberos, Guía Metodológica para el Cálculo y Actualización de las Tarifas del INVU, mediante los cuales el Departamento de Urbanismo expone el análisis técnico, operativo y financiero que fundamenta la actualización de la estructura tarifaria del Departamento de Urbanismo para el año 2025, en cumplimiento del Acuerdo JD-157-2025 y del Reglamento de Tarifas vigente, según documentos que quedan formando parte de los antecedentes del acta.

Sra. Presidente Madrigal Garro: Entonces pasamos a doña Hilda. Ay, se me fue. [Los miembros de la Junta Directiva y Administrativos conversan sobre temas ajenos a la sesión mientras esperan a que la Jefe del Departamento de Urbanismo ingrese a la sala de sesiones.]

[Al ser las 12:56 p.m. ingresa a la sala de sesiones la Geóg. Hilda Carvajal Bonilla, Jefe del Departamento de Urbanismo.]

Directivo Sanabria Murillo: Buenas, buenas.

Geóg. Carvajal Bonilla: Buenas.

Sra. Presidente Madrigal Garro: Si alguien quiere aquí hay, otra vez ronda. Espérese para quitarle la tapa.

Directivo Sanabria Murillo: Para qué te digo que no si sí.

Sra. Presidente Madrigal Garro: Ay, son deliciosos esos confiticos, son demasiado ricos. Nada más procuren que...

Directivo Guillén Mora: Que llegue.

Sra. Presidente Madrigal Garro: ...que llegue, que alcancen.

Geóg. Carvajal Bonilla: Muy buenas tardes, saludos a todos. En atención del tiempo de 15 minutos...

Sra. Presidente Madrigal Garro: Gracias.

1 **Geóg. Carvajal Bonilla:** ...inicio con la presentación de la atención al acuerdo
2 JD-157, con respecto a las tarifas, el cual hago copia textual de lo solicitado que
3 fue para esta sesión: *Presentar todas las observaciones de ustedes, miembros de*
4 *la Junta Directiva. Autorizar al Departamento de Urbanismo para una estrategia de*
5 *abordaje técnico, junto con el DAF, la Unidad de Planificación, Auditoría Interna,*
6 *Asesoría Legal y Presidencia Ejecutiva para gestionar una reunión con el CFIA.*
7 *Instruir al Departamento de Urbanismo, para que incorpore la nueva propuesta*
8 *tarifaria: la revisión metodológica* con el Colegio, la reformulación del artículo 3 del
9 Reglamento de Tarifas, diseño de la guía metodológica y la revisión técnico-legal
10 de la proporcionalidad y trazabilidad de las tarifas.

11 Como objetivo general, pues básicamente fue realizar y coordinar dichas acciones
12 ahí mencionadas y coordinar y realizar la reunión técnica con el CFIA, con el fin de
13 conocer cuál era el porcentaje de tasación, si tenían alguna metodología,
14 ¿verdad?, más adelante les estaré comentando con muchísimo más detalle,
15 elaborar la guía metodológica que había solicitado Auditoría, también que
16 Asesoría Legal analizara y reformulara el artículo 3 según las solicitudes
17 establecidas y establecer la propuesta tarifaria 2026 con base en todas las
18 conclusiones descritas.

19 Pues básicamente son cuatro acciones puntuales, que fue: la revisión o la reunión
20 con el Colegio, la elaboración de la guía metodológica, la reformulación del
21 artículo 3 y la propuesta de tarifas del 2026.

22 En la reunión con el Colegio estuvimos don Bryans Centeno, Fabiola Barrantes, mi
23 persona, Marco Arias, de Asesoría Legal del Departamento de Urbanismo y
24 también parte del equipo técnico del Colegio Federado de Ingenieros y
25 Arquitectos, básicamente lo que se hizo fue revisar con ellos la estructura tarifaria
26 que ellos aplican, si tenían alguna metodología y que nos explicaran cómo era que
27 lo hacían para los proyectos, entonces nosotros hicimos y aportamos en la
28 documentación que se les hizo llegar el oficio DU-375-11-2025, en el cual se hace
29 copia textual o la transcripción de esa reunión. El CFIA nos expuso en detalle el
30 funcionamiento del sistema de tasación para cada uno de los proyectos, en el cual

1 ellos lo que hacen es que valoran individualmente cada uno de los proyectos,
2 entonces se fijan en características constructivas de las áreas, acabados,
3 instalaciones, factores, zonas, mano de obra, cargas sociales y costos de
4 materiales, pero se nos explicó que ellos hacen eso manualmente, ¿verdad?, o
5 sea, hora por hora van revisando. Recordemos que ellos inclusive revisan otro tipo
6 de proyectos de los cuales nosotros no tenemos ninguna competencia, nosotros
7 solamente aplicamos a condominios y urbanizaciones o proyectos residenciales,
8 entonces pues obviamente ese porcentaje de 0.265 de valor tasado lo aplican a
9 todos los proyectos que ellos revisan, y Bomberos es un 0.05. Igual les pregunté si
10 existe un manual tarifario, ¿verdad?, de dónde sale ese 0.256%, ellos indican que
11 no, no existe, o sea, es como: *esto es lo que vamos a cobrar, ¿verdad?, esto es lo*
12 *que vamos a aplicar y nosotros no contamos con ninguna metodología para*
13 *poderles dar a ustedes de dónde sale.*

14 En atención a lo que solicita la Auditoría, ¿verdad?, es que nosotros hagamos una
15 guía metodológica debidamente clara, las consultas de las personas que hemos
16 recibido es: *¿qué es lo que usted me está cobrando?*, o sea, *¿cómo es que usted*
17 *calcula esa tarifa final?*, entonces yo no podría decirle: *es cero punto tanto que*
18 *nace de una consideración*, en la cual no tenemos ningún sustento técnico ni
19 jurídico para poderlo aplicar, y de igual manera ellos nos dicen que ellos valoran,
20 digamos, el valor de la obra, pero no los costos operativos, es decir, cuánto les
21 implica a ellos esa revisión, el tiempo, el salario, en costos, etcétera, eso ellos no
22 lo contemplan en la metodología.

23 Ahí también yo les... dentro de esa documentación iba a este cálculo que le pedí a
24 Fabiola que me ayudara, que es básicamente hacer un ejemplo de cuánto son los
25 costos que recibe el Colegio con el porcentaje de tasa y Bomberos, cuánto es lo
26 que perciben anualmente tanto el Colegio como Bomberos para los proyectos de
27 nosotros y cuánto percibe el INVU aplicando la tarifa actual. Como ven, nuestras
28 ganancias son superiores a lo que percibe el Colegio y Bomberos aplicando la
29 tasa, entonces eso también es una muestra de que la metodología aprobada por
30 la Contraloría y aplicada en este momento por el Instituto está respondiendo al

1 Reglamento de Tarifas, que dice que tiene que ser autofinanciada, ¿verdad?, o
2 sea, cubrir todos los gastos operativos del Departamento de Urbanismo.

3 También de esa revisión se concluyó que, en los Condominios de Lotes al no
4 tener edificación, no tenemos nada que calcularle, entonces ahí podría también
5 tener el efecto de cobrar algo menor. En el artículo 70 bis, se nos exige que las
6 tarifas basadas deben estar con respecto al costo del servicio administrativo y que
7 tienen que tener una equivalencia costo-servicio. También utilizar el porcentaje del
8 Colegio desvincula el cobro al costo real y depende de un parámetro externo, y
9 esto podría también someter a revisión de la ARESEP ese cálculo tarifario. En el
10 caso también lo vimos, ¿verdad?, de que no se apruebe o se inste o no se motive
11 a modificar la metodología actual, eso implica una modificación del Reglamento,
12 una revisión por parte de la Contraloría y nosotros pues tenemos también que
13 reconocer que nuestra formación no es la que se requiere, por lo tanto, esto
14 también implica una subcontratación de un ente que pueda calcular un nuevo
15 modelo tarifario, y también el análisis que hace Fiscalización, lo que concluye es
16 que estos costos no guardan relación con los costos administrativos nuestros y
17 contraviene el principio de equivalencia.

18 Con respecto a la reforma del artículo 3 del Reglamento de Tarifas, Asesoría Legal
19 emite el documento, el oficio PE-AL-374-2025, que también estaba dentro de los
20 documentos adjuntos y pues aquí pueden leer como quedó, básicamente
21 propuesta de reforma del artículo 3, *las tarifas se cobrarán por única vez para*
22 *cada trámite que se presente, siempre y cuando el expediente cumpla con todos*
23 *los requisitos técnicos establecidos en la legislación y no requiera devoluciones*
24 *por subsanación. En caso de que el proyecto sea devuelto por incumplimiento,*
25 *omisión o error, y deba ser reingresado para realizar nuevas observaciones, se*
26 *aplicará una tarifa por concepto de reprocesamiento, la cual no excederá el 100%*
27 *de la tarifa original y se cobrará a partir del reingreso de cada proyecto. La tarifa*
28 *por reprocesamiento no aplicará a los expedientes en proceso de apelación u otro*
29 *recurso jerárquico. Los cobros se limitarán en casos en donde el usuario reingrese*
30 *voluntariamente el expediente con las condiciones señaladas por el INVU, sin que*

1 *lo haya apelado formalmente. En caso de que la observación sobre algún*
2 *incumplimiento sea un error del Instituto, y que sea debidamente comprobado*
3 *mediante resolución emitida por el superior en apelación, no se procederá con el*
4 *cobro del reproceso del proyecto.* Entonces se quitó lo de la Junta Directiva, se
5 indicó muy bien en qué caso se aplica y que, en efecto, si es un error nuestro
6 comprobado, no se le cobraría el reproceso.

7 Lo que hice también aquí es una tabla comparativa, ¿verdad?, en qué varía o qué
8 tenía la redacción anterior y la redacción reformada, era algo que me había
9 solicitado don Álvaro, en la sesión pasada, básicamente la naturaleza del cobro se
10 define, ¿verdad?, en una no está, en la otra, pues se define que se cobrarán por
11 única vez, siempre que se cumpla con todos los requisitos técnicos, se establecen
12 condiciones para aplicar reingreso y reproceso, el artículo reformado establece
13 cuándo aplica el reproceso, también se limita el cobro del reingreso, se define la
14 tarifa, es decir, se le pone un límite, no podemos exceder más de eso, los ingresos
15 durante la apelación y recursos no procede, eso no estaba en el Reglamento
16 anterior, el error institucional no genera el cobro por reproceso, responsabilidad
17 institucional, se define y se aplica para nosotros, eso también nos va a generar a
18 nosotros una mejora en la revisión, ¿verdad?, que era algo que también nos
19 habían solicitado ustedes, la seguridad jurídica para el usuario, explícita... explica
20 las reglas objetivas y no deja discrecionalidad.

21 También armonía con el principio de equivalencia costo-servicio con respecto al
22 artículo 70, coherencia metodológica con el ciclo tarifario, porque eso está aunado
23 a la guía que se elaboró y también fundamentación jurídica, que ya lo revisó
24 Asesoría Legal Institucional. También se elaboró la guía metodológica para el
25 cálculo de tarifas de Urbanismo, quiero decir que esta portada de igual manera no
26 es la que va a llevar, se va a enviar, de acordarse la aprobación, a la Unidad de
27 Comunicación y Prensa para que se diseñe en lo respectivo y se desarrolló
28 atendiendo las observaciones de cada uno de ustedes, ¿verdad?, lo que hace
29 básicamente es establecer todo, cada uno de los pasos, qué se toma en cuenta,
30 costos directos, costos indirectos, los servicios de apoyo en el cual el DAF,

1 ¿verdad?, don Bryans hace todo un ejercicio de donde se establece ese
2 porcentaje, y esto se traduce en una tabla final, que es la comparación entre
3 periodos de la tarifa anterior y la tarifa propuesta para que el usuario pueda tener
4 conocimiento de cuál es el procedimiento total, en ese también se hizo un análisis
5 de proporcionalidad y trazabilidad de las tarifas, que fue solicitado, es decir, cómo
6 es la proporcionalidad entre el costo y el servicio, la asignación porcentual según
7 carga operativa, la trazabilidad en el proceso de cálculo y la verificación de
8 consistencia intertarifaria. Se determinaron los tiempos requeridos para cada tipo
9 de revisión, el grado de especialización técnica del personal involucrado,
10 ¿verdad?, o sea ahí se define cuándo interviene la dirección, cuándo intervienen
11 las jefaturas y cuáles son los profesionales, el volumen de los trámites y los costos
12 asociados, también esto permitió establecer que cada tarifa está asociada al costo
13 administrativo, con respecto a la carga operativa se define cuánto nos cuesta a
14 nosotros el equipamiento, la papelería, la infraestructura, las giras, costos de
15 operación y etcétera.

16 Luego, para cada una de las tarifas se hace la mención, definición, mención y
17 abordaje de cómo se calculan los costos directos e indirectos y también los de
18 apoyo y esa trazabilidad nos genera a nosotros registros de tiempo y
19 estandarización de criterios en una uniformidad metodológica y, por último, pues
20 también tiene una consistencia intertarifaria, porque no existe una variación de
21 cálculo entre un periodo y otro, entonces, pues eso es muchísimo más seguro.

22 Con respecto a las tarifas 2026 y en todo el ejercicio que realizamos de forma
23 conjunta entre cada una de las unidades y departamentos, podemos comprobar
24 que las tarifas que se calcularon fueron presentadas en el 2025, son aplicables al
25 2026 debido a que estas mismas siguen autofinanciando todos los servicios que
26 nosotros generamos, esto también tomando en consideración la aprobación de la
27 tarifa por reproceso, que iría aunado u obligada a la reforma del artículo 3 que se
28 le solicitó también a Asesoría Legal. Todas las tarifas que están propuestas son
29 exactamente las mismas, a excepción del certificado de uso de suelo urbano, que

1 es la única tarifa que aumentó considerablemente, debido a que es una única
2 persona la que la atiende, ¿verdad?, y la cantidad de trámites que ingresan.

3 También se hace la propuesta de tarifas por reingreso, en el cual solo aplica para
4 el condominio, conjunto residencial y urbanizaciones y cobro por reingreso en
5 catastro individual, en los demás servicios no se estaría cobrando y se pone la
6 salvedad de cuando se cobra refiriendo al Reglamento de Tarifas, que también
7 debe de ser reformado y debidamente publicado en caso de aprobarse.

8 También genere la matriz de observaciones atendidas para que ustedes tengan
9 claridad de que todo lo que ustedes solicitaron fue debidamente revisado,
10 analizado en cada uno de los oficios, la revisión metodológica con la transcripción,
11 la reformulación del artículo 13 en el criterio de Asesoría Legal, el diseño de la
12 guía metodológica, el análisis de proporcionalidad y trazabilidad en el informe, el
13 incorporar cobro por reingreso en el informe en la propuesta tarifaria 2026, la
14 claridad de costos del DAF, don Bryans hizo un Excel, que también se les adjuntó,
15 y está la guía metodológica, trazabilidad de cálculo se les dio las matrices y
16 justificación del no uso del Colegio está en el análisis comparativo, y por supuesto,
17 también en el informe que se les fue suministrada.

18 La propuesta de los acuerdos, que eso sí es un poquito más larga, debido a la
19 cantidad de puntos, pero es: *tener por atendida la instrucción contenida en el*
20 *acuerdo número 8, al verificarse mediante reunión técnica con el Colegio, que el*
21 *método porcentual de tasación utilizado por dicho Colegio no es aplicable al*
22 *cálculo de tarifas institucionales del INVU, descartándose expresamente su*
23 *adopción por improcedencia técnica y jurídica.*

24 *2. Aprobar la propuesta tarifaria para el periodo 2026, manteniendo las tarifas*
25 *vigentes del año 2025, en virtud que se continúa autofinanciando los servicios del*
26 *Departamento de Urbanismo.*

27 *Acuerdo 3. Aprobar la reforma del artículo 3 del texto elaborado por Asesoría*
28 *Legal.*

1 Acuerdo 4. *Aprobar e incorporar formalmente el esquema de cobro por reingreso*
2 *para los trámites definidos en el Reglamento de Tarifas y disponer que dicho*
3 *esquema forme parte de la publicación de La Gaceta.*

4 *Recibir y aprobar los productos institucionales, el informe técnico, la guía*
5 *metodológica, la reformulación del artículo 3, tarifario 2026, cobro por reingreso y*
6 *matriz de observaciones atendidas.*

7 *Instruir a la Unidad de Comunicación y Prensa para que realice el diseño de la*
8 *guía.*

9 *7. Instruir a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones para gestionar la*
10 *publicación del tarifario, la reforma del artículo 3, tarifa de cobro por reingreso y la*
11 *guía metodológica.*

12 *Disponer que el Departamento de Urbanismo implemente el procedimiento anual*
13 *de actualización tarifaria, conforme lo establece la guía metodológica aprobada,*
14 *asegurando la trazabilidad, proporcionalidad y sostenibilidad financiera.*

15 *Y, por último, en caso de no aprobarse la presente propuesta tarifaria, instruir a la*
16 *Administración a contratar servicios externos especializados para el diseño de la*
17 *estructura tarifaria nueva, que incluya la metodología, análisis financiero, análisis*
18 *jurídico y reformulación integral del Reglamento de Tarifas para presentar a la*
19 *Junta en el tiempo que esta determine. Gracias.*

20 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Perfecto, Hilda, muchísimas gracias. Se pasó 2
21 minutillos, mentira.

22 **Directiva Borja Rodríguez:** Y eso que iba...

23 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** 17:09, pero todo bien. Muchas gracias.

24 **Geóg. Carvajal Bonilla:** No, disculpen.

25 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** ¿Comentarios? María Fernanda.

26 **Directiva Durán Baltodano:** Hola, muchas gracias. De verdad que como revisé el
27 informe, todo venía súper completo y mi único comentario o consulta, ni siquiera
28 es como tanto en el documento o las tarifas como tal, sino es ¿cómo han
29 visualizado que se va a aplicar esto en APC cuando se tenga que hacer el
30 reingreso, digamos?, ¿se pagan los 5 mil colones de cambio de lámina y va a

1 venir por aparte como lo del reingreso o viene como todo junto y ya después el
2 Colegio se encarga de esto?

3 **Geóg. Carvajal Bonilla:** Sí, con respecto a eso, el Colegio nos dijo que puede ser
4 de las dos formas, ¿verdad?, o sea, pagarlo aparte o que dentro del sistema se le
5 cobre, digamos, la totalidad de la tarifa, o sea, para ellos es indiferente, lo único
6 por sistema podemos definir una u otra alternativa.

7 **Directiva Durán Baltodano:** Eso era todo.

8 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** ¿Alguien más? Don Álvaro.

9 **Directivo Guillén Mora:** Agradecerle porque hizo un muy buen trabajo.

10 **Directiva Borja Rodríguez:** Sí.

11 **Directivo Sanabria Murillo:** Sí.

12 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Y la enumeración, digamos, de los acuerdos, yo
13 creo que eso es lo que quieren los señores Directores con todo. Muchas gracias,
14 Hilda.

15 **Directivo Calvo González:** Totalmente.

16 **Geóg. Carvajal Bonilla:** Con gusto.

17 **Directiva Borja Rodríguez:** Igualmente, lo mismo que hemos dicho en las otras
18 oportunidades, también muy clara toda la...

19 **Directivo Calvo González:** Sí, y concisa.

20 **Directiva Borja Rodríguez:** ...y sobre todo también que me consta que cualquier
21 observación, ella estuvo atenta a poder solicitarnos si la observación que
22 habíamos realizado en la Junta era acorde, así es que también, doña Hilda,
23 muchas gracias por eso, porque de alguna manera es esa preocupación de poder
24 atender todas las observaciones de la Junta Directiva. Muchas gracias, Hilda.

25 **Geóg. Carvajal Bonilla:** Para serviles.

26 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Gracias, Hilda.

27 **Geóg. Carvajal Bonilla:** Permiso. Gracias. Con permiso.

28 [Al ser la 1:17 p.m. abandona la sala de sesiones la Geóg. Carvajal Bonilla.]

29 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Vio, sí se puede.

Directivo Sanabria Murillo: No, pero estuvo buenísimo, digamos, el tema de lo que se le solicitó y cómo se iba cumpliendo cada punto.

Directiva Borja Rodríguez: Claro, eso es.

Directivo Guillén Mora: No, pero queda todavía mejor el que nos habían presentado la primera vez...

Directiva Borja Rodríguez: Claro.

Sra. Presidente Madrigal Garro: Ok.

Directiva Durán Baltodano: Vean que así no surgen tantos comentarios porque todo queda claro, o sea, esto ya...

Directiva Borja Rodríguez: Ya no hace falta.

Directiva Durán Baltodano: ...tiene que ser algo muy operativo.

Sra. Presidente Madrigal Garro: Ok, vamos. Vamos a someter la propuesta de acuerdo presentado en el oficio DU-399-12-2025, vamos a leer los Considerandos y Por Tanto:

a) Tener por atendida la instrucción contenida en el acuerdo número 8 de Junta Directiva 157-2025, al verificarse mediante reunión técnica con el CFIA, que el método porcentual de tasación utilizado por dicho Colegio no es aplicable el cálculo de tarifas institucionales del INVU, descartándose expresamente su adopción por improcedencia técnica y jurídica.

b) Aprobar la propuesta tarifaria para el periodo 2026, manteniendo las tarifas vigentes del año 2025, en virtud de que continúan autofinanciando los servicios del Departamento de Urbanismo. Cumple con los principios de equivalencia costo-servicio, proporcionalidad, sostenibilidad financiera y cuenta con el respaldo técnico financiero y jurídico.

c) Aprobar la reforma al artículo 3 del Reglamento de Tarifas de Urbanismo, según el texto jurídico presentado por la Asesoría Legal mediante oficio PE-AL-374-2025, en el cual se regula el cobro por reingreso, reprocesamiento, sus límites y excepciones, fortaleciendo la seguridad jurídica, trazabilidad del proceso de revisión.

d) Aprobar e incorporar formalmente el esquema de cobro de reingreso para los trámites definidos en el Reglamento de Tarifas, conforme a la reformulación del artículo 3 y disponer que dicho esquema forme parte de la publicación oficial tarifaria para el 2026.

e) Recibir y aprobar los productos institucionales elaborados por el Departamento de Urbanismo, en cumplimiento de los acuerdos JD-023-2025, 124-2025, 157-2025 a saber, a informe técnico financiero consolidado DU-397-12-25, guía metodológica institucional, reformulación del artículo 3, tarifario 2026, tabla de costo por reingreso, matriz de observaciones de observaciones atendidas.

f) Instruir a la Unidad de Comunicación y Prensa a realizar el diseño institucional de la guía metodológica conforme al Libro de Marca Institucional previo a su remisión a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones para su respectiva publicación en La Gaceta.

g) Instruir a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Administrativas a gestionar la publicación en el Diario Oficial de La Gaceta de los siguientes documentos: Tarifario 2026, Reforma del artículo 3 del Reglamento Tarifas, Tabla de cobro de Reingreso, Guía Metodológica para el Cálculo Tarifario.

h) Disponer que el Departamento de Urbanismo implemente el procedimiento anual de actualización tarifaria, conforme lo establece la Guía Metodológica aprobada, asegurando la trazabilidad, proporcionalidad y sostenibilidad financiera de los servicios.

Someto a aprobación. 6 votos a favor. Ratifico votación. 6 votos a favor. En firme.

(De conformidad con el análisis realizado en torno al tema, y con 6 votos a favor, la Junta Directiva adopta en firme el **ACUERDO N°8**)

ACUERDO N°8

CONSIDERANDO

- I. Que mediante el ACUERDO #8 del JD-157-2025, la Junta Directiva instruyó al Departamento de Urbanismo a reunirse con el Colegio

Federado de Ingenieros y de Arquitectos (CFIA) con el fin de valorar la posibilidad de aplicar un porcentaje de tasa para el cálculo de tarifas, similar al utilizado por ese Colegio en sus procesos de tasación.

II. Que la reunión técnica sostenida con el CFIA el 13 de noviembre de 2025 evidenció que el porcentaje utilizado por dicho Colegio (0,265% sobre la tasación de obra) constituye un esquema de valoración constructiva y no un modelo de cálculo tarifario administrativo, razón por la cual no es jurídicamente posible ni técnicamente proporcional adoptar dicho mecanismo para los servicios del INVU, conforme al principio de equivalencia costo–servicio establecido en la Ley de Planificación Urbana.

III. Que mediante los acuerdos JD-023-2025 y JD-124-2025, la Junta Directiva solicitó profundizar en la definición metodológica del cálculo tarifario, revisar la consistencia normativa del Reglamento vigente, analizar la proporcionalidad y trazabilidad de los montos aprobados, e incorporar mecanismos para el tratamiento de reingresos y reprocesos.

IV. Que, en atención a dichos acuerdos, el Departamento de Urbanismo elaboró la Guía Metodológica Institucional para el Cálculo y Actualización de Tarifas de Urbanismo, documento técnico que sistematiza los costos directos e indirectos asociados al trámite, integra los costos institucionales y de edificio, define la fórmula tarifaria oficial, incorpora el análisis de proporcionalidad y trazabilidad, establece el procedimiento anual de revisión tarifaria y consolida criterios estandarizados para asegurar transparencia, razonabilidad y coherencia normativa.

V. Que el Departamento de Urbanismo, en coordinación con el Departamento Administrativo Financiero (DAF), Asesoría Legal, Auditoría Interna, la Unidad de Planificación Institucional y la Presidencia Ejecutiva, dio cumplimiento integral a las observaciones señaladas en los acuerdos JD-023-2025, JD-124-2025 y JD-157-2025, elaborando el Informe Técnico–Financiero Consolidado, la Guía Metodológica, el análisis de

proporcionalidad y trazabilidad y la propuesta de reforma del artículo 3 del Reglamento de Tarifas.

VI. Que el análisis financiero elaborado por el DAF y UFIS, conforme a la Guía Metodológica, determinó que las tarifas propuestas para el año 2025 continúan autofinanciando el costo real de los servicios del Departamento de Urbanismo, cumpliendo con los principios de sostenibilidad, proporcionalidad y razonabilidad establecidos por la Contraloría General de la República y la Ley de Administración Financiera.

VII. Que la propuesta de reforma del Artículo 3 del Reglamento de Tarifas, emitida por Asesoría Legal mediante el oficio PE-AL-374-2025, corrige vacíos normativos, delimita el cobro por reingreso, define excepciones cuando el error deriva de actuaciones institucionales y fortalece la seguridad jurídica en los procesos de revisión de proyectos.

VIII. Que la matriz de observaciones atendidas consolidó la totalidad de los requerimientos formulados por la Junta Directiva, permitiendo verificar el cumplimiento integral de los acuerdos mencionados y asegurando la trazabilidad del proceso técnico, jurídico y financiero.

IX. Que conforme al Artículo 5 del Reglamento de Tarifas del INVU, corresponde a esta Junta Directiva aprobar las tarifas para el período 2026 y disponer su debida publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

X. Que, de no aprobarse la propuesta tarifaria presentada por el Departamento de Urbanismo, el Instituto carecería de un método tarifario alternativo, lo cual obligaría a contratar servicios externos especializados para la elaboración de una nueva estructura tarifaria, generando costos adicionales, afectación operativa y riesgo en la continuidad del servicio.

POR TANTO

Con los votos a favor de la MSc. -Arq. Ana Gabriela Madrigal Garro, Licda. Alicia Borja Rodríguez, Arq. Juan Carlos Sanabria Murillo, Arq. María Fernanda Durán

Baltodano, MSc. Virgilio Calvo González, y Dr.-Ing. Álvaro Guillén Mora **SE**

ACUERDA:

a) Tener por atendida la instrucción contenida en el ACUERDO #8 del JD-157-2025, al verificarse mediante reunión técnica con el CFIA que el método porcentual de tasación utilizado por dicho Colegio no es aplicable al cálculo de tarifas institucionales del INVU, descartándose expresamente su adopción por improcedencia técnica y jurídica.

b) Aprobar la Propuesta Tarifaria para el período 2026, manteniendo las tarifas vigentes del año 2025, en virtud de que continúan autofinanciando los servicios del Departamento de Urbanismo, cumplen con los principios de equivalencia costo–servicio, proporcionalidad y sostenibilidad financiera, y cuentan con respaldo técnico, financiero y jurídico.

c) Aprobar la reforma del Artículo 3 del Reglamento de Tarifas de Urbanismo, según el texto jurídico presentado por Asesoría Legal mediante el oficio PE-AL-374-2025, en el cual se regula el cobro por reingreso (reprocesamiento), sus límites y excepciones, fortaleciendo la seguridad jurídica y la trazabilidad del proceso de revisión.

d) Aprobar e incorporar formalmente el esquema de cobro por reingreso, para los trámites definidos en el Reglamento de Tarifas, conforme a la reformulación del Artículo 3, y disponer que dicho esquema forme parte de la publicación oficial del tarifario para 2026.

e) Recibir y aprobar los productos institucionales elaborados por el Departamento de Urbanismo en cumplimiento de los acuerdos JD-023-2025, JD-124-2025 y JD-157-2025, a saber:

a) Informe Técnico–Financiero Consolidado (DU-397-12-2025)

b) Guía Metodológica Institucional

c) Reformulación del Artículo 3

d) Tarifario 2026

e) Tabla de cobro por reingreso

f) Matriz de observaciones atendidas.

f) Instruir a la Unidad de Comunicación y Prensa a realizar el diseño institucional de la Guía Metodológica, conforme al Libro de Marca Institucional, previo a su remisión a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones para su respectiva publicación en La Gaceta.

g) Instruir a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Administrativas a gestionar la publicación en el Diario Oficial La Gaceta de los siguientes documentos:

a) Tarifario 2026

b) Reforma del Artículo 3 del Reglamento de Tarifas

c) Tabla de cobro por reingreso

d) Guía Metodológica para el Cálculo Tarifario.

h) Disponer que el Departamento de Urbanismo implemente el procedimiento anual de actualización tarifaria, conforme lo establece la Guía Metodológica aprobada, asegurando la trazabilidad, proporcionalidad y sostenibilidad financiera de los servicios.

-----ACUERDO FIRME-----

5. Subgerencia General informa sobre el avance que está teniendo el INVU en los indicadores financieros señalados por la Contraloría General de la República en el oficio DFOE-CAP-2710 (20589). [Atención acuerdo #1 de Sesión JDINVU-030-2025 del 20-11-2025 \(Plazo 27-11-2025\)](#)

Sra. Presidente Madrigal Garro: Don Cristian, pasemos al informe de la Subgerencia, los últimos 10 minutitos.

Lic. Solano Sánchez: ¿10 minutos? Bueno, diay.

Sra. Presidente Madrigal Garro: Yo creo que sí nos dan 15.

Lic. Solano Sánchez: Hay que llamar a Wilman.

Licda. Sossa Siles: ¿A quién?

Lic. Solano Sánchez: Wilman, yo lo había solicitado ayer, para este punto.

Directiva Borja Rodríguez: ¿Nos dará tiempo? 5 minutos dice...

Sra. Presidente Madrigal Garro: Vamos a ver.

1 **Directivo Guillén Mora:** No, es que es mucho.

2 **Lic. Solano Sánchez:** Sí.

3 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** ¿Cuánto ocupás? ¿Lo pasamos para la otra?

4 **Lic. Solano Sánchez:** Yo diría que es mejor, porque...

5 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** ¿Suspendo aquí? ¿Ok?

6 **Lic. Solano Sánchez:** ...la información es interesante.

7 **Sra. Presidente Madrigal Garro:** Ok, no, usted manda. Entonces suspendemos
8 aquí. De acuerdo. Ok, entonces al ser la 1:20 damos por finalizada la Sesión
9 Ordinaria 032 del 4 de diciembre del 2025. Muchas gracias, buenas tardes.

10 *****

11
12 **Al ser las trece horas con veinte minutos finaliza la sesión.**

13 *****

14
15
16 **PRESIDENTE**

17 Msj */ Fol Xss

18 *****NOTA:** El Acta de la Sesión Ordinaria N°JDINVU-034-2026 fue aprobada en
19 Sesión Ordinaria N°JDINVU-011-2026 celebrada el 12 de marzo de 2026***

ÍNDICE

ARTÍCULO I..... 2

 APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA..... 2

ARTÍCULO II..... 6

 APROBACIÓN DE LAS ACTAS DE SESIONES ANTERIORES 6

 • Aprobación de las Actas JDINVU-019-2025 6

ARTÍCULO III..... 7

 TEMAS PRIORITARIOS 7

 1. Modificaciones Presupuestarias 7

 1.1.Modificación Presupuestaria 03-2025..... 7

 1.2.Modificación Presupuestaria 04-2025..... 19

 2. Contraloría de Servicios presenta el Plan Anual de Trabajo del 2026 e
informes solicitados por la Junta Directiva en relación con este tema. *Atención
acuerdo #1, Art. III, Inc. 4), Sesión N°6676 del 12-12-2024* 29

 3. Temas urgentes de la Presidencia Ejecutiva:..... 69

 3.1.Donación de los terrenos Obras del Espíritu Santo 69

 3.2.Entrega de la Relación de Hechos por parte de la Auditoría Interna 85

 4. Tarifas de Urbanismo 87

 5. Subgerencia General informa sobre el avance que está teniendo el INVU en
los indicadores financieros señalados por la Contraloría General de la República
en el oficio DFOE-CAP-2710 (20589). *Atención acuerdo #1 de Sesión JDINVU-
030-2025 del 20-11-2025 (Plazo 27-11-2025)*..... 101