

ACTA DE SESIÓN EXTRAORDINARIA NÚMERO DOS MIL NOVECIENTOS TRECE (#2913), CELEBRADA POR EL CONSEJO DIRECTIVO EN LA SALA DE SESIONES UBICADA EN EL PIMA, A LAS DIECISEIS HORAS CON TREINTA Y TRES MINUTOS, DEL MIÉRCOLES DIECIOCHO DE DICIEMBRE DEL DOS MIL DIECINUEVE

Miembros del consejo:

Asisten los Señores(as) Directivos(as): Sra. Ana Cristina Quirós Soto, Presidente del Consejo Directivo. Sra. Jeannette Ruiz Delgado, Sistema Bancario Nacional. Sr. Rogis Bermúdez Cascante, Presidente Ejecutivo del CNP. Sr. Álvaro Jiménez Cruz, Consejo Nacional de Cooperativas. Gerardo Badilla Castillo, Unión Nacional Gobiernos Locales. Sr. Jorge Gutiérrez Quirós, Sector Exportador.

Ausentes con excusa: Sra. Marcela Guerrero Campos, Presidenta Ejecutiva IFAM.

Se encuentran presente: Sra. Gabriela Brenes Mendieta, Gerente General PIMA. Sr. Adolfo Ramírez, Asesor de Gerencia. Sra. Marilú Alfaro, Contralora de Servicios a.i.

Acta elaborada por: Sra. Lissa Villalobos Gutiérrez.

Orden del día:

- 1 - Comprobación de quórum y aprobación del orden del día.
- 2 - Aprobación de Acta N°2912 y firmeza a los acuerdos correspondientes.
- 3 - Autorización para suscribir contratos para el Mercado Mayorista de la Región Chorotega. Expone Gabriela Brenes, Gerente General
- 4 - Nombramiento de Gerente General a.i. Expone Gabriela Brenes, Gerente General
- 5 - Informe de evaluación de los servicios brindados en la central mayorista durante el año 2019. Expone Marilú Alfaro, Contralora de Servicios a.i.

Definición de acuerdos:

ARTÍCULO 1: Comprobación de quórum y aprobación del orden del día.

Observaciones:

Comprobado el quórum de ley para sesionar válidamente, se da por iniciada la sesión.

En relación con el orden del día, doña Gabriela solicita darle el espacio de exposición del punto 3 al señor Adolfo Ramírez, Asesor de Gerencia.

Estando todos de acuerdo, se da por aprobado el orden del día. Se toma nota.

Acuerdo :

Se resuelve: Este punto de agenda no requiere de acuerdos

ARTÍCULO 2: Aprobación de Acta N°2912 y firmeza a los acuerdos correspondientes.

Observaciones:

Los señores Directivos aprueban el acta 2912, se abstiene de votar la señora Ana Cristina Quirós Soto, debido a que no estuvo presente en dicha sesión. Se toma nota.

Acuerdo :

Se resuelve: Este punto de agenda no requiere de acuerdos

ARTÍCULO 3: Autorización para suscribir contratos para el Mercado Mayorista de la Región Chorotega. Expone Gabriela Brenes, Gerente General

Observaciones:

Doña Ana Cristina comunica que se tomó la decisión, por parte de la Junta Directiva del CNP, de nombrar al señor Adolfo Ramírez en esa institución para que continúe apoyando al Sector Agropecuario.

Doña Gabriela comenta que le solicitó a don Adolfo presentarse en la sesión para que realice un recuento de cómo recibió el Mercado Chorotega y cómo lo deja, así como un enfoque de lo que se debe trabajar el próximo año.

Se recibe a don Adolfo, quien inicia refiriéndose a la solicitud del CAC de Pérez Zeledón y al Consorcio de Mujeres Empresarias de Tilarán, para suscribir contratos por derecho de uso de espacios en el Mercado Mayorista Chorotega.

Comenta que el CAC de Pérez Zeledón cuenta con 50 productores asociados de la zona y 20 no asociados, actualmente trabajan con el PAI y lo han hecho por aproximadamente 6 años, indica que se ha venido trabajando en una revisión y levantamiento de datos, además se realizaron reuniones para afinar detalles de lo que representa el PIMA, cómo es la operación del mercado, el costo y demás aspectos, con lo que por parte del PIMA, se asegura que en efecto serán concesionarios que tienen una estructura organizacional formal. Finaliza comentando que la oferta productiva serían productos hortofrutícolas.

Referente al Consorcio de Mujeres, expone que este concesionario ingresaría con productos polivalentes, mismos que son huevos de pastoreo, salsas, pulpas, miel de abeja, frutas deshidratadas, pimienta, moringa entre otros.

Expresa que los puntos fuertes que se analizaron en estas dos organizaciones fueron que el Consorcio actualmente le vende al hotel Four Seasons, por lo que cuentan con volúmenes grandes y con una estructura comercial, además con el CAC se da la oportunidad de aumentar la oferta de productos hortofrutícolas, ya que son los productos que más se están demandando. Con estas dos organizaciones se estarían completando 17 concesionarios, lo que obliga a realizar la apertura del galpón más grande (verde), comenta que esto lleva a la Administración a reorganizar los galpones por productos.

Don Rogis consulta si se lleva algún control, da como ejemplo que por parte del CNP se ha llamado la atención a algunas organizaciones porque lo que se busca es que esas agro empresas desarrollen la economía local en su área de influencia, por lo que consulta si se lleva algún tipo de control en

cuanto a que esas agro empresas no estén comprando en el GAM y llevando el producto a comercializar en Guanacaste? Indica que por su parte solicitará la información de las organizaciones con que cuenta el CNP para conocer la procedencia y manejo de los productos. Otra consulta es si existe un riesgo en el traslado del producto desde Pérez Zeledón?

Respecto a la primer pregunta, don Adolfo indica que lo que se hace es un levantamiento de la oferta productiva, en este caso se hizo un levantamiento de los 50 asociados con nombre, contacto y el dato de lo que produce, con esto se hace un muestreo para realizar visitas, explica que es importante verificar, por medio de ese muestreo se conoce lo que producen, su ubicación y demás, esto es más por un tema de control y seguridad. Se refiere a la segunda consulta indicando que sí se valoró el riesgo del transporte de los productos, se conoció que en el CAC cuentan con camiones de transporte tanto en seco como refrigerados, se valoró el costo en conjunto y ellos estuvieron de acuerdo ya que lo que buscan es posicionarse en la región.

Don Álvaro consulta si hay algún Centro Agrícola Cantonal de la región o de Puntarenas en el mercado? Don Adolfo le responde que no, se tuvo un acercamiento con el CAC de Carrillo, sin embargo ellos mismos consideraron que este no era el momento para ingresar al mercado.

Don Álvaro comenta que los señores del CAC de Pérez Zeledón podrían valorar comprar a productores de Guanacaste.

Doña Gabriela indica que acá cobra importancia las ruedas de negocios que se hacen desde el PIMA para minimizar el riesgo que pueda afectar el producto en su calidad, para esto se tienen programadas una serie de espacios para lograr los encadenamientos. Don Adolfo agrega que es el mismo caso de la Mujeres Empresarias, ya que los productos polivalentes son comprados a diferentes productores del país.

Don Álvaro aprovecha el espacio para comentar la situación de la cooperativa de productores de guayaba, mismos que le informaron que no habían podido entrar al PAI ni al mercado y enfatiza que es importante que formen parte de la cadena de comercialización.

Doña Gabriela agrega que esta cooperativa es una a la que la Fundación Ciudadanía Activa le ha dado seguimiento, las organizaciones que se elevan al Consejo Directivo han pasado por un proceso de acompañamiento y se ha verificado que son sólidas para entrar al mercado, por otro lado hay otras organizaciones a las que se le sigue dando acompañamiento.

Don Adolfo continúa haciendo un resumen de los cuatro primeros meses de operación del mercado, inicia con las acciones que se han realizado, destaca que desde el 06 de agosto que se hizo la apertura oficial a la comercialización, lo primero que se hizo fue conocer cuáles eran las necesidades que tenía el mercado, dando como resultado el buscar que se dé la consolidación de pedidos, también consolidar el mercado como punto de comercialización y el fortalecimiento de las organizaciones, comenta algunas de las actividades que se realizaron para avanzar en estos aspectos.

Informa que se realizó la contratación de personal para labores dentro de la central mayorista, esto se realizó en Filadelfia, además de esto, la formalización del Reglamento de Operación del Mercado Regional Chorotega ayudó para fortalecer los procesos de operación.

Muestra también un cuadro comparativo en el que se aprecian datos sobre cómo estaba el mercado al 13 de agosto y cómo se encuentra actualmente al 13 de diciembre.

En el mes de agosto se contaba con 10 concesionarios con un promedio de 20 clientes diarios, al 13 de diciembre se aumentó a 17 concesionarios con un promedio de 150 clientes diarios, también la variedad en el oferta productiva ha aumentado.

Don Álvaro consulta que cuántos de esos 150 clientes compraron? Don Adolfo le responde que 50 en promedio y se realizó una clasificación de vendedores que ingresaron en camión y se contabilizaron 50 aproximadamente, agrega que igual se acercan personas que compran minorista.

En cuanto a las ventas, expone el caso de dos organizaciones hortofrutícolas, ADAPEX y ASOPAABI, que para agosto 2019 lograron ventas semanales de ¢660mil y ¢210mil y en diciembre 2019 pasaron a ¢1.7millones y ¢1.1millones respectivamente. Comenta que como era de esperarlo, hay otros concesionarios que se han ido rezagando, expone el ejemplo de Coopelácteos que ha sufrido problemas a nivel estructural como cooperativa, por lo que debieron cerrar la planta. Comenta que APROTILA ha sido un caso singular, ya que en este momento se encuentra comercializando al PAI productos producidos en Cañas, señala que en el mercado hace falta la comercialización de productos de mar.

Concluye que la oferta macro, refiriéndose a los productos hortofrutícolas, es lo que más está demandando, siendo el comportamiento normal dentro de la comercialización mayorista, como se nota en el CENADA. También se está en el proceso de repoblamiento para que exista una consolidación de pedidos, para finalizar indica que queda pendiente continuar con el fortalecimiento de la gestión administrativa de las organizaciones, ya que es uno de los temas que no se solucionan a corto plazo.

Doña Jeannette menciona la importancia de contar con un programa de capacitación y acompañamiento a todos los grupos, comenta que en el sector bancario se ha notado esa carencia que se convierte en un problema serio a la hora de otorgar un crédito y le parece que este es el momento oportuno para iniciar este proceso en conjunto entre el PIMA, CNP y MAG.

Las señoras y señores Directivos felicitan y agradecen a don Adolfo por su entrega y aporte durante estos meses al desarrollo del proyecto Mercado Mayorista de la Región Chorotega.

Acuerdo 3121:

Luego de escuchar el análisis expuesto por el señor Adolfo Ramírez, Asesor de Gerencia, referente a la solicitud de suscribir dos contratos de derecho de uso oneroso de locales en el Mercado Mayorista Regional Chorotega, por unanimidad

Se resuelve:

Autorizar a la Gerencia General para que suscriba los Contratos de Derecho de Uso Oneroso de Locales en el Mercado Mayorista de la Región Chorotega con el Centro Agrícola Cantonal de Pérez Zeledón y con el Consorcio Mujeres Empresarias, PYME de Tilarán, Guanacaste.

Acuerdo en firme.

Cc: Gerencia General, Asesoría Legal. Control Interno. Auditoría Interna. Dirección CENADA. Dirección REFRINA. Dirección Financiera. Dirección de Estudio y Desarrollo de Mercados. Unidad Ejecutora del Proyecto.

ARTÍCULO 4: Nombramiento de Gerente General a.i. Expone Gabriela Brenes, Gerente General

Observaciones:

Doña Gabriela comenta que ha estado valorando tomar vacaciones este fin y principio de año, ya que en atención al decreto emitido días atrás, la mayoría de los funcionarios estarán fuera de la institución, por lo que estará trabajando únicamente la parte operativa, expone que si las vacaciones son aprobadas, ella estaría saliendo del país, razón por la que se requiere nombrar un Gerente General a.i. solamente para gestiones administrativas y con recargo de funciones, de otorgarse el permiso, recomendaría que quien se nombre sea la señorita Pamela Flores, Asesora de la Gerencia, quien solamente tomará por vacaciones los días 26 de diciembre y 02 de enero pero se mantendría en entera disponibilidad. Menciona que el nombramiento sería del 23 de diciembre al 03 de enero 2020.

Agrega que se hizo la consulta a Asesoría Legal y a la Procuraduría en el sentido de saber si no había problema en que la persona propuesta para el recargo de funciones tome esos 2 días de vacaciones, a lo que se respondió que no hay problema, siempre y cuando se encuentre disponible

Doña Ana Cristina comenta que la señora Gerente le informó previamente sobre la necesidad de tomar vacaciones, solicitud que le pareció bien, no obstante, lo expone ante los demás miembros para conocer si se encuentran de acuerdo con la autorización de las vacaciones.

Acuerdo 3122:

Luego de escuchar la solicitud de la señora Gabriela Brenes Mendieta, Gerente General del PIMA, por unanimidad

Se resuelve:

Aprobar las vacaciones solicitadas por la señora Brenes Mendieta, mismas que disfrutará del 23 de diciembre 2019 hasta el 03 de enero 2020. Incorporándose de nuevo a sus funciones el 04 de enero 2020.

Acuerdo en firme.

Cc: Gerencia General, Asesoría Legal. Control Interno. Auditoría Interna. Dirección CENADA. Dirección REFRINA. Dirección Financiera. Dirección de Estudio y Desarrollo de Mercados. Unidad Ejecutora del Proyecto. Recursos Humanos.

ARTÍCULO 4: Nombramiento de Gerente General a.i. Expone Gabriela Brenes, Gerente General

Observaciones:

Doña Ana Cristina finaliza indicando que la señora Pamela Flores contará con la disponibilidad de este Consejo Directivo para apoyarle en cualquier situación que se le presente.

Acuerdo 3123:

Ante el periodo de vacaciones que disfrutará la señora Gabriela Brenes Mendieta, Gerente General del PIMA, por unanimidad

Se resuelve:

Nombrar como Gerente General ad interín a la señora Katherine Pamela Flores Chaves, cédula de identidad 1-1344-0818, bajo recargo de funciones de conformidad con el artículo 71 del Reglamento Autónomo de Servicio del PIMA, para la atención de aspectos administrativos de la institución, quedando excluidos la representación judicial y la contractual inscribible en el Registro Público de la Propiedad.

Además se toma en consideración que la señora Flores Chaves estará gozando de vacaciones los días 26 de diciembre 2019 y 02 de enero 2020 con disponibilidad inmediata en caso de requerirse.

Acuerdo en firme.

Cc: Gerencia General, Asesoría Legal. Control Interno. Auditoría Interna. Dirección CENADA. Dirección REFRINA. Dirección Financiera. Dirección de Estudio y Desarrollo de Mercados. Unidad Ejecutora del Proyecto. Recursos Humanos.

ARTÍCULO 5: Informe de evaluación de los servicios brindados en la central mayorista durante el año 2019. Expone Marilú Alfaro, Contralora de Servicios a.i.

Observaciones:

Doña Gabriela introduce el tema manifestando que se ha presentado una situación especial con la señora contralora de servicios, esto por problemas de salud, por lo que se debió nombrar como contralora de servicios a.i. a una funcionaria para que atendiera una serie de disposiciones y seguimientos que debían atenderse antes de noviembre, quien asumió fue la funcionaria Marilú Alfaro, y debió realizar las tareas asignadas en poco tiempo.

Doña Jeannette manifiesta que es importante darle continuidad al trabajo de la Contraloría de Servicios, ya que se debe dar respuesta a los requerimientos de los clientes.

Se recibe a la señora Marilú Alfaro quien comenta que realizó una encuesta a los usuarios del galpón uno, tomando una muestra de 20 concesionarios, explica que se eligió esa muestra debido al poco tiempo que se tenía para hacerlo.

El objetivo de la encuesta fue medir la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios que brinda el PIMA, se hizo por disposición de MIDEPLAN, indica que los puntos que se evaluaron están enfocados en la satisfacción de los clientes en cuanto a servicios, trámites, infraestructura, el trato recibido y la información con que cuenta el usuario sobre temas de la administración.

Explica que del total de preguntas que conformaban la encuesta, se eligieron las 12 más relevantes para presentar ante este Consejo Directivo, estas se refieren al medio más utilizado para hacer consultas, siendo la Administración la manera preferida de los usuarios, en el segundo gráfico muestra que todos los usuarios encuestados están conformes con los avisos que brinda la Administración.

Explica que al momento de la encuesta se encontraba en transición el tema de los horarios y muchos de los concesionarios se mostraron insatisfechos con el tema, agrega que la encuesta se aplicó del 08 de octubre al 31 del mismo mes y el cambio de horario se dio el 13 de octubre, hace énfasis en que desde el 01 de diciembre se está trabajando en horario normal.

Referente a la sectorización algunos de los concesionarios expresan que esta no siempre se respeta.

Se consultó cuál es el sector que presenta mayores problemas de circulación? A lo que contestaron que el sector de piña y plátano, sin embargo, este tema está sesgado, ya que al hacerse la encuesta únicamente en el galpón uno, se dio referencia solo de los dos sectores más cercanos.

Don Rogis consulta si se refiere únicamente al sector donde se comercializa plátanos, doña Gabriela responde que en ese sector únicamente se comercializa plátano y piña y que coincide con el sector donde se realizó la encuesta.

Doña Marilú continúa explicando que con la pregunta seis se conoció el grado de satisfacción respecto al tiempo de respuesta que brinda la Administración, indica que algunas personas respondieron que en algunas ocasiones tardan 8 hasta 15 días en dar una respuesta, don Álvaro consulta si se encuentra establecido el plazo de respuesta con que cuenta la Administración? Marilú responde que son 10 días.

Continúa con el gráfico siete, donde se consultó por el exceso de velocidad en la central, un 25% de los encuestados contestó que se da mucho y por el contrario un 30% contestó que no se da. Sobre la ubicación de los orinales que se encuentran en ese sector, de todos los encuestados, que fueron 17 hombres y 3 mujeres, indicaron que son pocos orinales para la cantidad de personas que ingresan a la central, de lo contrario deben de utilizar los servicios sanitarios y cancelar la cuota respectiva.

Don Álvaro consulta si se cobra por el uso de los servicios sanitarios? Se le responde que sí, por medio de una concesión, con la responsabilidad de mantener los sanitarios limpios y ofrecer los materiales necesarios, como papel higiénico, jabón de manos, etc.

Se continúa con la pregunta nueve, referente a si el personal del PIMA se encuentra calificado para atender las tareas, la mayoría de los encuestados consideran que el personal sí está calificado, ante la consulta sobre si conocen los medios con que cuentan para quejarse, la mayoría de los usuarios indicó que sí, sin embargo, se nota un mal uso del servicio que ofrece la Contraloría de Servicios, por lo que se emitió una recomendación al respecto.

Sobre los medios de comunicación que conocen los usuarios mencionaron: la oficina de Administración a la cual accesan personalmente, vía telefónica o por correo electrónico y los inspectores del mercado, siendo el más utilizado el e-mail. Por último un 80% indicó que no utilizan la página web y solo un 20% accesan a ella.

Como recomendaciones expone que se deben mejorar los tiempos de respuesta hacia el usuario, estando incluida la Contraloría de Servicios y en conjunto con la Administración, la construcción de más orinales, mejorar la señalización del mercado, colocación de reductores de velocidad, aplicar las sanciones correspondientes cuando se incumple con la sectorización, incluir mapas dentro de la central indicando los productos que se venden en cada sector, mejorar la página web y la creación de una encuesta nueva que no sea difícil de aplicar.

Referente a los procedimientos y políticas de esa oficina, informa sobre las gestiones del año 2019, expone que ella revisó cada una de las consultas pendientes y les dio respuesta, sin embargo notó que los usuarios no utilizan la oficina de la contraloría para quejas y sugerencias, sino que hacen consultas de precios, horarios y demás información, por lo que se cree que los usuarios distorsionan la función de la Contraloría de Servicios, por lo que se está trabajando en un plan de mejora en conjunto con la Comisión de Mejora Regulatoria para que se dé un buen uso del servicio.

Agrega que el año pasado se creó una política con el objetivo de brindar herramientas jurídicas que orienten a los usuarios externos de los servicios que presta el PIMA, así como a los colaboradores en cuanto al derecho que tiene la ciudadanía. El alcance de esta política son los usuarios y colaboradores del PIMA, en donde se debe contar con acceso a la información, misma que debe ser pública y la página debe estar actualizada para que se publiquen documentos con firma digital, toda gestión debe ser trasladada a la oficina correspondiente, también establece el tiempo de respuesta de la Administración hacia la Contraloría, mismo que es de 5 días y 10 días para que la Contraloría de Servicios dé respuesta al usuario, esta debe estar firmada y con los sellos correspondientes, además el usuario contará con 3 días hábiles una vez recibida la respuesta para realizar algún reclamo y el funcionario que no cumpla con los plazos de respuesta podría ser sancionado

Se agradece el trabajo realizado en estos últimos meses y se agradece la información.

Acuerdo 3124:

Luego de escuchar los resultados de la encuesta de satisfacción realizada en el CENADA, mismos que fueron expuestos por la señora Marilú Alfaro, Contralora de Servicios a.i., por unanimidad

Se resuelve:

Dar por recibido y conocido el Informe de la evaluación de los servicios brindados en la central mayorista durante el año 2019, evaluación que fue aplicada a los usuarios de la Central Mayorista, específicamente del galpón 1 y que muestra el grado de satisfacción de los clientes frente al servicio ofrecido.

Acuerdo en firme.

Cc: Gerencia General, Asesoría Legal. Control Interno. Auditoría Interna. Dirección CENADA. Dirección REFRINA. Dirección Financiera. Dirección de Estudio y Desarrollo de Mercados. Unidad Ejecutora del Proyecto. Contraloría de Servicios.

ARTÍCULO 5: Informe de evaluación de los servicios brindados en la central mayorista durante el año 2019. Expone Marilú Alfaro, Contralora de Servicios a.i.

Observaciones:

Acuerdo 3125:

Una vez conocida la Política sobre la atención del Derecho de Petición expuesta por la señora Marilú Alfaro, Contralora de Servicios a.i., por unanimidad

Se resuelve:

Aprobar la formalización de la Política sobre la atención del Derecho de Petición utilizada en la Contraloría de Servicios del PIMA, en aras de brindar las herramientas jurídicas que orienten a los usuarios externos de los servicios institucionales, así como a los colaboradores, en cuanto al derecho de petición que tiene la ciudadanía.

Acuerdo en firme.

Cc: Gerencia General, Asesoría Legal. Control Interno. Auditoría Interna. Dirección CENADA. Dirección REFRINA. Dirección Financiera. Dirección de Estudio y Desarrollo de Mercados. Unidad Ejecutora del Proyecto. Contraloría de Servicios.

Se levanta la sesión extraordinaria número dos mil novecientos trece, a las diecisiete horas con cincuenta y cuatro minutos del miércoles dieciocho de diciembre del dos mil diecinueve.

Ana Cristina Quirós Soto

Jeannette Ruíz Delgado

Presidente Consejo Directivo

Secretaria Consejo Directivo