



TRANSCRIPCIÓN DE ACUERDO

06 de mayo del 2025
INAMU-**AJD**-028-2025
Acuerdo N°3, Acta N°12-2025

Yerlin Zúñiga Céspedes
Presidenta Ejecutiva del INAMU

Contraloría de Servicios

Conforme instrucciones de la Junta Directiva, se remite la transcripción del **ACUERDO NÚMERO TRES** tomado en la Sesión Ordinaria N° 12-2025 celebrada el 05 de mayo del 2025.

**ACUERDO NÚMERO TRES
CONSIDERANDO**

1. Que el Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios en sus artículos indican:
Artículo 27. -Estándares de calidad de los servicios organizacionales. Es responsabilidad del jerarca de cada institución a la que le sea aplicable la LEY, establecer estándares de calidad de los servicios que brindan a las PERSONAS USUARIAS. En el cumplimiento de esta responsabilidad, las CONTRALORÍAS brindarán la colaboración y asesoría para el desarrollo de esos estándares, para lo cual se les dotará de los recursos necesarios para dicho fin.
Artículo 29. -Procesos de mejoramiento continuo e innovación de los servicios. Para los procesos de mejoramiento continuo de los servicios, la CONTRALORÍA, como unidad asesora del jerarca, coadyuvará en la elaboración de los instrumentos y técnicas pertinentes de gestión de calidad para la formulación de dichos procesos.

SE ACUERDA

1. Aprobar el Informe de la Encuesta Bianual sobre la Percepción de las usuarias de los servicios que brinda el INAMU en el Programa 2 período 2023-2024.
2. Instruir a la Directora, Coordinadoras y Jefaturas de las dependencias que brindan los servicios del Programa 2, llevar a cabo el Plan de Mantenimiento y Mejora según los resultados de la Encuesta Bianual sobre la Percepción de las usuarias de los servicios que brinda el INAMU en el Programa 2 período 2023-2024 con el fin de mantener y mejorar la calidad de los servicios que reciben las usuarias de la institución.
3. Señalar a la Contraloría de Servicios y a la Unidad de Planificación Institucional como las encargadas de orientar y dar seguimiento a los Planes de Mantenimiento y Mejora de las dependencias que brindan los servicios del Programa 2.

Se aprueba por unanimidad. **ACUERDO FIRME.**

Junta Directiva
Instituto Nacional de las Mujeres

c. Sra. Kattia Calvo Cruz, Jefatura de Despacho
Sra. Ana Victoria Naranjo Porras, Coordinadora Unidad Planificación Institucional
Sr. Jerry Hernández Hernández, Profesional Especialista Unidad Asesoría Legal
Sr. Randall Umaña Villalobos, Auditor Interna