

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023**

Al ser las dieciséis horas con cincuenta y tres del lunes dieciocho de setiembre del dos mil veintitrés, inicia la sesión ordinaria del Consejo Directivo 42-09-2023, celebrada en la sala de sesiones del Consejo Directivo con el siguiente quórum:

ARTÍCULO PRIMERO: COMPROBACIÓN DEL QUÓRUM.

CONSEJO DIRECTIVO: Yorleni León Marchena, Presidenta, Sra. Ilianna Espinoza Mora, Vicepresidenta, Sra. Floribel Méndez Fonseca, Directora, Sr. Rolando Fernández Aguilar, Director y el Sr. Jorge Loría Núñez, Director.

AUSENTE CON JUSTIFICACION: Sra. Alexandra Umaña Espinoza, Directora. Asuntos laborales y el Sr. Freddy Miranda Castro, Director. Asuntos personales.

Yorleni León: Señala que la señora Alexandra Umaña, envió un correo el día de hoy, manifestando que no se podía presentar por asuntos laborales. De igual manera, don Freddy Miranda envió un mensaje vía whatsapp, señalando que tenía una dificultad, el día no hoy no se podía presentar.

INVITADOS E INVITADAS EN RAZON DE SU CARGO: Sra. Heleen Somarribas Segura, Gerente General Sr. Luis Felipe Barrantes Arias, Director de Desarrollo Social Sr. Jafeth Soto Sánchez, Director de Soporte Administrativo, Sr. Berny Vargas Mejía Asesor Jurídico General y Sra. Marianela Navarro Romero, Auditora General.

ARTÍCULO SEGUNDO: LECTURA Y APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.

Yorleni León: Procedo a dar lectura del orden del día.

- 1. COMPROBACIÓN DE QUÓRUM.**
- 2. LECTURA Y APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.**
- 3. LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA No 39-09-203.**
- 4. ASUNTOS PRESIDENCIA EJECUTIVA.**

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023**

4.1. Análisis y aprobación del Plan Estratégico Institucional del IMAS del 2023-2028, según oficio **IMAS-PE-1375-2023**.

5. ASUNTOS GERENCIA GENERAL.

5.1. Análisis y aprobación del Informe de justificación para la creación de 11 plazas por Cargos Fijos para el Instituto Mixto de Ayuda Social, según oficio **IMAS-GG-1518-2023**.

ASUNTOS SEÑORAS DIRECTORAS Y SEÑORES DIRECTORES.

Yorleni León: Una vez leída la anterior agenda, la someto para aprobación del Consejo Directivo.

Las señoras directoras y señores directores: Yorleni León Marchena, Presidenta Sra. Ilianna Espinoza Mora, Vicepresidenta, Directora, Floribel Méndez Fonseca, Directora, Sr. Rolando Fernández Aguilar, Director, y Jorge Loría Núñez, Director, aprueban el orden del día.

Ingresa el Sr. Geovanny Cambronero Herrera, Director de Gestión de Recursos.

ARTICULO TERCERO: LECTURA Y APROBACION DEL ACTA No. 39-09-2023.

- **ACTA No. 39-09-2023**

Yorleni León: En esta sesión estuvo ausente el señor Freddy Miranda Castro.

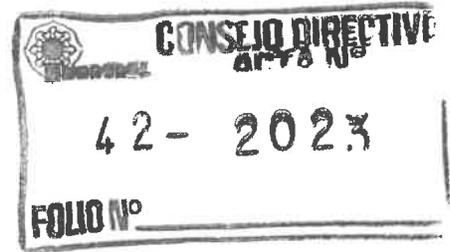
Consulto si tienen alguna observación con esta acta.

No habiendo observaciones, procedo con la votación del acta No. 39-09-2023.

ACUERDO No. 226-09-2023

POR TANTO, SE ACUERDA:

Aprobar el Acta de la Sesión Ordinaria No. 39-09-2023 del lunes 04 de setiembre 2023.



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023**

Las señoras directoras y los señores directores: Sra. Yorleni León Marchena, Presidenta, Sra. Ilianna de los Ángeles Espinoza Mora, Vicepresidenta, Sra. Floribel Méndez Fonseca, Directora, Sr. Jorge Loría Núñez, Director y el Sr. Rolando Fernández Aguilar, Director, votan afirmativamente el acta anterior.

ARTICULO CUARTO: ASUNTOS PRESIDENCIA EJECUTIVA.

4.1 ANÁLISIS Y APROBACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DEL IMAS DEL 2023-2028, SEGÚN OFICIO IMAS-PE-1375-2023.

Yorleni León: Solicito autorización a este Consejo, para que ingresen de manera presencial las siguientes personas: Marvin Chaves Thomas, Jefe Planificación Institucional, Martha Isabel Brenes Bonilla, Jefry Mora Vargas, Profesionales de Planificación Institucional y el señor Juan Carlos Mora, representante del Consorcio Grupo QCS.

Las señoras directoras y los señores directores: Sra. Yorleni León Marchena, Presidenta, Sra. Ilianna de los Ángeles Espinoza Mora, Vicepresidenta, Sra. Floribel Méndez Fonseca, Directora, Sr. Jorge Loría Núñez, Director y el Sr. Rolando Fernández Aguilar, Director, están de acuerdo con el ingreso de las personas antes mencionadas.

Se incorporan a la sesión las personas antes indicadas.

Yorleni León: Don Marvin, cuanto guste puede hacer uso de la palabra.

Marvin Chaves: Muchas gracias y buenas tardes. Pues aquí, complacidos, traemos el PEI después de haber arrancado en enero con la apertura del proceso que ustedes por acuerdo tomaron y la idea es ya traer este, el documento completo para su respectiva aprobación y el proceso de seguimiento del sistema de planificación de la institución.

Me acompaña Marta Isabel Brenes, compañera de Planificación, que ya va a estar a cargo de una de las partes de la exposición, y don Juan Carlos Mora, consultor, que también nos va a estar apoyando en cualquier consulta que se tenga.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023**

Hemos hecho una presentación muy básica y simple, considerando que el documento lo mandamos el jueves, si no me equivoco, viernes, y entonces para que más bien sea quizás de dudas o preguntas que tengamos y una presentación un poco más moderada, más corta. Que, si bien es cierto, es un PEI, cuesta mucho que sea tan corta, pero tratamos de hacerla lo más resumidamente posible.

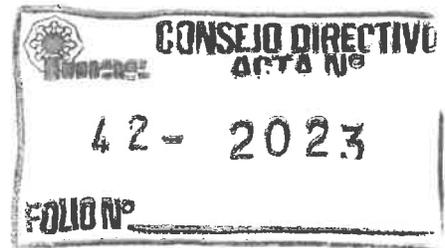
Aquí tenemos los elementos de esta presentación, antecedentes del proceso de formulación, rápidamente vamos a ver algunas cosas de los antecedentes, objetivos del PEI y algunos factores claves del éxito que ustedes mismos nos plantearon en el inicio. Metodología de consulta y formulación, ¿cómo lo hicimos?

El alineamiento estratégico y el diagnóstico, ya eso lo habíamos visto, más que todo es un poco refrescar algunas ideas que al respecto teníamos.

La filosofía institucional en el marco estratégico, que sí, esto es algo que se cambió, se revisó, se ajustó. Planes de acción, que era prácticamente, o el trabajo fuerte y pesado de esta presentación tiene que ver con los planes de acción y luego el sistema de seguimiento y evaluación que es sumamente importante, que esa es la parte que ya vendría a partir de la aprobación del POI, si ustedes lo tienen a bien.

Vamos a ver, antecedentes del proceso de formulación, algunos elementos tal vez ahí para que los tengamos en cuenta, recordemos que allá en el acuerdo del Consejo Directivo 07-01-23 que fue en enero, se instruye a la Gerencia General de Planificación Institucional realizar las gestiones correspondientes para la formulación de un nuevo Plan Estratégico Institucional, especialmente considerando la evaluación del PEI del periodo anterior que se les presentó en esa oportunidad y que a partir de esa evaluación se decidió empezar con un nuevo proceso de formulación.

Posteriormente se da un segundo acuerdo del Consejo Directivo No.141-06-20, se da por recibida y cumplida la entrega y presentación del diagnóstico que es muy importante que un PEI tenga un fundamento de diagnóstico para poder orientar acción e inversión, ese se presentó en esa fecha. Luego se presentó lo que son los documentos para formulación del PEI, especialmente el mapa de procesos, que es algo que la institución en su momento carece o crecía, perdón, y que se presenta para aprobadas en esa sesión, sobre eso queda incorporado en el PEI, como tal.



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023**

Luego los ejes, objetivos y acciones estratégicas que también fueron aprobadas en esa sesión. Con el acuerdo 150-06-23, ya todo eso es aprobado, y lo que estamos viendo hoy es lo que resta del PEI, para ya dejar en su totalidad, si a ustedes lo tienen en el documento total.

Recordemos también que hay una directriz de la Gerencia General, IMAS- GG 0407-2023, del 8 de marzo del 2023, en la cual se instruye a la institución lo que es el proceso, se informa y se indica cuál es la gobernanza y cuál es el procedimiento y la metodología con la cual se va a orientar el proceso.

Uno de los elementos es que el PIE está sustentado en los lineamientos que tiene MIDEPLAN, Contraloría General de la República y el Ministerio de Hacienda, y el objetivo que en aquel momento se presentó de este PEI, es el de orientar la acción estratégica del IMAS durante el quinquenio 23-28, eso nos define la temporalidad del PEI, en procura del desarrollo y el mejoramiento de las condiciones de vida de la población en situaciones de pobreza y pobreza extrema del país y de la generación de valor público sobre la prestación del servicio brindado.

Factores claves de éxito. Algunos elementos que hemos venido discutiendo y que tuvimos en la sesión también de revisión que se tuvo con el Consejo Directivo, pero que inicialmente también no se habían presentado, algunos elementos, por ejemplo, quería que estuviera bajo el enfoque de territorialidad y descentralización, así lo hicieron saber y en esa lógica también se construye.

Que la formulación y ejecución del PEI debe ser participativa, y así también lo plantearon ustedes, que debería responder a la innovación tecnológica, a procesos de innovación, cambio y todo este tipo de acciones.

Fortalecer procesos de integración con otros actores, así como la articulación de los servicios al interno del IMAS, articulación interna y articulación, integración y articulación hacia afuera.

Modelo de intervención del IMAS, va a ser base del proceso de gestión institucional, gestión para resultados en el desarrollo, como parte de los que son los alineamientos que tiene MIDEPLAN, Hacienda, la misma Contraloría General de la República.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023**

Revisión y ajustes de la estructura y oferta de servicios del IMAS, que es una de las líneas que por ahí se planteó.

Fortalecer una cultura de medición y evaluación de resultados de producto, efecto e impacto y entorno cambiantes y de crisis que hacen fundamental el análisis prospectivo del contenido financiero institucional, como nos vemos de aquí a futuro en términos de recursos, eso es importante desde el punto de vista de cómo valorar nuestras posibilidades de acción, eso como elementos que anteceden.

Luego con lo que es la parte de Proceso, Formulación y Ejecución, algunos elementos no me quedaron mucho, porque ya lo vimos, recordemos que son cuatro fases: Implementación y preparación, que fue la primera fase en la que estuvimos allá por enero y luego con algunos documentos, donde ustedes aprueban la formulación y donde entramos en algunos procesos que son previos a la preparación de un PEI. Luego la Formulación y aprobación del PEI, esa es la fase en la que estamos, hoy cerramos, si ustedes lo tienen a bien con la aprobación y se cerraría ya con la formulación.

Luego iríamos con la fase de Seguimiento PEI y evaluación y ajustes del PEI, aquí importante considerar que tenemos un PEI, que viene de octubre del 2023 a diciembre del 2028, esa es la temporalidad que estaría este PEI, teniendo en cuenta que hay algunas acciones tal vez que se pueden retomar, pero que prácticamente para seguimiento y evaluación estamos hablando de ese periodo.

Hay algunos otros elementos también que son de esa fase primera de implementación y preparación, el compromiso institucional, el acuerdo que había ahora, un procedimiento que se hizo para la formulación del PEI, lo que fue la estructura de gobernanza, lo que fue una contratación, que ya también ustedes están claros de que se hizo, lo que fue la evaluación del PEI, anterior sobre elementos de esa fase primera de implementación.

También en la fase de formulación, la participación, algunos talleres que se hicieron, ya veíamos en la otra sesión que habíamos tenido, alrededor de 544 personas participando en este proceso de formulación del PEI, 20 talleres a nivel regional, dos talleres por región, 260 participantes y actores externos, 245 participantes, personas funcionarias de la institución y personas funcionarias de nivel central. Aquí



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023**

hay que sumarle, lo que son los planes de acción que también se incorporó más personal, pero que por ahí anda la participación.

En cuanto a lo que es Proceso Técnico de Formulación del PEI, empezamos con el diagnóstico que es fundamento para poder diseñar, después del diagnóstico se estuvieron planteando algunas estrategias que fueron las que finalmente se les trajeron y ustedes las dieron por aprobadas.

El Marco filosófico y ético que es muy importante, creo que también lo planteaba la consultoría externa en sus informes que se presentó en semanas pasadas, donde hablaba del marco filosófico y ético como parte de la gobernanza que se debe presentar en un proceso, los Planes de acción y el Seguimiento y evaluación, que es a la fase a la que estaríamos yendo, ese es el proceso que hemos seguido.

Otro elemento es el PEI alineado con los lineamientos que da MIDEPLAN, Contraloría General de la República y le Ministerio de Hacienda, en términos de lo que es gestión para los resultados. Alineado con los ODS, nos pide que siempre todo instrumento que se haga esté alineado con ODS y con el Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública 2023-2026.

Se retira momentáneamente la señora Yorleni León.

Ilianna Espinoza: Don Marvin, tenemos una consulta de don Rolando.

Rolando Fernández: Don Marvin, ahí respecto a la política, ¿se logró alinear?, la política que emanó en el 2022, me parece que fue la que la Contraloría nos solicitó.

Marvin Chaves: En cuanto a la Política de pobreza, efectivamente si ustedes revisan el documento y ven lo que estamos presentando acá, hay elementos que se rescatan de ese instrumento y que además se le suman otros elementos, son a veces más de corte de lo que es la planificación, que eso no viene en ese instrumento, porque es un instrumento que está orientado más a la parte de la atención de la pobreza, a qué elementos se tiene que ir, pero sí le sumamos elementos que tienen que ver con la parte financiera, planificación, control interno y con otros como Desarrollo Humano, todos los elementos adicionales que tienen que estar en función de eso, pero sí hay elementos que alinean esos instrumentos.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023**

Ilianna Espinoza: ¿Alguna otra consulta, Don Rolando? No.

Adelante don Martín.

Marvin Chaves: En cuanto a lo que fue el diagnóstico, recordemos que se hizo por capas geográficas, hicimos un diagnóstico pensando en lo mundial, nacional, regional e institucional, no vamos a presentar el diagnóstico, ya lo habíamos presentado, es un documento bastante grande, es un documento externo, lo que hicimos fue un resumen del diagnóstico para ponerlo en el PEI, creo que si no recuerdo son 25 páginas de un documento de 78 páginas que está en el PEI.

Algunos elementos de situación mundial importantes eran aspectos o lo que son mega tendencias mundiales consideradas en el análisis, por ejemplo, con lo que es cambio tecnológico, inteligencia artificial como un elemento de análisis, lo que es el cambio demográfico y migraciones, cambio de variabilidad climática y globalización económica y cultural, pero especialmente en función de la visión, ¿cómo esos elementos pueden estar afectando la visión institucional y cómo deben ser considerados en la planificación desde el punto de vista de la afectación que podría estar teniendo?, recordemos para los efectos.

Luego se hizo un Diagnóstico de situación nacional en términos de pobreza y luego se regionalizó, se hizo un análisis regional también, para entender cómo estaba el análisis de cada región y recordemos que uno de los elementos que tiene este PEI que difiere de otros PEI, es que se regionaliza, este documento sí viene regionalizado, no solamente viene regionalizado, sino viene con un eje especial para la región y eso hace un cambio. También tenemos un diagnóstico de la parte más institucional.

En términos de lo que es el Marco Filosófico Institucional, aquí hay algunos pequeños cambios o al menos unos retoques en la misión se retoca especialmente, porque la misión anterior era una misión hacia adentro, es una misión de un IMAS ofreciendo servicios, obviamente a la población, pero sin articular y coordinar, esos elementos se le incorporan a esta misión. Entonces tenemos que el IMAS brinda y coordina, ese es el elemento que se le está agregando, coordina servicios de Protección y de Promoción Social, también importante porque queremos rescatar todo lo que es la seguridad social desde el punto de vista de lo que es la Protección y la Promoción Social, de manera inclusiva y solidaria para el desarrollo de la

SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023

población en situación de pobreza y pobreza extrema, mediante la ejecución y articulación de programas y proyectos sociales y económicos desde un abordaje multidimensional, elementos que estaban y elementos que se retomaron para reforzar la misión en términos de lo que es la articulación y la coordinación con actores externos, especialmente porque se le incorpora al PEI un eje 4, que es el de articulación y coordinación que es muy importante.

Luego está la visión, es un poco el cambio más radical con respecto al anterior y se plantea: El IMAS será la entidad que lidera técnicamente la política social del país, eso no estaba así, pero no estamos hablando de un liderazgo político, estamos hablando de un liderazgo técnico, por eso se está poniendo que lidera técnicamente la política social del país, pero además de eso, eso es un mandato que está en el artículo 3 de la ley que así lo establece, estamos rescatando lo que el artículo 3, le dice al IMAS que tiene que hacerse y lo estamos rescatando en la visión. Y articula acciones públicas y privadas que respondan oportunamente con servicios innovadores que permitan mejorar las condiciones de vida y potenciar las capacidades de las personas en situación de pobreza y pobreza extrema.

En cuanto a los valores, hay cambios también en los valores, especialmente se excluyen algunos valores que tenían un carácter si se quiere subjetivo y se trata de que sean valores más medibles.

Valores institucionales

- ➔ **Igualdad:** proporcionar un trato justo y equitativo a todas las personas, sin tener ningún tipo de discriminación por sus diferencias
- ➔ **Compromiso y calidad:** actitud positiva y dedicada del recurso humano institucional, con la consecución de la excelencia del servicio que se presta a la población objetivo en atención de sus necesidades
- ➔ **Transparencia:** actuación sujeta a la ética, la legalidad y la técnica garantiza claridad en las acciones y decisiones, libre acceso a la información y rendición de cuentas
- ➔ **Solidaridad:** actuar en favor de los demás, especialmente ante las dificultades o necesidades, promoviendo la cooperación y empatía y aportando a la construcción de una institución más resiliente y equitativa
- ➔ **Integralidad:** gestión orientada hacia un abordaje comprensivo y multidimensional de los fenómenos sociales que determinan las condiciones de vida de la población objetivo del IMAS.
- ➔ **Equidad:** atender las necesidades e intereses de las personas de acuerdo con sus condiciones y diferencias, especialmente de aquellas que están en desventaja social
- ➔ **Innovación:** capacidad para identificar e implementar nuevos instrumentos, métodos y tecnologías, que contribuyan a fortalecer la capacidad de trabajo de la institución, ofreciendo bienes y servicios eficientes, de calidad inclusivos en el marco del valor público que debe atender el IMAS.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023**

De esa forma quedarían redactados los valores institucionales de este PEI.

En cuanto al Marco Estratégico, pasamos todo lo que tiene que ver con la parte de diagnóstico, antecedentes, marco filosófico, y ahora iríamos al marco estratégico, recordemos que también fue aprobado por este Consejo Directivo en la sesión que antes leímos, y tenemos los siguientes cinco ejes estratégicos: 1- Gestión del cambio e innovación institucional. 2- Gestión del desarrollo con enfoque interseccional, ese tiene que ver con los grupos y como se integran. 3- Gestión del desarrollo regional e inversión social territorial, tiene que ver con la territorialidad, y que quede claro las particularidades que tiene cada región y las poblaciones en función de la inversión que se tiene que orientar. 4- Rectoría técnica social y articulación, entra con la parte del artículo 3, de la ley que queda plasmado en la visión y misión. 5- Gestión de recursos y alianzas estratégicas.

En cuanto a los objetivos estratégicos, también son los mismos que se habían enunciado y que se habían expuesto en la sesión pasada:

1- Desarrollar procesos administrativos, gerenciales y tecnológicos que faciliten la adaptabilidad del IMAS a los cambios del entorno, para una efectiva entrega de bienes y servicios oportunos, de calidad y con impacto para el desarrollo de los hogares en condición de pobreza del país.

2- Garantizar el desarrollo de una oferta de servicios y beneficios de protección y promoción social oportuna y de calidad, acorde con las necesidades de la población objetivo y sobre la base de las desigualdades que se configuran a partir de la superposición de diferentes factores sociales. Tiene que ver con la interseccionalidad de los grupos con los que trabajamos.

3- Fortalecer el desarrollo regional con procesos de descentralización e inversión social acorde con las particularidades territoriales. Aquí no solamente es, cómo planificar desde la región, orientando inversión, sino también cómo nosotros fortalecemos a las regiones en sus necesidades para poder facilitar sus condiciones de desarrollo.

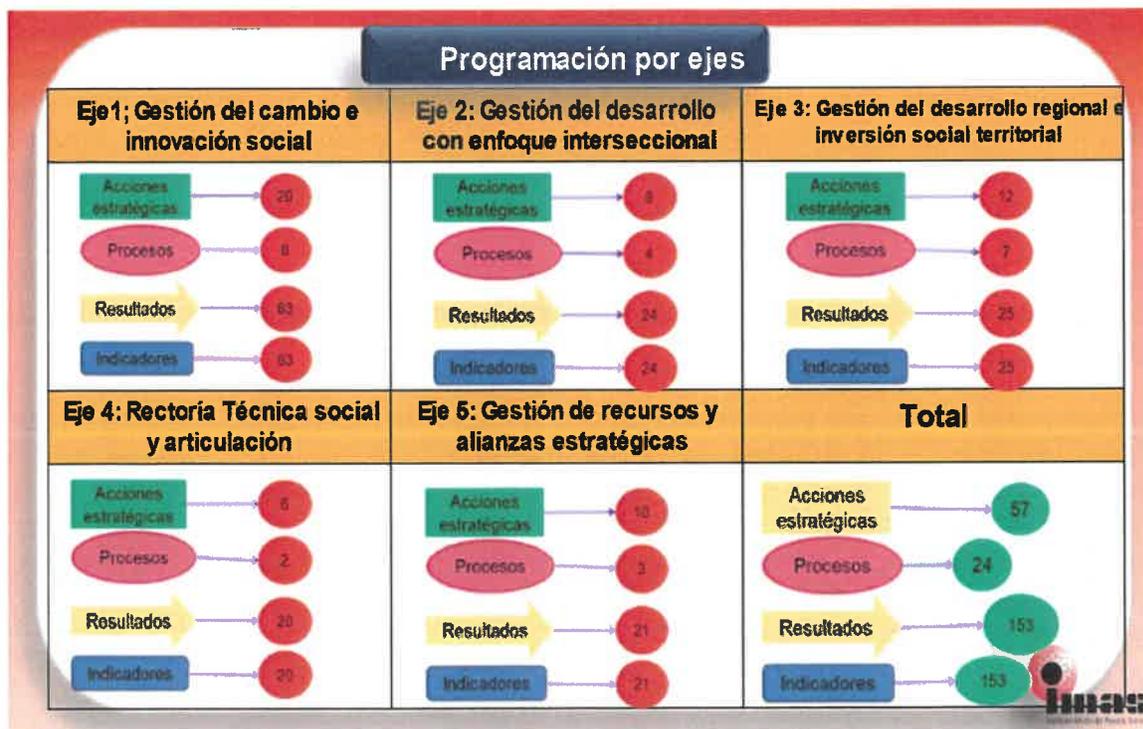
4- Desarrollar la rectoría técnica mediante la articulación interinstitucional y la información social como mecanismos para la atención y reducción integral, sistemática y sostenida de la pobreza. Articulación, coordinación y este tipo de

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023**

elementos que son fundamentales, es importante que queden bien plasmados y con indicadores para avanzar hacia una mayor articulación.

5-Gestionar mecanismos para la generación de recursos necesarios para la sostenibilidad y la ejecución de los servicios y beneficios que otorga el IMAS a la población en situación de pobreza. Sera algo que siempre el IMAS deberá tener claro, además es parte de su ley constitutiva y que además le posiciona en su carácter mixto de poder generar recursos propios para la inversión. Y ahora con elementos de cambio a partir de la posibilidad que se puede generar con un enfoque mucho más empresarial por parte de la parte de la generación de recursos.

En cuanto a los Planes de Acción no los vamos a presentar, porque son muy grandes, son bastantes, pero si vamos a hacer un resumen. Entonces ahí tenemos para cada eje cómo queda en términos de acciones estratégicas, procesos, de acuerdo con el mapa de procesos que vimos, resultados e indicadores.



SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023

Ilianna Espinoza: Don Marvin, perdón que lo interrumpa, tenemos una consulta don Jorge.

Jorge Loría: Don Marvin, en el tema anterior cuando dice de abordar desde los territorios, las Dirección Regionales, presentaran algún proyecto, algún plan bien sobre su particularidad en cada región.

Marvin Chaves: Exactamente, vamos a ver, hemos tenido desde bastante rato algo que se llama las UIPER en las regiones, las Unidades de investigación planificación, se han quedado más en el manejo de la FIS, el manejo del registro del dato, pero quizás no tanto en la parte de la inversión, planificación y la investigación, es uno de los cambios que vienen en el eje 3, una UIPER mucho más propositivas en términos de investigación, de datos, de una mayor conexión con SINIRUBE, datos de INEC para poder tomar decisiones, para dónde vamos, eso se está aportando por ahí, pero también hay otros elementos más que se le suman a ese eje 3, que son elementos donde a partir de algunas particularidades que se identifican en territorios, hacer algunas inversiones especiales, por ejemplo, territorios indígenas se quiere hacer inversiones especiales quizás un poco diferenciadas a las que hemos venido haciendo. En las costas, hacer algunos proyectos especializados que tienen un enfoque muy diferente quizás al que se han venido trabajando y algunos grupos especialmente en algunas zonas donde se identifican también carencias muy fuertes en términos de educación y de potencial de inversión.

Entonces, cómo fortalecer algunos elementos que tienen que ver con la educación, para eventualmente generar oportunidades de inserción en mercados laborales que tengan mayor posibilidad de desarrollo económico.

Jorge Loría: Si, es que preguntarse porque a raíces de algunas noticias que se dan ahora de que se va a haber cortes en cuanto a becas y todos, sé que en los territorios costeros, donde se va a afectar más y va a haber más jóvenes que van a dejar de la secundaria y aumentar más la pobreza, porque no van a poder estudiar, por eso es que digo, ¿cómo vamos a hacer ahora nosotros con eso?, por eso te preguntaba sobre el informe, el aporte que han dado las regiones, me parece bien, ojala que podamos cumplir.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023**

Marvin Chaves: Gracias don Jorge, si el proceso fue totalmente participativo, participaron las 10 regiones y muchas de las ideas están saliendo también de su participación y la participación de otros actores externos, recuerden que también tuvimos 10 talleres con actores externos en cada región, además de los actores internos y de ahí salen algunas líneas de acción.

Ahora, el término de los recursos es cómo hacer mejor las cosas, quizás a veces con lo mismo o con menos recursos, si tenemos más ciencia para hacer inversión, eso nos va a permitir ser más precisos, eso es un elemento muy importante, tener más ciencia en la inversión y tener más investigación, porque si no posiblemente podríamos estar haciendo cosas donde no hay que hacerlas.

Ilianna Espinoza: Don Rolando y luego doña Floribel.

Rolando Fernández: Dese hace rato me suena bastante este tema de la Rectoría Técnica, lo externo como una duda, porque también pasa por elemento normativo y jurídico, ¿A quién se le otorga la rectoría, sino somos nosotros entonces, ¿Y quién es?, nosotros como institución, hay un mandato oficial que tiene que ver y se vincula directamente con toda la política social en materia de pobreza y pobreza extrema, y entiendo que nuestra rectoría sí entra desde un rango técnico, justamente, pero ¿el rango político?, ¿dónde queda eso? ¿Quién es? ¿Cómo es?, es complicado buscar la Interinstitucionalidad en términos técnicos, creo que todas las personas que estamos acá sabemos que, si no hay voluntad política, el elemento técnico no precisamente funciona, por más marco normativo y legal que haya.

Entonces, si no recae la rectoría política, sobre qué otra institución recae, eso es número uno y número dos, si es sobre nosotros como institución, por qué no colocarla, eso como duda, pero bueno, quedó por ahí, no sé si también don Berny nos ayuda a esclarecer ese tema de lo de la rectoría, porque a mí sí me parece importante que quede lo suficientemente claro, porque desarrollar la Rectoría Técnica, si las instituciones se paralizan, ya sea por voluntad política o por presupuesto, ese objetivo simplemente no se cumple.

Se incorpora a la sesión la señora Yorleni León.

Yorleni León: Permite darle respuesta, después Don Berny y Marvin.

SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023

Para tener claro, Rolando, que la rectoría política solamente se le puede asignar por mandato constitucional a ministerios, una institución como el IMAS que es descentralizada, no puede tener por mandato constitucional rectoría política, ni nosotros ni ninguna, solamente los ministerios. La dinámica que ha utilizado el país en los últimos años es que le asigna por recargo a algún ministerio la rectoría política del Sector Social. En la administración pasada fue el Ministerio de la Vivienda, en otra administración fue el Ministerio de Salud, también Ministerio de Trabajo también. En esta administración yo hago los dos roles, soy Presidenta Ejecutiva de la institución y a su vez soy Ministra Rectora del Sector Social.

Entonces nosotros en el PEI no incorporamos la rectoría política por un tema de mandato constitucional, no cabe una rectoría política en una institución con las características legales que tiene el IMAS.

Berny Vargas: Para dejar constando en actas, que la señora Yorleni dio explicación jurídica, no tengo que agregar nada.

Marvin Chaves: Creo queda bastante claro, tal vez le agrego un elemento, que sí, un PEI debe tener un análisis de riesgos y cuando uno mapa los riesgos tiene que tener que entender que ese es un elemento de riesgo y sobre ese elemento de riesgo hay que trabajar, ¿cómo trabajar?, sabemos que los riesgos se pueden materializar o puede ser que no se materialicen, pero tenemos que hacer acciones para minimizar el impacto que pueda tener un riesgo,

Lo que se ha hecho, como bien lo dice doña Yorleni, es darle un ministerio sin cartera a una institución descentralizada, para poder gestionar esa coordinación política, lo que pasa es que si nosotros no ejercemos con toda la propiedad que nos merecemos y que tenemos que entender que tenemos en la parte técnica, tampoco lo político va a hacer nada, si no lo estamos haciendo bien en la parte técnica. Entonces, hay que fortalecer el elemento técnico para ganarse también el espacio político, si no lo ponemos en el PEI, eso nos está quedando descubierto, podemos luchar para tener siempre la rectoría y que el decreto de sectorización que el MIDEPLAN establece cada cuatro años nos la dé, podríamos hacerlo, pero podría ser que también nos la quiten, porque no lo ganamos, busquemos ganárnosla y luego políticamente seguir gestionando.

SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023

Floribel Méndez: Mi consulta no era de ese, pero tal vez aprovechando, entiendo, la separación de funciones y lo que corresponde, pero sí tiene que haber estrecha articulación, entre la política social que se defina para abordar todo el tema social del país, con el PEI nuestro, siendo nuestros Rectores Técnicos de la parte social, y entiendo que se está trabajando en esa política, teniendo doña Yorleni como las dos sombrillas, por así decirlo, se hace esa articulación.

Mi consulta era con lo que mencionaba don Jorge, del tema de territorialidad y ese eje, creo que se le apuesta mucho a ese eje, siento que sí hay un cambio fuerte, radical de cómo se viene trabajando y que también la gente tiene que tener instrumentos para hacer lo que estamos diciendo que queremos avanzar, en el sentido de que es un análisis de territorial, o sea, tiene que conocerse el área que se quiere abordar o trabajar y tiene que entrar con el otro eje de articulación, porque no es el IMAS solo, es el IMAS con toda la institucionalidad también que hay en la zona.

Entonces sí creo que ahí hay retos importantes para poder lograr el objetivo y el eje, porque si no nos quedamos como en la propuesta, pero en la operativa siento que hay que ponerle digamos bastante esfuerzo, a todos, pero siento que hay cambio fuerte de la forma en que se trabaja actualmente.

Marvin Chaves: Podríamos decir, que, en los antecesores de este PEI, solo en uno existe un eje que habla de articulación, después ninguno otro lo tuvo, creo que se lograron cosas importantes en aquel momento histórico de la institución. Es la primera vez que se incluye en un PEI, un eje de territorialidad, lo cual es un poco extraño y debía ser, se dice, pero no se incluyó nunca. En este caso no solo se anuncia, sino que se le ponen acciones, se le ponen indicadores y se le ponen resultados y eso hace un cambio.

Prosigo, vamos con los Planes de acción, no vamos a ver los planes de acción, le primer eje tenemos 20 acciones estratégicas, es el eje más grande de los 5 ejes, está en 8 procesos, tiene 63 resultados y tiene 63 indicadores.

El eje 2, Gestión del desarrollo con enfoque interseccional, tiene 9 acciones estratégicas, 4 procesos, 24 resultados y 24 indicadores. El eje de Gestión del desarrollo regional e inversión social territorial tiene 12 acciones estratégicas, 7 procesos, 25 resultados y 25 indicadores. El de Rectoría técnica social y articulación

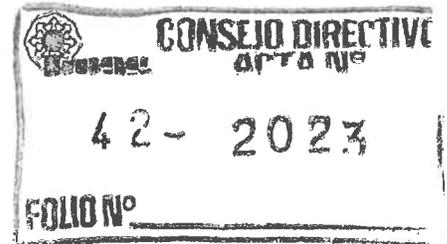
**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023**

tiene 6 acciones estratégicas, que son bastante pesadas, además, pero son 6, procesos 2, resultados 20 e indicadores 20. El eje 5, Gestión de recursos y alianzas estratégicas, tiene 10 acciones estratégicas, 3 procesos, 21 resultados y 21 indicadores. En total tenemos un PEI bastante robusto, con 57 acciones estratégicas, 24 procesos, 153 resultados y 153 indicadores, es un PEI bastante robusto, disruptivo y de mucho reto.

La forma de elaborar los Planes de acción, a partir de los ejes que fueron aprobados por ustedes, y a partir del mapa de procesos que fue aprobado por ustedes, entonces a partir de esos dos, y de los objetivos estratégicos que también habían sido aprobados, se definen, perdón, las acciones estratégicas que también fueron aprobadas, ahí se trabajaron los resultados, los responsables, las metas globales, los indicadores y los presupuestos, a partir de eso, pasamos a una programación donde viene para los diferentes años del PEI, del 23 al 28, que serían lo que nos vamos a estar llevando a cada POI de cada periodo. El POI 2024 ya incorpora el PEI 2023, ha sido una carrera muy fuerte llegar hoy acá con el PEI a presentárselo a ustedes, sabiendo que esta misma semana o la próxima tiene que quedar aprobado el PEI. Pues ha sido un trabajo pesado, pero que valía la pena el esfuerzo para poder lograr esto.

Un ejemplo del Plan de acción, está la parte de programación, tenemos la acción estratégica 4.2, por ejemplo, dice diagnosticar e implementar acciones para la integración de los servicios de las instituciones que ejecutan programas sociales y eso es un tema que se está trabajando, que se propone y que ya se han empezado algunas acciones y ahí tenemos los resultados de esa acción estratégica, tenemos quienes son los responsables de esa acción estratégica, la meta global, el indicador, el presupuesto, que en este caso tenemos algunos apoyos externos, no tiene contenido presupuestario y el periodo, un 40% para el 2024 y un 100% para el 2025.

La otra actividad, Estructura de articulación interinstitucional de la oferta de Servicios Sociales, diseñada y ejecutándose, tenemos como indicador porcentaje de instituciones como instrumento de coordinación y articulación, tenemos un 40%, 80% y un 100% hasta el 2026. Este es un ejemplo de un plan, ustedes pudieron apreciar los diferentes planes de acción, son bastante pesaditos, solo la lectura de los planes de por sí ya es bastante, lo que hicimos fue crear un ejemplo.



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023**

Aquí estaría la parte de formulación que se está presentando, la parte que viene tiene que ver con el seguimiento y la evaluación, que es fundamental, porque no hacemos nada teniendo un instrumento bien elaborado, participativo, disruptivo y todo lo que se quiera, si se cae luego en el seguimiento y evaluación, tenemos que hacer un buen sistema de seguimiento y evaluación.

Doña Marta nos va a presentar el seguimiento y evaluación.

Marta Isabel Brenes: Buenas tardes, Con instrucciones de don Marvin, yo les voy a presentar el capítulo de Seguimiento y evaluación, clave para el éxito en la ejecución del PEI 2023-2028.

Entonces, en el tema de Gobernanza, coordinación y responsabilidad, como ya lo ha dicho don Marvin, tenemos los cinco ejes, cada eje está identificado con un líder que es un miembro de la Dirección Superior.

El eje 1, Gestión del cambio e innovación social, lo va a liderar la Gerencia General. el eje 2, Gestión de desarrollo con enfoque intersectorial, la Dirección de Desarrollo Social. El eje 3, Gestión del desarrollo regional e inversión social, la Dirección de Desarrollo Social. El eje 4, Rectoría Técnica Social y Articulación, la Presidencia Ejecutiva, y el Eje 5, Gestión de Recursos de Alianzas Estratégicas, la Dirección de Gestión de Recursos. Cada uno de esos líderes se va a apoyar en un equipo conformado por diferentes unidades administrativas, de tal manera que el eje 1 va a estar integrado por un equipo donde va a participar Planificación, el Departamento Administrativo Financiero, Desarrollo Humano y Tecnologías de Información.

El Eje 2, su equipo liderado por la Dirección de Desarrollo Social va a trabajar con un equipo conformado por la Contraloría de Servicio, todos los departamentos de la Dirección de Desarrollo Social, Atención Integral, Bienestar, Socioeducativo, Socioproductivo y Administrativa de Sistemas de Información.

El eje 3, y como ustedes bien han hecho énfasis, tenemos a las UIPER, que van a representar toda la gestión que vamos a realizar con las Áreas Regionales, Planificación, la Dirección de Soporte Administrativo, Tecnologías de Información, Contraloría de servicios, la Dirección Administrativa Financiera y el departamento de Servicios Generales.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023**

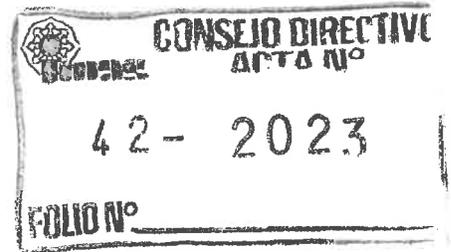
El eje 4, su equipo liderado por la Presidencia Ejecutiva está conformado por la Gerencia General, Planificación, Dirección de Desarrollo Social, Dirección de Soporte Administrativo, Dirección de Gestión de Recursos, SINIRUBE y Sistema de Información.

Por último, el eje 5, liderado por la Dirección de Gestión de Recursos, va a estar con el equipo del Departamento de Empresas Comerciales, el Departamento de Captación de Recursos y Administración Tributaria.

Los que van a trabajar en la ejecución de los planes de acción van a ser estos equipos de las unidades, y los líderes son los que tienen que orquestar todos esos equipos para la ejecución de los resultados y de esas actividades que son más operativas, las cuales las vamos a formular en POI y POGÉ del 2023 al 2024.

¿Cómo vamos a hacer esto?, de la siguiente manera, en los ejercicios de seguimiento vamos a trabajar con informes periódicos semestrales, uno cada primer semestre y uno anual, todos van a ser acumulativos y van a estar basándose en los Planes de acción según los porcentajes que como ustedes vieron, don Marvin presentó en la gráfica del ejemplo de Plan de acción.

Para eso, nosotros vamos a usar una herramienta que utiliza la institución para el proceso de seguimiento y evaluación, llamada la herramienta Delfos, ahí nosotros hacemos una interfase entre lo que es el POI y el POGÉ de cada año, con los compromisos del PEI para ese año. Al alimentar el POI-POGÉ de ese año, esa interfase me alimenta la ejecución de PEI, esa herramienta me permite a mí no solo analizar el dato cuantitativo de cuántos porcentajes yo había programado, cuánto ejecuté, sino también me permite el dato cualitativo, en el sentido de cuáles serán las limitaciones, los logros, las acciones de mejora y algo muy importante, las personas tienen que adjuntar en esa herramienta el medio de verificación. Todo eso lo registra en las diferentes unidades que anteriormente mencionamos y Planificación revisa que todo vaya coherente y de acuerdo para el cumplimiento del indicador. De la misma manera, el medio de verificación tiene que ser atinente al indicador que nosotros nos habíamos formulado. Con toda esa información, hacemos un informe final y se presentan los resultados.



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023**

El proceso de gobernanza, ¿cómo lo vamos a trabajar?, la gerencia general, ya con una creación formal, por ejemplo, una directriz, va a conformar un Comité de Seguimiento y Evaluación que va a estar conformado por la Dirección Superior, por los líderes de cada uno de los ejes estratégicos. Ese comité de seguimiento y evaluación va a estar presidido por la Gerencia General o bien puede delegar esa coordinación en Planificación Institucional, cuando así lo considere oportuno. Planificación Institucional va a ejecutar ese seguimiento y esa evaluación, el seguimiento con el proceso que anteriormente nosotros les mencionamos y una vez que tenga el informe final, la primera instancia en que va a presentar esos resultados va a ser al Comité de Seguimiento y Evaluación que está conformado por los líderes de cada uno de esos ejes estratégicos. Ahí se les va a presentar la fotografía semestral y anual y conforme pasan los años acumuladas de cómo va a ser la ejecución del PEI, ellos van a rendir cuentas, va a haber una discusión y un análisis, con el informe definitivo, se presenta a los miembros del Consejo Directivo, para la toma de decisiones y algo muy importante que don Marvin ha hecho mucho hincapié, si fuera para un ajuste, solamente ustedes son el ente que aprobará los ajustes correspondientes al PEI.

¿Cómo vamos a estructurar las evaluaciones?, las vamos a dividir como en cuatro partes. Primero, la herramienta DELPHOS en coordinación con Tecnologías de Información, la base en que vamos a sustentar el proyecto en herramienta DELPHOS va a ser con sus 153 indicadores, los cuales van a tener una ejecución según la programación en el ciclo de vida del PEI, del 2023 al 2028. El proceso lo va a ejecutar Planificación haciendo todo el diseño, ejecución y la divulgación y cuando se presente la evaluación, dando seguimiento a las recomendaciones correspondientes.

Como lo decimos, en la gobernanza se va a respaldar a nivel normativo con el procedimiento ya existente de la Elaboración, Seguimiento y Evaluación del PEI, Planificación va a ejecutar el proceso de evaluación como se les había presentado, lo presenta al Comité de Seguimiento de Evaluación y otra vez los resultados son los que se le presentan a ustedes, miembros del Consejo Directivo para la toma de decisiones y cualquier ajuste correspondiente.

La periodicidad, de acuerdo con el procedimiento que existe, las evaluaciones van a ser dos de proceso y una final. Las de proceso van a ser cada 18 meses, si aprobamos el PEI en octubre, entonces la primera va a ser como el segundo o el

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023**

tercer trimestre del 2025. La segunda va a ser como el tercer trimestre del 2027 y finalizamos con una evaluación final al término del ciclo de vida del PEI, que es 2028.

Esto es como un resumen general de todo el proceso de seguimiento y evaluación del PEI, retomamos que vamos a definir criterios y políticas de evaluación, vamos a revisar la existente, actualizar si existiera algún ajuste, eso por parte de Planificación, vamos a hacer toda una elaboración de mapa de indicadores, a partir del desarrollo de los Planes de acción, esto es fundamental, los indicadores son los que nos dicen, qué es lo que tenemos que lograr para alcanzar las acciones estratégicas y los objetivos estratégicos.

El paso tres, identificación de la información necesaria para el seguimiento y evaluación, ahí nos vamos a sustentar mucho en el criterio de experto de cada uno de los actores participantes en ejecución de las actividades, establecimiento de las fuentes de información, también a cargo de los actores participantes, que son las Unidades Administrativas, el establecimiento del formato para el registro de la información, esto con base en herramienta DELPHOS, que de por sí ya se tiene una curva importante en ejecución de esa herramienta a nivel institucional.

El paso 6, la definición de la periodicidad de la medición de seguimiento y de evaluación que ya está definida, como decíamos, seguimiento va a ser semestral y anual y evaluación de proceso cada 18 meses y una final, la automatización del proceso de seguimiento a través de Delfos, la presentación de los informes de seguimiento tanto al Comité de Seguimiento y Evaluación como al Consejo Directivo para el paso 9 y 10, que es toma de decisiones y planes de mejora en caso de existencia.

Marvin Chaves: Nada más quiero agregar que estamos hablando de una herramienta que es la que ha tenido la institución con la que ha venido trabajando, por eso la citamos como herramienta informática. Esa herramienta informática está vigente hoy y es la que usa también el Estado costarricense a través de las instituciones del sector social, hemos tratado de homologarla para tener que usar la misma herramienta que nos sea más simple, el control de registro. No obstante, igual se tendrán que hacer los debidos procesos en el momento que esa herramienta venza el contrato para lo que corresponde con un debido proceso de contratación para su momento.



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023**

Esta es la presentación del PEI, Ustedes tienen el documento, tenemos que hacerle unos ajustes que se nos fueron por un error de nomenclaturas, ya recordemos que se llaman Direcciones y no Sugerencias, hay algunas páginas que todavía se citan Sugerencias, tenemos que hacer ese cambio, para que quede el documento con todo, son como tres páginas que llevan ese error, sería parte del cambio que tendríamos que hacer. Lo dejamos, doña Yorleni, para que usted nos diga.

Yorleni León: Gracias, don Marvin. No sé si tienen alguna otra consulta.

Doña Floribel, adelante.

Floribel Méndez: Agradecer la presentación, esta última parte que es de seguimiento y evaluación pues es fundamental, como lo decían los compañeros. Lo que observo aquí es que a la Dirección de Desarrollo Social tiene como una tercera parte de las acciones estratégicas del PIE, sé que muchas de estas acciones se vinculan con lo que hacemos, pero otras son nuevas y adicionales al día a día. Un poco el tema de la carga y responsabilidad, porque es el seguimiento a 21 acciones estratégicas que son de peso, sé que todas son importantes, pero esto es como el centro de lo que se hace mucho en la institución, creo que ahí la Dirección de Desarrollo Social queda con bastante responsabilidad, sería valorar ese seguimiento que va a tener que dar esa persona adicional a todo lo demás de atender dentro de sus funciones.

Por lo demás, el proceso me parece bien y aprovechar también la plataforma que se tiene institucionalmente y ahí con los informes al Consejo Directivo habría que valorar si eso también hay que tomar un acuerdo, para que semestralmente estará presentándose el informe para ver el cumplimiento y el seguimiento de los compromisos.

Yorleni León: Gracias, doña Floribel. ¿Algún otro comentario que tengan?

Ningún otro comentario. Entonces, muchísimas gracias, don Marvin y los compañeros.

No sé, don Carlos, si usted quisiera agregar algo.

Juan Carlos Mora: Me gustaría nada más aportar el criterio técnico externo, que fuimos nosotros en este proceso y consideramos que es un plan estratégico muy balanceado en los diferentes ámbitos, por ejemplo, hay un balance territorial muy

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023**

importante, hay un balance conceptual muy importante que ha presentado Marvin y Marta, que tiene que ver con cómo se logran integrar dentro de la formulación los elementos fundamentales de la gestión para resultados y la creación de valor público, Co-creación de valor público en el Estado.

Desde el punto de vista normativo, como lo han indicado, se ha hecho un alineamiento con diferentes instrumentos de política y también con diferentes normativas. Temporalmente, ustedes vieron que hay una relación muy importante de presente y futuro.

En lo parte sustantivo, se logró un balance, aunque sí hay algo de lo que usted dice, porque el cambio disruptivo viene por ahí, es donde se va a sentir más el cambio, pero nos parece que es un trabajo que ha sido muy laborioso, muchas horas y nos complace mucho haber podido participar en este proceso.

Yorleni León: Muchas gracias don Juan Carlos.

Sin más, les agradecemos a los tres, quedamos pendientes de los últimos ajustes para ya proceder en la siguiente sesión a aprobar el acuerdo.

Se retiran de la sesión las personas invitadas.

Yorleni León: No tenemos acuerdo hoy, porque ellos tienen que hacer unos pequeños ajustes, le hacen los ajustes y el jueves procedemos a votar.

Jafeth Soto: Mi observación es que los ajustes son meramente de forma de nomenclatura, no sé si ya tenían presente esto, porque se podría probar nada más con ese ajuste. No cambia absolutamente nada en el fondo, solamente es que si antes sale Subgerencia, ahora dirá Dirección o si sale Áreas ahora dirá Departamento, lo digo, porque no sé con cuánta premura tendremos para la aprobación del PEI, en virtud de que también ya viene el POI del otro año, estas cosas.

Al menos mi sugerencia es que se valore la posibilidad de aprobarlo con ese cambio.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023**

Yorleni León: Lo otro sería aprobarlo el jueves, pero ya no hacer presentación, sino que se trae, que indique don Martin que venga y hagamos todas las modificaciones listas y lo presentamos.

Además, agregar la periodicidad en el por tanto 4, del acuerdo.

No tendríamos presentación, nada más la confirmación que los asuntos que había que corregirle se hagan y procedemos a votarlo.

Jorge Loria: Que quede en actas que se hicieron los ajustes indicados.

5.1 ANÁLISIS Y APROBACIÓN DEL INFORME DE JUSTIFICACIÓN PARA LA CREACIÓN DE 11 PLAZAS POR CARGOS FIJOS PARA EL INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL, SEGÚN OFICIO IMAS-GG-1518-2023.

Yorleni León: Les solicito autorización para que ingresen de presencial: Karina de los Ángeles Sanabria Ramírez, Profesional de Desarrollo Humano y Ilse Calderon Esquivel, Jefa del Departamento de Sistemas de Información Social.

La señora Presidenta procede con la votación del anterior acuerdo. Las señoras directoras y los señores directores: Sra. Yorleni León Marchena, Presidenta, Sra. Ilianna Espinoza Mora, Vicepresidenta, Sra. Floribel Méndez Fonseca, Directora, Sr. Rolando Fernández Aguilar, Director, y el Sr. Jorge Loria Núñez, Director, a favor del ingreso de las personas funcionarias.

- Ingresan las personas invitadas.

Le doy la palabra a doña Heleen Somarribas.

Heleen Somarribas: Buenas noches, tardes a los señores del Consejo Directivo y a los compañeros administrativos. Vamos a hacerle la presentación de una solicitud de creación de 11 plazas, no es por cargos fijos, es por servicios especiales, ahí hago la observación de corrección, es por 11 plazas por servicios especiales y es específicamente para crear una mesa de ayuda, nosotros actualmente tenemos un call center que se encarga de atender las llamadas que hacen las personas usuarias y beneficiarias de la institución, y lo que se está proponiendo es no continuar con este modelo de atención de forma contratado, sino tener una mesa de ayuda con personal que de momento sería por servicios especiales y posteriormente si la

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023**

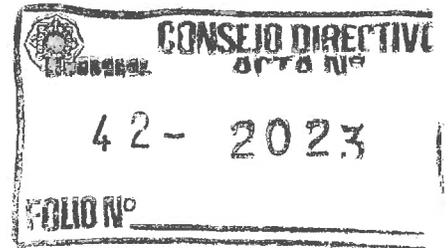
necesidad efectivamente se logra justificar y poder mantenerla en el tiempo, se estaría justificando ante Autoridad Presupuestaria del Ministerio de Hacienda, la creación de estas plazas, pero por cargos fijos. De momento sería por servicios especiales.

La idea de la mesa de ayudas es tener 10 personas que se estarían encargando de la parte de atención y luego personal que se estaría realizando también las, bueno ahorita las compañeras les estarían ampliando un poquito más, pero serían plazas para la parte técnica desde el punto de vista de tecnologías de información para el tema de sistemas y demás y la parte de atención de las llamadas telefónicas.

Le daría el espacio, si le parece a doña Yorleni, a las compañeras para que puedan ampliar más, ¿qué es lo que se quiere?, ¿para qué son las plazas?, ¿qué estarían realizando? y estaríamos evacuando las dudas posteriormente.

Yorleni León: Antes de darle la palabra Felipe y a las dos compañeras que hoy están acá. Yo quisiera ampliar un poco más, el año pasado cuando llegamos a la institución una de las quejas recurrentes que teníamos de las personas usuarias del IMAS, era la tardanza de la institución para poder otorgarle una cita a través del mecanismo que estaba en ese momento establecido, que era el famoso Call Center, esto se nos convertía en muchas denuncias a nivel de la Defensoría de los Habitantes, a nivel de la Contraloría de Servicios nuestros y también a nivel de la Sala Constitucional.

Entonces, en ese proceso de ver cómo hacemos que el transitar de las personas en el sector social sea lo más sencillo, lo más corto y lo más eficaz posible, fue cuando tomamos la decisión de establecer como una única puerta de entrar el formulario que entró a operar en febrero de este año, que esa era básicamente una labor que se hacía antes desde ese sistema de contratación que tenía la institución. Después entramos con un sistema de autogestión que entonces permite a la persona poder visibilizar una serie de información que le es propia y también actualizar algunas cosas como el teléfono y el correo me parece. Prácticamente hoy lo que está quedando en esa contratación, que además se vence en diciembre de este año y entiendo esta es la última ampliación que tiene este contrato, para el tema de asignación de citas y la atención de llamadas, cuándo me dan el beneficio, cuándo me generan el pago, ese tipo de cosas.



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023**

A la luz de que la contratación se nos vence este año, del costo que tiene esa contratación y que la institución puede tener la capacidad, como lo ha venido demostrando, de absorber esas actividades, tomamos la decisión de crear, ese sistema que hoy le estamos contratando a la empresa que es básicamente un Call Center que nosotros le hemos denominado "Centro de Ayuda", trasladado a la institución.

Por recomendación de la gente de Tecnologías de Información, vamos a iniciar con un proceso pequeño, con un Call Center pequeño y no grande, por dos razones: Una para ir viendo el comportamiento y de esa manera ir evaluando si es necesario o no crecer. Pero la otra es que se le está dando mucho énfasis a la población para que haga uso del sistema de autogestión, porque nos decía la persona que estaba a cargo del ASIS, un buen porcentaje de las llamadas, 60% o 70%, no me acuerdo muy bien, era que las personas llaman es para saber cuándo le generan el pago, la cita, y no me acuerdo cuáles eran las otras dos variables. Pero esa información hoy está en el aplicativo que las personas pueden hacer uso, en este sistema de autogestión.

Entonces, hay una apuesta muy grande para fortalecer muchísimo el uso de ese aplicativo, apostando entonces que, con el uso de ese aplicativo, la cantidad de llamadas en el Call Center se estarían disminuyendo, entendiendo que son un montón de llamadas, no son 8 ni 10, son muchísimas llamadas diarias. Pero que cada vez más la gente se vaya familiarizando con este sistema de autogestión y se vaya familiarizando más, que se haga en algún momento, tal vez no diría que innecesario, pero que sí baje sustancialmente la cantidad de llamadas.

Esas personas para estas plazas de servicios especiales que se estaría creando, si ustedes lo autorizan el día de hoy, sería entonces para hacer ese ejercicio básicamente de atención, ahí no se llenaría un FIS ni RIS, ni cosas por el estilo, sino que lo que se le da a la gente es direccionarla de lo que puede y dónde debe de hacerlo dentro de la misma institución.

Adelante, Felipe.

Luis Felipe Barrantes: Quisiera agregar algo, que el análisis que nosotros hemos hecho, y ya ellas lo van a ampliar con más detalle, el gran pico de llamadas que nosotros teníamos era en función de la asignación de las citas. Cuando nosotros abríamos espacios disponibles se nos disparaba el Call Center enormemente y

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023**

justamente, este era el servicio que más requería a la hora de poder o la mayor facturación que nosotros teníamos.

Incluso el tema de las 10 plazas pasó por un análisis de cuánto es lo que nosotros estamos facturándole a PRIDES por cantidad de minutos recibidos, lo cual es fundamental para poder entender por qué 10 plazas, cuando en algún momento, creo que también ustedes tuvieron conocimiento de esto, PRIDES contrataba 30, 40 personas, pero no era por la atención ordinaria de la institución, era para la asignación de las cita, eso es fundamental para entender dónde estaban los flujos de atención de ellos.

También tener un Call Center interno a nivel de la institución, nos permite también ir mejorando cada vez más el sistema, porque nosotros somos dueños del proceso y podemos ir haciéndole la oportunidad de mejora.

Cerraría diciendo que el Call Center forma parte de un ecosistema mucho más grande de acciones, que era lo que decía doña Yorleni, esto tiene que ver con el formulario, con el módulo de autogestión, y tiene que ver hasta con los procesos de simplificación de trámites y accesibilidad de la institución, lo que no quisiera es que lo vean solo como un Call Center, sino que realmente hay una estrategia importante ahí, para que la gente cada vez más pueda autogestionarse los servicios institucionales y en un solo trámite, que puede ser un solo trámite de la aplicación, un solo trámite del módulo de autogestión, se le resuelva cualquier consulta que una persona tiene.

Lo que aspiraríamos, que en algún momento a mí me llegue un mensaje al teléfono celular que me diga recuerde que su cita es mañana, yo no tenga que llamar para preguntar cuándo es mi cita y luego ir integrando con otras aplicaciones, que si bien sabemos que no todo el mundo las tendrá, pero quien las tenga haga uso de eso, que me quede la cita agendada en el calendario del teléfono, que yo pueda incluso adelantar antes de que la gente me llame, es decir, una institución más amigable con las necesidades de la gente. Le daría el espacio a las compañeras para que puedan exponer.

Ilse Calderón: Buenas noches. Mi nombre es Ilse Calderón y trabajo actualmente en el Departamento de Sistemas de Información Social, y junto con Karina Sanabria del Departamento de Desarrollo Humano, les venimos a comentar y a explicar un



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023**

poco más lo que ya Felipe, doña Helen y doña Yorleni les han estado comentando, sobre este proyecto de creación de 11 plazas por servicios especiales, precisamente como comentaba en principio por cuatro años para poder ir evaluando, cuál podría ser el volumen de llamadas al cual estaríamos aspirando.

El proyecto es denominado para una mesa de ayuda, para la atención de la ciudadanía, no hemos decidido llamarle un Call Center, porque precisamente actualmente el sistema que tenemos pues tiene 33 o 35 personas, fluctúa, no podríamos funcionar como un Call Center como tal.

El antecedente que les brinda doña Yorleni es fundamental, precisamente desde que inició el Sistema de Atención a la Ciudadanía en el 2019, iniciamos con un proceso de Centro de llamadas, precisamente para que las llamadas que ingresaban, las personas usuarias podían tener una asignación de una cita. Esa contratación, es el Sistema de Atención a la Ciudadanía SACI, con la empresa del Grupo PRIDES, S.A, que funciona desde el 2019.

Mediante todo este sistema lo que hemos hecho, todos los procesos y los flujos que brinda la contratación con respecto a lo que es la atención de la persona usuaria, eso implica la atención por diversas líneas como pueden ser por chat, por llamadas telefónicas, llamadas salientes, y lo que consistía principalmente, donde doña Yorleni hizo mucho énfasis, es en que la persona llamaba para obtener su cita.

¿Qué tenía eso?, la primera persona que llamaba era primera que iba a obtener una cita, no había ningún tipo de priorización con respecto a la asignación que se estaba realizando en ese momento.

Se retira momentáneamente doña Yorleni León.

También un punto importante, es la cantidad del monto que estábamos facturando con respecto a esta contratación específicamente. Esta contratación que tenemos finaliza, como bien lo indicaron, el 15 de diciembre del 2023, a partir del 16 de diciembre, no tendríamos a la empresa que nos está prestando el servicio, sin embargo, nos encontramos en un proceso de contratación en estos momentos del sistema de citas nuevo que tendremos actualmente y el cual va a ir todavía más adecuado a las necesidades que tienen en las Unidades Locales y en las Áreas Regionales.

SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023

Eso también implica una disminución en los costos, puesto que hemos venido bajando, con respecto a lo que facturamos el año pasado, hemos bajado por lo menos en ¢2.000.000.000.00 (dos mil millones de colones), que se han utilizado en otros procesos a nivel institucional y todavía con el nuevo sistema de citas, bajaremos otro tanto, puesto que hay una línea que hemos seguido a nivel institucional en la reducción del gasto, sin que eso implique que haya una afectación a la calidad del servicio que brindamos a la población usuaria, sino por el contrario procurar mejorarla.

Ilianna Espinoza: Perdón, que le interrumpa. Tenemos una consulta aquí, don Rolando.

Rolando Fernández: Sí, una consulta, respecto a la contratación del Grupo PRIDES y tal vez, don Jafeth nos puede ayudar, ¿Sí se mantiene todavía ese contrato?, ¿hasta cuándo se mantiene? y ¿cuáles son las opciones, orientaciones u escenarios que hay?

Ilse Calderón: El contrato si tiene su finalización el 15 de diciembre de este año, tenemos una posibilidad con la aplicación del artículo 208, sin embargo, la finalización está para el 15 de diciembre del presente año.

Jafeth Soto: Ahí es importante adicionar. El contrato vence el 15 de diciembre con todas las prórrogas facultativas, no solo vence el plazo original, sino cualquier prórroga que se pueda hacer. Podríamos eventualmente hacer una ampliación al amparo de la última ley, pero sólo nos da seis meses de tiempo y no nos resuelve el problema de fondo y es más ni siquiera seis meses, porque lo que podemos ampliar es un 50%, puede que apenas nos alcance para unos tres cuatro meses, en realidad no es una solución que veamos que sea sostenible y por eso se trae esta propuesta.

Se incorpora la señora Yorleni León.

Ilse Calderón: Preciso, ante la finalización de este contrato estamos en el proceso de contratación de un nuevo sistema de citas que les decía, ya estamos en proceso y esperamos que en próximas semanas estemos haciendo la programación correspondiente, para poder adecuar nuestros sistemas a esta nueva forma.



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023**

Esta mesa de ayuda que hemos denominado de esta manera surge precisamente la necesidad de crear estas plazas, para poder continuar la prestación del servicio sin que se vea afectada nuestra población objetivo. Esta mesa, doña Yorleni muy bien lo decía, es para orientar a la población sobre distintas consultas. La gente continúa llamando, si bien, el formulario está habilitado, para corroborar, confirmar su cita, pero principalmente para saber cuándo le pagan, si ya le pagaron, a veces hasta para confirmar si un mensaje es real, tiene algún tipo de validez.

Tenemos un cuadro donde presentamos la información, enero y febrero fueron meses que tuvimos un pico de consultas muy grande, aumentó el volumen de llamadas y con la instalación de los sistemas de autogestión para las personas usuarias ha implicado una reducción también del volumen de llamadas que hemos ido recibiendo. Todavía la semana pasada ya teníamos cerca de 81.000 personas que han gestionado su usuario en el sistema de autogestión, de una semana a otra varía considerablemente el número, esta es una apuesta que también se está haciendo a nivel institucional, para que la población objetivo pueda utilizar este otro medio que le brinde información precisamente sobre fechas de pago, beneficios aprobados, seguimiento a las solicitudes de atención y demás, incluso hasta constancias de pobreza de SINIRIBE pueden gestionar, entonces es un sistema completo que hemos estado tratando de mejorar, para que la población pues pueda acceder ahí y reduzca de esa forma el volumen de las llamadas.

Las funciones principales que estamos orientando, destinando a esta mesa de ayudas precisamente, la principal es la atención de las llamadas entrantes de las personas usuarias. Obviamente, hay una realización de llamadas salientes que eso no lo perderíamos, son diversas campañas que se realizan a solicitud de las diferentes unidades locales para la atención de nuestra población objetivo.

Lo relacionado con el control de creación y asignación de cupos, también es fundamental para esta mesa de ayuda en el marco del nuevo sistema que vamos a tener próximamente. Brindar información sobre lo que es la Oferta Programática, así como brindar información de diversos anuncios institucionales a la población de interés. Cuando hemos tenido diversos beneficios o algún proceso masivo, también aumentan la cantidad de llamadas, porque desean información específica del beneficio, del subsidio que se haya abordado o incluso las campañas que se hacen de alguna suspensión o revocatoria y demás.

SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023

Otra de las funciones principales que estamos asignando a esta mesa de ayuda, es lo correspondiente a campañas de entrega de comunicados, mensajería instantánea en la cual reciben información de nuestra institución. Algo importante es que en estos sistemas hemos optado porque la institución por la población que atendemos absorba también muchos de los costos de las llamadas, para que las personas no tengan que incurrir en esos gastos.

Otra función, la atención del chat integrado que va a existir en el sitio web, la atención de redes sociales, de diversos mensajes que también entran por esa vía, y la atención del correo electrónico, es otra forma en la cual las personas realizan diferentes consultas, a veces tratan, si no es por Facebook, correo electrónico u otro medio para poder dar por resuelta la consulta que tienen para la institución.

La pretensión que estamos teniendo es la creación de esas 11 plazas por servicios especiales, el plazo que hemos fijado es de 4 años, para poder dar chance a la evolución del nuevo sistema de citas y es brindarle a la población precisamente un punto único para que puedan realizar las distintas consultas que están relacionadas con la Oferta Programática y todo lo que corresponde a nuestro nuevo modelo de atención institucional.

Es importante que la parte de financiamiento, tener claro que sí está contemplado dentro del límite del gasto presupuestario que tenemos en los programas de Protección y Promoción Social y el de actividades centrales, esos 11 plazos serían con recursos propios. El fin de que se haga, como el proyecto de doña Heleen lo mencionaba, y es que precisamente vamos a ir midiendo el aumento en la disminución de esa cantidad de llamadas, para ir determinando si necesitamos 10 plazas o de repente tal vez la población no sé, nos da una demanda y tenemos que aumentar o por el contrario tenemos que hacer la disminución correspondiente para darles una continuidad, la sostenibilidad es muy importante, entonces tenemos que hacer esa evaluación.

Yorleni León: Vamos a darle la palabra a don Jorge.

SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023

Jorge Loría: Esta evaluación, de estos 10 plazos, el primer corte de evaluación, más o menos, ¿cuánto sería?, la compañía tiene como 30 y resto de empleados que trabajaban, nosotros vamos a manejar casi eso con 10 plazos. Entonces, que a los 3 o 6 meses, para ver si realmente estamos cumpliendo con la demanda que la población objetivo nuestra lo esta solicitando.

Ilse Calderón: Haríamos un primer corte precisamente a los 6 meses, para poder dar chance a la implementación del nuevo sistema de citas. Además, ya estaríamos pasando, meses que son muy importantes en nuestra labor institucional, que es el inicio de año. Esta mesa de ayuda creo que también hay que verla de manera integral con otras acciones institucionales, que también se están elaborando para poder brindar una respuesta a las personas que solicitan una cita, que tienen un beneficio y que fijo las vamos a tener en enero nuevamente,

También esa es otra acción paralela que se está gestionando junto con otras campañas, para lograr disminuir el volumen de llamadas. En enero, es el mes en el que principalmente se realizan los procesos automáticos, tiende a aumentar la cantidad de llamadas, porque las personas están con incertidumbre, si se les va a renovar o no un beneficio o subsidio, y febrero particularmente, porque al cambio que hicimos con el punto de entrada del formulario, también generó muchas consultas, pero la idea es que el primer corte lo hagamos a los seis meses, para poder ir midiendo.

Incluso PRIDES actualmente maneja unas 33 a 35 personas, sin embargo, ellos también van haciendo cortes, porque hay épocas en las que tienen 40 personas, hay otras en las que tienen 30, van aumentando y disminuyendo según la proyección del volumen de llamadas.

Otra de las acciones es impulsar el sistema de autogestión que como les decía, de mayo a la fecha se han inscrito 81.000 personas, eso implica que ellas no estarían haciendo consultas de manera física, no estarían haciendo consultas telefónicas, y la apuesta va también por ahí, para que de aquí al próximo año tengamos muchas más personas con un usuario creado, para que autogestionen sus consultas en ese medio.

Yorleni León: Voy a darle la palabra a Felipe y después a doña Heleen.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023**

Luis Felipe Barrantes: Don Jorge, sumado a lo que dice Ilse, a la Autoridad Presupuestaria igual hay que hacerle informes anuales, la continuidad de estas plazas requiere de un informe que se hace de Desarrollo Humano y lo avala la Gerencia, donde año con año nosotros tenemos que dar los resultados que estamos poniendo directamente con la solicitud y ellos hacen la evaluación, o sea, si bien lo vamos a pedir por cuatro años, ellos tienen que dar la autorización anualmente para cada uno de estos servicios. Entonces, tendremos evaluaciones periódicas semestrales, pero haremos una evaluación ante la autoridad presupuestaria anualmente adicionada a lo que decía Ilse.

Heleen Somarribas: Tal vez para agregar a lo que indica Felipe, de hecho, por ejemplo, con las plazas que nos aprobaron para Socioproductivo, la STAP nos pidió informes trimestrales, entonces trimestralmente les vamos dando un informe, anualmente generamos otro, de eso depende también las prórrogas que ellos nos dan para la continuidad del nombramiento de las plazas.

Yorleni León: Continuamos, por favor.

Ilse Calderón: Este es el detalle de la facturación, es un ejercicio real de lo que hemos tenido desde el 2020 hasta el primer semestre del 2023, la tabla nos muestra es cuánto hemos invertido por mes y por año en esta contratación que hemos tenido con Grupo Prides. Particularmente como vemos en el 2020 que fue el año posterior al ingreso de este sistema, invertimos cerca de ¢2,100.000.000.00 (dos mil cien millones de colones), para los años 2021 y 2022 rondaban los ¢3,500.000.000.00 (tres mil quinientos millones de colones), con todas las líneas de servicios en cada año, la inversión que hicimos. Para este año con la entrada en vigencia del formulario, hemos reducido esos ¢3,500.000.000.00 (tres mil quinientos millones de colones), creo que el año lo vamos a terminar cerca de unos ¢1.200.000.000.00 (mil doscientos millones de colones), es decir que habremos reducido en ¢2.300.000.000.00 (dos mil trescientos millones de colones) a ¢2.400.000.000.00 (dos mil cuatrocientos millones de colones), la inversión que hemos realizado, eso quiere decir a su vez, que hemos podido aprovechar esos recursos también en la prestación de otros beneficios y subsidios a nivel institucional, lo cual no es menor, porque estamos usando una tercera parte de lo que hemos venido facturando a lo largo de estos años y es una reducción significativa la que hemos tenido.

SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023

Detalle de Facturación cancelada al Contratista 2020-2023

Mes de facturación	2020	2021	2022	2023	Total general
Enero	276 119 318,80	459 921 391,81	524 448 155,65	278 770 426,39	1 539 259 292,66
Febrero	255 338 325,16	433 931 348,94	438 571 915,90	135 252 284,30	1 463 093 896,31
Marzo	182 770 249,44	360 696 468,52	440 348 816,66	55 795 751,53	1 039 611 286,15
Abril	239 756 288,67	249 669 462,30	281 864 283,07	35 652 122,42	806 942 156,46
Mayo	231 998 885,65	261 372 653,80	288 088 088,95	59 044 959,55	840 504 587,95
Junio	188 719 742,49	234 519 722,78	269 069 290,24	83 185 088,92	775 493 844,43
Julio	176 934 681,31	243 498 406,19	259 464 946,67	-	679 898 034,17
Agosto	180 405 731,25	206 130 812,17	229 023 808,40	-	615 560 351,83
Septiembre	152 381 494,13	208 729 430,66	196 250 774,75	-	557 361 699,54
Octubre	143 559 771,26	244 763 486,42	201 139 433,13	-	589 462 690,80
Noviembre	136 799 379,32	258 266 289,74	173 319 156,77	-	568 384 825,84
Diciembre	20 366 478,85	412 612 124,33	82 915 093,09	-	515 893 696,26
Total general	2 185 150 346,33	3 574 111 617,66	3 584 503 763,29	647 700 635,11	9 991 466 362,39



Para el siguiente año con el sistema de citas de esos $\text{¢}1.000.000.000.00$ (mil millones de colones), probablemente lo que vamos a invertir es todavía una fracción del costo, el sistema para los tres años que se está solicitando, ronda no más de $\text{¢}180.000.000.00$ (ciento ochenta millones de colones), por los tres años.

Yorleni León: Además de los ahorros, haría mucho énfasis, que se pudo hacer desde la misma institución, no tuvimos que terciarizar el servicio, no tuvimos que contratar a una empresa para que nos lo hicieran, aquí con nuestros equipos sin contratar a nadie más ni a empresas ni a personas, pudimos no sólo desarrollar el formulario, sino que implementarlo en un periodo de tiempo cortísimo, desarrollar el sistema de autogestión, implementar el sistema de autogestión, una de las cosas más importantes que tienen ambas herramientas, permiten eliminar ese vicio histórico de primero en tiempo, primero en derecho, y ahora otro los criterios, pero que esto también me parece que es importante rescatarlo, también le da como cierta confianza a la misma institución, pero pudimos hacerlo, antes estábamos como muy amarrados a este sistema que la empresa nos hacía estas acciones, era la parte que estaba allá y lo que nosotros podíamos hacer aquí.

SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023

Ilse es una de las personas que más incidencia tiene en este proceso, en ir haciendo mejoras al formulario, el que hoy tenemos es muy diferente al formulario con el que arrancamos en febrero, el sistema de autogestión que hoy es diferente con el que arrancamos en julio. La idea es ir integrando hasta convertir eso en una sola herramienta y cada vez herramientas que sean mucho más inteligentes y poderosas, que le permitan a la persona, con sólo poner su número de cédula, suficiente para que ella tenga el vaciado de información, la calificación o la información que se requiera para elle otorgar un beneficio, eso me parece que le da mucha confianza a la misma institución.

Adelante, don Jorge.

Jorge Loría: No tanto para mí, el ahorro económico, sino en la parte social, que nosotros lo hemos venido comentando, tenemos más de cuatro años acá, de que antes el acceso era súper difícil, a la hora de mejorar esto, indistintamente de la economía que vamos a tener, es la satisfacción de las personas objetivos nuestras, que van a tener un acceso bien, que va a estar atendido y se les va a resolver la problemática que ellos tienen. Esa es la parte esencial para mí, creo y espero que tengamos esa mejoría.

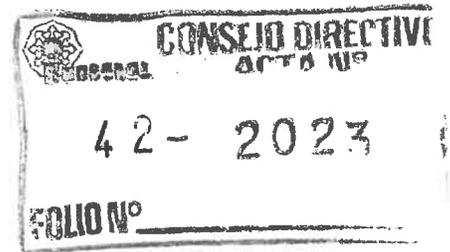
Yorleni León: Ilse me puede corregir, me parece que ahora estamos asignando citas en ocho días.

Ilse Calderón: El proceso de priorización lo estamos realizando de manera semanal, el envío.

Yorleni León: Es súper rápido, ya no hay que esperar aquellos periodos tan prolongados que se daban antes para la asignación de una cita.

Adelante, don Jafeth.

Jafeth Soto: También reconocer el esfuerzo que se ha venido haciendo desde mi rol financiero, yo visualizo que de un momento a otro, todas estas acciones que ustedes realizan desde estas tareas, se refleja ya un recorte de casi ¢2.300.000.000.00 (dos mil trescientos millones de colones), cuando nosotros llegamos al IMAS, lo primero que nos llamó la atención es que era un contrato



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023**

bastante costoso, el cual podríamos tomar algunas medidas, para poder tener una propuesta como la que hoy les presentamos, eso por un lado.

Además, la coordinación que hemos tenido, sin saberlo, sería mentir decir que en mayo cuando iniciamos el proceso de contratación para el edificio de la Noreste, sabíamos que allí iba a estar, porque ni siquiera sabíamos quién iba a estar adjudicado, sería un adelantamiento de criterio que jamás hicimos, pero cuando ya teníamos esta adjudicación en firme, lo primero que pensamos entonces, bueno, tenemos espacio adicional.

Les he mencionado que tengo algunas preocupaciones en cuanto a dónde vamos a meter gente, esta ni siquiera fue una preocupación, estamos hablando de 11 funcionarios que ya tenemos allí el espacio, ya estaba resuelto el tema, pequeñas acciones dispersas que conforme se nos van presentando las oportunidades las fuimos uniendo consolidando y podemos traer una propuesta que no sólo monetariamente ahorra algo como lo hablamos, sino que trae los beneficios para la población, en el sentido de que tener una cita en ocho días y priorizar, esto cuando nosotros entramos acá no lo veíamos cercano, no lo veíamos posible y hoy ya es una realidad. Poder uno desde la misma página web consultar la distinta información en el sistema de autogestión que tenemos, esto hace un año creo que solo estaba en la cabeza de doña Yorleni y no sé si ustedes también señoras y señores directivos, que poco a poco nos han ido trasladando estas ideas y que hemos ido materializando en resultados como estos.

Creo que arrancar con 10 personas atendiendo las llamadas es oportuno, a partir de que, si bien es cierto no es la misma cantidad de gente que, como bien lo mencionaba Don Luis Felipe, que en su momento tenía Grupos PRIDES para atender esto, pero también eso habla de la misma eficiencia que hemos tenido, para que las estimaciones que hacemos ahorita, gran parte de las acciones que se realizan acá están consumidas por esto y esto, y hemos tenido acciones paliativas en otros sentidos, que han podido hoy proponerles no sólo 10 plazas, si no hubiéramos hecho estos esfuerzos estaríamos hablando tal vez de 20, 25, 35 plazas, hoy estamos hablando para iniciar de 10 plazas, lo cual me parece también bastante oportuno.

SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023

Otro ejemplo, es que los ahorros que hemos ido materializando, siempre nos ha llamado la atención y he recordado comentarios de ustedes, si podemos ir limpiando la partida cero, la partida de remuneraciones, que siempre a final de año, conforme avanza, vemos que pasamos a algo de inversión social, lo van a notar en los siguientes días, que la partida de remuneraciones prácticamente no crece para el otro año, pero estamos considerando ya estas plazas, todas las que ya hemos hablado acá en Consejo Directivo que van creciendo y eso se debe a que los ahorros que hemos visto que podemos materializar en un lado, los estamos redirigiendo para poder subsidiar estos nuevos intereses institucionales.

Yorleni León: Don Rolando adelante.

Rolando Fernández: De hecho, Jafet, relativamente me contestaste en la consulta con esto último. Todo este ahorro más lo planificado que estaba, imagino que ya todo eso estaba planificado del POI pasado y lo que viene, tengo entendido que estas 11 plazas van a significar un ahorro respecto a lo que se le paga a este grupo, este dinero que nos ahorramos ¿A dónde va?, se va a reflejar en el POI, ¿Dónde se ve reflejada?, sé que parte de ahí va a salir el pago de estas 11 plazas, pero el restante ¿dónde se mueve?, se mueve a inversión social, no sé si doña Heleen o don Jafeth, responde.

Heleen Somarribas: Nosotros hacemos la programación de ingreso y gasto, se cubre todo el gasto administrativo operativo de los diferentes programas y todo el recurso restante pasa a inversión social, lo trabajamos así, tanto para recursos propios y los que vienen de fuentes específicas no podemos tocarlos para gasto administrativo operativo, todo lo que nos ahorremos nosotros en gasto administrativo en automático, nos da este mayor liquidez para lo social, de hecho en recursos propios ustedes van a ver cuándo se presenta el presupuesto, que hay un aumento de recursos propios del próximo año en relación con este, de lo que se está destinando inversión social de recursos propios, pasamos de ¢12.000.000.000.00 (doce mil millones de colones) a ¢19.000.000.000.00 (diecinueve mil millones de colones), más o menos, ustedes lo verán solo en la parte de recursos, la fracción como de recursos propios, hay un aumento, todas estas cosas se van viendo reflejadas en esto.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023**

Jafeth Soto: Recuerden que la única fuente de financiamiento que nos permite en el IMAS pagar la parte administrativa como tal es recursos propios, casualmente es la misma con la que nosotros hacíamos frente a este contrato con PRIDES, ahora lo que va a suceder es, si ustedes revisan la partida de remuneraciones no crece significativamente, si revisan actividades centrales no crece, más bien se reduce un poquito y reforzamos alguna parte administrativa, pero en las regionales, no acá. ¿Por qué? Porque las partes regionales requieren, pero el crecimiento no es significativo en comparación al crecimiento que hay en inversión social.

De hecho, crecemos, como lo indica doña Heleen, este 2022, de recursos propios teníamos alrededor de ¢12.000.000.000.00 (doce mil millones de colones), y si más no recuerdo, ya lo veremos el jueves, cuando traigamos el Presupuesto 2024, de recursos propios estamos hablando casi de ¢30.000.000.000.00 (treinta mil millones de colones), de inversión social, eso se debe no solo a los ahorros, sino también a que aumenta ahí la recaudación y otros temas que después podemos desglosar, pero uno de los motivos son este tipo de ahorros.

Yorleni León: Yo nada más agregaría, que parte de los ahorros de este año fueron incorporados en un presupuesto extraordinario que aprobamos aquí para atención a familias.

Doña Ilse, adelante.

Ilse Calderón: Gracias. Sí, voy a rescatar dos puntos importantes que acaban de mencionar, precisamente como el nuevo sistema de citas es nuestro, también ahora hay un sentimiento de que, con la finalización del contrato, lo que se ha venido trabajando estos años, pareciera que pueda ser trabajo perdido. El sistema, la idea es que como al cabo de este contrato va a ser nuestro, también es positivo, porque como dice doña Yorleni, va a ser trabajo que es institucional, porque ahora hemos hecho todo el esfuerzo para hacer una automatización de la priorización de las solicitudes para hacerlas de manera semanal, pero siempre tenemos que pasar al grupo contratado, para que hagan el proceso de creación de cupos, de asignación de citas, y obviamente dependemos ahí de los tiempos que ellos vayan estableciendo.

SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023

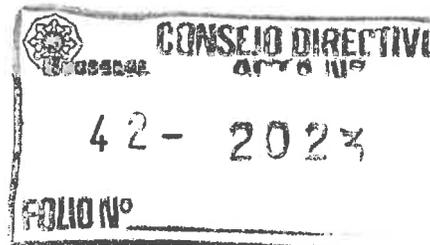
Entonces puede ser que yo haga una priorización semanal, pero si ellos duran uno, dos, tres meses en asignar, pues también eso ya vamos a tener una mayor incidencia para prestar un mejor servicio también para nuestra población, que es otra de las partes que ahora don Jorge mencionaba, ver que al ser nuestro, vamos a procurar brindar un mejor servicio y una mejor respuesta de atención para nuestra población objetivo.

Acá veíamos casi ¢10.000.000.000.00 (diez mil millones de colones) de la inversión que hemos hecho durante estos años y acá lo que vemos es un poco el volumen de llamadas que hemos tenido durante este tiempo. Hicimos el análisis a partir del mes de diciembre, como ustedes pueden ver por ahí, en lo que es enero y febrero es donde tenemos mayores volúmenes de llamadas, les decía que enero es particularmente un mes en el cual las personas tienen muchísima incertidumbre sobre la continuidad o no de su beneficio, y febrero presumimos que es por la entrada en vigencia del formulario. A partir de ahí ha venido un decrecimiento, no hemos tenido volúmenes tan altos de más de 100,000 llamadas en los otros meses.

El mes que ha tenido mayor cantidad de llamadas es mayo y junio, y eso se debe particularmente a procesos específicos que se tuvieron, por ejemplo, con el Beneficio temporal por inflación, que la gente llamaba al centro de llamadas, para poder conocer si eran beneficiarias, si le dijeron que estaba incluida, la gente que no había retirado y etc., esos también procesos que hemos tenido también con otros beneficios específicos.

Hemos venido en una disminución del volumen de llamadas y por eso lo que hemos hecho es un análisis, con estas 10 personas, ¿cuántas llamadas podríamos atender?, si además el módulo de autogestión sigue creciendo como lo ha hecho, les decía que hay cerca de 81.000 usuarios que hemos tenido desde mayo hasta la fecha, implicaría que los volúmenes de llamada van a disminuir y vamos a seguir aumentando en eso.

Luis Felipe Barrantes: Perdón que interrumpa, Ilse. Quisiera agregar algo con respecto al módulo autogestión, también forma parte de una estrategia que hemos conversado a nivel de la Dirección Superior de empezar a generar todavía más demanda o más necesidad del módulo, es decir, cuando ya nosotros podamos hacer esta migración a nuestra mesa de ayuda, la idea sería forzar a la gente que tenga que ir cada vez más al módulo de atención, es decir, no forzar agresivo, sino



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023**

como decirles, si usted desea consultar la fecha de su pago, la fecha de su cita, la fecha... es decir, váyase ahí, hoy como está todavía en fase de producción y está en una versión muy beta, no podemos generar un flujo tan alto, porque necesitamos ir preparando las condiciones, pero esperaríamos que significativamente el próximo año todos los sistemas de consulta puedan integrarse a esto, así como pensar en la aplicación de EDUS, que me dice cuáles fueron las recetas, o sea, que toda la información esté ahí, incluso el resultado de la valoración profesional esté consignada en este expediente digital.

Creo que esa es la mejor forma de resumirlo, el módulo de autogestión se tiene que convertir en un expediente digital y para generar flujo necesitamos generar demanda y necesidad, pero cuando este todo el sistema previsto para poder hacerlo. Igual 80.000 personas, es un número bastante alto, he de confesarles que no esperábamos un número tan alto y esperaríamos que con la estrategia de comunicación que está prevista, todavía podamos impulsar más de ese número. Sólo que hay que estar listos para que eso pase, porque si no, más bien nos vuelca en contra todo lo que hemos hecho.

Ilse Calderón: A manera de ejemplo, recibo a manera diaria algunas personas que precisamente consultan, que tal vez falló algo en el reflejo del pago, hay alguna visualización que está teniendo algún problema y eso más bien lo que nos dice es que las personas están ingresando, están pudiendo gestionar sus servicios, sus atenciones y están resolviéndolas por ese medio.

La idea es iniciar con estas 10 clases de recepcionistas de plataforma de servicios, mencionamos 10, porque hablamos de 10 recepcionistas, pero las solicitudes son 11 porque la otra persona está destinada al Bachiller en Tecnologías de Información, que se encargaría netamente de todo lo que tenga que ver con la programación del nuevo sistema de citas, que tiene que estar integrado dentro de todo este proceso de asignación de citas, de lo contrario si llegáramos a tener un problema tal vez con el volumen de trabajo que tienen actualmente en Tecnologías de Información, no se priorice como requerimos la atención de nuestro sistema. Entonces la propuesta como ven acá son 10 clases de recepcionistas, que me parece Karina nos puede ampliar esta parte con respecto a los salarios.

SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023

Karina Sanabria: Gracias, sí, efectivamente como lo mencionaba Doña Ilse, serían 10 cargos de recepcionista de Plataforma de Servicios, que es un cargo similar al que tienen, por ejemplo, las personas que atienden acá en la recepción. Estas 10 plazas están homologadas al Servicio Civil como Oficinista de servicio civil 1 y el salario global que tendrían sería de ¢401.896.00 (cuatrocientos un mil ochocientos noventa y seis colones), ya con los salarios recientes que publicó el Mideplan, de conformidad con la nueva Ley Marco de Empleo Público, la otra plaza sería de Profesional Bachiller en Tecnologías de Información, que como bien lo mencionaba doña Ilse, sería para que esta persona apoye en todo el tema del desarrollo e inclusive oportunidades de mejora que tenga este sistema de citas, el salario de esta persona Profesional Bachiller en Tecnologías de Información sería de ¢904.266.00 (novecientos cuatro mil doscientos sesenta y seis colones), con el salario global, estas serían las 11 plazas que estaríamos solicitando por cuatro años.

En cuanto al costo de las 11 plazas en total, tenemos en cuanto a salarios, ya incluyendo lo que es aguinaldo y salario escolar, aproximadamente ¢69.333.299.00 (sesenta y nueve millones trescientos treinta y tres mil doscientos noventa y nueve colones), incluido lo que son cargas sociales, rondaría aproximadamente los ¢86.293.291.14 (ochenta y seis millones doscientos noventa y tres mil doscientos noventa y un colones con 14/100), sería el costo en general de las plazas.

Doña Ilse nos ampliaría en cuanto a el costo de los otros rubros.

Ilse Calderón: Me parece, Karina ahí más bien es la que nos va a decir, creo que el 0,39% del gasto, lo que representa de la partida de remuneraciones, lo que nos costaría en esas 11 plazas a lo largo de un año serían ¢86.293.291.14 (ochenta y seis millones doscientos noventa y tres mil doscientos noventa y un colones con 14/100), con todas las cargas correspondientes. Ese el rubro que ven posterior, que es el servicio de suscripción del sistema informático, es el nuevo sistema de citas, que para el año nos costaría ¢ 44.859.833.40 (cuarenta y cuatro millones ochocientos cincuenta y nueve mil ochocientos treinta y tres colones con 40/100), hay una diferencia importante con respecto a lo que facturamos este año.

Ese servicio de integración con la base de datos es un pago único que se realiza, para el sistema y lo que corresponde a espacio físico, equipo de cómputo, estación de trabajo y demás, hay cuestiones que están cubiertas, como lo mencionaba don



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023**

Jafeth, en el nuevo edificio donde se va a ubicar el Área Regional Noreste, hay un espacio que ya se ha destinado, y el equipo de cómputo, había una partida que se habían comprado estas máquinas, ya teníamos cubierto eso, las estaciones de trabajo y demás, pues es inmobiliario que la institución cuente que estamos en proceso de su asignación. Si vemos todo este proceso de mesas de ayudas en un año lo que nos podría significar son ₡152.000.000.00 (ciento cincuenta y dos millones de colones).

Si solo consideramos en este momento que al primer semestre facturamos en dos líneas, nosotros contratamos 13 líneas a la empresa y si solo consideramos dos de ellas que son llamadas entrantes y una que se denomina "Community Manager", que es todo lo relacionado a redes sociales, en esas dos líneas invertimos casi ₡227.000.000.00 (doscientos veintisiete millones de colones), principalmente en llamadas entrantes que son todas las llamadas que realiza la población usuaria. Si hacemos una proyección de cómo ha estado el comportamiento durante este año, en sólo estas dos líneas de facturación, tendríamos un total anual de ₡352.000.000.00 (trescientos cincuenta y dos millones de colones), sólo en estas dos, porque tenemos 13 líneas, las cuales hay unas que van a permanecer, por ejemplo, toda la parte de campañas salientes, llamadas, mensajes, correos, eso va a permanecer, porque obviamente es todo lo que producen las Unidades Locales hacia la población objetivo, tendríamos un ahorro con respecto a las plazas de casi ₡200.000.000.00 (doscientos millones de colones), digo que es todo lo menos que vamos a ahorrar, porque en las otras líneas, por ejemplo, lo que corresponde a la atención por chats son cerca de ₡260.000.000.00 (doscientos sesenta millones de colones), lo que invertimos, eso ya no se estaría facturando en lo que corresponde a la contratación, porque eso sería absorbido por la mesa de ayudas.

Como vemos en cuestión de manera presupuestaria hay un ahorro significativo, aún con la creación de esos 11 plazas, con respecto a lo que facturamos actualmente en la institución, pero además, y ahora lo mencionaban, precisamente parte de los beneficios que vamos a tener con respecto a esta instalación de esta mesa, va a evitar la interrupción del servicio que en la actualidad se brinda, puesto que les decíamos que el 15 de diciembre de este año, finaliza el contrato con la empresa correspondiente, diciembre particularmente, vienen cierres de instituciones y demás, pues tenemos un lapso de tiempo por ahí que nos puede ayudar.

SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023

Otro de los beneficios es contar con personal interno que está identificado, calificado y capacitado, que ahora doña Yorleni lo mencionaba, para poder brindar un servicio de calidad a nuestra población.

Además, se pretende brindar un servicio de atención a la población objetivo que esté dirigido a sus necesidades y acorde también a los intereses institucionales, precisamente la prestación de un servicio público estatal dirigido a la demanda de esta población es fundamental.

Lograr una reducción significativa, pues también en la partida presupuestaria correspondiente, para poder maximizar los recursos financieros, humanos y operativos de toda esta población. En caso de que no contáramos con esta mesa o estas plazas, es poner en riesgo la continuidad del servicio para la institución. No tendríamos ese contacto con la población objetivo, ellos no tendrían dónde canalizar las consultas que realizan de la Oferta Programática, del modelo en general, porque hay un sector de la población que creo que, aunque promovamos el sistema de autogestión y demás, pues siempre acceden de manera telefónica o por redes a las consultas, entonces no tendríamos un canal de cómo lograr canalizar esas consultas y no podríamos brindar de calidad ese servicio precisamente.

Esta creación de plazas para ir finalizando, pues va a garantizar que la población de interés pueda seguir con la continuidad de la prestación de servicios por medio del SACI, porque ese sistema es nuestro y se ha posicionado a lo largo de estos años.

Gestionar, coordinar y resolver las distintas consultas, tener el seguimiento y control de lo que son las llamadas entrantes y salientes para esta población y obviamente realizar acciones con respecto al nuevo sistema de citas que se va a contratar. Además, diseñar un sistema que esté adaptado a la naturaleza de nuestra institución para fortalecer la mejora continua del SACI.

Esta es la presentación que les traíamos con respecto a la justificación de estas 11 plazas, quedo atenta para cualquier consulta o comentario adicional.

Yorleni León: Doña Floribel, adelante.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023**

Floribel Méndez: Muchas gracias por la presentación. Sólo una observación en esa parte que usted nos mostraba del costo que tendría estas 11 plazas o este servicio como se está planteando, para que quede como más exacto, sí debería de ver cuánto es el espacio físico de esas 10 personas, aunque ya se tenga, cuantificarlo para ver realmente el costo total que tiene el servicio, aunque tengan el espacio, equipo y todo, es algo que abona el costo, aunque ya tengamos.

Creo que para tener una idea clara de cuánto cuesta, esos rubros que pusieron que ya se disponen, hacer una estimación exactamente, eso como una recomendación para que quede más completo el costo integral de ese servicio.

Heleen Somarribas: Efectivamente agradecemos la observación, lo planteamos con la parte salarial y no le incluimos la parte de infraestructura específicamente, de espacio físico, porque como lo explicaba Jafeth, es un nuevo alquiler que tenemos, es un alquiler que nos va a salir más cómodo de precio, que tenemos mayor espacio, que lo teníamos contemplado para otras cosas, donde estamos tomando un espacio para ubicar a estas personas, que claro, al ubicarlas ahí es parte del costo que se les podría asumir, pero no se lo abonamos, para decirlo así, justo porque, realmente no estamos incluyendo para esto, en un gasto adicional y queríamos que para efectos de la Autoridad Presupuestaria y la STAP, no lo visualizaran por ese motivo, que de hecho les explicamos, esto no lo estamos incluyendo justo porque ya lo tenemos. Entonces, la institución no está incurriendo un gasto adicional para tener este servicio, pero muchísimas gracias, lo consideramos.

Floribel Méndez: Eso lo entiendo perfectamente y si tienen ahí 10 micros y esos 10 micros se los van a dar, yo eso lo entiendo, pero si uno quisiera tener realmente cuánto cuesta ese servicio en su totalidad y ver la ganancia que se tiene con respecto al otro que es enorme, me parece que quedaría más correcto.

Lo otro, ¿Para cuándo se estarían pidiendo estas plazas?, un poco la inquietud es que el 15 de diciembre de este año se termina el contrato, estas personas que se contraten tendrán que capacitarse, si se quiere dar continuidad al servicio, por eso preguntaba cuándo era la fecha de ingreso.

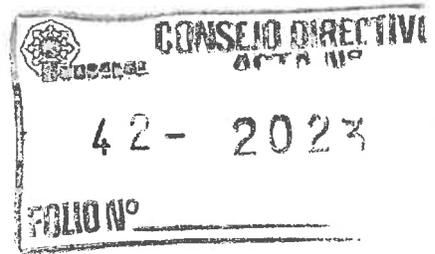
SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023

También entendí que se está adquiriendo ese software de la mesa de servicio, ¿Cuándo estaría en la institución?, y el trámite para aprenderlo, capacitarse y si son las personas que van a ingresar, es cómo van a hacer la transición de esto al servicio que en este momento tienen.

Luis Felipe Barrantes: Doña Floribel, tal vez le respondo un pedacito de la pregunta y Doña Heleen el otro. Una vez que se tome el acuerdo por el Consejo Directivo, nosotros llevamos esto al STAP y una vez que se cuente con el acuerdo en firme de la Autoridad Presupuestaria, podemos empezar la contratación por Desarrollo Humano. Entonces, evidentemente lo que haríamos es tratar de coincidir los tiempos con un periodo previo de capacitación de este personal, en realidad este proceso es muy rápido, por ejemplo, con las plazas de Titulación, una vez con el acuerdo en firme, ya Desarrollo Humano está contratando a la gente y tal vez por el perfil, puede que no sea tan complejo que otras veces, que por el título de bachilleres o licenciados resulta que el banco elegible no es tan robusto, pero pensaría que por la naturaleza de esas plazas probablemente tengamos mayor cantidad de candidatos.

Una vez tomado el acuerdo por la STAP, esto es cuestión realmente de iniciar el proceso de contratación y probablemente sea hasta lo más rápido de todo el proceso que estamos llevando a cabo el día de hoy, pero si hemos contemplado la etapa de capacitación, porque debería coincidir con el sistema de citas también, ellos deberían ir pudiendo también hacer estas asignaciones, al menos la consulta, cómo abrir o cerrar una gestión y evidentemente que conozcan los sistemas institucionales, porque al ser una mesa de ayuda, no queremos que se limite solamente a sus citas, por eso se lo ponía, es el Modelo de Intervención, es entender todas esas metas PEI, y tratar de hacer una intervención que sea acorde a un buen servicio al cliente, por así decirlo. Respondiendo, una vez tomado el acuerdo, inicia el proceso de contratación.

Heleen Somarribas: Para agregar, con la aprobación efectivamente se lleva a la STAP, está lo estaría viendo en la sesión de octubre, ellos lo ven y nos avisan exactamente uno o dos días después de efectuada la sesión, notifican el acuerdo, la idea es en el mismo mes de octubre, paralelo a lo que está sucediendo en la STAP, avanzar con una actualización de la lista de elegibles, no vamos a estar contratando a nadie todavía, evidentemente no tenemos una aprobación para hacerlo, pero sí podemos hacer una actualización de la lista de elegibles y en el



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023**

momento en que eso va a ser así, nos remita la STAP, y si todo sale bien, la aprobación, entonces ya tendríamos ese proceso adelantado, procederíamos con los nombramientos y el proceso de capacitación e inducción.

El sistema para la asignación de citas está en este momento en paralelo, más o menos para la adjudicación y demás en el mes de noviembre, si mal no recuerdo., tenemos un cronograma que estamos llevando con la Proveeduría, sin embargo, para efectos de que no exista una preocupación de parte de ustedes, porque evidentemente el sistema que tenemos ahorita o la contratación que tenemos realiza esa asignación de citas para todos los meses, lo que sí vamos a hacer es dejar la asignación adelantada de los primeros meses del año, porque en todo caso nosotros tenemos mayor demanda de la capacidad que tenemos operativo.

Entonces, si vamos a hacer una asignación, para poder trabajar enero, febrero y demás, no tendríamos ningún problema en paralelo a lo otro que estamos haciendo, porque sí tenemos más citas de lo que podemos programar en el año, también para agilizar el proceso de atención del mes de enero, que ya las áreas entrando están atendiendo igual y continuando con la gestión operativa que hacemos normalmente.

Yorleni León: ¿Algún otro comentario?

Muchas gracias a las dos, les agradecemos mucho. Buenas noches.

Se retiran de la sesión las personas invitadas.

Yorleni León: Vamos a continuar. Tenemos una propuesta de acuerdo, don Jorge, por favor nos ayuda con la lectura.

Jorge Loría: Doy lectura del acuerdo.

ACUERDO No. 227-09-2023

CONSIDERANDO

1. Que, el artículo 13 de la Ley de Control Interno dispone lo siguiente:
"... En cuanto al ambiente de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023

- a. *Evaluar el funcionamiento de la estructura organizativa de la institución y tomar las medidas pertinentes, para garantizar el cumplimiento de los fines institucionales; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable.*
 - b. *Establecer claramente las relaciones de jerarquía, asignar la autoridad y responsabilidad de los funcionarios y proporcionar los canales adecuados de comunicación, para que los procesos se lleven a cabo; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable.*
 - c. *Establecer políticas y prácticas de gestión de recursos humanos apropiadas, principalmente en cuanto a contratación, vinculación, entrenamiento, evaluación, promoción y acciones disciplinarias; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable.”*
2. Que, en la actualidad se cuenta con la contratación N° 2019LN-000001-000530001 del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI) con la empresa Grupo PRIDES S.A., del cual se desprenden los procesos y flujos que se unifican en la atención integral hacia la persona usuaria, la cual finaliza el próximo 15 de diciembre de 2023.
 3. Que dada la finalización de la contratación antes citada surge la necesidad de la creación de 11 plazas por Servicios Especiales para la atención de una Mesa de Ayuda, con el fin de continuar con la prestación del servicio y que la población de interés del IMAS no se vea afectada.
 4. Que, el objetivo primordial de la Mesa de Ayuda es proveer a la población objetivo un punto único de contacto en el cual se resuelvan o canalicen las distintas consultas relacionadas a la oferta programática, entre las principales funciones se desprenden:
 - ✓ Atención de las llamadas entrantes de las personas usuarias.
 - ✓ Realización de llamadas salientes.
 - ✓ Programación y control de creación de cupos y asignación de citas.
 - ✓ Brindar información de la oferta programática.
 - ✓ Brindar información de anuncios institucionales a la población de interés.

SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023

- ✓ Campañas de entrega de comunicados (mensajería instantánea) solicitados por las distintas Áreas Regionales de Desarrollo Social (ARDS), Unidades Locales de Desarrollo Social (ULDS), Departamentos técnicos, otros.
 - ✓ Atención del Chat integrado en el sitio web.
 - ✓ Atención de Redes sociales.
 - ✓ Atención del Correo electrónico.
5. Que, las 11 plazas por Servicios Especiales que se requiere crear se detallan a continuación:

Cargo	Clase Institucional	Clase Homologada	Salario Global	Cantidad
Recepcionista de Plataforma de Servicios	Apoyo administrativo 1	Oficinista de Servicio Civil 1	€401,896	10
Profesional Bachiller en Tecnologías de Información	Profesional en Tecnologías de Información 1	Profesional Informática 1 (Grupo A)	€904,266	1
TOTAL				11

6. Que mediante oficio IMAS-GG1518-2023, de fecha 14 de setiembre de 2023, suscrito por el señor Jafeth Soto Sánchez, Gerente General a.i., se remite a este Órgano Colegiado, el *Informe de justificación para la creación de 11 plazas por Servicios Especiales para el Instituto Mixto de Ayuda Social*, remitido por la Licda. Karina Sanabria Ramírez y la Licda. María de los Ángeles Lèpiz Guzmán, Jefa de Desarrollo Humano, mediante oficio IMAS-GG-DH-3009-2023, de fecha 13 de setiembre de 2023.
7. Que este Consejo Directivo considera que las 11 plazas antes citadas son estrictamente necesarias en razón de conveniencia y necesidad de la Administración.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
LUNES 18 DE SETIEMBRE 2023
ACTA No. 42-09-2023**

POR TANTO, SE ACUERDA:

1. Aprobar la solicitud de creación de las 11 plazas por Servicios Especiales que se encuentran indicadas en el considerando 5 de este acuerdo.
2. Instruir a la Gerencia General y Desarrollo Humano para que presenten el trámite de solicitud de creación de las plazas antes citadas, ante la Autoridad Presupuestaria, en el plazo de 10 días hábiles a partir de la fecha de comunicación del presente acuerdo.

Yorleni León: Algún comentario con respecto al acuerdo, ninguno.

La señora Presidenta procede con la votación del anterior acuerdo. Las señoras directoras y los señores directores: Sra. Yorleni León Marchena, Presidenta, Sra. Ilianna Espinoza Mora, Vicepresidenta, Sra. Floribel Méndez Fonseca, Directora, Sr. Rolando Fernández Aguilar, Director, y el Sr. Jorge Loría Núñez, Director, votan afirmativamente el acuerdo anterior y su firmeza.

ARTICULO SETIMO: ASUNTOS SEÑORAS DIRECTORAS Y SEÑORES DIRECTORES

Yorleni León: Consulto, si tiene algún tema. Ninguno.

Sin más asuntos que tratar, damos por finalizada la sesión al ser las dieciocho horas y cuarenta y nueve minutos

**YORLENI LEÓN MARCHENA
PRESIDENTA**

**JORGE LORÍA NÚÑEZ
SECRETARIO SUPLENTE**