

SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
JUEVES 11 DE NOVIEMBRE 2021
ACTA No. 78-11-2021

Al ser las dieciséis horas con cuarenta y un minutos del jueves once de noviembre del dos mil veintiuno, inicia la sesión ordinaria del Consejo Directivo No. 78-11-2021, celebrada de manera virtual, con el siguiente quórum:

ARTÍCULO PRIMERO: COMPROBACIÓN DEL QUÓRUM.

En apego a la reforma realizada al Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo Directivo del IMAS, según acuerdo CD No. 148-03-2020, de la Sesión Ordinaria No. 19-03-2020 del lunes 16 de 2020, que adiciona una sección VIII. De las sesiones virtuales al Capítulo II de dicho reglamento, y debido a la Emergencia Nacional por el COVID 19, se encuentran debidamente conectados vía remota los directores que a continuación de indicarán.

La presente sesión se realizó en forma virtual con la participación de las directoras y directores aquí indicados, para lo cual se ha llevado a cabo en forma interactiva, simultánea e integral. Todos los integrantes se conectaron en forma remota y participaron mediante voz y video, quedando claras sus manifestaciones de voluntad y acreditados sus votos tanto en la aprobación como en la no aprobación de acuerdos sometidos a discusión. Quienes participaron como invitados consignaron sus intervenciones, las cuales fueron analizadas por los integrantes del Órgano Colegiado”.

COMPROBACIÓN QUÓRUM VIRTUAL: Sr. Juan Luis Bermúdez Madriz, Presidente, Lic. Rolando Fernández Aguilar, Vicepresidente, Licda. Georgina Hidalgo Rojas, Directora, Bach. Jorge Loría Núñez, Director y el Ing. Ronald Cordero Cortés, Director.

AUSENTE CON JUSTIFICACIÓN: Licda. Ericka Álvarez Ramírez, Directora, por asuntos personales.

INVITADOS E INVITADAS EN RAZON DE SU CARGO, DE MANERA VIRTUAL: MSc. Juan Carlos Laclé Mora, Gerente General, MBA. Marianela Navarro Romero, Subauditora, MSc. María José Rodríguez Zúñiga, Subgerenta de Desarrollo Social, Licda. Heleen Somarribas Segura, Subgerenta de Soporte Administrativo, Lic. Javier Vives Blen, Subgerente Gestión de Recursos, Licda. Patricia Barrantes San Román, Asesora Jurídica ai, y la MBA. Tatiana Loaiza Rodríguez, Coordinadora de la Secretaria de Actas.

ARTÍCULO SEGUNDO: LECTURA Y APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
JUEVES 11 DE NOVIEMBRE 2021
ACTA No. 78-11-2021**

El señor Juan Luis Bermúdez Madriz, Presidente procede a dar lectura del orden del día y la somete a votación.

Las señoras directoras y señores directores manifiestan estar de acuerdo con la siguiente agenda:

1. COMPROBACIÓN DE QUÓRUM

2. LECTURA Y APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA

3. LECTURA Y APROBACIÓN DE LAS ACTA No. 76-11-2021 Y No.77-11-2021.

4. LECTURA DE CORRESPONDENCIA

4.1. Copia informativa del oficio IMAS-PE-1268-2021 suscrito por el señor Juan Luis Bermúdez Madriz y remitido al señor Asdrúbal Calvo Chaves, Alcalde de la Municipalidad de Esparza, en atención a su nota AME-897-2021 de fecha 21 de octubre de 2021, en la que expone la situación acaecida con motivo del cese de operaciones de la empresa CVG ALUNASA.

5. ASUNTOS PRESIDENCIA EJECUTIVA

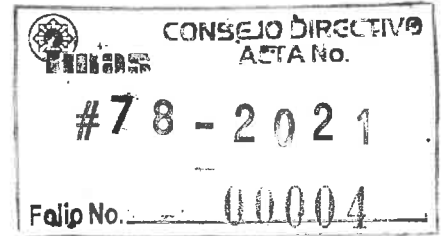
5.1. Análisis Punto Confidencial, conforme al artículo 6 de la Ley de Control Interno (Ley N° 8292), en cumplimiento a los acuerdos No. 311-10-2021 y 312-10-2021, **según oficio IMAS-PE-AJ-1359-2021.**

5.2. Análisis Punto Confidencial, conforme al artículo 6 de la Ley de Control Interno (Ley N° 8292), en cumplimiento al acuerdo No. 313-10-2021, **según oficio IMAS-PE-AJ-1360-2021.**

5.3. Análisis Punto Confidencial, conforme al artículo 6 de la Ley de Control Interno (Ley N° 8292), en cumplimiento al acuerdo No. 314-10-2021, **según oficio IMAS-PE-AJ-1361-2021.**

5.4. Análisis del Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Instituto Mixto de Ayuda Social y el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones, para el préstamo del funcionario Harold Alvarado Cordero, **según oficio IMAS-PE-1297-2021.**

6. ASUNTOS SUBGERENCIA DE SOPORTE ADMINISTRATIVO



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
JUEVES 11 DE NOVIEMBRE 2021
ACTA No. 78-11-2021**

6.1. Análisis de la Modificación parcial al Acuerdo No. 232-08-2021, de la Solicitud de Modificación Contractual de la Licitación Pública 2019LN-000001-0005300001 "CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE UN CENTRO DE CONTACTO PARA BRINDAR EL SOPORTE Y CONFIGURACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SACI), según oficio IMAS-SGSA-0535-2021.

7. ASUNTOS SEÑORAS DIRECTORAS Y SEÑORES DIRECTORES

ARTÍCULO TERCERO: LECTURA Y APROBACION DE LAS ACTAS No. 76-11-2021 Y No.77-11-2021.

El señor Juan Luis Bermúdez Madriz, Presidente somete a votación la aprobación del Acta No. 76-11-2021.

Al no haber ninguna observación, el señor Presidente procede a la lectura del acuerdo.

ACUERDO No. 359-11-2021

POR TANTO, SE ACUERDA:

Aprobar el Acta de la Sesión Ordinaria No. 76-11-2021 del jueves 04 de noviembre del 2021.

El señor Presidente somete a votación el anterior acuerdo. Las señoras directoras y los señores directores: Sr. Juan Luis Bermúdez Madriz, Presidente, Lic. Rolando Fernández Aguilar, Vicepresidente, Licda. Georgina Hidalgo Rojas, Directora y el Bach. Jorge Loría Núñez, Director, votan afirmativamente el acta anterior. Se abstienen de votar el Ing. Ronald Cordero Cortés, Director *Ronald Cordero Cortés*, por no haber estado presentes en dicha sesión.

El señor Juan Luis Bermúdez Madriz, Presidente somete a votación la aprobación del Acta No. 77-11-2021.

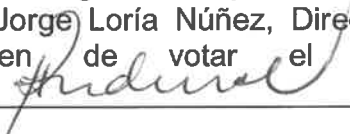
Al no haber ninguna observación, el señor Presidente procede a la lectura del acuerdo.

SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
JUEVES 11 DE NOVIEMBRE 2021
ACTA No. 78-11-2021

ACUERDO No. 360-11-2021

POR TANTO, SE ACUERDA:

Aprobar el Acta de la Sesión Ordinaria No. 77-11-2021 del lunes 8 de noviembre del 2021.

El señor Presidente somete a votación el anterior acuerdo. Las señoras directoras y los señores directores: Sr. Juan Luis Bermúdez Madriz, Presidente, Lic. Rolando Fernández Aguilar, Vicepresidente, Licda. Georgina Hidalgo Rojas, Directora, y el Bach. Jorge Loría Núñez, Director, votan afirmativamente el acta anterior. Se abstienen de votar el Ing. Ronald Cordero Cortés, Director  por no haber estado presentes en dicha sesión.

ARTICULO CUARTO: LECTURA DE CORRESPONDENCIA

El señor Juan Luis Bermúdez presenta el siguiente oficio.

4.1 Copia informativa del oficio IMAS-PE-1268-2021 suscrito por el señor Juan Luis Bermúdez Madriz y remitido al señor Asdrúbal Calvo Chaves, Alcalde de la Municipalidad de Esparza, en atención a su nota AME-897-2021 de fecha 21 de octubre de 2021, en la que expone la situación acaecida con motivo del cese de operaciones de la empresa CVG ALUNASA.

Explica el señor Juan Luis Bermúdez que corresponde a un oficio dirigido al señor Asdrúbal Calvo Chaves, Alcalde de la Municipalidad de Esparza, en respuesta a una solicitud que realizó por algunos problemas que ha venido enfrentando la población trabajadora de la empresa CVG ALUNASA, la cual ha estado teniendo problemas para atender las obligaciones patronales con la población trabajador, esto ha llevado la intervención del Ministerio de Trabajo con una participación lógica del señor Alcalde, para proteger a estos trabajadores que no han recibido ingresos en los últimos meses.

No obstante, se le dice al máximo jerarca del gobierno local lo siguiente, que el IMAS no cuenta con alguna norma habilitante que le permita dar un trato preferencial a situaciones como las que describe el señor Alcalde, son personas que aun tienen un vinculo laboral, cualquier empresa de este país tiene una situación como esta, las personas acuden a la institución en razón de su condición de pobreza coyuntural, como todos los demás a través del SACI, se le refiere a la



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
JUEVES 11 DE NOVIEMBRE 2021
ACTA No. 78-11-2021**

importancia que se conozca este canal y la normativa que aplica la atención de las familias que sea de conocimiento del gobierno local, pero se le menciona la posibilidad que en junto con el Ministerio de Trabajo revisar cuál es la condición socioeconómica de aquellas personas trabajadoras, en los Sistemas de Información Social, en el caso que exista población que tenga valoraciones realizadas por el IMAS, que están en el SINIRUBE y SIPO, se podría coordinar algún tipo de atención en tanto no estén cubiertas por algún programa del Estado, es decir, de la población general que son aproximadamente 170 familias representadas en cada uno de las personas trabajadoras, en caso que haya familia en situación de pobreza que se encuentren en registros institucionales, se tendría conocimiento de esa condición de pobreza y si no hay protección social se podría actuar.

Los que requieren una valoración socioeconómica o que así lo demanden como así todo el resto de la población, tendrán que acudir vía SACI a una programación de citas, para no crear un precedente en el que cada empresa, no es esa la aspiración ni del Estado ni la institucionalidad, tampoco de las personas funcionarias públicas que entren en un proceso de falta de liquidez o solvencia, vaya a recurrir al IMAS en cada uno de esos momentos, eso pasa todos los días y semanas en el ciclo de mortalidad y de la forma en que nacen las empresas.

El IMAS no fue creado para ser un subsidio estrictamente de desempleo cuando se presenta una situación como esta, ni siquiera se ha presentado la misma, para atender necesidades de población en situación de pobreza con se da una afectación de este tipo, se abre una pequeña ventana para atender en caso de haber población registrada de la que se tiene conocimiento y el resto tendría que ser atendida por las vías normales, ha esta alturas del año todas las citas del SACI y las actividades del personal del IMAS, están abocadas a un cierre del año que va a ser acelerado y lleno de responsabilidades de parte de las Áreas Regionales, ULDS y UCAR.

De esta manera se da esta respuesta, que además se ha coordinado con el Ministerio de Trabajo de manera previa, no es nada inviable, también con la Subgerencia de Desarrollo Social y el equipo del Área Regional, es lo que se puede aportar a la situación que se presenta, dado el problema que enfrenta para obtener insumos la empresa CVG ALUNASA, que es capital del gobierno Venezolano.

Al señor Rolando Fernández le parece bien la explicación anterior, se podría abrir un precedente bastante complicado en un momento en donde no hay recursos.

SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
JUEVES 11 DE NOVIEMBRE 2021
ACTA No. 78-11-2021

Indica el señor Juan Luis Bermúdez que la idea es proteger a los más vulnerables, las familias que incluso de previo a esta afectación tenían de forma subyacente una prevalencia de pobreza en sus hogares, se conocen quienes son y están ahí, todos los demás tienen la misma ruta que cualquier persona que requiera el apoyo de la institución.

A solicitud del señor Presidente, el Consejo Directivo da por recibido el anterior oficio.

El señor Juan Luis Bermúdez esta de acuerdo en tener un seguro de desempleo, siempre saldrá más barato que tener que actuar en el momento y buscar recursos de alguna parte para generar una respuesta emergente.

Indica el señor Jorge Loria que al contar con ese tipo de seguro va generando dividendos y se aplicaría cuando se requiera.

Consulta la señora Georgina Hidalgo sí eso le corresponde al Ministerio de Trabajo, y dejar que el IMAS siga asumiendo.

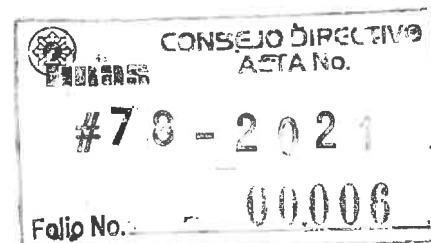
Responde el señor Juan Luis Bermúdez que la idea sería hacerlo para toda la población trabajadora formal.

ARTICULO QUINTO: ASUNTOS PRESIDENCIA EJECUTIVA

5.1 ANÁLISIS PUNTO CONFIDENCIAL, CONFORME AL ARTÍCULO 6 DE LA LEY DE CONTROL INTERNO (LEY N° 8292), EN CUMPLIMIENTO A LOS ACUERDOS NO. 311-10-2021 Y 312-10-2021, SEGÚN OFICIO IMAS-PE-AJ-1359-2021.

El señor Juan Luis Bermúdez Madriz cede la palabra a la señora Patricia Barrantes para que se refiera al tema en análisis, en cumplimiento a los acuerdos No. 311-10-2021, No. 312-10-2021, No. 313-10-2021 y No. 314-10-2021.

Seguidamente la señora Patricia Barrantes procede con la explicación de los tres puntos que se presentan, sin embargo, por ser un tema confidencial y al estar protegido por el artículo 6 de la Ley de Control Interno, en esa línea todo lo que se indique, comente no podrá ser publicado en conjunto con la normativa del resto de temas de esta acta que se conoce hoy.



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
JUEVES 11 DE NOVIEMBRE 2021
ACTA No. 78-11-2021**

La discusión y las referencias si bien pueden constar en la documentación y la grabación como tal, el contenido sobre el mismo no se registra en el acta que se publica en la página web del IMAS, esto por la confidencialidad de acuerdo con el artículo 6, Ley de Control Interno (Ley No. 8292)

Asimismo, no deberá ser consignado el texto completo en el consecutivo de acuerdos. El trámite a todas las partes interesadas se hará con la misma confidencialidad.

Por otra parte, pregunta el Ing. Ronald Cordero cuál es la manera correcta de abstenerse en este caso.

Al respecto, la señora Patricia Barrantes contesta que en el momento de la votación el señor Ronald Cordero debe decir que se abstiene de votar solamente, porque en realidad no tiene un interés directo, sino por una precaución adicional.

Al señor Juan Luis Bermúdez le parece que sería para resguardar el proceso.

Al ser las 5:02 pm, se incorpora a la sesión el MSc. Freddy Miranda Castro, Director.

Al no haber observaciones, el señor Juan Luis Bermúdez solicita a la MBA. Tatiana Loaiza, que proceda con la lectura de la propuesta de acuerdo.

La señora Tatiana Loaiza da lectura del siguiente acuerdo.

ACUERDO No. 361-11-2021

POR TANTO, SE ACUERDA:

Por tratarse de un asunto confidencial el contenido del acuerdo no se detalla, conforme al artículo 6 de la Ley de Control Interno (Ley N° 8292), en cumplimiento al acuerdo No. 311-10-2021 Y No. 312-10-2021, según oficio **IMAS-PE-AJ-1359-2021**

El señor Presidente somete a votación el anterior acuerdo. Las señoras directoras y los señores directores: Sr. Juan Luis Bermúdez Madriz, Presidente, Lic. Rolando Fernández Aguilar, Vicepresidente, Licda. Georgina Hidalgo Rojas, Directora, MSc. Freddy Miranda Castro, Director, Bach. Jorge Loría Núñez, Director, votan afirmativamente el anterior acuerdo. Se abstiene de votar el Ing. Ronald Cordero Cortés, Director

SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
JUEVES 11 DE NOVIEMBRE 2021
ACTA No. 78-11-2021

A solicitud del señor Presidente, las señoras Directoras y señores Directores declaran firme el anterior acuerdo.

5.2 ANÁLISIS PUNTO CONFIDENCIAL, CONFORME AL ARTÍCULO 6 DE LA LEY DE CONTROL INTERNO (LEY N° 8292), EN CUMPLIMIENTO AL ACUERDO NO. 313-10-2021, SEGÚN OFICIO IMAS-PE-AJ-1360-2021.

Por tratarse de un tema confidencial, la discusión y las referencias si bien pueden constar en la documentación y la grabación como tal, el contenido de este no se registra en el acta que se publica en la página web del IMAS, esto por la confidencialidad de acuerdo con el artículo 6 de la Ley de Control Interno (Ley N° 8292).

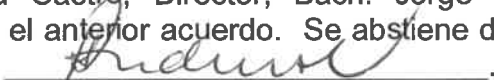
Al no haber observaciones, el señor Juan Luis Bermúdez solicita a la MBA. Tatiana Loaiza, que proceda con la lectura de la propuesta de acuerdo.

La señora Tatiana Loaiza da lectura del siguiente acuerdo.

ACUERDO No. 362-11-2021

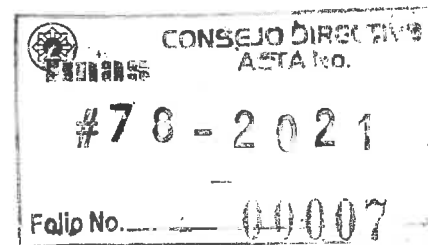
POR TANTO, SE ACUERDA:

Por tratarse de un asunto confidencial el contenido del acuerdo no se detalla, conforme al artículo 6 de la Ley de Control Interno (Ley N° 8292), en cumplimiento al acuerdo No. 313-10-2021, según oficio **IMAS-PE-AJ-1360-2021**

El señor Presidente somete a votación el anterior acuerdo. Las señoras directoras y los señores directores: Sr. Juan Luis Bermúdez Madriz, Presidente, Lic. Rolando Fernández Aguilar, Vicepresidente, Licda. Georgina Hidalgo Rojas, Directora, MSc. Freddy Miranda Castro, Director, Bach. Jorge Loría Núñez, Director, votan afirmativamente el anterior acuerdo. Se abstiene de votar el Ing. Ronald Cordero Cortés, Director .

A solicitud del señor Presidente, las señoras Directoras y señores Directores declaran firme el anterior acuerdo.

5.3 ANÁLISIS PUNTO CONFIDENCIAL, CONFORME AL ARTÍCULO 6 DE LA LEY DE CONTROL INTERNO (LEY N° 8292), EN CUMPLIMIENTO AL ACUERDO NO. 314-10-2021, SEGÚN OFICIO IMAS-PE-AJ-1361-2021.



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
JUEVES 11 DE NOVIEMBRE 2021
ACTA No. 78-11-2021**

Por tratarse de un tema confidencial, la discusión y las referencias si bien pueden constar en la documentación y la grabación como tal, el contenido de este no se registra en el acta que se publica en la página web del IMAS, esto por la confidencialidad de acuerdo con el artículo 6 de la Ley de Control Interno (Ley N° 8292).

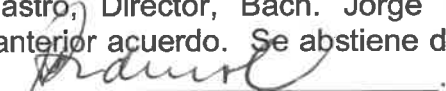
Al no haber observaciones, el señor Juan Luis Bermúdez solicita a la MBA. Tatiana Loaiza, que proceda con la lectura de la propuesta de acuerdo.

La señora Tatiana Loaiza da lectura del siguiente acuerdo.

ACUERDO No. 363-11-2021

POR TANTO, SE ACUERDA:

Por tratarse de un asunto confidencial el contenido del acuerdo no se detalla, conforme al artículo 6 de la Ley de Control Interno (Ley N° 8292), en cumplimiento al acuerdo No. 314-10-2021, según oficio **IMAS-PE-AJ-1361-2021**

El señor Presidente somete a votación el anterior acuerdo. Las señoras directoras y los señores directores: Sr. Juan Luis Bermúdez Madriz, Presidente, Lic. Rolando Fernández Aguilar, Vicepresidente, Licda. Georgina Hidalgo Rojas, Directora, MSc. Freddy Miranda Castro, Director, Bach. Jorge Lorfa Núñez, Director, votan afirmativamente el anterior acuerdo. Se abstiene de votar el Ing. Ronald Cordero Cortés, Director .

A solicitud del señor Presidente, las señoras Directoras y señores Directores declaran firme el anterior acuerdo.

5.4 ANÁLISIS DEL CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE EL INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL Y EL MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES, PARA EL PRÉSTAMO DEL FUNCIONARIO HAROLD ALVARADO CORDERO, SEGÚN OFICIO IMAS-PE-1297-2021

El señor Presidente solicita a la señora Patricia Barrantes que haga un repaso de los alcances del objeto y los compromisos de las parte indicadas en el convenio, luego analizar el punto en caso de consultas.

SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
JUEVES 11 DE NOVIEMBRE 2021
ACTA No. 78-11-2021

Explica la señora Patricia Barrantes que corresponde a un convenio de préstamo de una persona funcionaria de la Auditoría Interna del IMAS al Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), cuyo objeto es el préstamo de manera temporal para los servicios profesionales del señor Harol Alvarado Cordero, tiene una plaza de profesional 3, realizaría funciones en el MICITT y el salario continúa siendo pagado por el IMAS, la vigencia de este sería por un año calendario a partir del 16 de noviembre del 2021 hasta el 16 de noviembre del 2022.

Indica que las responsabilidades del IMAS son las usuales, cederlo en préstamo, cubrir el salario, garantizar los derechos al funcionario para que cuando finalice el convenio que pueda regresar en las mismas condiciones que actualmente goza como funcionario de la auditoría.

En cuanto a las responsabilidades del MICITT son facilitar todas las labores que el señor Harol Alvarado para realizar en esa institución, las coordinaciones necesarias y eventualmente si esta persona ejerciendo sus labores en el MICITT, requiriera viáticos o gastos contemplados en el Reglamento de la Contraloría General de la República, sería cubiertos por ese ministerio.

Luego las cláusulas usuales de los contratos y relaciones laborales que continúa siendo con el IMAS. Además, esto fue autorizado por la señora Marianela Navarro Romero, Subauditora General del IMAS, mediante oficio IMAS-CD-AI-526-2021 conforme lo solicita la Ley General de Control Interno por la especialidad de este convenio, por ser una persona funcionaria de la Auditoría Interna.

El señor Juan Luis Bermúdez pregunta al Consejo Directivo si tienen alguna consulta al respecto.

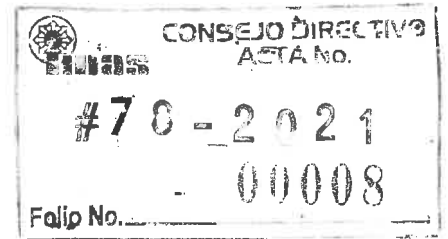
Al no haber consultar, propone un receso con la anuencia de este Consejo Directivo.

Se reanuda a la sesión al ser las 6:09 pm, se incorporan las personas que se retiran anteriormente.

El señor Juan Luis Bermúdez solicita a la MBA. Tatiana Loaiza, que proceda con la lectura de la propuesta de acuerdo.

La señora Tatiana Loaiza da lectura del siguiente acuerdo.

ACUERDO No. 364-11-2021



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
JUEVES 11 DE NOVIEMBRE 2021
ACTA No. 78-11-2021**

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que se recibe oficio MICITT-DM-OF-726-2021 con fecha 12 de agosto de 2021, de parte de la Ministra Paola Vega Castillo en la que expone que con la finalidad de cumplir con la disposición 4.4 del informe N° DFOE-PG-IF-00008-2020 de la Contraloría General de la República, solicita al señor Juan Luis Bermúdez Madriz, Presidente Ejecutivo del IMAS, su apoyo para el préstamo de una plaza que apoye a la Auditoría Interna del MICITT.

SEGUNDO: Que mediante oficio IMAS-PE-1010-2021, la Presidencia Ejecutiva responde al MICITT que tras una valoración institucional se indica que la solicitud es viable y con ello se puede iniciar el trámite de un convenio de préstamo de una persona funcionaria, y designa a la señora María de los Ángeles Lépiz Guzmán para dicha labor.

TERCERO: Que en fecha 9 de noviembre de 2021 se recibe por marte del Despacho Ministerial del MICITT la propuesta de Convenio revisada por su departamento legal y anexa, las anuencias tanto del funcionario Harold Alvarado Cordero como de la Auditora a.i Marianela Navarro.

CUARTO: Que mediante oficio IMAS-PE-1287-2021, la Presidencia Ejecutiva remite a la asesoría jurídica solicitud de revisión de Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Instituto Mixto de Ayuda Social y el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones, para el préstamo del funcionario Harold Alvarado Cordero

QUINTO: Que el objeto del presente convenio es que el IMAS ceda al MICITT de manera temporal y en calidad de préstamo los servicios profesionales del funcionario HAROLD ALVARADO CORDERO, costarricense, con cédula de identidad número 1-0829-0886, en adelante "el funcionario", quien ocupa en propiedad el puesto número 12150, Clase Profesional de Servicio Civil 3, Unidad de Auditoría Gestión Financiera Operativa; quien realizará funciones en MICITT, bajo la supervisión del Auditor interno la cual se realizará diariamente para el cumplimiento de los objetivos del presente convenio, por el plazo del 16 de noviembre de 2021 al 16 de noviembre de 2022.


SEXTO: Que mediante oficio IMAS-PE-AJ-1391-2021 la Asesoría Jurídica informa a la Presidencia Ejecutiva que el convenio ha sido revisado y cuenta con la Constancia de Legalidad N° CL-159-2021.

SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
JUEVES 11 DE NOVIEMBRE 2021
ACTA No. 78-11-2021

SETIMO: Que mediante oficio IMAS-CD-AI-526-2021 se autoriza el préstamo de la persona funcionaria Harold Alvarado Cordero y de conformidad con lo dispuesto en la Ley General de Control Interno, la cual en su artículo 28 dispone en lo conducente sobre las plazas vacantes: "...Artículo 28.-**Plazas vacantes...** La disminución de plazas por movilidad laboral u otros movimientos en la auditoría interna, deberá ser previamente autorizada por el auditor interno".

POR TANTO, SE ACUERDA:

Aprobar el Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Instituto Mixto de Ayuda Social y el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones, para el préstamo del funcionario Harold Alvarado Cordero, según constancia de legalidad CL 159-2021.

El señor Presidente somete a votación el anterior acuerdo. Las señoras directoras y los señores directores: Sr. Juan Luis Bermúdez Madriz, Presidente, Lic. Rolando Fernández Aguilar, Vicepresidente, Licda. Georgina Hidalgo Rojas, Directora, Bach. Jorge Loría Núñez, Director y el Ing. Ronald Cordero Cortés, Director, votan afirmativamente el anterior acuerdo. Con el voto en contra del MSc. Freddy Miranda Castro, Director .

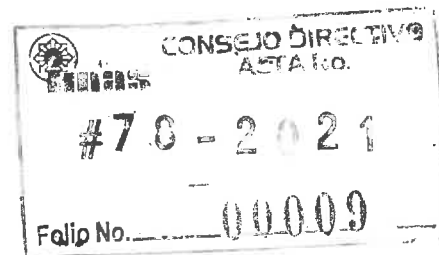
A solicitud del señor Presidente, las señoras Directoras y señores Directores declaran firme el anterior acuerdo.

ARTICULO SEXTO: ASUNTOS SUBGERENCIA DE SOPORTE ADMINISTRATIVO

6.1 ANÁLISIS DE LA MODIFICACIÓN PARCIAL AL ACUERDO NO. 232-08-2021, DE LA SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL DE LA LICITACIÓN PÚBLICA 2019LN-000001-0005300001 "CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE UN CENTRO DE CONTACTO PARA BRINDAR EL SOPORTE Y CONFIGURACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SACI), SEGÚN OFICIO IMAS-SGSA-0535-2021.

El señor Presidente solicita la anuencia de este Consejo Directivo para el ingreso de los señores Ramón Alvarado Gutiérrez, Jefe de Proveeduría Institucional y Esteban Llaguno Thomas, Jefe de Sistemas de Información Social.

Las señoras Directoras y señores Directores manifiestan estar de acuerdo.



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
JUEVES 11 DE NOVIEMBRE 2021
ACTA No. 78-11-2021**

Ingresa a la sesión de manera virtual las personas invitadas.

Introduce la señora Hellen Somarribas que mediante el acuerdo del Consejo Directivo No. 232-08-2021, se aprobó una modificación contractual para la contratación del Centro de contacto para brindar el soporte y configuración del Sistema de Atención a la Ciudadanía SACI, sin embargo, al ejecutar este acuerdo la empresa solicitó a la administración del contrato realizar unas modificaciones adicionales a que el Área de Sistemas de Información identificó algunas oportunidades de mejora, por lo cual se presenta una solicitud para modificar lo establecido en el acuerdo antes indicado.

Para analizar más exhaustivamente solicita se conceda la palabra a las personas invitadas.

Inicia la presentación el señor Ramón Alvarado denominada: **"MODIFICACIÓN CONTRACTUAL LICITACIÓN PÚBLICA 2019LN-000001-0005300001 CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE UN CENTRO DE CONTACTO PARA BRINDAR EL SOPORTE Y CONFIGURACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SACI)"**, que forma parte del acta.

ANTECEDENTES:

Mediante **Licitación Pública 2019LN-000001-0005300001** se realizó procedimiento de Licitación Pública para la Contratación de Servicio de un Centro de Contacto para brindar el soporte y configuración del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI).

En **Acuerdo No. 246-06-2019**, Acta No. 36-06-019, Artículo Sexto del 06 de junio del 2019 se adjudica la Licitación Pública 2019LN-000001-0005300001 al Consorcio Grupo Prides.

El contrato registra como fecha de inicio de la ejecución contractual el **15 de diciembre del 2019**, cuya vigencia se estableció por un año con la posibilidad de realizar 3 prórrogas por períodos iguales.

En la actualidad el procedimiento de contratación administrativa 2019LN-000001-0005300001 se encuentra en el segundo año de ejecución según contrato electrónico número **0432019000700157-01** cuyos servicios son brindados por el Consorcio Grupo Prides conformado por las empresas: **TECNOSISTEMAS PRIDESSA S.A.** y **GRUPO PRIDES DE COSTA RICA A.C. S.A.**

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
JUEVES 11 DE NOVIEMBRE 2021
ACTA No. 78-11-2021**

En Acuerdo del Consejo Directivo N° 232-08-2021, del 19 de agosto del 2021, se aprobó una modificación contractual a la Licitación Pública 2019LN-000001-0005300001, contratación de Servicio de un Centro de Contacto para brindar el soporte y configuración del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI).

Mediante el oficio IMAS-SGDS-ASIS-0482-2021 del 25 de octubre del 2021, suscrito por Lisseth Rodríguez Garita, José Alfonso Portuguez Murillo, Daniel Leal Cruz y Esteban Llaguno Thomas, personas funcionarias del Área de Sistemas de Información Social, solicitan realizar una modificación parcial al Acuerdo No. 232-08-2021.

Mediante el oficio IMAS-SGDS-1418-2021 del 04 de noviembre del 2021, suscrito por la Sra. María José Rodríguez Zúñiga, Subgerenta de Desarrollo Social, como responsable del Programa de Protección y Promoción Social avala la propuesta técnica presentada por el Área de Sistemas de Información Social en el oficio IMAS-SGDS-ASIS-0482-2021.

MARCO NORMATIVO

Ley de Contratación Administrativa
Artículo 12

Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa
Artículo 208

**Reglamento Interno de Contratación Administrativa
IMAS**
Artículo 140



A partir del mes de agosto del 2021 cuando se aprobó la modificación del contrato, el paso siguiente es formalizar esa modificación, posteriormente la empresa contratista solicita bajo criterios técnicos realizar ajustes al contrato previo a su firma, por lo tanto esta parte aun no esta en ejecución, principalmente obedecen a temas del régimen sancionatorio, donde técnicamente muestra y el equipo del Área de Sistemas de Información hace la valoración de cada uno de los elementos propuestos, puntualmente se va a presentar el detalle de lo que específicamente requiere la modificación, el señor Esteban Llaguno lo va a explicar.

SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
JUEVES 11 DE NOVIEMBRE 2021
ACTA No. 78-11-2021

Continúa el señor Esteban Llaguno con la explicación de las modificaciones, a la vez aclara que, en el mes de agosto del presente año, se trajo para incorporar la aplicación de las Fichas de Información Social virtuales a través del call center, todo el proceso de formalización la empresa emitió una serie de objeciones y observaciones sobre aspectos técnicos principalmente en el de multas, esto no es el objetivo de la institución cobrar esas multas, además, es un proceso complejo.

La propuesta de formar parcialmente ese acuerdo, en los aspectos muy puntales de los indicadores de multas, por ejemplo, el de control de calidad se agrega las inconsistencias que no se va a sancionar a la empresa tras el debido proceso por una inconsistencia en si misma, sino que se debe demostrar si es responsabilidad propiamente de la empresa o bien si es un problema de calidad de datos que se identifica por la información que la misma persona entrevistada brindó, el error en si no sería atribuible a la empresa sino propiamente al proceso de la información que declaró la persona informal de calificada, es donde se varía este punto, un error identificado no hacer gestionado de cobro per se, se deberá de evidenciar a qué causa fue atribuible, si propiamente la empresa, o es un tema de la información que declaró la persona usuaria, para eso se hará toda la verificación de calidad tanto del Área de Sistemas de Información como de las Unidades de Investigación, Planificación y Evaluación Regional, como enlace regional para la ejecución y revisión de estos procesos.

Texto actual Acuerdo No. 232-08-2021	Texto propuesto
<p>A. En el apartado del Procedimiento de Control de Calidad, página No. 9, párrafo número 2, se indica lo siguiente:</p> <p>Las inconsistencias que se identifiquen en el proceso de calidad deberán ser corregidas por parte del contratista, lo cual, significar que las UIPER y ASIS deberán remitir un reporte de lo ubicado para brindárselo al contratista y así este las corrija, en caso de que no se apliquen o modifiquen las situaciones ubicadas, se procederá a aplicar los indicadores de gestión para las sanciones respectivas.</p> <p>[Así tomado del acuerdo No. 232-08-2021 del 19 de agosto del 2021].</p>	<p>A. En el apartado del Procedimiento de Control de Calidad, página No. 9, párrafo número 2, leerse como:</p> <p>Las inconsistencias que se identifiquen en el proceso de calidad deberán ser corregidas por parte del contratista, lo cual, significar que las UIPER y ASIS deberán remitir un reporte de lo ubicado para brindárselo al contratista y así este las corrija, en caso de que no se apliquen o modifiquen las situaciones ubicadas, se procederá a aplicar los indicadores de gestión para las sanciones respectivas siempre y cuando las inconsistencias evidenciadas no sean producto de omisión o mala información brindada por la persona entrevistada o en su defecto que las inconsistencias no sean atribuidas a una mala gestión por parte del contratista. Si fuera necesario realizar una nueva gestión para la actualización de la ficha debido a omisión o información incorrecta brindada por la persona entrevistada al costo de la nueva gestión será cubierto por el IMAS como indica las condiciones pactadas en el presente contrato.</p> <p>[Así reformado según Acuerdo N°xxxxx del xx de octubre del 2021].</p>

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
JUEVES 11 DE NOVIEMBRE 2021
ACTA No. 78-11-2021**

Texto actual Acuerdo No. 232-08-2021	Texto propuesto
<p>B. En el apartado "Descripción de responsabilidades y procesos según actividades definidas a los actores", página No. 11, Cuadro No. 1 Definición de actores a partir de sus actividades y roles, se indica (ver anexo No.1)</p> <p>[Así tomado del acuerdo No. 232-08-2021 del 19 de agosto del 2021].</p>	<p>B. En el apartado "Descripción de responsabilidades y procesos según actividades definidas a los actores", página No. 11, Cuadro No. 1 Definición de actores a partir de sus actividades y roles, leerse como se indica en el anexo No.2</p> <p>[Así reformado según Acuerdo N°xxxxx del xx de octubre del 2021].</p>
<p>C. En el apartado de Fichas completadas en SACI, página No. 14, párrafo número 4, se indica lo siguiente:</p> <p>Fichas finalizadas: Fichas que cumplen con los procesos de: aplicación, digitación, evaluación, verificación, carta de compromiso, declaración jurada y con respaldo de registro de audio. El archivo del proceso anterior deberá ser cargado en el expediente digital.</p> <p>[Así tomado del acuerdo No. 232-08-2021 del 19 de agosto del 2021]</p>	<p>C. En el apartado de Fichas completadas en SACI, página No. 14, párrafo número 4, leerse como:</p> <p>Fichas finalizadas: Fichas que cumplen con los procesos de: aplicación, digitación, evaluación, verificación. Declaración Jurada y Consentimiento Informado con su respectivo respaldo de audio y cargado al expediente digital.</p> <p>[Así reformado según Acuerdo N°xxxxx del xx de octubre del 2021].</p>

En cuanto a las responsabilidades en los procesos, se detalla con precisión esa responsabilidad desde el Área de Sistemas de Información Social en la fiscalización de la ejecución del componente del servicio en cuanto a la aplicación de las fichas, así como del enlace regional, tanto en las Unidades Locales como en las Unidades de Investigación y Evaluación Regional de las UIPER, que históricamente y en las funciones de los cargos de estas áreas tiene responsabilidad de los procesos de verificación de las fichas de información social que se aplican, se detalla de mejor manera esa responsabilidad y seguimiento de estas unidades a los procesos.

De igual manera en la fichas completadas se incorpora que para tomar en cuenta que una ficha sea finalizada y completa se debe incorporar el proceso de la entrevista, digitación, evaluación, verificación, la declaración jurada y el conscientemente informado por parte de las personas usuarias, con todo el proceso de digitalización que se implementó a través de la grabación, situación que no estaba prevista anteriormente, esto es una mejora en el proceso para no tener luego controversias al no quedar plasmado en el documento.

SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
JUEVES 11 DE NOVIEMBRE 2021
ACTA No. 78-11-2021

Texto actual Acuerdo No. 232-08-2021	Texto propuesto																				
<p>D. En el apartado de Tiempo para aplicación/actualización de fichas, página No. 15, párrafos 1, 2 y 3, se indica lo siguiente:</p> <p>Tiempo para aplicación/actualización de fichas.</p> <p>Este indicador pretende medir el porcentaje de fichas que el contratista aplica dentro del tiempo (50 minutos como máximo) estimado por el IMAS, sobre el total de fichas que Consorcio Grupo ULDES S.A. aplica a la población de interés.</p> <p>Fórmula: $TA = FE/FA$ Considerando: TA = Tiempo de aplicación FE = Fichas excedida FA = Fichas aplicadas</p> <p>Tiempo de aplicación: Para la captura de información en las fichas, el IMAS determina un promedio de con tome máximo de aplicación de 50 minutos.</p> <p>Ficha excedida: Fichas que sobrepasan el tiempo (50 minutos) establecido por IMAS.</p> <p>[Así tomado del acuerdo No. 232-08-2021 del 19 de agosto del 2021].</p>	<p>D. En el apartado de Tiempo para aplicación/actualización de fichas, página No. 15, párrafos 1, 2 y 3, léase como:</p> <p>Tiempo para aplicación/actualización de fichas.</p> <p>Este indicador pretende medir el porcentaje de fichas que el contratista aplica dentro del tiempo definido por el IMAS (según siguiente escala de tiempo para el Proceso de Aplicación de la ficha, entendiéndose como el tiempo registrado en el SIPO cuando se inicia la digitación de la ficha, hasta que se completa y se cierra la ficha) sobre el total de fichas que Consorcio Grupo ULDES S.A. aplica a la población de interés.</p> <p>Fórmula: $TA = FE/FA$ Considerando: TA = Tiempo de aplicación FE = Fichas excedida FA = Fichas aplicadas Tiempo de aplicación: Para la captura de información en las fichas, el IMAS determina un promedio de tiempo máximo por trimestre, establecido en el siguiente cuadro:</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4">Escala de tiempo de Aplicación de ficha</th> </tr> <tr> <th>Escala de tiempo por trimestre</th> <th>Desde el día</th> <th>Hasta el día</th> <th>Tiempo de aplicación (tiempo máximo)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PRIMER</td> <td>1</td> <td>90</td> <td>90 minutos</td> </tr> <tr> <td>SEGUNDO</td> <td>91</td> <td>180</td> <td>70 minutos</td> </tr> <tr> <td>TERCER</td> <td>181</td> <td>Fin del contrato</td> <td>50 minutos</td> </tr> </tbody> </table> <p>Ficha excedida: Fichas que sobrepasan el tiempo establecido por IMAS según cuadro anterior.</p>	Escala de tiempo de Aplicación de ficha				Escala de tiempo por trimestre	Desde el día	Hasta el día	Tiempo de aplicación (tiempo máximo)	PRIMER	1	90	90 minutos	SEGUNDO	91	180	70 minutos	TERCER	181	Fin del contrato	50 minutos
Escala de tiempo de Aplicación de ficha																					
Escala de tiempo por trimestre	Desde el día	Hasta el día	Tiempo de aplicación (tiempo máximo)																		
PRIMER	1	90	90 minutos																		
SEGUNDO	91	180	70 minutos																		
TERCER	181	Fin del contrato	50 minutos																		

En este cuadro es una cuestión técnica pero en el fondo fue el punto que más se modificó, se estableció un indicador de multa sobre un tiempo excedido, al inicio se estableció un tiempo de 50 minutos máximo por aplicación de una ficha virtual, a partir de algunos estudios y pruebas realizadas con personas usuarias, pero diversos escenario indicaron que este tiempo podría exceder si se entrevista a una persona cuyo hogar exceda más de tres personas, que tenga problemas de la señal del celular, estos escenarios pueden exceder ese tiempo promedio.

El otro que fue un punto de objeción de la empresa, que a la iniciar el servicio como tal, va a ver una curva de aprendizaje que podría exceder un poco los 50 minutos, se estaría castigando per se desde el inicio, al respecto se hizo una revisión y consultas con las ULDES, para verificar algunos de los escenarios con hogares con más de tres personas, cuatro y seis, que sean adultos mayores las que brindan la información, todos esos tiempos se podían exceder un poco de los 50 minutos, en el indicador se incluyó una escala, al inicio del servicio se parte desde la orden del inicio de la formalización del servicio que es un trimestre, donde va a ver un rango máximo permitido de 90 minutos y así sucesivamente para el segundo y tercer trimestre, donde se va a llegar al ideal de los 50 minutos por ficha aplicada de manera total telefónicamente.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
JUEVES 11 DE NOVIEMBRE 2021
ACTA No. 78-11-2021**

Este fue uno de los mayores cambios, más adelante se va a explicar cómo se refleja la fórmula de ese indicador en los rangos de las multas, en caso de que se haga algún procedimiento administrativo para aplicación de multas, se aplicaría de manera escalonada.

<p>E. En el apartado de Repitencia, página No. 16, párrafo 4, se indica lo siguiente: Repitencia</p> <p>Con este indicador, se pretende identificar la proporción de casos en los cuales no se da la resolución en el primer contacto de la población objetivo del IMAS, cuando se identifique la necesidad de aplicación/actualización de una ficha del IMAS.</p> <p style="text-align: center;">Fórmula: PCNR= TINR/TI Considerando:</p> <p>PCNR =Porcentaje de casos no resueltos en primera interacción TINR = Total de interacciones no resueltas en un primer contacto TI = Total de interacciones</p> <p>[Así tomado del acuerdo No. 232-08-2021 del 19 de agosto del 2021].</p>	<p>E. En el apartado de Repitencia, página No. 16, párrafo 4, léase como: Repitencia</p> <p>Con este indicador, se pretende identificar la proporción de casos en los cuales no se da la resolución en el primer contacto de la población objetivo del IMAS, cuando se identifique la necesidad de aplicación/actualización de una ficha del IMAS.</p> <p style="text-align: center;">Fórmula: PCNR= TCNR/TC Considerando:</p> <p>PCNR =Porcentaje de casos no resueltos en primera interacción TCNR = Total de casos no resueltos en un primer contacto TC = Total de casos</p> <p>[Así reformado según Acuerdo N°xxxxx del xx de octubre del 2021].</p>
---	--

Este otro indicador de los procesos de gestión que están vinculados a las multas, se modifico parcialmente, principalmente lo que aparece en color azul, cuando una persona aplique una cita para la aplicación de una ficha que en el primer contacto que hace al centro de llamadas no se le asignó una cita para ese fin, estaba previsto que no puede haber repitencia, es decir que la persona llamen una, dos o tres veces y no se le dé la cita para ese fin, anteriormente se había puesto que se iba a calcular sobre el total de interacciones que no se resolvían, pero una persona puede tener diversas interacciones por chat, mensajes de texto, en las redes sociales, llamadas, por todos los canales que están habilitados en el call center, podría haber una sobre estimación de esas interacciones para aplicar algunas multas, se ajustó y se delimitó a los casos registrados en la plataforma que no se han resuelto en un primer contacto con una cita, se mejoro para evitar luego tener un inverso mayor que nos induzca a riesgos de casos que se vayan repitiendo en la solicitud de citas para este fin.

SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
JUEVES 11 DE NOVIEMBRE 2021
ACTA No. 78-11-2021

<p>F. En el apartado de Régimen Sancionatorio, página No. 18, párrafo 1, se indica lo siguiente:</p> <p>Indicador tiempo para aplicación/actualización de fichas.</p> <p>El tiempo máximo establecido por el IMAS es de 50 minutos, por lo que en caso de que en el proceso de aplicación/actualización de la ficha, exceda ese tiempo sin la debida justificación, el contratista deberá asumir dicho costo de exceso.</p> <p>[Así tomado del acuerdo No. 232-08-2021 del 19 de agosto del 2021].</p>	<p>F. En el apartado de Régimen Sancionatorio, página No. 18, párrafo 1, léase como:</p> <p>Indicador tiempo para aplicación/actualización de fichas.</p> <p>El contratista tendrá una sanción en la medida que exceda en el tiempo de la aplicación de la ficha, establecido por trimestre en el indicador de Tiempo para aplicación/actualización de fichas, con los siguientes rangos de multa:</p> <p>Multa según tiempo excedido de Aplicación de ficha</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Tiempo excedido (minutos) según trimestre</th> <th rowspan="2">% de cobro de multa</th> </tr> <tr> <th>Desde</th> <th>Hasta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>10</td> <td>Más</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Menos de 10</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>Más de 0</td> <td>Menos de 5</td> <td>5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Multa = % cobro de multa * costo promedio de las fichas registradas en el mes * cantidad de fichas excedidas de tiempo.</p> <p>[Así reformado según Acuerdo N°xxxxx, del xx de octubre del 2021].</p>	Tiempo excedido (minutos) según trimestre		% de cobro de multa	Desde	Hasta	10	Más	15%	5	Menos de 10	10%	Más de 0	Menos de 5	5%
Tiempo excedido (minutos) según trimestre		% de cobro de multa													
Desde	Hasta														
10	Más	15%													
5	Menos de 10	10%													
Más de 0	Menos de 5	5%													

Este proceso en caso que se requiera aplicar una multa por el tiempo excedido en la aplicación de fichas, se va a iniciar de manera escalonada con los tiempos máximos permitidos, máximo 90 minutos, 60 hasta 50 minutos, de esta manera si los tiempos exceden se va a aplicar los porcentajes de multa sobre ese tiempo de manera escalonada según se muestra en el cuadro, para poder garantizar y resguardar el interés institucional sobre el tiempo que se aplica en una ficha virtual, el que se exceda no lo estaría cubriendo la institución y el contratista lo tendría que sufragar, para eso se hizo unos desarrollos a nivel interno en coordinación con Tecnologías de Información para controlar ese tiempo de duración en la aplicación y digitalización una ficha en la plataforma, se cuenta con todo el mecanismo de control de manera digitalizado para garantizar el cumplimiento de estos indicadores.

SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
JUEVES 11 DE NOVIEMBRE 2021
ACTA No. 78-11-2021

Texto actual Acuerdo No. 232-08-2021	Texto propuesto																
<p>G. En el apartado de Porcentaje de evaluación y verificación de fichas, página No. 18, párrafo 4, se indica lo siguiente:</p> <p>Costo promedio de fichas = costo por minuto de llamada * 50</p> <p>[Así tomado del acuerdo No. 232-08-2021 del 19 de agosto del 2021].</p>	<p>G. En el apartado de Porcentaje de evaluación y verificación de fichas, página No. 18, párrafo 4, Léase como:</p> <p>Costo promedio de fichas = costo por minuto de llamada * minutos según escala del cuadro:</p> <p style="text-align: center;">Escala de tiempo de Aplicación de ficha</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Escala de tiempo por trimestre</th> <th style="text-align: center;">Desde el día</th> <th style="text-align: center;">Hasta el día</th> <th style="text-align: center;">Tiempo de aplicación (tiempo máximo)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">PRIMER</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">90</td> <td style="text-align: center;">90 minutos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">SEGUNDO</td> <td style="text-align: center;">91</td> <td style="text-align: center;">180</td> <td style="text-align: center;">70 minutos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">TERCER</td> <td style="text-align: center;">181</td> <td style="text-align: center;">Fin del contrato</td> <td style="text-align: center;">50 minutos</td> </tr> </tbody> </table> <p>[Así reformado según Acuerdo N°xxxxx del xx de octubre del 2021].</p>	Escala de tiempo por trimestre	Desde el día	Hasta el día	Tiempo de aplicación (tiempo máximo)	PRIMER	1	90	90 minutos	SEGUNDO	91	180	70 minutos	TERCER	181	Fin del contrato	50 minutos
Escala de tiempo por trimestre	Desde el día	Hasta el día	Tiempo de aplicación (tiempo máximo)														
PRIMER	1	90	90 minutos														
SEGUNDO	91	180	70 minutos														
TERCER	181	Fin del contrato	50 minutos														

Este cambio es el mismo al anterior, solamente en el apartado del porcentaje de evaluación y verificación de las fichas hay otro aspecto vinculado al tiempo que es el costo promedio de las fichas, antes estaba estipulado que se iba a calcular sobre los 50 minutos como tiempo máximo, ahora de igual manera desde la orden de inicio y la formalización de este servicio durante el primer trimestre que se ejecute, el costo promedio de fichas se va a calcular de manera escalonada por 90, 70 y 50 minutos como se ha propuesto, para que llegando al tercer trimestre inicio de este servicio, para a regir el plazo de los 50 minutos, esto se validó con la Asesoría Jurídica en la parte de contratación administrativa, que daba como ese margen para que desde el día uno en que se ponga en funcionamiento este servicio evitar los riesgos y procesos engorrosos por quedar descubierto esta delimitación en la temporalidad del servicio para que tanto la institución como la empresa pueda tener una adaptación en este nuevo proceso de aplicación de fichas telefónicas, con el apoyo de las herramientas digitales que va ser nuevo respecto a otros contratos que históricamente han sido presenciales y con visitas domiciliarias.

SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
JUEVES 11 DE NOVIEMBRE 2021
ACTA No. 78-11-2021

Texto actual Acuerdo No. 232-08-2021	Texto propuesto																																														
<p>H. En el apartado de Repitencia, página No. 19, párrafo 1, se indica lo siguiente:</p> <p>Repitencia</p> <p>En sanción contempla el monto asociado al porcentaje de casos no resueltos en primera interacción, según la siguiente tabla:</p> <p style="text-align: center;">Tabla 2. Multa según indicador de Repitencia</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Rango de nivel del indicador</th> <th rowspan="2">% de cobro de multa</th> </tr> <tr> <th>Desde</th> <th>Hasta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>50,00%</td> <td>100%</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>20,00%</td> <td>49,99%</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>10,00%</td> <td>19,99%</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>Mayor a 0</td> <td>9,99%</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Multa = % cobro de multa * costo promedio de las fichas registradas en el mes * cantidad de interacciones no resueltas en primera interacción. Costo promedio de fichas = costo por minuto de llamada * 50</p> <p>[Así tomado del acuerdo No. 232-08-2021 del 19 de agosto del 2021].</p>	Rango de nivel del indicador		% de cobro de multa	Desde	Hasta	50,00%	100%	25%	20,00%	49,99%	20%	10,00%	19,99%	15%	Mayor a 0	9,99%	10%	<p>H. En el apartado de Repitencia, página No. 19, párrafo 1, léase como:</p> <p>Repitencia</p> <p>La repitencia pretende identificar la proporción de casos en los cuales no se da la cita de Aplicación de ficha en el primer contacto, cuando así se requiere. Por ello la sanción va en aumento a medida que el porcentaje de repitencia aumenta, así se sancionará el porcentaje de casos no resueltos en primera interacción, según se muestra en el siguiente cuadro:</p> <p style="text-align: center;">Multa según indicador de Repitencia</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Porcentaje de repitencia</th> <th rowspan="2">% de cobro de multa</th> </tr> <tr> <th>Desde</th> <th>Hasta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>50%</td> <td>100%</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>20%</td> <td>Menos de 50%</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>10%</td> <td>Menos de 20%</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>Mayor a 0%</td> <td>Menos de 10%</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Multa = % cobro de multa * costo promedio de las fichas registradas en el mes * casos no resueltos en primera interacción. Costo promedio de fichas = costo por minuto de llamada * minutos según escala del cuadro No12</p> <p style="text-align: center;">Escala de tiempo de Aplicación de ficha</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Escala de tiempo por trimestre</th> <th>Desde o el día</th> <th>Hasta el día</th> <th>Tiempo de aplicación (tiempo máximo)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PRIMER</td> <td>1</td> <td>90</td> <td>90 minutos</td> </tr> <tr> <td>SEGUNDO</td> <td>91</td> <td>180</td> <td>70 minutos</td> </tr> </tbody> </table>	Porcentaje de repitencia		% de cobro de multa	Desde	Hasta	50%	100%	25%	20%	Menos de 50%	20%	10%	Menos de 20%	15%	Mayor a 0%	Menos de 10%	10%	Escala de tiempo por trimestre	Desde o el día	Hasta el día	Tiempo de aplicación (tiempo máximo)	PRIMER	1	90	90 minutos	SEGUNDO	91	180	70 minutos
Rango de nivel del indicador		% de cobro de multa																																													
Desde	Hasta																																														
50,00%	100%	25%																																													
20,00%	49,99%	20%																																													
10,00%	19,99%	15%																																													
Mayor a 0	9,99%	10%																																													
Porcentaje de repitencia		% de cobro de multa																																													
Desde	Hasta																																														
50%	100%	25%																																													
20%	Menos de 50%	20%																																													
10%	Menos de 20%	15%																																													
Mayor a 0%	Menos de 10%	10%																																													
Escala de tiempo por trimestre	Desde o el día	Hasta el día	Tiempo de aplicación (tiempo máximo)																																												
PRIMER	1	90	90 minutos																																												
SEGUNDO	91	180	70 minutos																																												

Este va vinculado al anterior, el criterio de repitencia de igual manera en caso de aplicar un proceso sancionatorio para aplicar multas va a ser de manera escalonada de acuerdo al costo promedio de las fichas que ya no se va a aplicar sobre los 50 minutos, sino sobre la escala de aplicabilidad en un trimestre de los 90,70 y 50 minutos para que no inicie con los 50 minutos, el cambio que se expuso anteriormente se va a ver en algunos aspectos repetidos, por la correspondencia que tiene entre la definición de la formula del indicador, respecto a la escala de aplicación de los porcentajes de una eventual multa.

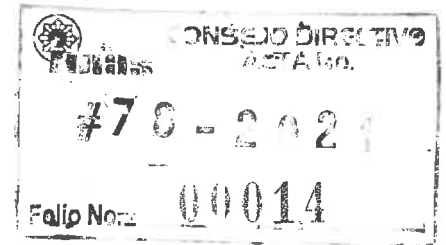
**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
JUEVES 11 DE NOVIEMBRE 2021
ACTA No. 78-11-2021**

<p>I. En el apartado de Fiscalización del Contrato, página No. 20, párrafo 1, se indica lo siguiente</p> <p>La integración de los nuevos flujos de procesos requiere contar con un equipo de personas que brinden apoyo y seguimiento al cumplimiento de los nuevos flujos, desde los aspectos control de calidad y seguimiento de actividades, indicadores de gestión y el régimen sancionatorio, por lo tanto, se solicita que la fiscalización del contrato N°2019LN-000001-0005300001, sea compartida con la Licda. Lisseth Rodríguez Garita, ella junto con el actual fiscalizador daría seguimiento a las acciones se ejecutan por medio del SACI.</p> <p>[Así tomado del acuerdo No. 232-08-2021 del 19 de agosto del 2021].</p>	<p>I. En el apartado de Fiscalización, página No. 20, párrafo 1, léase como:</p> <p>La integración de estos nuevos flujos de procesos contará con el mismo fiscalizador asignado en el contrato N°2019LN-000001-0005300001, el señor Esteban Llaguno Thomas.</p> <p>[Así reformado según Acuerdo N°xxxxx del xx de octubre del 2021].]</p>
---	---

En este caso la modificación es que se mantenga la persona fiscalizadora del contrato actual, que sería su persona, ya que al incorporar este nuevo proceso de aplicación de fichas, se había visualizado incorporar a la compañera Lizeth Rodríguez Garita para que le acompañe en una fiscalización colegiada del contrato, sin embargo, ella desde el 01 de noviembre del presente año no se encuentra en el Área de Sistemas de Información Social, para no tener mayores atrasos en la ejecución o posibles cambios administrativos que esto conlleve, se aprobó para modificar y que sea su persona como fiscalizador del contrato tal como se encuentra en ejecución este servicio.

Por último, el señor Ramón Alvarado presenta la recomendación tanto de la Unidad Técnica, Subgerencia de Soporte Administrativo, Subgerencia de Desarrollo Social y del Área de Proveeduría Institucional, para que se autorice la modificación parcial del Acuerdo No. 232-08-2021 del 19 de agosto del 2021, en los términos planteados en el oficio IMAS-SGDS-ASIS-0482-2021 del Área de Sistemas de Información Social y propuesta avala en el oficio IMAS-SGDS-1418-2021 de la Subgerencia de Desarrollo Social, respectivamente.

Consulta el señor Freddy Miranda que en su oportunidad se mencionó que se consultó puntualmente con un abogado de la Asesoría Jurídica, entiende que esto en general esta avalado por el departamento legal.



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
JUEVES 11 DE NOVIEMBRE 2021
ACTA No. 78-11-2021**

Responde la señora Patricia Barrantes que efectivamente que el estudio en profundidad se hizo para el primer acuerdo, también la modificación se vio en una reunión con la señora Heleen Somarribas y su persona el día de ayer.

Agrega el señor Ramón Alvarado que parte del proceso una vez que se formalice, los contratos tienen que ser generados desde la Asesoría Jurídica y llevan el respectivo refrendo jurídico.

Al no haber más observaciones, el señor Juan Luis Bermúdez agradece a las personas invitadas por la exposición con tanta claridad, mismos que proceden a retirar de la sesión.

El señor Juan Luis Bermúdez solicita a la MBA. Tatiana Loaiza, que proceda con la lectura de la propuesta de acuerdo.

La señora Tatiana Loaiza da lectura del siguiente acuerdo.

ACUERDO No. 365-11-2021

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que mediante Licitación Pública 2019LN-000001-0005300001 se realizó procedimiento de Licitación Pública para la Contratación de Servicio de un Centro de Contacto para brindar el soporte y configuración del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI).

SEGUNDO: Que en Acuerdo No. 246-06-2019, Acta No. 36-06-019, Artículo Sexto del 06 de junio del 2019 se adjudica la Licitación Pública 2019LN-000001-0005300001 al Consorcio Grupo Prides.

TERCERO: Que el contrato registra como fecha de inicio de la ejecución contractual el 15 de diciembre del 2019, cuya vigencia se estableció por un año con la posibilidad de realizar 3 prórrogas por períodos iguales.

CUARTO: Que en la actualidad el procedimiento de contratación administrativa 2019LN-000001-0005300001 se encuentra en el segundo año de ejecución según contrato electrónico número 0432019000700157-01 cuyos servicios son brindados por el Consorcio Grupo Prides conformado por las empresas: TECNOSISTEMAS PRIDESSA S.A. y GRUPO PRIDES DE COSTA RICA A.C. S.A.

SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
JUEVES 11 DE NOVIEMBRE 2021
ACTA No. 78-11-2021

QUINTO: Que mediante el Acuerdo del Consejo Directivo N° 232-08-2021, del 19 de agosto del 2021, se aprobó una modificación contractual a la Licitación Pública 2019LN-000001-0005300001, contratación de Servicio de un Centro de Contacto para brindar el soporte y configuración del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI).

SEXTO: Que mediante oficio IMAS-SGDS-ASIS-0482-2021 del 25 de octubre del 2021, suscrito por Lisseth Rodríguez Garita, José Alfonso Portugués Murillo, Daniel Leal Cruz y Esteban Llaguno Thomas, personas funcionarias del Área de Sistemas de Información Social, solicitan realizar una modificación parcial al Acuerdo No. 232-08-2021 por las siguientes razones:

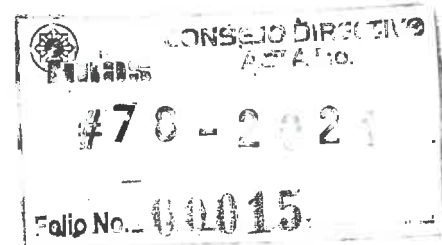
- a) *Una vez que se emitió el contrato para firma por parte del contratista, éste efectuó algunas observaciones posteriores que implicaban una afectación directa en los procesos sancionatorios, lo que conllevó a que la empresa solicitará ajustes al contrato para proceder con la firma correspondiente.*

Lo anterior, sobrellevó a que el área fiscalizadora analizará técnicamente las observaciones emitidas por la empresa contratista y se identificó una debilidad que podría afectar a un futuro a la empresa sin necesariamente afectar el servicio que le brindan al IMAS.

Cabe mencionar que mediante la nota enviada por el Consorcio Grupo Prides S.A., el 25 de octubre del 2021 brindan aceptación a la propuesta parcial que emitió el Área de Sistemas de Información Social.

- b) *Sumado a las observaciones recibidas por el contratista, unidades internas de la institución emitieron otros puntos de vista que mejoran el proceso de control de calidad, indicadores de gestión y el servicio como tal, por lo tanto, el área fiscalizadora considera oportuno incluir ambas aportaciones (empresa contratista y unidades internas) y así fortalecer aún más el servicio de calidad y atención que se le brinda a las personas usuarias de nuestros servicios.*

SÉTIMO: Que en el oficio IMAS-SGDS-ASIS-0482-2021 del 25 de octubre del 2021, suscrito por Lisseth Rodríguez Garita, José Alfonso Portugués Murillo, Daniel Leal Cruz y Esteban Llaguno Thomas, personas funcionarias del Área de Sistemas de Información Social, solicitan realizar una modificación parcial al Acuerdo No. 232-08-2021 lo cual se detalla a continuación:

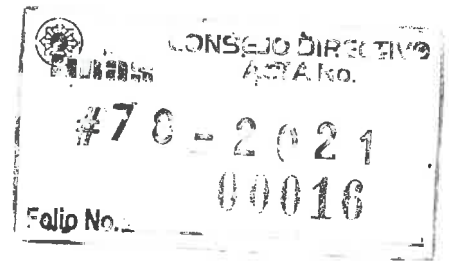


**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
JUEVES 11 DE NOVIEMBRE 2021
ACTA No. 78-11-2021**

Texto actual del Acuerdo No. 232-08-2021	Texto propuesto
<p>A. En el apartado del Procedimiento de Control de Calidad, página No. 9, párrafo número 2, se indica lo siguiente: Las inconsistencias que se identifiquen en el proceso de calidad deberán ser corregidas por parte del contratista, lo cual, significar que las UIPER y ASIS deberán remitir un reporte de lo ubicado para brindárselo al contratista y así este las corrija, en caso de que no se apliquen o modifiquen las situaciones ubicadas, se procederá a aplicar los indicadores de gestión para las sanciones respectivas.</p> <p>[Así tomado del acuerdo No. 232-08-2021 del 19 de agosto del 2021].</p>	<p>A. En el apartado del Procedimiento de Control de Calidad, página No. 9, párrafo número 2, leerse como: Las inconsistencias que se identifiquen en el proceso de calidad deberán ser corregidas por parte del contratista, lo cual, significar que las UIPER y ASIS deberán remitir un reporte de lo ubicado para brindárselo al contratista y así este las corrija, en caso de que no se apliquen o modifiquen las situaciones ubicadas, se procederá a aplicar los indicadores de gestión para las sanciones respectivas siempre y cuando las inconsistencias evidenciadas no sean producto de omisión o mala información brindada por la persona entrevistada o en su defecto que las inconsistencias no sean atribuidas a una mala gestión por parte del contratista. Si fuera necesario realizar una nueva gestión para la actualización de la ficha debido a omisión o información incorrecta brindada por la persona entrevistada el costo de la nueva gestión será cubierto por el IMAS como indica las condiciones pactadas en el presente. contrato.</p> <p>[Así reformado según Acuerdo N°xxxxx, del xx de octubre del 2021].</p>
<p>B. En el apartado “Descripción de responsabilidades y procesos según actividades definidas a los actores”, página No. 11, Cuadro No. 1 Definición de actores a partir de sus actividades y roles, se indica (ver anexo No.1)</p>	<p>B. En el apartado “Descripción de responsabilidades y procesos según actividades definidas a los actores”, página No. 11, Cuadro No. 1 Definición de actores a partir de sus actividades y roles, leerse como se indica en el anexo No.2</p>

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
JUEVES 11 DE NOVIEMBRE 2021
ACTA No. 78-11-2021**

Texto actual del Acuerdo No. 232-08-2021	Texto propuesto
[Así tomado del acuerdo No. 232-08-2021 del 19 de agosto del 2021].	[Así reformado según Acuerdo N°xxxxx, del xx de octubre del 2021].
<p>C. En el apartado de Fichas completadas en SACI, página No. 14, párrafo número 4, se indica lo siguiente:</p> <p>Fichas finalizadas: Fichas que cumplen con los procesos de: aplicación, digitación, evaluación, verificación, carta de compromiso, declaración jurada y con respaldo de registro de audio. El archivo del proceso anterior deberá ser cargado en el expediente digital.</p> <p>[Así tomado del acuerdo No. 232-08-2021 del 19 de agosto del 2021]</p>	<p>C. En el apartado de Fichas completadas en SACI, página No. 14, párrafo número 4, leerse como:</p> <p>Fichas finalizadas: Fichas que cumplen con los procesos de: aplicación, digitación, evaluación, verificación, Declaración Jurada y Consentimiento Informado con su respectivo respaldo de audio y cargado al expediente digital.</p> <p>[Así reformado según Acuerdo N°xxxxx, del xx de octubre del 2021].</p>
<p>D. En el apartado de Tiempo para aplicación/actualización de fichas, página No. 15, párrafos 1, 2 y 3, se indica lo siguiente:</p> <p>Tiempo para aplicación/actualización de fichas.</p> <p>Este indicador pretende medir el porcentaje de fichas que el contratista aplica dentro del tiempo (50 minutos como máximo) estimado por el IMAS, sobre el total de fichas que Consorcio Grupo Prides S.A. aplica a la población de interés.</p>	<p>D. En el apartado de Tiempo para aplicación/actualización de fichas, página No. 15, párrafos 1, 2 y 3, léase como:</p> <p>Tiempo para aplicación/actualización de fichas.</p> <p>Este indicador pretende medir el porcentaje de fichas que el contratista aplica dentro del tiempo definido por el IMAS (según siguiente escala de tiempo para el Proceso de Aplicación de la ficha, entendiéndose como el tiempo registrado en el SIPO cuando se inicia la digitación de la ficha, hasta que se completa y se cierra la ficha)</p>

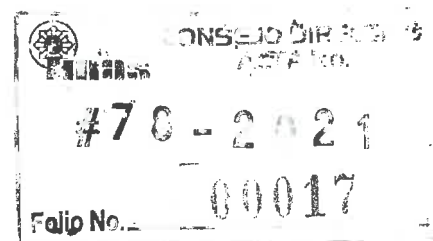


**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
JUEVES 11 DE NOVIEMBRE 2021
ACTA No. 78-11-2021**

Texto actual del Acuerdo No. 232-08-2021	Texto propuesto																
<p style="text-align: center;">Fórmula: TA= FE/FA</p> <p style="text-align: center;">Considerando: TA = Tiempo de aplicación FE = Fichas excedida FA = Fichas aplicadas</p> <p>Tiempo de aplicación: Para la captura de información en las fichas, el IMAS determina un promedio de con tome máximo de aplicación de 50 minutos.</p> <p>Ficha excedida: Fichas que sobrepasan el tiempo (50 minutos) establecido por IMAS.</p> <p>[Así tomado del acuerdo No. 232-08-2021 del 19 de agosto del 2021].</p>	<p>sobre el total de fichas que Consorcio Grupo Prides S.A. aplica a la población de interés.</p> <p style="text-align: center;">Fórmula: TA= FE/FA</p> <p style="text-align: center;">Considerando: TA = Tiempo de aplicación FE = Fichas excedida FA = Fichas aplicadas</p> <p>Tiempo de aplicación: Para la captura de información en las fichas, el IMAS determina un promedio de tiempo máximo por trimestre, establecido en el siguiente cuadro:</p> <p style="text-align: center;">Escala de tiempo de Aplicación de ficha</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Escala de tiempo por trimestre</th> <th style="text-align: center;">Des de el día</th> <th style="text-align: center;">Hasta el día</th> <th style="text-align: center;">Tiempo de aplicación (tiempo máximo)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">PRIMER</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">90</td> <td style="text-align: center;">90 minutos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">SEGUNDO</td> <td style="text-align: center;">91</td> <td style="text-align: center;">180</td> <td style="text-align: center;">70 minutos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">TERCER</td> <td style="text-align: center;">181</td> <td style="text-align: center;">Fin del contrato</td> <td style="text-align: center;">50 minutos</td> </tr> </tbody> </table> <p>Ficha excedida: Fichas que sobrepasan el tiempo establecido por IMAS según cuadro anterior.</p> <p>[Así reformado según Acuerdo N°xxxxx, del xx de octubre del 2021].</p>	Escala de tiempo por trimestre	Des de el día	Hasta el día	Tiempo de aplicación (tiempo máximo)	PRIMER	1	90	90 minutos	SEGUNDO	91	180	70 minutos	TERCER	181	Fin del contrato	50 minutos
Escala de tiempo por trimestre	Des de el día	Hasta el día	Tiempo de aplicación (tiempo máximo)														
PRIMER	1	90	90 minutos														
SEGUNDO	91	180	70 minutos														
TERCER	181	Fin del contrato	50 minutos														

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
JUEVES 11 DE NOVIEMBRE 2021
ACTA No. 78-11-2021**

Texto actual del Acuerdo No. 232-08-2021	Texto propuesto
<p>E. En el apartado de Repitencia, página No. 16, párrafo 4, se indica lo siguiente: Repitencia</p> <p>Con este indicador, se pretende identificar la proporción de casos en los cuales no se da la resolución en el primer contacto de la población objetivo del IMAS, cuando se identifique la necesidad de aplicación/actualización de una ficha del IMAS.</p> <p style="text-align: center;">Fórmula: PCNR= TINR/TI Considerando:</p> <p>PCNR =Porcentaje de casos no resueltos en primera interacción TINR = Total de interacciones no resueltas en un primer contacto TI = Total de interacciones</p> <p>[Así tomado del acuerdo No. 232-08-2021 del 19 de agosto del 2021].</p>	<p>E. En el apartado de Repitencia, página No. 16, párrafo 4, léase como: Repitencia</p> <p>Con este indicador, se pretende identificar la proporción de casos en los cuales no se da la resolución en el primer contacto de la población objetivo del IMAS, cuando se identifique la necesidad de aplicación/actualización de una ficha del IMAS.</p> <p style="text-align: center;">Fórmula: PCNR= TCNR/TC Considerando:</p> <p>PCNR =Porcentaje de casos no resueltos en primera interacción TCNR = Total de casos no resueltas en un primer contacto TC = Total de casos</p> <p>[Así reformado según Acuerdo N°xxxxx, del xx de octubre del 2021].</p>



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
JUEVES 11 DE NOVIEMBRE 2021
ACTA No. 78-11-2021**

Texto actual del Acuerdo No. 232-08-2021	Texto propuesto														
<p>F. En el apartado de Régimen Sancionatorio, página No. 18, párrafo 1, se indica lo siguiente:</p> <p>Indicador tiempo para aplicación/actualización de fichas.</p> <p>El tiempo máximo establecido por el IMAS es de 50 minutos, por lo que en caso de que en el proceso de aplicación/actualización de la ficha, exceda ese tiempo sin la debida justificación, el contratista deberá asumir dicho costo de exceso.</p> <p>[Así tomado del acuerdo No. 232-08-2021 del 19 de agosto del 2021].</p>	<p>F. En el apartado de Régimen Sancionatorio, página No. 18, párrafo 1, léase como:</p> <p>Indicador tiempo para aplicación/actualización de fichas.</p> <p>El contratista tendrá una sanción en la medida que exceda en el tiempo de la aplicación de la ficha, establecido por trimestre en el indicador de Tiempo para aplicación/actualización de fichas, con los siguientes rangos de multa:</p> <p style="text-align: center;">Multa según tiempo excedido de Aplicación de ficha</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">Tiempo excedido (minutos) según trimestre</th> <th rowspan="2" style="text-align: center;">% de cobro de multa</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">Desde</th> <th style="text-align: center;">Hasta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">Más</td> <td style="text-align: center;">15%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">Menos de 10</td> <td style="text-align: center;">10%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Más de 0</td> <td style="text-align: center;">Menos de 5</td> <td style="text-align: center;">5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Multa = % cobro de multa * costo promedio de las fichas registradas en el mes * cantidad de fichas excedidas de tiempo.</p> <p>[Así reformado según Acuerdo N°xxxxx, del xx de octubre del 2021].</p>	Tiempo excedido (minutos) según trimestre		% de cobro de multa	Desde	Hasta	10	Más	15%	5	Menos de 10	10%	Más de 0	Menos de 5	5%
Tiempo excedido (minutos) según trimestre		% de cobro de multa													
Desde	Hasta														
10	Más	15%													
5	Menos de 10	10%													
Más de 0	Menos de 5	5%													

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
JUEVES 11 DE NOVIEMBRE 2021
ACTA No. 78-11-2021**

Texto actual del Acuerdo No. 232-08-2021	Texto propuesto																
<p>G. En el apartado de Porcentaje de evaluación y verificación de fichas, página No. 18, párrafo 4, se indica lo siguiente:</p> <p>Costo promedio de fichas = costo por minuto de llamada * 50</p> <p>[Así tomado del acuerdo No. 232-08-2021 del 19 de agosto del 2021].</p>	<p>G. En el apartado de Porcentaje de evaluación y verificación de fichas, página No. 18, párrafo 4, Léase como:</p> <p>Costo promedio de fichas = costo por minuto de llamada * minutos según escala del cuadro:</p> <p>Escala de tiempo de Aplicación de ficha</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Escala de tiempo por trimestre</th> <th>Des de el día</th> <th>Hasta el día</th> <th>Tiempo de aplicación (tiempo máximo)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PRIMER</td> <td>1</td> <td>90</td> <td>90 minutos</td> </tr> <tr> <td>SEGUNDO</td> <td>91</td> <td>180</td> <td>70 minutos</td> </tr> <tr> <td>TERCER</td> <td>181</td> <td>Fin del contrato</td> <td>50 minutos</td> </tr> </tbody> </table> <p>[Así reformado según Acuerdo N°xxxxx, del xx de octubre del 2021].</p>	Escala de tiempo por trimestre	Des de el día	Hasta el día	Tiempo de aplicación (tiempo máximo)	PRIMER	1	90	90 minutos	SEGUNDO	91	180	70 minutos	TERCER	181	Fin del contrato	50 minutos
Escala de tiempo por trimestre	Des de el día	Hasta el día	Tiempo de aplicación (tiempo máximo)														
PRIMER	1	90	90 minutos														
SEGUNDO	91	180	70 minutos														
TERCER	181	Fin del contrato	50 minutos														
<p>H. En el apartado de Repitencia, página No. 19, párrafo 1, se indica lo siguiente:</p> <p>Repitencia</p> <p>En sanción contempla el monto asociado al porcentaje de casos no resueltos en primera interacción, según la siguiente tabla:</p>	<p>H. En el apartado de Repitencia, página No. 19, párrafo 1, léase como:</p> <p>Repitencia</p> <p>La repitencia pretende identificar la proporción de casos en los cuales no se da la cita de Aplicación de ficha en el primer contacto, cuando así se requiera. Por ello la sanción va en aumento a medida que el porcentaje de repitencia aumenta, así se sancionará el porcentaje de casos no resueltos en primera interacción, según se muestra en el siguiente cuadro:</p>																

SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
JUEVES 11 DE NOVIEMBRE 2021
ACTA No. 78-11-2021

Texto actual del Acuerdo No. 232-08-2021	Texto propuesto																																																		
<p style="text-align: center;">Tabla 2. Multa según indicador de Repitencia</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr style="background-color: #800000; color: white;"> <th colspan="2">Rango de nivel del indicador</th> <th rowspan="2">% de cobro de multa</th> </tr> <tr style="background-color: #800000; color: white;"> <th>Desde</th> <th>Hasta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>50,00%</td> <td>100%</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>20,00%</td> <td>49,99%</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>10,00%</td> <td>19,99%</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>Mayor a 0</td> <td>9,99%</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Multa = % cobro de multa * costo promedio de las fichas registradas en el mes * cantidad de interacciones no resueltas en primera interacción. Costo promedio de fichas = costo por minuto de llamada * 50</p> <p>[Así tomado del acuerdo No. 232-08-2021 del 19 de agosto del 2021].</p>	Rango de nivel del indicador		% de cobro de multa	Desde	Hasta	50,00%	100%	25%	20,00%	49,99%	20%	10,00%	19,99%	15%	Mayor a 0	9,99%	10%	<p style="text-align: center;">Multa según indicador de Repitencia</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr style="background-color: #e0f0e0;"> <th colspan="2">Porcentaje de repitencia</th> <th rowspan="2">% de cobro de multa</th> </tr> <tr style="background-color: #e0f0e0;"> <th>Desde</th> <th>Hasta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>50%</td> <td>100%</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>20%</td> <td>Menos de 50%</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>10%</td> <td>Menos de 20%</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>Mayor a 0%</td> <td>Menos de 10%</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Multa = % cobro de multa * costo promedio de las fichas registradas en el mes * casos no resueltos en primera interacción. Costo promedio de fichas = costo por minuto de llamada * minutos según escala del cuadro No12</p> <p style="text-align: center;">Escala de tiempo de Aplicación de ficha</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr style="background-color: #e0f0e0;"> <th>Escala de tiempo por trimestre</th> <th>Des de el día</th> <th>Hasta el día</th> <th>Tiempo de aplicación (tiempo máximo)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PRIMER</td> <td>1</td> <td>90</td> <td>90 minutos</td> </tr> <tr> <td>SEGUNDO</td> <td>91</td> <td>180</td> <td>70 minutos</td> </tr> <tr> <td>TERCER</td> <td>181</td> <td>Fin del contrato</td> <td>50 minutos</td> </tr> </tbody> </table> <p>[Así reformado según Acuerdo N°xxxxx, del xx de octubre del 2021].</p>	Porcentaje de repitencia		% de cobro de multa	Desde	Hasta	50%	100%	25%	20%	Menos de 50%	20%	10%	Menos de 20%	15%	Mayor a 0%	Menos de 10%	10%	Escala de tiempo por trimestre	Des de el día	Hasta el día	Tiempo de aplicación (tiempo máximo)	PRIMER	1	90	90 minutos	SEGUNDO	91	180	70 minutos	TERCER	181	Fin del contrato	50 minutos
Rango de nivel del indicador		% de cobro de multa																																																	
Desde	Hasta																																																		
50,00%	100%	25%																																																	
20,00%	49,99%	20%																																																	
10,00%	19,99%	15%																																																	
Mayor a 0	9,99%	10%																																																	
Porcentaje de repitencia		% de cobro de multa																																																	
Desde	Hasta																																																		
50%	100%	25%																																																	
20%	Menos de 50%	20%																																																	
10%	Menos de 20%	15%																																																	
Mayor a 0%	Menos de 10%	10%																																																	
Escala de tiempo por trimestre	Des de el día	Hasta el día	Tiempo de aplicación (tiempo máximo)																																																
PRIMER	1	90	90 minutos																																																
SEGUNDO	91	180	70 minutos																																																
TERCER	181	Fin del contrato	50 minutos																																																

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
JUEVES 11 DE NOVIEMBRE 2021
ACTA No. 78-11-2021**

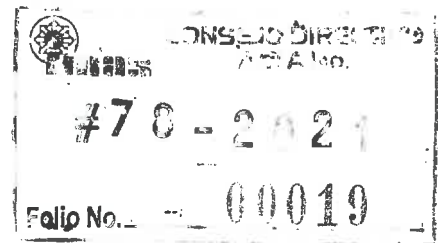
Texto actual del Acuerdo No. 232-08-2021	Texto propuesto
<p>I. En el apartado de Fiscalización del Contrato, página No. 20, párrafo 1, se indica lo siguiente</p> <p>La integración de los nuevos flujos de procesos requiere contar con un equipo de personas que brinden apoyo y seguimiento al cumplimiento de los nuevos flujos, desde los aspectos control de calidad y seguimiento de actividades, indicadores de gestión y el régimen sancionatorio, por lo tanto, se solicita que la fiscalización del contrato N°2019LN-000001-0005300001, sea compartida con la Licda. Lisseth Rodríguez Garita, ella junto con el actual fiscalizador daría seguimiento a las acciones se ejecutan por medio del SACI.</p> <p>[Así tomado del acuerdo No. 232-08-2021 del 19 de agosto del 2021].</p>	<p>I. En el apartado de Fiscalización, página No. 20, párrafo 1, léase como:</p> <p>La integración de estos nuevos flujos de procesos contará con el mismo fiscalizador asignado en el contrato N°2019LN-000001-0005300001, el señor Esteban Llaguno Thomas.</p> <p>[Así reformado según Acuerdo N°xxxxx, del xx de octubre del 2021].</p>

OCTAVO: Que mediante oficio IMAS-SGDS-1418-2021 del 04 de noviembre del 2021, suscrito por la Sra. María José Rodríguez Zúñiga, Subgerenta de Desarrollo Social, como responsable del Programa de Protección y Promoción Social avala la propuesta técnica presentada por el Área de Sistemas de Información Social en el oficio IMAS-SGDS-ASIS-0482-2021.

NOVENO: Que mediante Informe Ejecutivo IMAS-SGSA-API-0383-2021 suscrito por el Sr. Ramón Alvarado Gutiérrez, jefe del Área de Proveeduría Institucional y la Sra. Hellen Somarribas Segura, Subgerenta de Soporte Administrativo, recomiendan la modificación parcial del Acuerdo No. 232-08-2021 del 19 de agosto del 2021, en los términos planteados en el oficio IMAS-SGDS-ASIS-0482-2021 del Área de Sistemas de Información Social e IMAS-SGDS-1418-2021 de la Subgerencia de Desarrollo Social, respectivamente.

POR TANTO, SE ACUERDA:

Modificar parcialmente el Acuerdo del Consejo Directivo N° 232-08-2021 en los términos planteados en el Considerando Séptimo de este acuerdo.



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
JUEVES 11 DE NOVIEMBRE 2021
ACTA No. 78-11-2021**

El señor Presidente somete a votación el anterior acuerdo. Las señoras directoras y los señores directores: Sr. Juan Luis Bermúdez Madriz, Presidente, Lic. Rolando Fernández Aguilar, Vicepresidente, Licda. Georgina Hidalgo Rojas, Directora, Bach. Jorge Loría Núñez, Director, Ing. Ronald Cordero Cortés, Director y el MSc. Freddy Miranda Castro, Director, votan afirmativamente el anterior acuerdo.

A solicitud del señor Presidente, las señoras Directoras y señores Directores declaran firme el anterior acuerdo.

ARTICULO SETIMO: ASUNTOS SEÑORAS DIRECTORAS Y SEÑORES DIRECTORES

Informa el señor Juan Luis Bermúdez que el día de mañana va a visitar la provincia de Puntarenas en la Estrategia Territorial de Prevención de la Violencia, también visitando unas granjas ostrícolas, donde quizás el señor Jorge Loría le pueda acompañar.

Por otra parte, justifica su ausencia para la sesión No. 80-11-2021 del jueves 18 de noviembre del 2021, dado que estará de vacaciones.

Indica el señor Jorge Loría que con mucho gusto acompañara al señor Presidente.

Sin más asuntos que tratar, finaliza la sesión al ser las 6:39 p.m.


**SR. JUAN LUIS BERMÚDEZ MADRIZ
PRESIDENTE**


**LICDA. GEORGINA HIDALGO ROJAS
SECRETARIA**

