

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
EL LUNES 23 DE NOVIEMBRE DE 2015
ACTA N° 083-11-2015**

Al ser las dieciséis horas con veintiséis minutos del lunes veintitrés de noviembre del dos mil quince, se da inicio a la sesión ordinaria del Consejo Directivo No. 083-11-2015, celebrada en Oficinas Centrales, con el siguiente quórum:

MSc. Verónica Grant Díez, Vicepresidenta, Licda. María Eugenia Badilla Rojas, Directora, Licda. Georgina Hidalgo Rojas, Directora.

Se da un receso de 15 minutos.

Al ser las dieciséis horas con treinta y siete minutos del lunes veintitrés de noviembre del dos mil quince, se reinicia la sesión ordinaria del Consejo Directivo No. 083-11-2015, celebrada en Oficinas Centrales, con el siguiente quórum:

ARTÍCULO PRIMERO: COMPROBACIÓN DEL QUÓRUM:

MSc. Verónica Grant Díez, Vicepresidenta, Licda. María Eugenia Badilla Rojas, Directora, Licda. Georgina Hidalgo Rojas, Directora, Licda. Ericka Valverde Valverde, Directora, Licda. Mayra González León, Directora, Lic. Enrique Sánchez Carballo, Director

AUSENTE CON JUSTIFICACION: MSc. Carlos Alvarado Quesada, Presidente.

INVITADOS E INVITADAS EN RAZON DE SU CARGO:

MSc. Edgardo Herrera Ramírez, Auditor General, Lic. Gerardo Alvarado Blanco, Gerente General, Lic. Berny Vargas Mejía, Asesor Jurídico General, Dra. María Leitón Barquero, Subgerente de Desarrollo Social, Lic. Daniel A. Morales Guzmán, Subgerente de Soporte Administrativo, MBA. Geovanny Cambroner, Subgerente de Gestión de Recursos, Lic. Carlos Elizondo Vargas, Coordinador Secretaría Consejo Directivo.

ARTICULO SEGUNDO: LECTURA Y APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.

La Vicepresidenta Ejecutiva da lectura del orden del día. La Licda. Georgina Hidalgo solicita si el punto 6.1 se puede posponer para una próxima sesión.

La Licda. María Eugenia Badilla comenta que le preocupa que este punto 6.1 con esta sesión son tres las que se pospone, para la SGDS es un proyecto que se

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
EL LUNES 23 DE NOVIEMBRE DE 2015
ACTA N° 083-11-2015**

debe analizar ya que hay mucho dinero de por medio y los desembolsos se harán en tractos y el año se está terminando.

La Licda. Mayra González comenta que ella estuvo en la sesión en la cual se analizó por primera vez el proyecto de Ciudad Hogar Calasanz, y en la misma la Licda. Valverde manifestó que su voto sería en contra, igual ella manifestó que también su voto sería en contra, por lo que el Presidente Ejecutivo decidió postergar la votación para esperar a la Licda. María Eugenia y Lic. Enrique porque ellos si lo votarían a favor.

La MSc. Verónica Grant comenta que estuvo presente en la sesión donde se analizó este punto, y el MSc. Carlos Alvarado manifestó analizarlo en otra sesión para ver si existía la posibilidad de que el proyecto se aprobara, dado que la Licda. Valverde se tenía que retirar, por lo que se hubiera tenido que votar y el acuerdo quedaría de forma simple, y someterlo en una sesión que pudiera quedar en firme el acuerdo del este proyecto.

La Licda. María Eugenia Badilla comenta que en honor a la verdad en la sesión siguiente a la sesión donde se presentó el proyecto, una vez finalizada la sesión y en presencia de algunos, el Presidente Ejecutivo le manifestó que le gustaría que hiciera un análisis del proyecto para conocerlo en otra sesión.

La MSc. Verónica comenta que se mantiene la agenda como se presentó inicialmente y procede a someter el orden del día a votación.

Las señoras y señores Directores manifiestan estar de acuerdo.

ARTÍCULO TERCERO: APROBACION DE ACTAS No. 072-10-2015 y 073-10-2015

ACTA No. 072-10-2015

La Licda. Ericka Valverde envió observaciones de forma a la Secretaría de Actas.

ACUERDO N° 508-11-2015

POR TANTO,
SE ACUERDA.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
EL LUNES 23 DE NOVIEMBRE DE 2015
ACTA N° 083-11-2015**

Aprobar el Acta N° 072-10-2015 de fecha 15 de octubre de 2015.

La Vicepresidenta Ejecutiva somete a votación el anterior acuerdo. Las señoras y señores directores: MSc. Verónica Grant, Vicepresidenta, Licda. Georgina Hidalgo Rojas, Directora, Licda. Ericka Valverde Valverde, Directora, votan afirmativamente el anterior acuerdo Licda. Mayra González León, Directora, Licda. María Eugenia Badilla Rojas, Directora, y Lic. Enrique Sánchez Carballo, Director se abstienen por no haber estado presente.

Dado que existe un empate en la votación la MSc. Verónica Grant en su calidad de Vicepresidente hace uso del voto de calidad.

La MSc. Verónica Grant comenta que dado que hay dudas por parte de algunas de las directoras con respecto al uso del voto de calidad, solicita a la Asesoría Jurídica el punto en el reglamento donde se describen las potestades del Vicepresidente cuando está en función de Presidente.

La Licda. González manifiesta que de ser así ella pone un recurso de revisión en contra de dicho voto de calidad, por cuanto no puede ser realizado por la Vicepresidenta sino solamente por el Presidente.

El MSc. Edgardo Herrera comparte la opinión del Asesor Jurídico acerca de las potestades que tiene quien ejerce en estos momentos la Presidencia de usar el voto de calidad. Lo que no procede es echar atrás la votación, la votación debe quedar tal y como consta en la grabación y si algún director o directora tiene objeción a la votación, debería solicitar un recurso de revisión al acuerdo.

El Lic. Berny Vargas comenta que en este momento existe interlocutoriamente interpuesto un recurso de revisión, ya no tiene mérito seguir analizando el tema si se vota o no, sería conocer una propuesta de resolución sobre el recurso de revisión aclarando los puntos en controversia y ser analizado en una próxima sesión.

El Auditor General aclara que los votos se toman por mayoría simple, un acuerdo del Consejo Directivo no necesariamente existe obligación de que se tenga que tomar en firme, es una opción que se tiene.

Los acuerdos se votan y se aprueban por mayoría simple y no hay necesidad de aprobarlos en firme, salvo que por la importancia manifiesta de que ese acuerdo

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
EL LUNES 23 DE NOVIEMBRE DE 2015
ACTA N° 083-11-2015**

por la premura que tenga la administración se ejecute, el Consejo Directivo ha adoptado y lo cual ya ha manifestado es una posición riesgosa que los acuerdos se votan e inmediato se vota para declararlos firmes.

La Licda. María Eugenia comenta que hay una diferencia entre el acta de hoy que es la 083-11 y la 072-10 por lo que se usa el mecanismo de declarar los acuerdos firmes inmediatamente

La Licda. Mayra González comenta que es increíble que se tienen dos opiniones totalmente diferentes tanto de la Auditoría como la Asesoría Jurídica porque el Auditor General dice que lo que se ha venido haciendo está equivocado que no hay que levantar la mano dos veces para declararlo firme.

La MSc. Verónica Grant le solicita al Lic. Berny y MSc. Edgardo que en la sesión del jueves presenten jurídicamente en que se basan para tales afirmaciones, en su parecer ella interrumpió el voto por la circunstancia del voto de calidad.

El Lic. Berny Vargas comenta que según la Ley General de Administración Pública el recurso de revisión se puede resolver hoy o en una próxima sesión. Si hay una interposición del recurso de revisión es porque hay un acuerdo en simple, en firme un acuerdo no procedería. Al tratarse de un acta, al momento de aprobarla adquiere la firmeza, por lo tanto no debería de tenerse por acreditado el voto si no el recurso de revisión.

La Vicepresidenta Ejecutiva solicita la Asesoría Jurídica una resolución del recurso de revisión para la próxima sesión.

ACTA No. 073-10-2015

La Licda. Ericka hizo llegar observaciones forma a la Secretaría de Actas.

La MSc. Verónica Grant solicita que se corrija el acta en su encabezado ya que consigna que es el acta 072 cuando lo correcto es 073-10-2015.

ACUERDO N° 509-11-2015

POR TANTO,

SE ACUERDA.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
EL LUNES 23 DE NOVIEMBRE DE 2015
ACTA N° 083-11-2015**

Aprobar el Acta N° 073-10-2015 de fecha 19 de octubre de 2015.

La Vicepresidenta Ejecutiva somete a votación el anterior acuerdo. Las señoras y señores directores: Licda. Georgina Hidalgo Rojas, Directora, Licda. Ericka Valverde Valverde, Directora, Licda. Mayra González León, Directora, y Lic. Enrique Sánchez Carballo, Director votan afirmativamente el anterior acuerdo y MSc. Verónica Grant, Vicepresidenta y Licda. María Eugenia Badilla Rojas, Directora se abstienen por no haber estado presente en dicha sesión.

ARTICULO CUARTO: ASUNTOS SUBGERENCIA DE SOPORTE ADMINISTRATIVO

4.1 “Análisis para la Adjudicación de la Contratación Exceptuada con el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) contratación de servicios de un Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI), según oficio SGSA-0605-11-2015.

La Vicepresidenta Ejecutiva solicita la anuencia para el ingreso de los funcionarios Ciro Barboza, Ramón Alvarado, Santiago Alvarez.

17:11 horas ingresan los funcionarios.

El Lic. Daniel Morales comenta que en aras de la transparencia indica que en relación a la directriz que la Presidencia Ejecutiva promulgó en octubre 2014, y que establece el costo de la plataforma completamente gratis para las personas usuarias, en ese sentido los compañeros del grupo de trabajo de este proyecto se abocaron en considerar que el costo de las llamadas que hacen las personas usuarias o beneficiarias de los programas sociales, podrían hacerles una modificación. Actualmente a las ULDS y ARDS las personas que se comunican con esas dependencias cubren el costo de las llamadas, se considera que con la plataforma SACI si se determinara por parte del Consejo Directivo que las llamadas sean cubiertas por la plataforma, lo que podría traducirse en un ahorro para la institución porque si se traslada a como actualmente se hace, la persona se hace cargo de la llamada.

El Lic. Santiago Alvarez expone la presentación “Análisis Costo Beneficio para Llamadas Entrantes” la cual forma parte integral de esta acta.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
EL LUNES 23 DE NOVIEMBRE DE 2015
ACTA N° 083-11-2015**

El análisis costo beneficio se realiza a raíz de una reunión realizada con el ICE, en donde de acuerdo a la experiencia que ellos tienen en este tipo de servicios mencionan valorar dos opciones si se quiere sea gratuita o que los usuarios paguen el costo de la llamada.

Es importante mencionar que esto es completamente aparte de los costos del SACI, lo que se presenta anteriormente en el estudio de mercado sobre los costos de sistema son los siguientes:

Detalle del servicio	Métrica	Precio por minuto
Llamada entrante	Por minuto	\$0,50
Llamada saliente	Por minuto	\$0,50
Atención por chat	Por minuto	\$0,50
Mensaje de texto saliente sin personalizar	Por mensaje	\$ 0,07
Email por servicio	Por Email enviado	\$ 0,07
Email por campaña	Por Email enviado	\$ 0,056
Canal de IVR	Por canal por mes	\$203
Community Manager	Recurso al mes	\$2.395
Community Manager	Recurso por hora	\$20

Sin embargo adicional a este costo, existe un costo administrativo, el rubro que más nos impacta es el costo de llamada entrante.

Actualmente, existe un costo que es regulado por la SUTEL que nos dice que la llamada por minuto a celular tiene un costo de ₡30 (treinta colones) y ₡4.10 (cuatro 4/100) colones por minuto a teléfono fijo.

De acuerdo a un estudio realizado, tomando como muestra la población del Plan Puente al Desarrollo que son 27.000 (veintisiete mil) familias se concluyó que el 95% de estas personas cuentan con teléfono celular contra un 5% que poseen teléfono fijo.

En un estudio que realizaron determinaron que se pudiera recibir 70.000 (setenta mil) llamadas entrantes en las cuales se había estimado una duración de 3 minutos.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
EL LUNES 23 DE NOVIEMBRE DE 2015
ACTA N° 083-11-2015**

Llamadas entrantes	Llamadas	Minuto por llamadas	Minutos totales
Total	70000	3	210000
Total a Celular (95%)	66500	3	199500
Total a teléfono fijo (5%)	3500	3	10500

Si se calcula el cuadro anterior en términos económicos, se tendría que los costos totales serian como se detallan a continuación:

Tipo de llamada	Costos Mensual	Costo Anual
Total a Celular	¢5,985,000.00	¢71,820,000.00
Total a teléfono fijo	¢43,050.00	¢516,600.00
Costo Total	¢6,028,050.00	¢72,336,600.00

El otro escenario es si el costo lo asume la persona usuaria que se estima que harían 2 llamadas al mes, donde igual se mantienen los mismos minutos que son 3 al final del mes serían 6 minutos en llamadas. Los siguientes cuadros muestran los costos si se llama de un teléfono fijo o teléfono celular.

Tipo de llamada	Costos Mensual	Costos Anual
Total a Celular	¢180.00	¢2,160.00
Total antes de impuestos	¢180.00	¢2,160.00
<i>Impuestos</i>	<i>¢23.40</i>	<i>¢280.80</i>
Total después de impuestos	¢203.40	¢2,440.80

Tipo de llamada	Costos	Costos Anual
Total a Teléfono Fijo	¢24.60	¢295.20
Total antes de impuestos	¢24.60	¢295.20
<i>Impuestos</i>	<i>¢3.20</i>	<i>¢38.38</i>
Total después de impuestos	¢27.80	¢333.58

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
EL LUNES 23 DE NOVIEMBRE DE 2015
ACTA N° 083-11-2015**

Entre las ventajas de que el IMAS asuma el costo sería que garantiza el 100% de acceso a las personas para realizar las llamadas.

Sin embargo serian desventajas que: actualmente la persona usuaria paga por este servicio, esto representa un costo de ₡72.336.600,00 (Setenta y dos millones, trescientos treinta y seis mil seiscientos colones) anuales, el usuario o usuaria puede abusar del uso del sistema al ser gratuito, extendiendo el tiempo de atención, se puede utilizar este dinero para atender aproximadamente 80 familias (320 personas) con un monto mensual de ₡75.000,00 (Setenta y cinco mil colones), se podrían recibir llamadas de usuarios que no corresponden a la atención por parte del IMAS, incremento en SACI, porque al aumentar las llamadas éste aumenta.

De asumir el costo la persona usuaria, tendríamos varias ventajas como son: Los recursos pueden ser destinados a la atención de familias por parte del IMAS, ya que actualmente asumen el costo de las llamadas, no representa un costo elevado y se le brindará a través del SACI un mejor servicio, centralizado y con más fuentes de información (FB, email, SMS). Esto puede reducir el tiempo y frecuencia de llamadas.

El Usuario puede abusar del uso del sistema al ser gratuito, extendiendo el tiempo de atención, además que se podrían recibir llamadas de usuarios que no corresponden a la atención por parte del IMAS.

La Vicepresidenta Ejecutiva manifiesta que se deben considerar dos aspectos: 1- es la decisión final de la contratación directa y 2- la gratuidad de las llamadas.

La Licda. Ericka Valverde consulta si hay alguna forma de que el sistema tenga un tiempo predeterminado para la llamada, o sea que después de cierto tiempo la llamada se corte, pero que la persona que atiende la llamada haga saber a la persona usuaria de una forma cortés que tiene un tiempo determinado y de cuánto tiempo dispone para realizar su consulta

El Lic. Santiago Alvarez comenta que se han valorado diferentes opciones para que no todo recaiga en el IMAS ni en la persona usuaria, una opción que se analizó era que después de cierto tiempo se comenzará a cobrar pero el ICE no tiene esta opción.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
EL LUNES 23 DE NOVIEMBRE DE 2015
ACTA N° 083-11-2015**

En cuanto a la opción que planteaba la Licda. Valverde, el ICE comentaba que se puede realizar, sin embargo la persona puede volver a llamar y empezar desde cero, lo cual incrementaría las llamadas.

La Licda. Mayra González comenta que en algunas experiencias personales con este sistema por ejemplo el sistema de Migración y Extranjería advierten que una vez que contesta que la llamada se cobrará.

Si no se cobrará estarán llamando desmedidamente lo que incrementará el costo, hay que enseñarle a las personas para que sean breves.

El Lic. Álvarez comenta que se estima que con estos ₡72.000.000,00 (setenta y dos millones de colones) se puede utilizar este dinero para atender aproximadamente 80 familias (320 personas) con un monto mensual de ₡75.000,00 (setenta y cinco mil colones).

La Licda. María Eugenia comenta que la población objetivo está acostumbrada a hacer esas llamadas, no es nada nuevo para estas personas, pero es una garantía que recibirá la información.

También este dinero nos garantiza que se va a programar en una serie de actividades sociales dirigidas a la población.

La Licda. Georgina Hidalgo comenta que si actualmente la persona usuaria paga el servicio, no será diferente ahora, y lo que más le impacta es poder utilizar el dinero para beneficiar a 80 familias o sea 320 personas con un monto mensual de ₡75.000,00 (setenta y cinco mil colones).

Personalmente, pensaba en que no pagaran lo usuarios y usuarios pero cuando explican que el IMAS puede invertir en actividades sociales, además que cuando se regala todo no hay empoderamiento. Le preocupa el incremento de las llamadas innecesarias al sistema, lo que aumentaría el costo.

El Lic. Daniel Morales comenta que el análisis realizado con el equipo busca hacer un mejor uso de los recursos del IMAS, en ese sentido es que se presenta este tema.

El Lic. Ramón Alvarado expone la presentación “Decisión Final de Procedimiento: CONTRATACIÓN DIRECTA 2015CD-000116-0005300001 “Contratación de

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
EL LUNES 23 DE NOVIEMBRE DE 2015
ACTA N° 083-11-2015**

Servicios de un Sistema de Atención a la Ciudadanía” la cual forma parte integral de esta acta.

El objeto contractual es contratar los servicios de un ente público experto en el desarrollo de un sistema de atención a la ciudadanía que permita atender de manera oportuna y eficiente las consultas y la atención de la población solicitante de los servicios institucionales.

En etapa de Ejecución Contractual el Administrador de Contrato será el Lic. Juan Carlos Laclé Mora.

Mediante acuerdo de Consejo Directivo No.399-09-2015, ratificado con el acuerdo No. 404-09-2015, el día 30 de octubre se da la apertura de la oferta que presentó el ICE, por ser una contratación exceptuada consta en la plataforma Merlink las invitaciones al concurso por lo que cualquier ciudadano podría darse cuenta, excepto presentar ofertas.

Este proceso ya supero sus tres etapas que son el estudio legal, técnico y financiero, al ser único no hay un sistema comparativo de puntaje.

Estudio legal de las ofertas fue realizado por la Licda. Yamileth Villalobos Alvarado, Profesional en Derecho 3 de la Asesoría Jurídica y con el V°B° del Lic. Berny Vargas Mejía, Asesor Jurídico General, según oficio **AJ 1552-11-2016** (sic) del 16 de noviembre del 2015.

Estudio técnico de ofertas fue realizado por el Lic. Juan Carlos Lacle Mora Coordinador de Sistema de Información Social, el cual cuenta con V°B° de la Dra. María Leitón Barquero, Subgerente de Desarrollo Social, según oficio **SIS-240-11-2015**, del 10 de noviembre, 2015.

Estudio financiero de ofertas fue realizado por el Lic. Ronald Barth Ulate, Profesional Financiero, con V°B° de la Licda. Luz Marina Campos Ramírez, Jefe del Área de Administración Financiera, según oficio **AAF-100-11-2015**, de fecha 17 de noviembre, 2015.

Por lo anterior, y de acuerdo a la documentación que consta en el expediente electrónico es sujeta de ser posiblemente adjudicado.

En cuanto a los precios cotizados son los que se detallan a continuación:

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
EL LUNES 23 DE NOVIEMBRE DE 2015
ACTA N° 083-11-2015**

Detalle del servicio	Métrica	Precio
Llamada entrante	Por minuto	\$0.50
Llamada saliente	Por minuto	\$0.50
Atención por chat	Por minuto	\$0.50
Mensaje de texto saliente personalizar	Por mensaje	\$0.07
Email por servicio	Por email enviado	\$0.07
Email por campaña	Por email enviado	\$0.056
Canal de IVR	Por canal por mes	\$203.00
Community Manager	Recurso al mes	\$2.395.00
Community Manager	Recurso por hora	\$20.00

Estos serán los precios que el IMAS establecerá en el contrato.

Desde el punto de vista de la estructura del desglose de precios este se compone del 52% de mano de obra, 15% gastos administrativos, 25% insumos y la utilidad de un 8%.

Para el tema presupuestario, existen los recursos disponibles Según oficio PRES-CO-053-2015 del Área de Administración Financiera.

La Licda. Ericka Valverde consulta si existe alguna posibilidad técnica de hacer un mes de ensayo de la plataforma, para saber cuál va ser el comportamiento que tenga la gente, porque asumir que las personas harán un uso abusivo o lo contrario, es una especulación. Señala dicha directora que no se tiene una prueba científica, medible, cuantificable que nos diga que en efecto la tendencia va a ser una o la otra.

Menciona que hace un año la incluyeron en un grupo extraoficial de la institución en "Facebook", donde la población que recibe becas y otras ayudas conversan y consultan sobre fechas de pago, teléfonos donde comunicarse entre otras cosas. Esto le parece interesante porque es un ejemplo un uso estratégico de la

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
EL LUNES 23 DE NOVIEMBRE DE 2015
ACTA N° 083-11-2015**

tecnología y se trata de un grupo extraoficial organizado por la comunidad de usuarios y usuarias que obtienen beneficios de la Institución.

Quisiera saber si existe alguna forma viable de hacer una medición de tendencias antes de tomar una decisión de si es gratuito o no, o bien parcialmente gratuito.

El Lic. Daniel Morales comenta que parte de los cálculos que se han hecho de la cantidad de llamadas, se definió en un taller con las personas que trabajan en ULDS que tienen la atención al público tanto presencial como vía telefónica a parte los que han trabajado en ARDS tienen la experiencia que la gente repite las llamadas, por desinformación, por falta de claridad o porque se acostumbran, lo que podría provocar que se aumente en demasía el costo del SACI.

No tenemos un estudio, pero es una experiencia de muchos años que aportó el personal en dicho taller, por lo que le parece que es válido.

La Licda. Ericka Valverde comenta que, hasta donde entiende, el SACI será un nuevo sistema que va a generar un nuevo encuadre de la Institución hacia las personas usuarias y que va a permitir un uso estratégico de otro montón de herramientas, por lo que ese escenario no se ha tenido en la Institución. Lo que sucede actualmente es que existen “sistemas planos” de llamadas de teléfono, además de que el Facebook no se está utilizando estratégicamente, es comprensible por las recargas de trabajo, pero el escenario del SACI no se ha dado en la Institución. Y, con mucho respeto, están partiendo de un escenario que va a cambiar porque lo que trae este sistema es un nivel de relacionamiento y vinculación distinta.

En la presentación expuesta se confirma porque el cálculo está hecho para minutos de celular, no para minutos de teléfono fijo, por lo que reitera que es un escenario distinto, si en efecto el sistema se usa de manera estratégica y cumple con todo.

Insiste en que hasta este momento, desde su perspectiva, es una especulación decir si será un escenario u otro, porque el SACI no va a ser un “call center” si no un sistema de comunicación e información estratégica. Por ello, solicita ver la posibilidad de hacer una medición en ese escenario.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
EL LUNES 23 DE NOVIEMBRE DE 2015
ACTA N° 083-11-2015**

La MSc. Verónica Grant comenta que en la presentación de la Decisión Inicial, presentaron los datos de las llamadas que se utilizaron para hacer el estudio de mercado que nos indicaron que se tomó de base AVANCEMOS, que recibe una gran cantidad de llamadas en un periodo específico y de eso sumaron una cantidad determinada de llamadas pensando en que esta plataforma no se utilizará únicamente para consultas de AVANCEMOS, por lo que consulta que tan “inflado” podría estar el número de ₡70.000,00 (setenta mil colones) llamadas al mes, si se tiene alguna proyección de cuánto podría bajar el número de llamadas al ser que la plataforma va a utilizar en redes sociales, SMS, email y esto podría provocar que el siguiente mes ya la persona no llame porque por ejemplo recibió un mensaje de texto indicándole que fecha será la cita, cuando se deposita avancemos.

También los setenta y dos millones que le costaría anualmente al IMAS tener de forma gratuita este sistema, tampoco es un monto en el presupuesto del IMAS que signifique tener que dejar de hacer un determinado proyecto o desatender miles de familias y le parece que la llamada gratuita va a ser que el que no llamaba antes porque no tenía el dinero pueda ser que si llame.

La Licda. Georgina Hidalgo comenta que no se puede ante algo tan incierto, porque es tan especulativo decir una cantidad de personas que llamarían como decir una cantidad de personas que no llamarían. Lo que sí está de por medio es un rubro económico, pero cuando es algo tan incierto hay que pensar antes de votar.

El Lic. Enrique Sánchez comenta que se debe informar de la existencia de otros medios de comunicación, por lo que la gente al tener acceso a la información mediante redes sociales, chat y otros, debería disminuir la incidencia de las llamadas, si bien puede representar menores costos para el IMAS si fuera el que asume el costo, al mismo tiempo son más opciones para las personas que no dependen solo de una llamada para acceder al servicio, lo que quiere decir que aunque no tenga económicamente el costo de la llamada, puedo acceder a otros medios.

Sobre el costo el monto que sea, si de verdad es imprescindible para que las personas en condición de pobreza tengan acceso a la información y servicios no le afecta.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
EL LUNES 23 DE NOVIEMBRE DE 2015
ACTA N° 083-11-2015**

Le gustaría conocer que más se habló en ese taller porque es la única experiencia que existe para medir el comportamiento de las personas cuando utiliza un sistema de llamadas y si el ICE emite recomendaciones y se refiere algún estudio de consumo o experiencia sobre el uso de servicios gratuitos.

El Lic. Morales comenta que nuestra población es muy particular, si bien es cierto los medios tecnológicos facilitan mucho la comunicación actualmente la población del IMAS es especial.

La presentación del Lic. Ramón que es la decisión final y la propuesta sobre la gratuidad de las llamadas.

El Lic. Sánchez consulta que una vez adjudicada la contratación que seguiría para poder implementarlo.

El Lic. Santiago Alvarez comenta que sería entre 22 y 30 días para implementarlo. Existen servicios que lo serían de adecuar a los requerimientos institucionales, que durarían alrededor de una semana implementándolos.

El Lic. Morales comenta que a esta época del año y la plataforma de AVANCEMOS que sería el grueso, es importante avanzar en la implementación.

El Lic. Ciro comenta que lo que el ICE cobre porque la familia llame es otro costo, independientemente la llamada sea gratuita o no, es a lo interno de la institución. El otro tema es la adjudicación de la decisión final.

Sobre la propuesta de realizar un periodo de prueba, se puede hacer perfectamente porque es algo interno, podríamos medir la cantidad de llamadas y a partir de ahí tomar una decisión.

Es importante tomar en cuenta que dependiendo la fecha en que entre en funcionamiento el sistema, podríamos tener un pico muy alto de llamadas y que posiblemente se mantenga.

El problema es que se haga gratuito y luego se cambie la decisión de que se va a cobrar, porque si podría repercutir por parte de las familias.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
EL LUNES 23 DE NOVIEMBRE DE 2015
ACTA N° 083-11-2015**

La MSc. Verónica Grant Diez solicita al Lic. Carlos Elizondo Vargas dar lectura del **ACUERDO N° 510-11-2015**.

CONSIDERANDO:

1. Que mediante Contratación Directa **2015CD-000116-0005300001** se realizó procedimiento de Contratación Administrativa para la contratación de servicios de un Sistema de Atención a la Ciudadanía.
2. Que la Ley de Contratación Administrativa en su artículo 2, inciso c) y el Reglamento de Contratación Administrativa, en su artículo 130, faculta a la institución a efectuar un proceso de Contratación Exceptuada entre sujetos de Derecho Público.
3. Que según Informe Ejecutivo **API-559-11-2015** del 19 de noviembre del 2015, se recomienda la adjudicación de la Contratación Directa 2015CD-000116-0005300001, considerando los estudios técnico, legal y financiero de la oferta.
4. Que se cuenta con disponibilidad presupuestaria para el período 2015 y 2016 de acuerdo a la constancia **PRES-CO 053-2015** del 09 de setiembre del 2015.

POR TANTO,

Se acuerda:

Acoger la Recomendación del **Informe Ejecutivo API-559-11-2015** de fecha del 19 de noviembre del 2015, y se adjudica la Contratación Directa 2015CD-000116-0005300001 de acuerdo al detalle:

Oferente: Instituto Costarricense de Electricidad
Monto ofertado de acuerdo al detalle:

Detalle del servicio	Métrica	Precio
Llamada entrante	Por minuto	\$0.50
Llamada saliente	Por minuto	\$0.50
Atención por chat	Por minuto	\$0.50
Mensaje de texto saliente personalizar	Por mensaje	\$0.07
Email por servicio	Por email enviado	\$0.07

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
EL LUNES 23 DE NOVIEMBRE DE 2015
ACTA N° 083-11-2015**

Email por campaña	Por email enviado	\$0.056
Canal de IVR	Por canal por mes	\$203.00
Community Manager	Recurso al mes	\$2.395.00
Community Manager	Recurso por hora	\$20.00

Estado con la CCSS: Patrono al día
 Estado con FODESAF: No reporta deudas
 Estado deudas IMAS: No reporta deudas

La Vicepresidenta Ejecutiva somete a votación el anterior acuerdo. Las señoras y señores directores: MSc. Verónica Grant, Vicepresidenta, Licda. María Eugenia Badilla Rojas, Directora, Licda. Georgina Hidalgo Rojas, Directora, Licda. Ericka Valverde Valverde, Directora, Licda. Mayra González León, Directora, y Lic. Enrique Sánchez Carballo, Director votan afirmativamente el anterior acuerdo.

A solicitud de la Vicepresidenta Ejecutiva, las señoras y señores Directores declaran firme el anterior acuerdo.

La MSc. Verónica Grant solicita a la Secretaría de Actas agendar para una próxima sesión el tema sobre la gratuidad de las llamadas.

La Licda. Ericka Valverde comenta que su perspectiva del tema no tiene que ver con que vea a la gente como si no tuviera dignidad y que por eso no tiene que pagar nada, su punto de vista es técnico y si quisiera que en la presentación nos aborden las dudas expresadas, con un abordaje de usabilidad, es decir: criterios e indicadores para la medición de ese tiempo de prueba de la herramienta. Esto por cuanto no hay una evaluación de uso de la población IMAS y, por lo tanto, no se puede tener un criterio sin tener esa evaluación. Cree que ese periodo de prueba puede ser una excelente oportunidad para realizar esa evaluación, desde la perspectiva del sistema SACI.

Además solicita que, cuando se vuelva a tratar este tema indiquen: si es posible, el periodo de prueba, cual es el momento, tiempo y periodo indicado para realizar la prueba y cuales indicadores se medirán para garantizar. Eso sí, cuando el sistema esté listo como tal, porque esto no es un "call center", y sin el sistema a cabalidad, la medición sería nula.

ARTICULO QUINTO: ASUNTOS PRESIDENCIA EJECUTIVA.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
EL LUNES 23 DE NOVIEMBRE DE 2015
ACTA N° 083-11-2015**

5.1 Presentación “Índice de Pobreza Multidimensional” a cargo de la Lic. Floribel Méndez, Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC).

Se traslada para una próxima sesión

ARTICULO SEXTO: ASUNTOS SUBGERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL

6.1 Análisis del Convenio de cooperación y aporte financiero entre el IMAS y el sujeto privado Asociación Ciudad Hogar Calasanz, para el proyecto de infraestructura denominado “Construcción edificio para uso habitacional de dos pisos para 16 jóvenes en riesgo social o abandono”, según oficio SGDS-1780-10-2015. (entregado en la sesión 076-10-2015).

La Vicepresidenta Ejecutiva solicita la anuencia para el ingreso de la funcionaria Jessica Chacón, AASAI.

Las señoras y señores manifiestan su anuencia.

18:38 horas ingresa la funcionaria.

La Licda. Jessica Chacón expone la presentación “Hogar Calasanz Territorio de jóvenes que desean un cambio en su vida” la cual forma parte integral de esta acta.

La Misión es brindar atención primaria, educación formal y técnica a adolescentes que provienen de familias en pobreza, pobreza extrema o que se encuentran en riesgo social, con el fin de que adquieran las herramientas necesarias para un trabajo más competitivo en el mercado laboral.

La visión de la Asociación se presenta en 3 vías: Atención a los más pobres: Abordaje Integral, Educación técnica: Formación técnica, Educación no formal: Valores.

Ofrecen los servicios de Alojamiento, alimentación, educación formal, educación técnica, recreación, acompañamiento psicológico y social, apoyo extra-escolar y plan de vida (proyecto con Aldeas SOS).

El Proyecto consiste en la construcción de edificio para uso habitacional de dos pisos para 16 jóvenes en riesgo social o abandono.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
EL LUNES 23 DE NOVIEMBRE DE 2015
ACTA N° 083-11-2015**

La población beneficiaria son los jóvenes que se encuentran en condición de pobreza, riesgo social y abandono.

El 87% de los jóvenes se encuentran en pobreza extrema, grupos 1 y 2.

La mayoría de las familias reciben beneficios institucionales, un gran porcentaje proviene de distritos prioritarios como son Santa Cecilia (La Cruz), La Carpio.

El perfil del joven que se encuentra en este hogar es: Año de ingreso: Entre 2011 y 2015, edad: 14-18 años

En cuanto a la estructura familiar: 13 jóvenes pertenecen a una familia de tipo uniparental con jefatura femenina, 12 jóvenes son parte de una familia nuclear, 5 jóvenes han sido referidos por el PANI y Aldeas SOS; mantienen relación distante o nula con su grupo familiar, visita a la familia: únicamente 15 jóvenes van a su casa cada fin de semana, el resto en razón de la distancia y otras situaciones van cada 15 días o cada mes.

En cuanto al nivel educativo 9 jóvenes están en séptimo, 7 en octavo, 8 noveno, 5 décimo y 1 en undécimo.

La situación psicosocial de estos jóvenes en su mayoría sufrió de: agresión, abandono, progenitores privados de libertad, rechazo, negligencia, descuido, abuso físico y sexual, violencia Intrafamiliar, rebeldía, falta de límites.

En cuanto a la condición laboral de las madres son oficios domésticos, misceláneas, agricultoras.

El costo total del proyecto es de ₡110.000.000,00 (ciento diez millones de colones) propuesta de desembolsos ₡25.000.000,00 (veinticinco millones de colones) y ₡85.000.000,00 (ochenta y cinco millones de colones).

La Licda. Mayra González consulta si la población es sólo de 14 a 18 años.

La Licda. Jessica comenta que se reciben desde los 13 años, ahorita el menos tiene 14 años.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
EL LUNES 23 DE NOVIEMBRE DE 2015
ACTA N° 083-11-2015**

La Licda. Mayra consulta si al ingresar al hogar reciben ayuda psicológica, si tiene personal especializado y que actividades desarrollan.

La Licda. Jessica Chacón comenta que entre los profesionales de planta hay un psicólogo y sociólogo, el PANI tiene el deber de vigilar y apoya con profesionales en la atención, entre las actividades que realizan en las mañanas son los talleres, tienen mecánica, ebanistería, imprenta. Tienen convenios con el INA, panadería. Reciben clases de bachillerato con profesores del Colegio Calasanz.

La Licda. González consulta si la estadía es voluntaria o si les exigen una permanencia por un número de años.

La Licda. Jessica comenta que cuando llegan a solicitud de sus padres es voluntaria, cuando es por PANI o aldeas S.O.S es porque no hay otra alternativa para ubicarlos y logren estudiar.

La Licda. Mayra González consulta según el convenio inciso 4.17 la organización deberá procurar un trato preferencial a la población objetivo del IMAS, en este caso como controla la institución que se cumpla, también quisiera saber si tienen que pagar un monto.

La Licda. Chacón comenta que para que la organización tenga carácter de bien social debe cumplir con un porcentaje de 80% de la población que atiende en pobreza extrema.

Posteriormente, cada año la organización tiene que presentar ante el IMAS el plan de trabajo, presupuesto anual y un listado de las personas que se están beneficiando.

La Licda. Mayra consulta a la Asesoría Jurídica que en el convenio en el artículo 12 sobre la letra de cambio fue una duda que nos quedó en otra sesión, como se estableció es requisito si ya se dio el dinero, y si ellos incumplen cómo se paga esa letra de cambio.

El Lic. Berny Vargas comenta que la letra de cambio constituye una garantía en el caso de incumplimiento, desde hace muchos años se viene ejecutando, a nivel del manual de procedimientos, se establecía que en caso de incumplimiento demostrado en un debido proceso, la organización debería de reintegrar los

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
EL LUNES 23 DE NOVIEMBRE DE 2015
ACTA N° 083-11-2015**

recursos, teniendo una vigencia de un año se tenía la posibilidad de tener sin prescribir la garantía y ejecutarla solo en esos casos.

Hasta el día de hoy no he visto que tengamos que ejecutar ninguna, afortunadamente hemos podido solventar las necesidades o las situaciones que se han presentado mediante la vía del adendum u otras medidas jurídicas posibles porque la intención del IMAS no es necesariamente ejecutar la garantía solamente es un medio de control lo importante acá es cumplir el fin público al que van destinados los recursos.

La Licda. Mayra consulta en el artículo 14 del convenio menciona que el presente convenio queda sujeta a la disponibilidad presupuestaria y a la liquidez de fondos, por lo que quisiera saber si con FODESAF se puede hacer.

El Lic. Vargas comenta que los recursos de FODESAF van orientados a personas en condición de pobreza y la información que está en el expediente legitima que las personas que se beneficiarían tendrían esa característica.

La Licda. Ericka Valverde consulta por el artículo 2, en el objetivo general del convenio, menciona colaborar con los entes gubernamentales con la inclusión de jóvenes en el hogar siempre y cuando se cumplan con los perfiles.

La Licda. Jessica comenta que le enviaron el perfil que utilizan actualmente, encontrarse entre 13 y 18 años, tener aprobada la primaria, demostrar que no utilizan drogas, ya que no cuentan con capacidad para dar atención a una situación en particular y además encontrarse en condiciones de pobreza, pobreza extrema o riesgo social.

La Licda. Ericka consulta si en el caso de que el IMAS solicitara que se incluya a una persona adolescente en condición de calle le sería negado el ingreso a este centro, si presenta alguna adicción.

La Licda. Obando comenta que los jóvenes no son en condición de calle, el perfil de los jóvenes es de abandono y riesgo, el personal no tiene la especialización para atender adicciones.

La Licda. Ericka Valverde comenta que se orientaran ₡110.000.000,00 (ciento diez millones de colones) para un centro que en sus perfiles no admite personas con ese tipo de vulnerabilidad. Anteriormente, le mencionaban que tienen que asistir a

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
EL LUNES 23 DE NOVIEMBRE DE 2015
ACTA N° 083-11-2015**

misa una vez al mes, al ser atendidos por los hermanos de Calasanz, ¿reciben también una formación religiosa católica, apostólica y romana?.

La Licda. Jessica comenta que la formación que reciben se orienta a valores, no son tan rígidos, la asistencia a misa no es obligatoria, ya que muchos no son católicos.

La Licda. Ericka Valverde consulta si son solamente 16 jóvenes en el hogar.

La Licda. Chacón comenta que son 30 jóvenes en el hogar, lo que sucedería es que modificarían dos de las casas, el proyecto del edificio va a ser para 16 jóvenes sobre todo atendiendo los referidos por PANI y Aldeas S.O.S y esto les permitiría remodelar las otras 2 casas.

La Licda. Ericka Valverde consulta al Lic. Berny Vargas qué sucede si dentro de 2 años los señores de Calasanz deciden que ya no sea un centro albergue de jóvenes, existe alguna protección por parte del IMAS para esta inversión.

El Lic. Berny comenta que en el inciso 4.1 indica que la organización se compromete a realizar el proyecto de acuerdo a lo que se establece y este inciso en concurso con el artículo 13, referido a la vigencia establece que el IMAS verificara que la obra financiada en este convenio satisfará el objeto del mismo por un período de 10 años, lo que implica que por 10 años no se realice el fin para el cual fue planteado se podría estar incurriendo en un incumplimiento de convenio, en esos términos podrían accionarse las vías correspondientes a nivel jurídico.

La Licda. Georgina comenta que le preocupa que se esté financiando entidades en las cuales existe solvencia económicamente. Su misión, visión es ayudar a este tipo de población.

También no sabe si es correcto dar el dinero del IMAS a una institución que discrimina desde ya a las personas en condición de pobreza por tener un grado de drogadicción.

La Licda. Chacon comenta que una gran parte de las organizaciones que atienden personas en riesgo son de corte religioso, en este caso se solventan con los ingresos del Colegio privado, les ayuda para 8 jóvenes el PANI, la JPSS.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
EL LUNES 23 DE NOVIEMBRE DE 2015
ACTA N° 083-11-2015**

Desde el área de AASAI apoyan instituciones que atienden problemáticas como las adicciones, y que atienden población joven adolescente.

La Licda. María Eugenia Badilla agradece a la Licda. Chacón la explicación detallada que le diera sobre el proyecto. Los jóvenes tienen ese perfil de pobreza, abandono, huérfanos, existen organizaciones dedicadas exclusivamente a drogadicción y en este caso es un centro para rescatar a jóvenes en abandono, son de distritos prioritarios.

Como educadora, madre, abandonar un hijo es algo fatal, al estudiar esta población bajo el contexto de la psicología, trabajo social, les ayudará a salir adelante, para evitarles el riesgo de caer en la vulnerabilidad del uso de drogas, además de que reciben alimentación, y ahí viven porque no tienen posibilidades. No puede ver este tema dentro de un contexto de una religión, mal haría.

Le llamó la atención el historial de cada uno de estos jóvenes, y es importante resaltar que la Licda. Chacón quien es trabajadora social ha hecho muchas visitas a este hogar.

19:17 horas se retira la Licda. Georgina Hidalgo.

La Licda. Mayra consulta con que capital financiaron la infraestructura que cuentan actualmente.

La Licda. Jessica comenta que estas cuatro casas se construyeron con apoyo de la misma organización, a través de los fondos que recibían del colegio y fondos comunales.

La Licda. Mayra comenta que tiene que ser congruente con lo siguiente, la administración pasada causó molestia que esta asociación o entidad de las Obras del Espíritu Santo, pidiera o solicitara constantemente ayudas y ayudas las cuales se les otorgaba, hasta que unos directores tomaron la decisión de dejarlos de ayudar.

Con lo que no está de acuerdo es que si ellos son sacerdotes católicos y conociendo que la iglesia católica, manejan un presupuesto extraordinario porque tiene que acudir al IMAS a solicitar una partida de ¢110.000.000 (ciento diez millones) sabiendo la necesidad que tenemos en lugar de acudir a la iglesia católica.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
EL LUNES 23 DE NOVIEMBRE DE 2015
ACTA N° 083-11-2015**

La Dra. Leitón que para la SGDS este proyecto representa una oportunidad para atender población en riesgo y abandono, el IMAS atiende personas en riesgo, y como dice la Ley debemos tener programas de estímulo, promocionales. Este proyecto contribuye a la población en condiciones de pobreza y a disminuir el riesgo del abandono.

En el Hogar Calasanz como vimos la población proviene de distritos prioritarios, vemos este proyecto como una oportunidad. Ellos tienen la posibilidad de aprender un oficio para luego incorporarse al campo laboral y cambiar sus condiciones de pobreza.

La MSc. Verónica Grant solicita postergar la discusión para la próxima sesión ya que varias directoras se necesitan retirar.

Las señoras y señores directores manifiestan su anuencia para postergar este tema.

ARTICULO SETIMO: ASUNTOS GERENCIA GENERAL

7.1 Análisis del recurso de apelación subsidiaria presentado en el Procedimiento Administrativo Disciplinario TAD-06-2015, según oficio GG-2715-11-2015.

Se traslada para una próxima sesión.

ARTICULO OCTAVO: ASUNTOS AUDITORIA INTERNA

8.1 Análisis del Plan de Trabajo de Auditoría 2016, según oficio AI-489-11-2015.

Se traslada para una próxima sesión.

ARTICULO NOVENO: LECTURA DE CORRESPONDENCIA.

En este punto no hay temas que tratar.

ARTICULO DECIMO: ASUNTO SEÑORAS Y SEÑORES DIRECTORES.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA
EL LUNES 23 DE NOVIEMBRE DE 2015
ACTA N° 083-11-2015**

El Lic. Enrique Sanchez comunica que la semana del 30 de noviembre al 04 de diciembre no podrá asistir a las sesiones por encontrarse fuera del país.

También analizar la posibilidad de realizar una sesión extraordinaria ya que según le comenta la Dra. Leitón existen muchos proyectos que aprobar.

La Vicepresidenta Ejecutiva solicita a la Dra. Leitón coordinar con la secretaría de actas para analizar una convocatoria a sesión extraordinaria.

Recordarles a los señoras y señoras que en la próxima sesión tendrán la exposición sobre Acueductos y Alcantarillados.

Sin más asuntos que tratar, finaliza la sesión al ser las 19:33 horas.

**MSc. VERÓNICA GRANT DIEZ
VICEPRESIDENTA**

**LICDA. MARIA EUGENIA BADILLA R.
SECRETARIA**