

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
03 DE JULIO 2017  
ACTA N° 41-07-2017**

Al ser las dieciséis horas con quince minutos del día lunes tres de julio del dos mil diecisiete, se da inicio a la sesión ordinaria del Consejo Directivo N° 41-07-2017, celebrada en Oficinas Centrales, con el siguiente quórum:

MSc. Emilio Arias Rodríguez, Presidente, Ing. Ronald Cordero Cortés, Vicepresidente, Licda. Ana Masis Ortiz, Directora

El MSc. Emilio Arias Rodríguez, declara un receso de 15 minutos, por falta de quórum.

El Lic. Gerardo Alvarado Blanco, Gerente General se incorpora a la sesión a las 16:20 horas.

Al ser las 16:24 ingresa la Licda. Ericka Álvarez Ramírez, Directora.

Ingresa la Licda. Georgina Hidalgo Rojas, Directora y Lic. Freddy Rahudin Fallas Bustos, Director, al ser las 16:27 horas.

Se incorporan a la sesión el Lic. Berny Vargas Mejía y Lic. Geovanny Cambronero Herrera al ser las 16:31 horas.

***ARTÍCULO PRIMERO: COMPROBACIÓN DEL QUÓRUM:***

Se reanuda la sesión al ser las 16:33 horas con el siguiente quórum.

MSc. Emilio Arias Rodríguez, Presidente, Ing. Ronald Cordero Cortés, Vicepresidente, Licda. Georgina Hidalgo Rojas, Directora, Licda. Ana Masís Ortiz, Directora, Sr. Freddy Rahudin Fallas Bustos, Director, Licda. Ericka Álvarez Ramírez, Directora

***AUSENTE CON JUSTIFICACION:*** Licda. María Eugenia Badilla Rojas, Directora, por motivo de encontrarse fuera de país.

Se incorporan a la sesión el Lic. Edgardo Herrera Ramírez y Lic. Daniel Morales Guzmán, al ser las 16:35 horas.

***INVITADOS E INVITADAS EN RAZON DE SU CARGO:***

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**03 DE JULIO 2017**  
**ACTA N° 41-07-2017**

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

***ARTICULO SEGUNDO: LECTURA Y APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.***

El MSc. Emilio Arias Rodríguez, Presidente da lectura del orden del día y procede a someterlo 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. APROBACIÓN DEL ACTA No. 39-06-2017**

**4. LECTURA DE CORRESPONDENCIA.**

**5. ASUNTOS DE PRESIDENCIA EJECUTIVA**

**5.1** Análisis Convenio de Cooperación entre el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) y el Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado (SINIRUBE) para la prestación de servicios de la Unidades Administrativas del IMAS a SINIRUBE, **según oficio AJ-698-06-2017.**

**5.2** Análisis de la solicitud de autorización de viaje del MSc. Emilio Arias, Presidente Ejecutivo a participar con el Ministerio de Desarrollo Social de Uruguay, a los efectos de compartir la experiencia del Uruguay en la instalación del Sistema Nacional de Cuidados; la misma se realizará en la ciudad de Montevideo entre los días 10 y 13 de julio del 2017, **según PE-523-06-2017.**

**6. ASUNTOS GERENCIA GENERAL**

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
03 DE JULIO 2017  
ACTA N° 41-07-2017**

**6.1** Análisis de las acciones desarrolladas por la Administración para el cumplimiento del acuerdo Consejo Directivo N° 497-10-2016 relacionado con el costo de las llamadas entrantes al Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI), **según oficio GG-1297-06-2017.**

**7. ASUNTOS SEÑORAS Y SEÑORES DIRECTORES**

**ARTICULO TERCERO: APROBACIÓN DEL ACTA No. 39-06-2017**

El MSc. Emilio Arias Rodríguez, Presidente pone a discusión el Acta N° 39-06-2017.

Se le concede la palabra al Ing. Ronald Cordero Cortes, Vicepresidente, comenta que hizo llegar observaciones de forma.

El MSc. Emilio Arias Rodríguez, Presidente somete a votación el **Acta N° 39-06-2017.**

**ACUERDO CD. 280-07-2017**

**POR TANTO, SE ACUERDA:**

Aprobar el Acta N° 39-06-2017 de fecha 26 de junio de 2017.

Las señoras y señores directores: MSc. Emilio Arias Rodríguez, Presidente, Ing. Ronald Cordero Cortés, Vicepresidente, Licda. Georgina Hidalgo Rojas, Directora, Licda. Ana Masis Ortiz, Directora, el señor Freddy Fallas Bustos, y Licda. Ericka Álvarez Ramírez, Directora, aprueban el acta anterior.

**ARTICULO CUARTO: LECTURA DE CORRESPONDENCIA.**

No hay correspondencia.

**ARTICULO QUINTO: ASUNTOS DE PRESIDENCIA EJECUTIVA**

**5.1. Análisis Convenio de Cooperación entre el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) y el Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado (SINIRUBE) para la prestación de servicios de**

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**03 DE JULIO 2017**  
**ACTA N° 41-07-2017**

**la Unidades Administrativas del IMAS a SINIRUBE, según oficio AJ-698-06-2017.**

El MSc. Emilio Arias Rodríguez, Presidente, explica que ya se había aprobado el procedimiento, lo que quedaba pendiente por acuerdo de este Consejo Directivo, era la aprobación del convenio que estaba a cargo de la Asesoría Jurídica.

Se le concede la palabra al Lic. Berny Vargas Mejía. Manifiesta que en el documento entregado se puede corroborar que se establece y se regulan las obligaciones, principalmente las del IMAS que ampliamente están definidas por unidades, a fin de que desde un punto de vista administrativo, el SINIRUBE pueda contar con el apoyo de las diferentes instancias, esto se encuentra en la cláusula segunda del convenio. También está establecido que por estos servicios SINIRUBE asumirá un costo y ese costo está definido en la cláusula tercera.

Señala, don Berny que el resto del documento contiene los aspectos básicos de un instrumento de derecho, como las resoluciones, las modificaciones serán por la vía del adendum, ninguna de las partes van a poder ceder sus derechos u obligaciones. La Asesoría Jurídica fijo tentativamente para que lo defina este consejo directivo, una vigencia de 10 años a partir de su suscripción con prórrogas automáticas por períodos iguales; en virtud de que SINIRUBE está creado por Ley y adscrito al IMAS. De manera se puede considerar que tiene una cierta permanencia en el tiempo, es de ahí la amplitud del período de vigencia. En el caso de que el documento fuera necesario de finiquitarse, tiene la regulación en el artículo décimo primero. En la realidad, es un documento sencillo, donde se regularán los aspectos mencionados.

Señala don Berny, que el documento se prepara como respuesta a una de las solicitudes de la Administración, para que pueda visualizarse la entrega de productos al SINIRUBE.

El Presidente abre un espacio para consultas.

Al no haber observaciones el MSc. Emilio Arias Rodríguez, Presidente le solicita a la señora Lorely Calvo Granados, que proceda con la lectura del acuerdo.

Seguidamente la señora Lorely Calvo, da lectura a la propuesta de acuerdo.

**ACUERDO N° 281-07-2017**

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**03 DE JULIO 2017**  
**ACTA N° 41-07-2017**

**CONSIDERANDO**

**Primero:** Que los artículos 2 y 3, 4, incisos f) y g), 6 inciso e) y 34 de la Ley de Creación del IMAS establecen lo siguiente:

**“Artículo 2:** El IMAS tiene como finalidad resolver el problema de la pobreza extrema en el país, para lo cual deberá planear, dirigir, ejecutar y controlar un plan nacional destinado a dicho fin. Para ese objetivo utilizará todos los recursos humanos y económicos que sean puestos a su servicio por los empresarios y los trabajadores del país, instituciones del sector público nacionales y extranjeras, organizaciones privadas de toda naturaleza, instituciones religiosas y demás grupos interesados en participar en el Plan Nacional de lucha contra la Pobreza.

**Artículo 3:** Todas las instituciones que utilicen recursos públicos participarán en la lucha contra la pobreza dirigida por el IMAS, mediante el aporte de recursos económicos, personales y administrativos, en la medida que definan sus órganos directivos y de acuerdo con la naturaleza de cada institución, o en los términos que determina la presente ley, para los efectos anteriores, las indicadas instituciones de cualquier naturaleza jurídica que sean, quedan por este medio autorizadas para aprobar programas de participación en la lucha contra la pobreza extrema, a través del IMAS y bajo su dirección y para hacer aportes económicos a éste, destinados a los fines de la presente ley.

**Artículo 4:** El Instituto Mixto de Ayuda Social tendrá los siguientes fines:

- f)** Procurar la participación de los sectores privados e instituciones públicas, nacionales y extranjeras, especializadas en estas tareas, en la creación y desarrollo de toda clase de sistemas y programas destinados a mejorar las condiciones culturales, sociales y económicas de los grupos afectados por la pobreza con el máximo de participación de los esfuerzos de estos mismos grupos; y
- g)** Coordinar los programas nacionales de los sectores públicos y privados cuyos fines sean similares a los expresados en esta ley.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**03 DE JULIO 2017**  
**ACTA N° 41-07-2017**

**Artículo 6:** El I.M.A.S. realizará sus actividades y programas con sujeción a los siguientes principios fundamentales:

**e)** Promover la participación en la lucha contra la pobreza, de los sectores públicos y privados en sus diversas manifestaciones, de las instituciones públicas, de las organizaciones populares y de otras organizaciones tales como cooperativas, asociaciones de desarrollo comunal u otras de naturaleza similar;

**Artículo 34:** En el cumplimiento de sus fines, el I.M.A.S. podrá financiar, promover o participaren la ejecución de programas destinados a combatir la pobreza que sean propuestos por organizaciones privadas o públicas sin fines de lucro

**Segundo:** Que la Ley del Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado (SINIRUBE), establece en su artículo 4, como funciones las siguientes:

**“Artículo 4.- Funciones:** El Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado tendrá como funciones:

**a)** Conformar una base de datos actualizada y de cobertura nacional de todas las personas que requieran servicios, asistencias, subsidios o auxilios económicos por encontrarse en situaciones de pobreza o necesidad, así como de aquellos beneficiarios que reciban recursos de programas sociales, independientemente de la institución ejecutora que haya asignado el beneficio.

**b)** Constituir una red interinstitucional que permita hacer estudios comparativos entre las entidades públicas de ayuda social y con ello lograr una mejor distribución de los recursos.

**c)** Sistematizar el control de los recursos destinados a la inversión de los programas sociales.

**d)** Efectuar una acción coordinada con las diversas instituciones que atienden programas destinados a erradicar la pobreza.

**e)** Monitorear y evaluar la efectividad de los recursos de las instituciones públicas que atienden programas destinados a erradicar la pobreza.

**f)** Conformar una base de datos actualizada de todos los programas de asistencia social que mantienen las instituciones públicas.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**03 DE JULIO 2017**  
**ACTA N° 41-07-2017**

**g)** Realizar estudios que permitan identificar y establecer posibles beneficiarios de programas de asistencia social de los sectores vulnerables de la población.”

**Tercero:** Que mediante oficio DFOE-SOC-IF-01-2017, la División Operativa y Evaluativa del Área de Fiscalización de Servicios Sociales de la Contraloría General de la República, en su disposición N° 4.4, se indica:

“...4.4 Definir e implementar un mecanismo de control específico para regular la forma y las condiciones, bajo las cuales el IMAS prestará apoyos administrativos al SINIRUBE, dentro del marco de la independencia funcional del Sistema. Para acreditar el cumplimiento de esta disposición remitir a este Órgano Contralor lo siguiente: a) A más tardar el 30 de junio de 2017, una certificación en la que se haga constar que el mecanismo de control mencionado fue debidamente definido. B) A más tardar el 31 de agosto de 2017, una certificación en la que se haga constar que dicho mecanismo fue implementado...”

**Cuarto:** Que mediante Acuerdos de Consejo Directivo del IMAS número 236-06-2017 y 237-06-2017, se aprueba la propuesta de servicios a prestar por las diversas Unidades Administrativas del IMAS al SINIRUBE, y se instruye a la Asesoría Jurídica la elaboración del presente Convenio de Cooperación.

**Quinto:** Que mediante oficio AJ-698-06-2017, el Lic. Berny Vargas Mejía remite el Convenio de Cooperación entre el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) y el Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado (SINIRUBE) para la prestación de servicios de la Unidades Administrativas del IMAS a SINIRUBE, con la constancia de legalidad N° 38-06-2017 CL.

**POR TANTO, SE ACUERDA**

1. Aprobar el Convenio de Cooperación entre el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) y el Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado (SINIRUBE) para la prestación de servicios de la Unidades Administrativas del IMAS a SINIRUBE.
2. Dar por cumplido el Acuerdo 237-06-2017 de fecha 05 de junio de 2017.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**03 DE JULIO 2017**  
**ACTA N° 41-07-2017**

Las señoras y señores directores: MSc. Emilio Arias Rodríguez, Presidente, Ing. Ronald Cordero Cortés, Vicepresidente, Licda. Georgina Hidalgo Rojas, Directora, Licda. Ana Masis Ortiz, Directora, el señor Freddy Fallas Bustos, y Licda. Ericka Álvarez Ramírez, Directora, votan afirmativamente el anterior acuerdo.

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

Al ser las 16:43 horas el MSc. Emilio Arias Rodríguez, Presidente se retira de la sesión.

**5.2. Análisis de la solicitud de autorización de viaje del MSc. Emilio Arias, Presidente Ejecutivo a participar con el Ministerio de Desarrollo Social de Uruguay, a los efectos de compartir la experiencia del Uruguay en la instalación del Sistema Nacional de Cuidados; la misma se realizará en la ciudad de Montevideo entre los días 10 y 13 de julio del 2017, según PE-523-06-2017.**

Se hace la aclaración de que éste viaje no incurre en ningún costo para el IMAS, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) asume los costos del boleto y los gastos de hospedaje y alimentación serán cubiertos por la organización a cargo de evento.

El Ing. Ronald Cordero Cortés, Vicepresidente le solicita a la señora Lorely Calvo Granados, que proceda con la lectura del acuerdo para la autorización de viaje del MSc. Emilio Arias, Presidente Ejecutivo a participar con el Ministerio de Desarrollo Social de Uruguay.

Seguidamente la señora Lorely Calvo, da lectura a la propuesta de acuerdo.

**ACUERDO N° 282-07-2017**

**CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** Que mediante oficio PE-0523-06-2017 el MSc. Emilio Arias remite para consideración y conocimiento de las señoras y señores directores la solicitud de autorización para participar en el encuentro de Cooperación entre el Ministerio de Desarrollo Social de Uruguay y el Ministerio de Desarrollo Humano e Inclusión Social de Costa Rica, a realizarse en Montevideo.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**03 DE JULIO 2017**  
**ACTA N° 41-07-2017**

**SEGUNDO:** Que con fecha 30 de junio del 2017, la señora Marina Arismendi, Ministra de Desarrollo Social de Uruguay remitió al Presidente Ejecutivo del IMAS y Ministro de Desarrollo Humano e Inclusión Social, señor Emilio Arias Rodriguez, una invitación para compartir la experiencia de aquél país en la instalación del Sistema Nacional de Cuidados, así como también el desarrollo del Sistema de Información Integrada del Área Social (SIAS), que se llevaría a cabo en la ciudad de Montevideo entre los días 10 y 13 de julio del presente año.

**TERCERO:** Que corresponde al Instituto Mixto de Ayuda Social, y -cuando existiere- al Ministerio que ejerza la rectoría del sector social en nuestro país, presidir la Comisión Consultiva de Red Nacional de Cuido y Desarrollo Infantil (Artículo 7 de la Ley N° 9220 que crea la Red Nacional de Cuido y Desarrollo Infantil, N° 78 del 24 de abril del 2014).

**CUARTO:** Que corresponde al Instituto Mixto de Ayuda Social, presidir EL Consejo Rector del Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado (SINIRUBE) (Artículo 7 de la Ley que crea el Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado, **N° 9137 del 170 del:** 05 de setiembre de 2013.

**QUINTO:** Que aparte de las leyes indicadas en los considerandos anteriores, la invitación también tiene relación, importancia y correlativa referencia con los fines establecidos en la Ley de Creación del IMAS, que concretamente en el artículo 2 indica: *“El I.M.A.S. tiene como finalidad resolver el problema de la pobreza extrema en el país, para lo cual deberá planear, dirigir, ejecutar y controlar un plan nacional destinado a dicho fin. Para ese objetivo utilizará todos los recursos humanos y económicos que sean puestos a su servicio por los empresarios y trabajadores del país, instituciones del sector público nacionales o extranjeras, organizaciones privadas de toda naturaleza, instituciones religiosas y demás grupos interesados en participar en el Plan Nacional de Lucha contra la Pobreza.”*

**SEXTO:** Que es de interés para el Instituto Mixto de Ayuda Social y para el Ministerio de Desarrollo Humano e Inclusión Social, la participación de Costa Rica en este intercambio de experiencias pues permitirá conocer el grado de desarrollo de ambos sistemas y así como la implementación de políticas públicas afines a las que la nuestra institución aplica en nuestro país.

**POR TANTO,**

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**03 DE JULIO 2017**  
**ACTA N° 41-07-2017**

**SE ACUERDA**

1. Autorizar al Máster Emilio Arias Rodríguez, en su calidad de Presidente Ejecutivo del IMAS a asistir al encuentro de experiencias promovido por el Ministerio de Desarrollo Social de Uruguay, a realizarse en la ciudad de Montevideo entre los días 10 y 13 de julio del 2017 (del 9 al 14 incluyendo tiempo de traslado aéreo).
2. El objetivo del viaje es participar en la presentación de la experiencia uruguaya en la instalación del Sistema Nacional de Cuidados, así como en el desarrollo del Sistema de Información Integrada del Área Social (SIAS) que se llevará a cabo entre las fechas indicadas.
3. El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) asumirá los costos de boleto aéreo del señor Emilio Arias Rodríguez, Presidente Ejecutivo del IMAS.
4. Los gastos de hospedaje, desayuno, almuerzos, cenas y traslados de los días del 09 y 14 de julio del presente año, serán cubiertos por los organizadores.
5. Instruir al Máster Emilio Arias Rodríguez para que elabore y presente un informe sobre los resultados del viaje ante este Consejo Directivo.

Las señoras y señores directores: Ing. Ronald Cordero Cortés, Vicepresidente, Licda. Georgina Hidalgo Rojas, Directora, Licda. Ana Masis Ortiz, Directora, el señor Freddy Fallas Bustos, y Licda. Ericka Álvarez Ramírez, Directora, votan afirmativamente el anterior acuerdo.

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

**ARTICULO SEXTO: ASUNTOS GERENCIA GENERAL**

- 6.1. Análisis de las acciones desarrolladas por la Administración para el cumplimiento del acuerdo Consejo Directivo N° 497-10-2016 relacionado con el costo de las llamadas entrantes al Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI), según oficio GG-1297-06-2017.**

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**03 DE JULIO 2017**  
**ACTA N° 41-07-2017**

Al ser las 16:54 Se incorpora a la sesión el MSc. Emilio Arias Rodríguez, Presidente.

El señor Presidente solicita la anuencia de este Consejo Directivo para que ingresen a la sala de sesiones los señores: Juan Carlos Laclé, Santiago Álvarez, Esteban de Jesús Llaguno y José Adolfo Portugal.

Las señoras directoras y señores directores manifiestan estar de acuerdo, por lo que hacen ingreso a la sala las personas invitadas.

Al ser las 16:56 ingresan los señores invitados.

El Presidente le concede la palabra al señor José Adolfo Portugal, el cual realiza una presentación con filminas que forma parte integral del acta.

Este informe es en relación al Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI) de enero de 2016 a mayo de 2017, en atención al acuerdo CD497-10-2016.

Asimismo, los señores Lic. Juan Carlos Laclé, Esteban de Jesús Llaguno y José Adolfo Portugal, son parte del equipo del Sistema de Información Social y hacen su respectiva exposición con filminas que son parte integral del acta.

El Lic. Juan Carlos Laclé, manifiesta que en atención al acuerdo señalado por este Consejo Directivo, es que se está presentando un informe más detallado, con mucho más elementos, donde se pueda ver la dimensión del proyecto y cómo se ha venido ejecutando. Se hizo un estudio de percepción de población del mismo sistema, para tomar elementos que fueron parte de lo que se solicitó, así como el costo de la llamada entrante.

Se abre un espacio para consultas.

El MSc. Emilio Arias Rodríguez, Presidente, le concede la palabra a la Lic. Georgina Hidalgo Rojas, Directora.

La Licda. Georgina Hidalgo Rojas, pregunta que si el cuestionario electrónico era con una muestra necesaria de 368 familias y solo contestaron 269, que tan confiable es la muestra?

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**03 DE JULIO 2017**  
**ACTA N° 41-07-2017**

El Ing. Ronald Cordero Cortes, Vicepresidente dice que su pregunta va en ese mismo sentido.

Se le concede la palabra al Lic. Juan Carlos Laclé, quien aclara que en Sistemas de Información Social se cuenta con un profesional en estadística, quien revisó los datos e indicó que el margen de error es de un 5%, con un nivel de confianza del 95%. Se aspira a tener mayor población censada, no se logró porque muchos cambiaron su número de teléfono, lo que se hace es que se va sustituyendo por nuevas personas. Aclara, que esta encuesta no solo se hizo para este servicio, también se evaluó todos los servicios de la institución, aprovechando los recursos para hacer una única encuesta.

El Ing. Ronald Cordero Cortes, Vicepresidente considera que el nivel de confianza y el margen de error se hacen con base en una población, la población define una muestra de cierta cantidad de personas, si uno no llega a la muestra para hacer el estudio, entonces ese margen de error sería mucho más grande. Lo que quiere decir es que afecta el margen de error; por lo anterior, tiene sus dudas.

La Lic. Georgina Hidalgo Rojas, Directora dice que analizando estas muestras las direcciones regionales son muy bajas a la hora del planteamiento, por ejemplo Heredia y el Caribe. Pregunta, eso es culpa de quien?

El señor Esteban Llaguno, se refiere a lo planteado por la Directora Georgina Hidalgo. Indica, que se tiene la particularidad que la muestra se hizo representativa de acuerdo a las diez áreas regionales, una cuota representativa sobre cada área regional. De los cuestionarios contestados los resultados arrojaron 269 personas, pero la muestra se hizo sobre 368 familias; entonces, contando por promedio de que una familia tiene tres personas integrantes se mantiene ese nivel de confianza. Aclara, que los resultados se muestran en personas, pero todo el estudio de la muestra se hizo por familia, garantizando que esas personas representaran más familias, avalando esa confianza técnica en el ejercicio. Se sustituyeron aquellas que no se lograron contactar, es por eso que se amplió el margen de la muestra a 534 familias, previendo que el 40% aproximadamente de personas no contestan las llamadas del call center porque el número está equivocado, o lo cambiaron, o al ser una llamada privada muchas personas no contestan el teléfono. Entonces, al ampliar el nivel de familias se pudo sustituir las cuotas necesarias para completar la encuesta.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**03 DE JULIO 2017**  
**ACTA N° 41-07-2017**

El Presidente, le concede la palabra al Lic. Freddy Fallas Bustos, Director, señala que al observar que la muestra es de 368 familias y según lo indicado, cada familia tiene tres integrantes de promedio, se está hablando de 900 mil personas, pero al final el resultado dice que solamente fueron 269 personas. Pregunta, si fueron 269 personas, cuántas familias representan, o se llamaron a dos personas por familia, cómo se hizo?

El Lic. Esteban Llaguno, responde que se llamaron a varias personas por familia, pero solo se reportaba una por familia.

El Lic. Freddy Fallas Bustos, Director pregunta que cuánta es la población total que maneja el IMAS.

El Lic. Esteban Llaguno, explica que del 2016 el total de familias beneficiadas fueron 218 mil, se sacó un porcentaje representativo para que diera estos datos de confianza. Fue una muestra que se sacó con base a los requerimientos de Subgerencia de Desarrollo Social, para hacer un seguimiento de personas beneficiarias, y sobre los montos de inversión distribuidos en cada gerencia regional.

El Lic. Juan Carlos Laclé, comenta que dentro de esta población hay familias que reciben varios beneficios, pero se cuenta solo una vez.

El Lic. Juan Carlos Laclé, al iniciar su exposición con filminas que forman parte integral del acta, se hace la pregunta, de que si el IMAS podría regresar al modelo anterior del sistema de atención de la ciudadanía. Por lo que responde, que desde su punto de vista lo ve bastante difícil, porque la herramienta ha venido a potencializarse dentro de la institución, son más las ventajas, que las desventajas, pero reconoce que hay que hacer algunas aspiraciones de mejora.

El MSc. Emilio Arias Rodríguez, Presidente, menciona que este informe corresponde a lo solicitado mediante un acuerdo, para que este Consejo Directivo paulatinamente reciba información sobre el estado del proyecto.

Aclara, que no es este el acuerdo que se discutió hace un momento aquí, que tiene que ver con la búsqueda de una alternativa que permita eliminar la intermediación que hace en este caso el ICE, o la Secretaría de Gobierno Electrónico, con el fin de que el IMAS asuma el rol y poder inclusive tener su propio call center, o contratar directamente el call center sin la intermediación de la

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**03 DE JULIO 2017**  
**ACTA N° 41-07-2017**

contraparte de Gobierno Electrónico, que significa un costo muy elevado para la institución.

Informa el señor Presidente, que en esa dirección, ya existe una comisión que está trabajando y en la última reunión el Lic. Juan Carlos Laclé, expuso las tres opciones que se tienen, y lo que se está esperando es traducir esas iniciativas a números reales de costos, para poder plantear el proyecto definitivo; no solamente los costos, sino cuál sería el tránsito de pasar de un sistema a otro, porque eso implicaría cambiar los números y hacer una campaña informativa a la gente. Este proyecto ya va caminando y está dentro de los puntos principales de la encerrona que se tuvo con el personal.

Reitera, que en el acuerdo original N° 497-10-2016, lo que se solicitaba era que se entregaran informes paulatinos a este consejo sobre el resultados de las llamadas, de los costos; no es el alcance de lo visto el día de hoy, conocer el proyecto que está trabajando la comisión, ni tomar ninguna decisión, lo que procede es dar por recibido el cumplimiento de ese acuerdo.

El Presidente, consulta si hay más observaciones.

Se le concede la palabra al Lic. Freddy Fallas Bustos, Director, quien solicita si es posible que se le envíe la fórmula matemática que se usa en las muestras, para ver la representación y analizarlo bien.

El Lic. Juan Carlos Laclé, toma nota para proceder conforme a lo solicitado.

El Presidente agradece a los señores expositores por la información suministrada.

Al ser las 17:31 horas se retiran de la sesión los señores invitados.

El MSc. Emilio Arias Rodríguez, Presidente solicita a la señora Lorely Calvo Granados, que proceda con la lectura del acuerdo.

Seguidamente la señora Lorely Calvo Granados da lectura del siguiente acuerdo.

**ACUERDO N° 283-07-2017**

**CONSIDERANDO**

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**03 DE JULIO 2017**  
**ACTA N° 41-07-2017**

**Primero.** Que mediante Directriz del señor Presidente Ejecutivo, de las diez horas del día trece de octubre del dos mil catorce, en el punto tercero del por tanto se señala: “Se instruye a la Gerencia General y a la Subgerencia de Soporte Administrativo a que instaure una plataforma virtual, centralizada, remota, telefónica y gratuita de atención a la ciudadanía, de manera que se mejore y haga más oportuna la atención de la ciudadanía, se reduzcan las filas y los tiempos de espera, en la cual se asignen citas, se atiendan dudas, se enumeren requisitos y se informe del avance o situación de los casos.”

**Segundo.** Que mediante acuerdo del Consejo Directivo CD-314-08-2015 del día 06 de agosto de 2015, este Consejo Directivo autoriza a la Administración iniciar el proceso para la Contratación de Servicios, para la implementación del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI), mediante Contratación Exceptuada entre sujetos de Derecho Público.

**Tercero.** Que mediante acuerdo del Consejo Directivo CD-399-09-2015 del día 24 de setiembre del 2015, este Consejo Directivo autoriza a la Administración iniciar el procedimiento de contratación exceptuada de los servicios para la implementación del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI), directamente con el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE).

**Cuarto.** Que mediante acuerdo del Consejo Directivo CD-510-11-2015 del día 23 de noviembre de 2015, este Consejo Directivo acoge 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 “Servicios de un Sistema de Atención a la Ciudadanía.”.

**Quinto.** Que mediante oficio SGSA-628-12-2015 de fecha 08 de diciembre de 2015, suscrito por el Lic. Daniel A. Morales Guzmán, Subgerente de Soporte Administrativo, solicitó al Consejo Directivo un espacio con el propósito de realizar exposición sobre el tema relacionado a las llamadas telefónicas entrantes al Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI), a fin de que el Órgano Colegiado apruebe un período de prueba que permita determinar si el costo de la llamada la asume la Institución o el usuario.

**Sexto.** Que mediante oficios SGSA-0288-05-2016, la Subgerencia de Soporte Administrativo, presentó información con corte al primer trimestre del año 2016, sobre llamadas del SACI, en cumplimiento al acuerdo N°563-12-2015, Artículo Sexto, Inciso 1) de la Sesión Ordinaria N°088-12-2015, del 17 de diciembre del

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**03 DE JULIO 2017**  
**ACTA N° 41-07-2017**

2015, en la que se autorizó implementar un periodo de prueba de hasta ocho meses, en que el costo de las llamadas realizadas al Sistema de Atención a la Ciudadanía (**SACI**), de parte de los usuarios sean asumidas por el IMAS.

**Sétimo.** Que mediante acuerdo del Consejo Directivo N°242-06-2016, de fecha 31 de junio de 2016, Artículo Cuarto se da por recibida, conocida y cumplida la presentación de la información correspondiente al primer trimestre del presente año, sobre el costo de las llamadas telefónicas realizadas al SACI.

**Octavo.** Que mediante oficio SGSA-0522-09-2016, la Subgerencia de Soporte Administrativo, presentó información al 20 de agosto del presente año, sobre las llamadas telefónicas realizadas al Sistema SACI, en cumplimiento al acuerdo N°563-12-2015, Artículo Sexto, Inciso 1) de la Sesión Ordinaria N°088-12-2015, del 07 de diciembre de 2015.

**Noveno.** Que mediante acuerdo del Consejo Directivo N° 496-10-2016 de fecha 13 de octubre de 2016, se da por recibido, conocido y cumplido, el informe sobre el período de prueba de hasta ocho meses otorgado por el Consejo Directivo, sobre el costo de las llamadas telefónicas efectuadas al SACI, presentado por las Subgerencias de Desarrollo Social y de Soporte Administrativo.

**Décimo.** Que mediante acuerdo del Consejo Directivo N° 497-10-2016 de fecha 13 de octubre de 2016, se le solicitó al Lic. Gerardo Alvarado Blanco, Gerente General de la Institución, proceda a elaborar una propuesta de acuerdo, que integre las observaciones presentadas por los miembros del Consejo Directivo, en relación con el proyecto SACI y posibles ajustes.

**Décimo Primero.** Que a través del oficio SIS-435-11-2016, del 15 de noviembre 2016, Sistemas de Información Social en la persona del Máster Juan C. Laclé Mora, remitió a la Doctora María Leitón Barquero, Subgerenta de Desarrollo Social la propuesta de acuerdo sobre el proyecto SACI.

**Décimo Segundo.** Que por intermedio del oficio SGSA 042-01-2017, del 31 de marzo 2017, las personas funcionarias María Leitón Barquero y Daniel A. Morales Guzmán, Subgerentes de Desarrollo Social y de Soporte Administrativo respectivamente, indicaron al señor Gerardo Alvarado Blanco, Gerente General el aval a la propuesta de acuerdo de Consejo Directivo.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**03 DE JULIO 2017**  
**ACTA N° 41-07-2017**

**Décimo Tercero.** Que mediante oficio SIS-207-06-2017, del 16 de junio 2017, el Máster. Juan C. Laclé Mora, de Sistemas de Información Social, informó a las personas funcionarias María Leitón Barquero y Daniel A. Morales Guzmán, Subgerentes de Desarrollo Social y de Soporte Administrativo respectivamente, sobre el avance realizado al mes de marzo con respecto al análisis del cuestionario aplicado por medio del SACI y a la elaboración del informe escrito sobre el Sistema.

**Décimo Cuarto.** Que mediante oficio SGSA-0235-06-2017, del 29 de junio de 2016, suscrito por el Lic. Daniel A. Morales Guzmán, Subgerente de Soporte Administrativo, trasladó a la Gerencia General el Informe de Operación del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI) de enero de 2016 a mayo 2017, elaborado por Sistemas de Información Social, de la Subgerencia de Desarrollo Social, el cual integra las observaciones presentadas por las personas Directoras consignadas en el Acta N°57-10-2016, relativas a:

- a) Análisis de percepción de las personas usuarias del IMAS respecto a su funcionamiento durante el primer año.
- b) Resumen ejecutivo de los principales aspectos operativos, administrativos, técnicos y legales del servicio durante el primer año.
- c) Informe de ejecución presupuestaria del servicio durante el primer año.

**Décimo Quinto.** Que una vez valorados los resultados del informe y determinado que costo promedio por llamada y por persona es relativamente razonable y bajo, la Administración somete a valoración del Consejo Directivo que el costo de la llamada al SACI sea trasladado a las personas usuarias.

**Décimo Sexto.** Que mediante oficio GG-1297-06-2017, del 30-06-2017, el Lic. Gerardo Alvarado Blanco, Gerente General, traslada la documentación a las personas Directoras del Consejo Directivo para su análisis y aprobación.

***POR TANTO, SE ACUERDA:***

1. Dar por conocido y aprobado el informe Operativo del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI) de enero de 2016 a mayo de 2017.
2. Dar por cumplido el acuerdo del Consejo Directivo N°497-10-2016, en virtud de que el informe presentado integra las observaciones presentadas por las personas Directoras del Órgano Colegiado.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**03 DE JULIO 2017**  
**ACTA N° 41-07-2017**

Las señoras y señores directores: MSc. Emilio Arias Rodríguez, Ing. Ronald Cordero Cortés, Vicepresidente, Licda. Georgina Hidalgo Rojas, Directora, Licda. Ana Masis Ortiz, Directora, el señor Freddy Fallas Bustos, y Licda. Ericka Álvarez Ramírez, Directora, votan afirmativamente el anterior acuerdo.

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

## **7. ASUNTOS SEÑORAS Y SEÑORES DIRECTORES**

El MSc. Emilio Arias Rodríguez, comenta que este año se va a tener el lanzamiento oficial de la nueva marca de las Tiendas Duty Free, que administra el IMAS. Es un trabajo que se ha venido haciendo y que las bases se han presentado en junta directiva. Es una actividad muy importante porque participarán los proveedores que le venden al IMAS los productos, además de las agencias de viajes; esto con el fin de concientizar que todo lo que se está haciendo en tiendas, significa atraer recursos para combatir la pobreza. Resalta, el hecho de que es la primera vez como tiendas libres que se haga una actividad empresarial.

Hace extensiva la invitación a los señores y señoras directores, para que participen en tan importante actividad, la cual se estará realizando el día martes 18 de julio, 2017, de 2:00 a 4:00 p.m., en las instalaciones del Hotel Crowne Plaza Corobici.

Sin más asuntos que tratar, finaliza la sesión al ser las 17:55 horas.

***MSC. EMILIO ARIAS RODRIGUEZ***  
***PRESIDENTE***

***LICDA. GEORGINA HIDALGO ROJAS***  
***SECRETARIA***