

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**JUEVES 19 DE AGOSTO 2021**  
**ACTA No. 56-08-2021**

Al ser las dieciséis horas con treinta y seis minutos del jueves diecinueve de agosto del dos mil veintiuno, inicia la sesión ordinaria del Consejo Directivo No. 56-08-2021, 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 , Ing. Ronald Cordero Cortés, Director y el Bach. Jorge Loria Núñez, Director.

**AUSENTES CON JUSTIFICACION:** Sr. Freddy Miranda Castro, Director y la Licda. Ericka Álvarez Ramírez, Directora

**INVITADOS E INVITADAS EN RAZON DE SU CARGO, DE MANERA VIRTUAL:** MBA. Marianela Navarro Romero, Auditora General ai, MSc. Juan Carlos Laclé Mora, Gerente General, MSc. María José Rodríguez Zúñiga, Subgerenta de Desarrollo Social, Licda. Grettel Céspedes Morales, Asesoría Jurídica y la Sra. Mónica Acosta Valverde, Asesora de la Presidencia Ejecutiva.

**AUSENTE CON JUSTIFICACION:** Lic. Javier Vives Blen, Subgerente de Gestión de Recursos, por razones propias del cargo.

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

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
JUEVES 19 DE AGOSTO 2021  
ACTA No. 56-08-2021**

El señor Juan Luis Bermúdez da lectura del orden del día y lo somete a votación.

**1. COMPROBACIÓN DE QUÓRUM**

**2. LECTURA Y APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA**

**3. LECTURA Y APROBACION DEL ACTA No. 54-08-2021**

**4. LECTURA DE CORRESPONDENCIA**

**4.1.** Recurso de apelación en subsidio para el reconocimiento de carrera profesional presentado por la señora Natalia Rudín Castro.

**5. ASUNTOS PRESIDENCIA EJECUTIVA**

**5.1.** Análisis Punto Confidencial, conforme al artículo 6 de la Ley de Control Interno (Ley N° 8292), en relación con los Expedientes TAD-38-2020 y TAD-39-2020, según oficio **IMAS-PE-AJ-0874-2021**.

**6. ASUNTOS GERENCIA GENERAL**

**6.1.** Análisis de Solicitud de Prórroga del Hallazgo 8 de la Auditoría Externa TI, en cumplimiento al acuerdo No. 285-07-2019, según oficio **IMAS-GG-1820-2021**.

**7. ASUNTOS SUBGERENCIA DESARROLLO SOCIAL**

**7.1.** Análisis del Informe de Evaluación y Ejecución Presupuestaria del primer semestre 2021 de FIDEIMAS, según oficio **IMAS-SGDS-0997-2021**.

**8. ASUNTOS SUBGERENCIA SOPORTE ADMINISTRATIVO**

**8.1.** Análisis del documento para Modificación Unilateral de Contrato-Flujo de proceso para Aplicación, Digitación, Evaluación y Verificación de FIS/FISI, según oficio **IMAS-SGSA-0378-2021**

**9. ASUNTOS SEÑORAS DIRECTORAS Y SEÑORES DIRECTORES**

Las señoras directoras y señores directores manifiestan estar de acuerdo.

**ARTÍCULO TERCERO: APROBACION DEL ACTA No. 54-08-2021**



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**JUEVES 19 DE AGOSTO 2021**  
**ACTA No. 56-08-2021**

**- Acta No. 54-08-2021**

El señor Juan Luis Bermúdez, somete a votación la aprobación del Acta No. 54-08-2021.

**ACUERDO No. 227-08-2021**

**POR TANTO, SE ACUERDA:**

Aprobar el Acta de la Sesión Ordinaria No. 54-08-2021 del jueves 12 de agosto del 2021.

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

**ARTICULO CUARTO: LECTURA DE CORRESPONDENCIA**

El señor Juan Luis Bermúdez solicita a la señora Georgina Hidalgo que proceda con la lectura de la correspondencia.

**4.1** Recurso de apelación en subsidio para el reconocimiento de carrera profesional presentado por la señora Natalia Rudín Castro.

Considera el señor Juan Luis Bermúdez trasladar ese recurso a la Asesoría Jurídica para que emita recomendación técnica,

Indica el señor Juan Carlos Laclé que la Asesoría Jurídica no cuenta con el expediente de la gestión realizada por la funcionaria, la Gerencia General no lo ha trasladado.

Manifiesta la señora Grettel Céspedes que se cuenta con el recurso de apelación, sin embargo, no se conoce el detalle de la resolución de la Gerencia General ni el expediente, pero la Asesoría Jurídica estaría solicitando el traslado para realizar la propuesta.

El señor Presidente da lectura al siguiente acuerdo.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**JUEVES 19 DE AGOSTO 2021**  
**ACTA No. 56-08-2021**

**ACUERDO No. 228-08-2021**

**POR TANTO, SE ACUERDA**

Trasladar a la Licda. Grettel Céspedes Morales, Profesional en Derecho de la Asesoría Jurídica, el Recurso de Apelación en subsidio que presenta la señora Natalia Rudín Castro, en contra de la resolución IMAS-RGG-1764-2021 emitida por la Gerencia General, de las nueve horas treinta minutos del 11 de agosto del dos mil Veintiuno, en cuanto al reconocimiento de carrera profesional, a efectos que se analice lo correspondiente y recomiende a este Consejo Directivo una propuesta de resolución, en un plazo máximo de 10 días hábiles.

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

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

**ARTICULO QUINTO: ASUNTOS PRESIDENCIA EJECUTIVA**

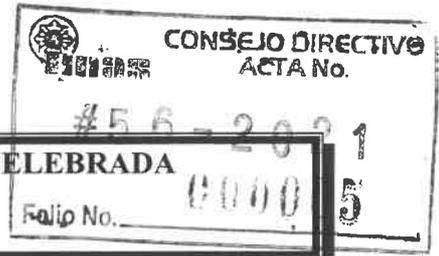
**5.1 ANÁLISIS PUNTO CONFIDENCIAL, CONFORME AL ARTÍCULO 6 DE LA LEY DE CONTROL INTERNO (LEY N° 8292), EN RELACIÓN CON LOS EXPEDIENTES TAD-38-2020 Y TAD-39-2020, SEGÚN OFICIO IMAS-PE-AJ-0874-2021.**

El señor Juan Luis Bermúdez Madriz, Presidente le cede la palabra a la Licda. Grettel Céspedes, Profesional en Derecho, Asesora Jurídica, para que se refiera al tema en discusión.

Seguidamente, la Licda. Grettel Céspedes Morales procede a la explicación del presente punto.

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 normalidad del resto de temas de esta acta que se conoce hoy.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**JUEVES 19 DE AGOSTO 2021**  
**ACTA No. 56-08-2021**



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 de la Ley de Control Interno (Ley N° 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.

Hecha esa observación, el contenido de la discusión no se detalla.

El señor Juan Luis Bermúdez solicita a la señora Mónica Acosta que proceda con la lectura del proyecto de acuerdo.

La señora Mónica Acosta da lectura del siguiente acuerdo.

**ACUERDO No. 229-08-2021**

**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).

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, Ing. Ronald Cordero Cortés, Director y el Bach. Jorge Loria Núñez, Director, votan afirmativamente el anterior acuerdo.

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

Se incorpora de manera virtual la Licda. Heleen Somarribas Segura, Subgerenta de Soporte Administrativo, al ser las 4:57 pm.

**ARTICULO SEXTO: ASUNTOS GERENCIA GENERAL**

**6.1 ANÁLISIS DE SOLICITUD DE PRÓRROGA DEL HALLAZGO 8 DE LA AUDITORÍA EXTERNA TI, EN CUMPLIMIENTO AL ACUERDO NO. 285-07-2019, SEGÚN OFICIO IMAS-GG-1820-2021.**

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**JUEVES 19 DE AGOSTO 2021**  
**ACTA No. 56-08-2021**

Explica el señor Juan Carlos Laclé se hace una solicitud de prórroga para dar cumplimiento al hallazgo 8 de la Auditoría Externa en lo correspondiente a Tecnologías de información, en cumplimiento al acuerdo No. 285-07-2019.

El hallazgo corresponde a la ausencia de un modelo de arquitectura de información en el IMAS, se estableció un plazo en principio a julio 2020, luego se otorgaron algunas prórrogas fundamentas en que durante el año 2020, la administración opto que las capacitaciones no tuvieran costos y que esos recursos se utilizarían en los programas sociales, por tal razón no se pudieron completar las debidas capacitaciones para poder cumplir con el hallazgo, no obstante, se realizó en 2020 un curso para el Taller de Gestión de Tecnologías de Información y el siguiente seria el Modelo de Arquitectura de Tecnologías de Información, sin esos cursos es imposible desarrollar este modelo.

Existe un interés por parte de la Contraloría General de la República para que las instituciones vayan tecnificando y haciendo este tipo de trabajos. Un modelo de arquitectura tiene ver con una metodología técnica para llevar a cabo los procesos de todo el mapeo en materia de tecnologías de información, requiere una especificidad y debida capacitación.

Se solicita una prórroga al 31 de diciembre del 2022, por el curso y posteriormente desarrollar el modelo de arquitectura, no obstante, se está tratando que se tenga una cierta holgura para completarlo, se trató de identificar los recursos necesarios para dar la capacitación este año, son cursos muy caros alrededor de \$2000 (dos mil dólares) ó \$2500 (dos mil quinientos dólares) por persona.

Comenta la señora Marianela Navarro sobre lo que debe estar en vigencia por la derogatoria de las normas el marco de gestión que debe estar definido, aprobado y divulgado el 01 de enero del 2022, no obstante, pregunta sí lo que está pidiendo prórroga hasta 31 de diciembre 2022, es independiente de este marco de gestión que de acuerdo con las normas debe estar en vigencia en enero 2022.

Responde el señor Juan Carlos Lacé que es independiente.

Solicita el señor Juan Luis Bermúdez al Gerente General que explique el plan de trabajo anterior sobre el modelo de arquitectura de información institucional originalmente esta hasta el 18 de agosto del 2021, se estaría trasladando hasta el 31 de diciembre del 2022, según lo indicado por la señora Marianela Navarro que el modelo debería estar vigente en enero 2022, consulta si tiene claro la norma.



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**JUEVES 19 DE AGOSTO 2021**  
**ACTA No. 56-08-2021**

Señala el señor Juan Carlos Laclé que dentro de la documentación que aporta la Gerencia General, se encuentra el oficio IMAS-GG-TI-101-2021 de Tecnologías de Información, en los incisos d, e, f, indica: d. “Que la Contraloría General de la República notificó a todas las instituciones de la derogación a partir del 1 de enero de 2022, de las Normas Técnicas de TI aplicables a las instituciones de gobierno, según disposición R-DC-17-2020.en el Diario Oficial La Gaceta #62 del 27 de marzo de 2020, y en su artículo 1 dicta “Derogar las Normas Técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), resolución N° R-CO-26-2007 del 07 junio del 2007, a partir del 1° de enero del 2022.”e. Que la Contraloría General de la República a su vez notificada la derogación mencionada en el punto anterior, solicita que se genere un proceso de definición de “Marco de Gestión de TI” para cada institución, el cual debe estar definido a más tardar a finales de 2021. f. Que el Modelo de Arquitectura de Información institucional requiere que el Marco de Gestión de TI esté debidamente definido.” Primero va el marco de gestión de TI y luego el modelo de arquitectura.

Además, en el inciso g, se habla sobre los recursos para dar la capacitación para el año 2022, se han tomado medidas alternas para realizar la capacitación en lo que resta de este año.

A la señora Marianela Navarro le parece que son dos temas diferentes, sobre la arquitectura, inclusive la Auditoría Interna en su oportunidad realizó una advertencia para que a partir de enero del 2022 la institución tenga el Marco de Gestión que podría ser independiente de la arquitectura de información, no obstante, van a estar atentos al respecto.

El señor Juan Luis Bermúdez solicita a la señora Mónica Acosta que proceda con la lectura del proyecto de acuerdo.

La señora Mónica Acosta da lectura del siguiente acuerdo.

**ACUERDO No. 230-08-2021**

**CONSIDERANDO,**

1. Que la Auditoría Externa 2018 de Tecnologías de Información (ACD.285-07-2019), incluyó el hallazgo 8 denominado: “AUSENCIA DE UN MÓDELO DE ARQUITECTURA DE INFORMACIÓN EN EL IMAS”, mediante ACD-283-07-2020 de fecha 07/7/2020 se otorgó una primera prórroga a las recomendaciones que propuso TI para subsanar dicho hallazgo:

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
JUEVES 19 DE AGOSTO 2021  
ACTA No. 56-08-2021**

<u>Recomendación</u>	<u>Fecha de vencimiento</u>	<u>Primera Prórroga</u>
1. Generar capacitación para crear Modelo de Arquitectura	31/12/2020	31/12/2021
2. Modelo de Arquitectura con periodicidad de revisión	31/12/2020	31/12/2021
3. Modelo de Arquitectura presentado al CGTI	30/04/2021	30/04/2022
4. Valorar uso marcos referencia como TOGAF	31/12/2020	31/12/2021

2. Que mediante oficio IMAS-GG-TI-101-2021 de fecha 06 de agosto del 2021, el Lic. Luis Adolfo González, Jefe de Área de Tecnologías de información, remite a la Gerencia General informe y solicitud de prórroga para las cuatro recomendaciones al **31 de diciembre del 2022**, extraemos algunas consideraciones:
- a) Debido a la pandemia mundial del año 2020, todo el presupuesto destinado a capacitación fue absorbido como recursos para atención de la pandemia por covid19, se tuvo que suspender el proceso de contratación para el Taller de desarrollo del Modelo de Arquitectura de Información.
  - b) Debido al recorte presupuestario mencionado en el punto anterior, se traslada la solicitud de capacitación del Taller de desarrollo de Modelo de Arquitectura para el periodo de capacitaciones del año 2021.
  - c) La Contraloría General de la República emite disposición R-DC-17-2020 en el Diario Oficial La Gaceta #62 del 27 de marzo de 2020, y en su artículo 1 dicta "Derogar las Normas Técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), resolución N° R-CO-26-2007 del 07 junio del 2007, a partir del 1° de enero del 2022, siendo que en su lugar se deberá contactar con un Modelo de Gestión de TI para cada institución. Cabe indicar que este Modelo de Gestión de TI se convierte en insumo para desarrollar el un modelo de arquitectura de Información.
  - d) A finales de julio 2021 se concluyó el Taller Modelo Gestión TI, por lo cual se solicitará al Área de Capacitación de Desarrollo Humano, las actividades correspondientes para contar con un taller para desarrollar el Modelo de Arquitectura de Información institucional a más tardar durante el año 2022.
3. Que la Gerencia General avala dicho informe y lo remite a este Órgano Colegiado mediante oficio IMAS-GG-1820-2021 de fecha 18 de agosto del 2021 suscrito por el Msc. Juan Carlos Laclé Mora, Gerente General.



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
JUEVES 19 DE AGOSTO 2021  
ACTA No. 56-08-2021**

**POR TANTO, SE ACUERDA**

Otorgar la prórroga solicitada mediante oficio IMAS-GG-1820-2021 (IMAS-GG-TI-101-2021), para dar cumplimiento al Hallazgo 8-2018 TI, al **31 de diciembre del 2022**.

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, Ing. Ronald Cordero Cortés, Director y el Bach. Jorge Loria Núñez, Director, votan afirmativamente el anterior acuerdo.

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

Indica la señora Marianela Navarro que el 17 de marzo del 2020 la Contraloría General de la República deroga las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, esa resolución indica que a partir de enero del 2022 debe estar implementado un Marco de Gestión para que cada institución se ajuste la forma de administrar las tecnologías de información, debe estar acorde con la naturaleza, complejidad, el volumen de las operaciones, tamaño, modelo del negocio, por tal razón el Órgano Contralor deroga las normas técnicas.

En ese proceso el Órgano Contralor solicitó a las auditorías participar de un instrumento de aplicación de cómo se estaban preparando las instituciones del sector público en su modelo de gestión, por lo que esta auditoría envió un resumen ejecutivo a la Contraloría General de la República de acuerdo con el cuestionario.

Posteriormente el Órgano Contralor envió un oficio indicando que esos resultados se deben presentar ante el Consejo Directivo, en las próximas semanas se estaría solicitando un espacio para conocer los resultados, existen tres grandes rubros y los niveles encontrados dos satisfactorios y uno muy satisfactorio, se va a conocer la evaluación y lo que la administración ha venido realizando desde que salió esa derogatoria.

El señor Presidente toma nota de lo indicado por la señora Marianela Navarro.

**ARTICULO SETIMO: SUNTOS SUBGERENCIA DESARROLLO SOCIAL**

**7.1 ANÁLISIS DEL INFORME DE EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PRIMER SEMESTRE 2021 DE FIDEIMAS, SEGÚN OFICIO IMAS-SGDS-0997-2021.**

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**JUEVES 19 DE AGOSTO 2021**  
**ACTA No. 56-08-2021**

El señor Presidente solicita la anuencia de este Consejo Directivo para el ingreso de manera virtual de las siguientes personas funcionarias: Margarita Fernández Garita, Gerente de la Unidad Ejecutora del Fideicomiso y Karla Pérez Fonseca, Jefa Área Desarrollo Socioprodutivo y Comunal.

Las señoras directoras y señores directores manifiestan estar de acuerdo con el ingreso de las personas invitadas, las mismas hacen ingreso de manera virtual.

Introduce la señora María José Rodríguez que va a presentar los resultados de la Ejecución Presupuestaria del FIDEICOMISO al 30 de junio del 2021, cuenta con valoración realizada por parte del Área de Desarrollo Socioprodutivo y Comunal, siendo positiva al igual que la metafísica, a pesar de la pandemia esto da un respiro para las personas beneficiarias.

Inicia la presentación la señora Margarita Fernández del **INFORME DE EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PRIMER SEMESTRE 2021 DE FIDEIMAS.**



**INFORME DE EVALUACION  
PRIMER SEMESTRE 2021**

**FIDEIMAS asiste a emprendimientos ante emergencia nacional**

- A solicitud del FIDEIMAS, bancos y entidades financieras apoyan a emprendedores con arreglos de pago y ampliaciones de plazo.
- FIDEIMAS se compromete con la reactivación económica, llevándole crédito a las mujeres a condiciones favorables
- FIDEIMAS se compromete con el acompañamiento y cuotas accesibles de los préstamos.
- FIDEIMAS se compromete con las asistencias técnicas personalizadas

**147 emprendedoras dedicadas a la costura fabrican caretas para sobrevivir a la pandemia | Crhoy.com**  
[www.crhoy.com](https://www.crhoy.com)

147 emprendedoras dedicadas a la costura fabrican caretas para sobrevivir a la pandemia <https://www.crhoy.com/nacionales/147-emprendedoras-dedicadas-a-la-costura-fabrican-caretas-para-sobrevivir-a-la-pandemia/>

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**JUEVES 19 DE AGOSTO 2021**  
**ACTA No. 56-08-2021**

**Avance en el cumplimiento de los objetivos y metas de los programas presupuestarios en función de los indicadores establecidos**

**Objetivos del programa**

Indicador	Ejecución		Recursos (en millones de colones)	
Cantidad de personas otorgadas a favor de personas o grupos organizados, durante el periodo del beneficio.	Meta 210	Ejecutado 281 equivale a 133.81%	Asignado ¢ 482,9	Ejecutado 690,4 millones que equivale a 42.98%
Cantidad de personas o grupos beneficiados con capacitación, asistencia técnica y seguimiento, durante el periodo del beneficio	Meta 2	100%	Asignado ¢13,0	100% Asignado en el segundo semestre por la modalidad de contratación
Cantidad de personas con beneficio de tasa de interés diferenciada, durante el año	Meta 2287	2159 equivale a un 85.29%	Asignado ¢99,5	67,9 millones que equivale a 43.71%

**Participación por género**



**Principales acciones en el cumplimiento de objetivos:**

Objetivo 1: Facilitar el acceso a préstamos reembolsables	Perfilamiento medir variables antes de referencia, apertura del crédito
Objetivo 2: Brindar capacitación, asistencia técnica y seguimiento	Mayor Asistencia Personalizada
Objetivo 3: Facilitar tasas de interés	Cuotas de crédito accesibles

Efectivamente se enfrentan a una resistencia al crédito como un mecanismo de generación de capital de trabajo y compra de equipo, sin embargo, Fideimas tiene una gran cantidad de personas que están necesitando del programa, se planteó una meta de 210 créditos, llegando a 281 subió demasiado de junio a agosto del presente año, el porcentaje de mujeres creció de un 64% de junio 2020 a un 69% en el 2021, se ha invertido ¢690.000.000.00 (Seiscientos noventa millones de colones), con una meta semestral de ¢482.000.000.00 (cuatrocientos ochenta y dos millones de colones), con un porcentaje ejecutado de 142.98%.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
JUEVES 19 DE AGOSTO 2021  
ACTA No. 56-08-2021**

Además, se está realizando un proceso de asistencia técnica en los proyectos, la participación de las mujeres ha sido buena y el sector agropecuario sigue siendo una de las actividades que más financia Fideimas, se otorgan créditos con responsabilidad.

### Indicadores-Seguimiento al Financiamiento

#### Saldo en las carteras (en millones de colones)



**Crecimiento compuesto anual (2019-2021)**  
 2019-2020: 16,97%  
 2020-2021: 3,71%  
**Crecimiento de la cartera**  
 2019-2020: 16,06%  
 2020-2021: 2,75%

#### Montos colocados y pagados (en millones de colones)



**Crecimiento acumulado de las garantías otorgadas**  
 2020: 8,24%  
 2021: 4,46%  
**Crecimiento garantías pagadas**  
 2020: 8,19%  
 2021: 6,13%

Resultado de cuidado el crecimiento en las garantías otorgadas creció más rápido que el acumulado garantías pagadas. Mucho provocado por el incidencia de Covid en las actividades más que todo de comercio o consumo

#### Morosidad contra créditos al día



Resultado los índices de morosidad se mantienen a los anteriores de la Pandemia, pero sin bajar las guardias y acompañando a las personas en su relación crediticia con los fideicomisarios

RESPUESTA DE LOS FIDEICOMISARIOS OPORTUNA PARA ARREGLOS DE PAGO Y AMPALACIONES DE PLAZO

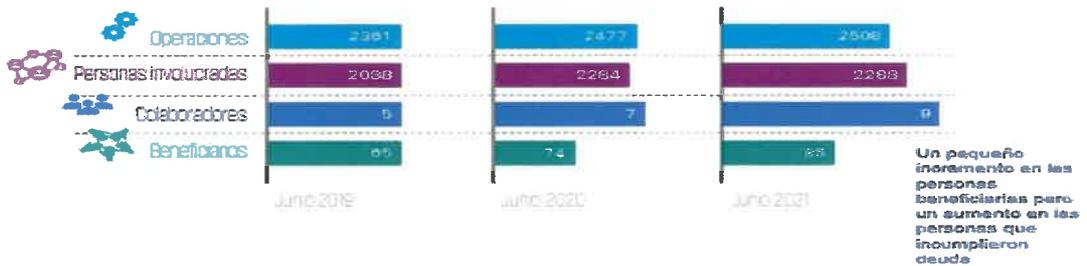
El porcentaje de cartera al día ejercida por la mujeres (84,98%) es mejor que los hombres: 87,46%

86,73% sector agropecuario por encima del sector comercio y por debajo del sector industria

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**JUEVES 19 DE AGOSTO 2021**  
**ACTA No. 56-08-2021**

**Otros indicadores**

**Evolución de las operaciones y personas beneficiarias**



**Otros indicadores**

**INDICADOR DE SINIESTRALIDAD**



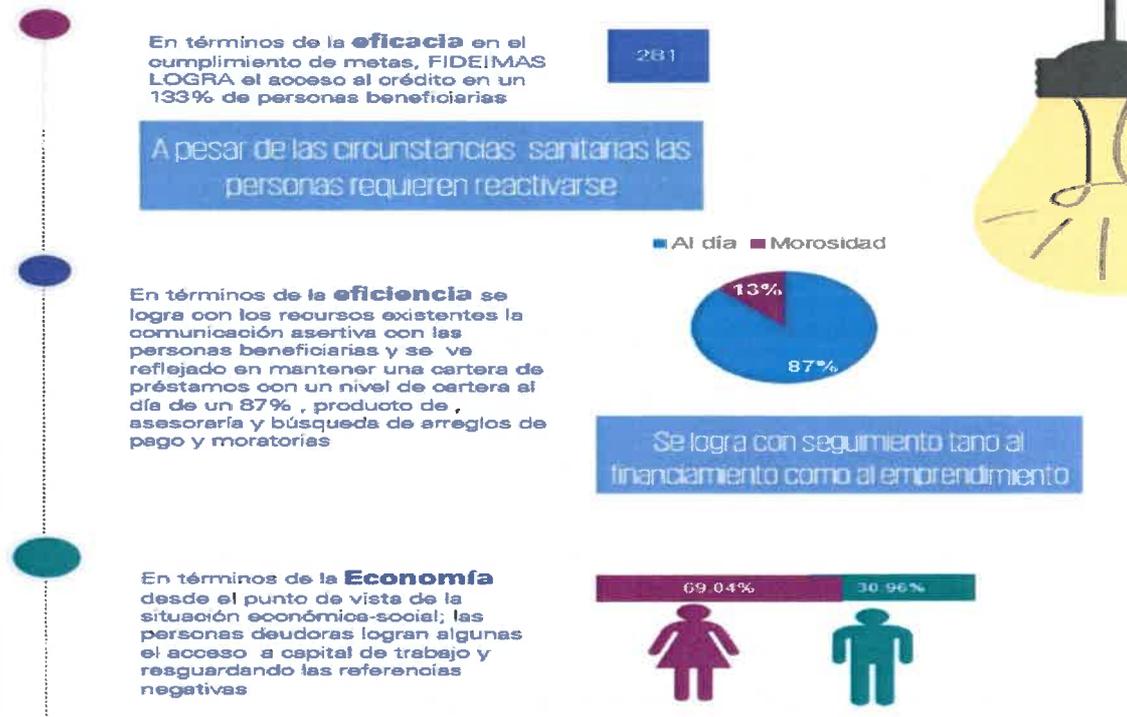
Relación entre las garantías pagadas por siniestralidad y las garantías canceladas (por vencimiento o por cancelación del préstamo)  
 Creció en un 0.17% leve pero sensible

**Indicadores-Seguimiento al Emprendimiento**



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
JUEVES 19 DE AGOSTO 2021  
ACTA No. 56-08-2021**

**Desempeño Institucional y Programático, en términos de Eficiencia, Eficacia y Economía**



Se quiere seguir favoreciendo a las mujeres por estar en el marco de ley de mujeres en condición de pobreza.

El señor Juan Luis Bermúdez extiende una felicitación por el trabajo, desconoce cuántas entidades financieras puedan presentar después de una pandemia y una afectación de la demanda, presentar los números anteriores.

Cree que se tomaron decisiones muy oportunas, Fideimas trabaja con población en pobreza y vulnerabilidad que anunció medidas informativas debido a plazos, tasas de interés, proceso de capacitación en momentos de mayor restricción sanitaria para poder reinventar habilidades en la población. Además, se está trabajando con la plataforma Hecho por Mujeres, que nace en ese marco y que busca crear nuevas oportunidades de comercialización.



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**JUEVES 19 DE AGOSTO 2021**  
**ACTA No. 56-08-2021**

Folio No. 000010

De igual manera el Ing. Ronald Cordero da un agradecimiento por la presentación de buena calidad y resultados. Le parece importante que cuando Fideimas apuesta a los proyectos agropecuarios son los mejores pagadores, sería oportuno que esto se extienda a toda la institución, esto es un indicativo que permitiría traer más proyectos agropecuarios.

Se une la señora Georgina Hidalgo a las palabras externadas anteriormente y la parece importante los proyectos del agro, se debería retomar para los proyectos del IMAS.

Señala la Licda. Margarita Fernández que realizó un análisis de cuántas referencias quedaron sin ser atendidas en el año 2020 y 2021, más de ¢ 2.000.000.000.00 (dos mil millones de colones) más de 900 personas, por ejemplo, PRONAMIPE tiene baja ejecución, se planteó una reunión con los promotores para disparar esas referencias y estudien las organizaciones.

Manifiesta el señor Juan Luis Bermúdez que se reunió con el Ministro de Trabajo y el equipo de PRONAMIPE, se comprometió trabajar en conjunto en la colación de los 500 créditos que tienen pendientes para población en situación de pobreza.

Indica la señora Karla Pérez que se tuvo contacto con PRONAMIPE para comenzar esa coordinación.

Considera el señor Juan Luis Bermúdez tener una adecuada ejecución, son objetivos que son complementarios, es un tema de gestión financiera, esto se va a revisar. Inclusive se podría realizar una sesión en Facebook para rendir cuentas de este trabajo.

Al no haber más consultas, el señor Juan Luis Bermúdez agradece a las personas invitadas por la presentación, al igual que la señora Mónica Acosta como representante en el Consejo de Fideimas apoyando en este trabajo.

Se retiran de la sesión las personas invitadas.

El señor Juan Luis Bermúdez solicita a la señora Mónica Acosta que proceda con la lectura del proyecto de acuerdo.

La señora Mónica Acosta da lectura del siguiente acuerdo.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**JUEVES 19 DE AGOSTO 2021**  
**ACTA No. 56-08-2021**

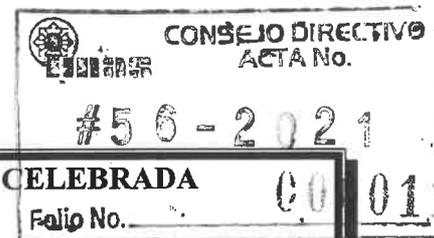
**ACUERDO No. 231-08-2021**

**CONSIDERANDO**

1. Que mediante acuerdo del Consejo Directivo Acuerdo No 320-08-2015 tomado en sesión No 057-08-2015 de fecha 10 de agosto del 2015, se instruye la presentación ante el Consejo Directivo de un informe semestral sobre la ejecución y nivel de cumplimiento de metas y objetivos del Fideicomiso BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002. Asu vez mediante Acuerdo 456-10-2017 tomado en sesión N° 67-10-2017 se adiciona al acuerdo No 320-08-2015 el plazo de presentación, el cual debe ser de dos meses calendario, a partir del cierre semestral.
2. Que mediante oficio **UE-Fid: 73-2002/1061-2021**, de fecha 03 de agosto del 2021, suscrito por la Licda. Margarita Fernández Garita, Gerente de la Unidad Ejecutora del Fideicomiso, son remitidos, a la Gerencia General, los informes de Ejecución Presupuestaria y de Evaluación correspondientes al primer semestre del año 2021.
3. Que mediante oficio **IMAS-SGDS-ADSPC-0540-2021**, del 16 de agosto de 2021, la MBA. Karla Pérez Fonseca, Jefa a.i. del Área Socio Productivo y Comunal, remite valoración técnica de los informes citados.
4. Que mediante oficio **IMAS-SGDS-0997-2021** la MSc. María José Rodríguez Zúñiga, Subgerenta de Desarrollo Social, somete a conocimiento y valoración en cumplimiento del acuerdo supracitado, el informe de Ejecución Presupuestaria e Informe de Evaluación correspondiente al primer semestre del año 2020 del Fideicomiso BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002; y avala y somete a conocimiento la valoración técnica de los informes presentada por el Área Socio Productivo y Comunal.

**POR TANTO, SE ACUERDA:**

1. Dar por recibido el informe de Ejecución Presupuestaria e Informe de Evaluación del Fideicomiso BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002, correspondiente al primer semestre del año 2021, presentado por la Subgerencia Desarrollo Social y la Unidad Ejecutora del Fideicomiso.
2. Dar por conocido el informe de seguimiento elaborado por el Área Desarrollo Socio Productivo y Comunal.



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**JUEVES 19 DE AGOSTO 2021**  
**ACTA No. 56-08-2021**

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, Ing. Ronald Cordero Cortés, Director y el Bach. Jorge Loria Núñez, Director, votan afirmativamente el anterior acuerdo.

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

**ARTICULO OCTAVO: ASUNTOS SUBGERENCIA SOPORTE ADMINISTRATIVO**

**8.1 ANÁLISIS DEL DOCUMENTO PARA MODIFICACIÓN UNILATERAL DE CONTRATO-FLUJO DE PROCESO PARA APLICACIÓN, DIGITACIÓN, EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN DE FIS/FISI, SEGÚN OFICIO IMAS-SGSA-0378-2021**

El señor Presidente solicita la anuencia de este Consejo Directivo para el ingreso de manera virtual las siguientes personas funcionarias: Esteban de Jesús Llaguno Tomas, Jefe del Área de Sistemas de Información Social, Liseth María Rodríguez Garita y Ramón Alvarado Gutiérrez, Jefe de Proveeduría Institucional

Las señoras directoras y señores directores manifiestan estar de acuerdo con el ingreso de las personas invitadas, las mismas hacen ingreso de manera virtual.

Introduce la señora Heleen Somarribas que se va a presentar una modificación a la licitación pública para la contratación del servicio del centro de contacto para brindar el soporte y configuración del Sistema de Atención a la Ciudadanía SACI, en apego a lo que establece al artículo 108 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

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)”**.

**ANTECEDENTES:**

Mediante **Licitación Pública 2019LN-000001-0005300001** se realizó procedimiento de Licitación Pública para la Contratación de Servicio de un Centro

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**JUEVES 19 DE AGOSTO 2021**  
**ACTA No. 56-08-2021**

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.

**SOLICITUD:**

Mediante oficio **IMAS-SGDS-ASIS-0276-2021** con fecha 01 de julio del año en curso, suscrito por la Licda. Lisseth Rodríguez Garita, Lic. Esteban Llaguno Thomas del Área de Sistemas de Información Social y el visto bueno de la Licda. María José Rodríguez Zúñiga, Subgerenta de Desarrollo Social, solicitan la aprobación de modificación contractual que consiste en la incorporación de nuevos flujos de procesos dentro de las líneas de atención de los servicios existentes, sin que ellos cambie la naturaleza de la contratación.

**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

**DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA**

- Solicitud de Pedido **10013718**-Pedido SAP 4500010291 por un monto total de **¢489.999.994,98** (Cuatrocientos ochenta y nueve millones novecientos noventa mil novecientos noventa y cuatro colones con



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**JUEVES 19 DE AGOSTO 2021**  
**ACTA No. 56-08-2021**

98/100) Posición Presupuestaria 10499 Centro Gestor 1220000000 Fondos CRECE-MEP.

- Solicitud de Pedido 10013719-Pedido SAP 4500010292 por un monto total de ¢516.297.000.00 (Quinientos dieciséis millones doscientos noventa y siete mil colones) mi Posición Presupuestaria 10499 Centro Gestor 1213000000 Fondos IMAS.

### **RECOMENDACIÓN**

Aprobar la modificación del contrato 0432019000700157 suscrito con el Consorcio Grupo Prides conformado por las empresas: TECNOSISTEMAS PRIDESSA S.A. y GRUPO PRIDES DE COSTA RICA A.C. S.A., Licitación Pública 2019LN-000001-0005300001 para la Contratación de Servicio de un Centro de Contacto para brindar el soporte y configuración del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI), según lo indicado en el oficio IMAS-SGDS-ASIS-0276-2021 con fecha 01 de julio del año en curso, suscrito por la Licda. Lisseth Rodríguez Garita, Lic. Esteban Llaguno Thomas del Área de Sistemas de Información Social y el visto bueno de la Licda. María José Rodríguez Zúñiga, Subgerenta de Desarrollo Social.

Continua con la presentación el señor Esteban Llaguno denominada: **"Incorporación del nuevo flujo de procesos dentro de la contratación vigente del SACI para la aplicación de fichas."**

### **ANTECEDENTES:**

- a) El 19 de febrero del 2021, la Gerencia General del IMAS emite el oficio IMAS-GG-0395-2021 a la Contraloría General de la República (CGR), solicitando la autorización para efectuar una contratación exceptuada en forma directa con el Consorcio Grupo PRIDES S.A.
- b) Mediante el oficio DCA-1485 (05382), del 15 de abril del 2021, la CGR solicita nuevamente información relacionada al proceso para contratar directamente al Consorcio Grupo PRIDES S.A.
- c) A partir del replanteamiento que se efectuó, la CGR mediante el oficio DCA-1802 (06639), del 10 de mayo del 2021, solicita al IMAS información relacionada a la aplicación del artículo 208 del RLCA.
- d) El 28 de mayo del 2021, por medio del oficio DCA-2129 (07807), establece lo siguiente:

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**JUEVES 19 DE AGOSTO 2021**  
**ACTA No. 56-08-2021**

- La solicitud de autorización planteada, aborda un tipo de modificación que refiere a la incorporación de nuevos flujos de procesos dentro de las líneas de atención de los servicios existentes (...)
  - La modificación contractual propuesta, no implica la inclusión de nuevos servicios, en tanto los servicios contratados por línea se mantienen (...)
  - Los nuevos flujos de procesos están delimitados a la aplicación, digitación, evaluación y verificación de FIS/FISI aprovechando los servicios implementados de la contratación vigente derivada de la licitación 2019LN-000001-0005300001.
  - La incorporación del proceso no conlleva la inclusión de nuevos servicios y/o creación de nuevas líneas. Se mantienen las 12 líneas de la contratación actual.
- e) La incorporación de este nuevo flujo del proceso no implica una variación en el costo establecido para cada línea de servicio (...)
- f) El servicio que se contrata, seguirá bajo la modalidad según demanda, lo que implica que es una contratación de cuantía inestimable.
- g) La modificación propuesta no representa una variación en el objeto ni en el plazo y sus prórrogas.

Indica que la señora Liseth Rodríguez se va a referir al flujo de procesos vinculado a la aplicación virtual de las Fichas de Información Social a través del SACI.

Manifiesta la señora Liseth María Rodríguez que el fin de esta modificación consiste en la integración de flujos a los productos que tiene la contratación.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA = 02**  
**JUEVES 19 DE AGOSTO 2021**  
**ACTA No. 56-08-2021**

**Escenarios de demandas de Servicios de este nuevo flujo de procesos:**

**-Aproximadamente 50, 000 fichas total por aplicar en el 2021 y 2022. Según casos de:**

- Lista de espera**
- Solicitudes de la CCSS**
- Interacciones en SACI**
- Registro en SIPO.**



**FLUJOS DE PROCESOS POR INCORPORAR**

- a) Llamadas entrantes para la aplicación o actualización de FIS/FISI.
- b) Llamadas salientes para la aplicación o actualización de FIS/FISI.
- c) Aplicación o actualización de FIS/FISI por medio del chat bot.
- d) IVR canales fijos.
- e) IVR inteligente para realizar la declaración jurada y el consentimiento informado de la FIS/FISI, así como las grabaciones de diversas cartas de compromisos de beneficios institucionales.



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**JUEVES 19 DE AGOSTO 2021**  
**ACTA No. 56-08-2021**

El fin de estos flujos es poder integrar todas las herramientas que tiene el IMAS, que se han ido fortaleciendo por medio del SACI, no solo desde un elemento de asignación de citas sino con enfoque donde se asigna la cita con la posibilidad que la población se pueda aplicar la Ficha de Información Social de forma inmediata sin necesidad de caer en un estado como el actual de disponibilidad de cupos para ser atendida la persona.

En resumen las líneas de servicio antes señaladas responderían al Plan Institucional para la Simplificación de Trámites de Mejora Regulatoria según Circular IMAS-GG-2819-2020, relacionada al "Plan de Simplificación y Mejora Regulatoria 2021" y a la Política Institucional para la Atención Integral de la Población en Pobreza y Pobreza Extrema, donde se expresa la necesidad de "consolidar una gestión social de precisión mediante el uso intensivo y adecuado de las herramientas técnicas y tecnológicas que permitan la priorización y búsqueda activa de la población en pobreza y pobreza extrema y la mayor eficiencia y eficacia en la inversión de los recursos humanos, financieros y tecnológicos dirigidos a la lucha contra la pobreza."

Al no haber consulta, el señor Presidente agradece a las personas invitadas por el trabajo realizado y el seguimiento brindado.

Se retiran de la sesión de manera virtual las personas invitadas.

El señor Juan Luis Bermúdez solicita a la señora Mónica Acosta que proceda con la lectura del proyecto de acuerdo.

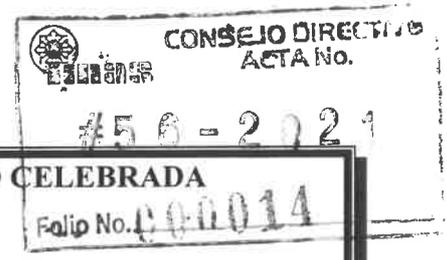
La señora Mónica Acosta da lectura del siguiente acuerdo.

**ACUERDO No. 232-08-2021**

**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.



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
JUEVES 19 DE AGOSTO 2021  
ACTA No. 56-08-2021**

**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.

**QUINTO:** Que el IMAS pretende realizar modificación que refiere a la incorporación de nuevos flujos de procesos dentro de las líneas de atención de los servicios existentes.

**SEXTO:** Que el IMAS planteó formal solicitud de autorización a la División de Contratación Administrativa de la Contraloría General de la República. El 19 de febrero del 2021, la Gerencia General del IMAS emite el oficio IMAS-GG-0395-2021 a la Contraloría General de la República (CGR), solicitando la autorización para efectuar una contratación exceptuada en forma directa con el Consorcio Grupo PRIDES S.A. para implementar los servicios de Aplicación de los instrumentos (FIS y FIS) del IMAS de manera virtual desde una plataforma Multicanal. A lo cual, mediante el oficio DCA-0961 (03538), del 05 de marzo del 2021, la CGR solicita información al IMAS para continuar con el análisis y de previo a resolver la solicitud de autorización para efectuar una contratación exceptuada con el Consorcio Grupo Prides S.A.

**SÉTIMO:** Que el 17 de marzo del 2021, se emitió el oficio IMAS-GG-0666-2021, en el cual se adjunta el documento IMAS-SGDS-ASIS-0111-2021, que expone los datos y la información solicitada por la CGR. El 14 de abril del 2021, se efectuó una sesión virtual con la CGR para evacuar consultas relacionadas a la solicitud de autorización para efectuar una contratación exceptuada con el Consorcio Grupo PRIDES S.A.

**OCTAVO:** Que mediante el oficio DCA-1485 (05382), del 15 de abril del 2021, la CGR solicita nuevamente información relacionada al proceso para contratar directamente al Consorcio Grupo PRIDES S.A., a partir de ello, la Gerencia General del IMAS emite el oficio IMAS-GG-0913-2021, en el cual se adjunta el documento IMAS-SGDS-ASIS-0159-2021, donde se replantea la solicitud ante la CGR y se solicita la autorización para efectuar una modificación contractual utilizando el artículo 208 del Reglamento de la Ley de Contratación Administrativa (RLCA).

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**JUEVES 19 DE AGOSTO 2021**  
**ACTA No. 56-08-2021**

**NOVENO:** Que a partir del replanteamiento que se efectuó, la CGR mediante el oficio DCA-1802 (06639), del 10 de mayo del 2021, solicita al IMAS información relacionada a la aplicación del artículo 208 del RLCA. Por lo cual, mediante el oficio IMAS-GG-1075-2021, del 14 de mayo del 2021, con su adjunto IMAS-SGDS-ASIS-0186-2021, remitió los documentos solicitados y los datos requeridos por la CGR para brindar respuesta a la solicitud que el IMAS efectuó sobre la modificación contractual al contrato N°2019LN-000001-0005300001.

**DÉCIMO:** Que mediante oficio 07807 DCA-2129 del 28 de mayo del año en curso, suscrito por la Sra. Karen Castro Montero, Asistente Técnica y Sra. Carolina Cubero Fernández, Fiscalizadora de la División de Contratación Administrativa de la Contraloría General de la República, en lo que interesa señala:

La solicitud de autorización planteada aborda un tipo de modificación que refiere a la incorporación de nuevos flujos de procesos dentro de las líneas de atención de los servicios existentes, sin que ello cambie la naturaleza de la contratación. Las condiciones técnicas y operativas requeridas están consideradas en los términos de referencia del contrato original.

La modificación contractual propuesta, no implica la inclusión de nuevos servicios, en tanto los servicios contratados por línea se mantienen, incorporándosele a cada uno un flujo de proceso para aplicación, digitación, evaluación y verificación de FIS/FISI, con lo cual se maximiza el uso de los recursos.

Los nuevos flujos de procesos están delimitados a la aplicación, digitación, evaluación y verificación de FIS/FISI aprovechando los servicios implementados de la contratación vigente derivada de la licitación 2019LN-000001-0005300001.

La incorporación del proceso no conlleva la inclusión de nuevos servicios y/o creación de nuevas líneas. Se mantienen las 12 líneas de la contratación actual.

La incorporación de este nuevo flujo del proceso no implica una variación en el costo establecido para cada línea de servicio, de manera que los costos unitarios, contratados al día de hoy no varían.

SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
JUEVES 19 DE AGOSTO 2021  
ACTA No. 56-08-2021

Folio No. 00001

El servicio que se contrata seguirá bajo la modalidad según demanda, lo que implica que es una contratación de cuantía inestimable.

La modificación propuesta no representa una variación en el objeto ni en el plazo y sus prórrogas, siendo que la variación en los indicadores de gestión, el régimen sancionatorio, la ampliación de la garantía de cumplimiento y el proceso de control de calidad, no inciden en el objeto mismo, ni se configuran como parte de los supuestos comprendidos en los incisos del numeral 208.

De esta manera la modificación contractual que el IMAS pretende efectuar ciertamente se ajusta a las reglas indicadas en los incisos a) al f) del artículo 208, en tanto la naturaleza de la modificación no afecta el fin inicialmente propuesto con el servicio, se trata de los mismos servicios a los originalmente contratados, a los cuales se les incorpora un flujo de proceso; han mediado circunstancias imprevisibles que a criterio de la Administración no se conocieron al momento en que se promovió la licitación de análisis; se ha estimado la modificación como la mejor forma de atender el interés público, los montos que se pretenderían invertir no conllevan a superar el límite previsto para el tipo de procedimiento tramitado, y la modificación por sí no implica un aumento de más del 50% del objeto.

Así las cosas, no se dan las condiciones que activen la competencia de este órgano contralor en los términos que comprende el artículo 208 del RLCA y por ende se deniega la solicitud de autorización al no proceder su conocimiento, quedando bajo la exclusiva responsabilidad del IMAS el continuar con la modificación contractual propuesta.

**DÉCIMO PRIMERO:** Que, por las razones expuestas, la autorización de la propuesta de modificación contractual por competencia le corresponde a la Administración, por cuanto la solicitud para modificar el contrato cumple todas las reglas del artículo 208 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

**DÉCIMO SEGUNDO:** Que, por medio de Declaración Jurada del 11 de mayo del 2021, el Sr. Carlos Fernández Guevara, Apoderado Generalísimo de la empresa Tecnosistemas Pridessa S.A. y Apoderado Generalísimo del Grupo Prides, manifiesta la anuencia para la modificación contractual.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**JUEVES 19 DE AGOSTO 2021**  
**ACTA No. 56-08-2021**

**DÉCIMO TERCERO:** Que mediante oficio IMAS-SGDS-ASIS-0276-2021 con fecha 01 de julio del año en curso, suscrito por la Licda. Lisseth Rodríguez Garita, Lic. Esteban Llaguno Thomas del Área de Sistemas de Información Social y el visto bueno de la Licda. María José Rodríguez Zúñiga, Subgerenta de Desarrollo Social, solicitan la aprobación de modificación contractual.

**DÉCIMO CUARTO:** Que según lo indicado en el Informe Ejecutivo IMAS-SGSA-API-283-2021, 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 del contrato suscrito con el Consorcio Grupo Prides.

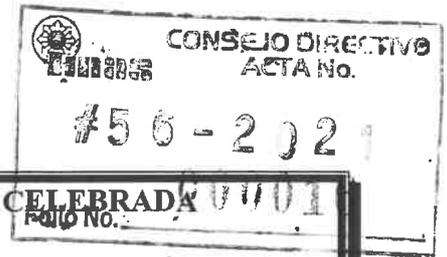
**DÉCIMO QUINTO:** Que la modificación contractual se ampara en el artículo 12 de la Ley de Contratación Administrativa, artículo 208 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa y artículo 140 del Reglamento Interno de Contratación Administrativa del IMAS.

**POR TANTO, SE ACUERDA**

Aprobar la modificación del contrato 032019000700157 suscrito con el Consorcio Grupo Prides conformado por las empresas: TECNOSISTEMAS PRIDESSA S.A. y GRUPO PRIDES DE COSTA RICA A.C. S.A., 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), según lo indicado en el oficio IMAS-SGDS-ASIS-0276-2021 con fecha 01 de julio del año en curso, suscrito por la Licda. Lisseth Rodríguez Garita, Lic. Esteban Llaguno Thomas del Área de Sistemas de Información Social y el visto bueno de la Licda. María José Rodríguez Zúñiga, Subgerenta de Desarrollo Social:

*Garantía de cumplimiento*

Se requiere ampliar la garantía de cumplimiento que tiene el contrato 2019LN-000001-0005300001, el incremento corresponde al monto adicional de ₡71,868,000.00 (setenta y un millones ochocientos sesenta y ocho mil colones), el cual, representa el aumento proporcional asociado al monto de los últimos seis meses que se tomaron como base para determinar el excedente de esta modificación a solicitar.



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**JUEVES 19 DE AGOSTO 2021**  
**ACTA No. 56-08-2021**

*Adaptación a los flujos de los servicios y procesos*

A continuación, se muestran los servicios que se consideran que tendrán un ajuste en la ejecución debido a la incorporación de la atención para Aplicación de fichas. Además, el anexo No.1, muestra el diagrama de flujo general donde se incluyen los canales del SACI y su vinculación con la Aplicación de fichas.

Es importante indicar que, con el ánimo de brindar una mejor atención, se espera que la población de interés del IMAS, – en caso de que se cumpla lo necesario para la Aplicación de ficha- pueda obtener dicha cita en un primer contacto con el SACI, independientemente del canal utilizado.

*Llamadas entrantes*

Al ingresar una llamada al SACI, luego de que el agente realice la atención regular, cuando se identifique que la persona requiera una Aplicación de ficha (FIS/FISI), se debe proceder con las validaciones (de las personas vinculadas según indica la persona y según boleta de integración) respecto a antecedente SIPO y vinculación a alguna resolución activa. Una vez que dicha validación sea favorable para la aplicación de ficha, el(la) agente podrá consultar disponibilidad de ambas partes para la asignación de una cita para la Aplicación de ficha, así como requisitos según corresponda.

*Llamadas salientes*

En este flujo, el IMAS suministrará al proveedor una lista con las especificaciones para que los(as) agentes puedan proceder con las convocatorias para Aplicación de fichas (FIS/FISI). Dichos listados estarán depurados, por las ULDS, por lo que el SACI, revisa disponibilidad de cupos y procede con el proceso regular de campaña saliente, y al contactar a la persona de los listados, se coordina la asignación de una cita para Aplicación de ficha, así como requisitos según corresponda.

*Atención de Chatbot*

Al ingresar una atención por canal de Chatbot al SACI, luego de la atención regular, con la validación de “caso completo” y desborde a un(a) agente, cuando se identifique que la persona requiera una Aplicación de ficha (FIS/FISI), se debe proceder con las validaciones (de las personas vinculadas según indica la persona y según boleta de integración) respecto a antecedente SIPO y vinculación a alguna resolución activa. Una vez que dicha validación sea favorable para la

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**JUEVES 19 DE AGOSTO 2021**  
**ACTA No. 56-08-2021**

aplicación de ficha, el(la) agente podrá consultar disponibilidad de ambas partes para la asignación de una cita para la Aplicación de ficha, así como requisitos según corresponda.

**Mensajes de texto salientes (por confirmación de cita).**

El SACI realiza el proceso regular de atención, en el cual, posteriormente a hacer una asignación de cita – de Aplicación de ficha (FIS/FISI)-, realiza la confirmación a la persona, por medio de un mensaje de texto.

**Mensajes de texto salientes (personalizado según solicitud institucional).**

El SACI realiza el proceso regular de atención de personalización de mensaje, según indicación de la ULDS/UIPER/ASIS, en el cual, posteriormente a hacer la campaña para asignación de cita – de Aplicación de ficha (FIS/FISI)-, realiza el comunicado con los detalles específicos, por medio de un mensaje de texto.

**Correos electrónicos por servicio (por confirmación de cita).**

El SACI realiza el proceso regular de atención, en el cual, posteriormente a hacer una asignación de cita – de Aplicación de ficha (FIS/FISI)-, realiza la confirmación a la persona, por medio de un correo electrónico.

**Correos electrónicos por campaña (personalizado según solicitud institucional).**

El SACI realiza el proceso regular de atención de personalización de correo, según indicación de la ULDS/UIPER/ASIS, en el cual, posteriormente a hacer la campaña para asignación de cita – de Aplicación de ficha (FIS/FISI)-, realiza el comunicado con los detalles específicos, por medio de un correo electrónico.

**Canales de respuesta de voz interactiva (IVR)**

Cuando la población de interés del IMAS se ponga en contacto con el SACI por medio de llamada con IVR, la configuración deberá incluir una opción dentro del menú, para que sea canalizada a un agente y siga el proceso para validar y asignar cita para Aplicación de FIS.

En el caso de que se realice una campaña saliente para Aplicación de ficha, se podrá habilitar el IVR en el cual el SACI realiza el proceso regular de notificación,

SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
JUEVES 19 DE AGOSTO 2021  
ACTA No. 56-08-2021

según indicación de la ULDS/UIPER/ASIS, y así se puede proceder con apoyo de este IVR inteligente, para contacto con mensaje específico.

*Procedimiento de control de calidad*

Adicional al proceso de control de calidad actual, este nuevo flujo de proceso se efectuará en conjunto con el Área de Sistemas de Información Social y las Unidades de Investigación, Planificación y Evaluación Regional (UIPER), donde ambos departamentos certificarán mediante los indicadores de gestión la calidad del registro de la información en el Sistema de Información de la Población Objetivo (SIPO).

Las UIPER, relacionadas directamente a cada Gerencia Regional, tendrán la asignación de ejecutar el proceso de evaluación y verificación domiciliar, de forma tal que, para el caso de la verificación, las UIPER coordinarán junto con las Jefaturas de ULDS y las personas encuestadoras funcionarias la visita a campo para validación la calidad de las fichas que se aplicaron a través del contratista. Cabe mencionar que se podrá establecer un porcentaje para los procesos antes señalado de acuerdo con la normativa institucional vigente.

Las inconsistencias que se identifiquen en el proceso de calidad deberán ser corregidas por parte del contratista, lo cual, significará 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.

Además, estas UIPER deberán realizar un muestreo de las grabaciones asociadas a su área regional, a fin de monitorear la aplicación y orientación por parte de las personas que aplican las fichas, en aras de mantener un alto nivel en los indicadores de calidad descritos en este documento. Para lo cual, ASIS brindará el flujo de atención a seguir por parte del contratista para que este sea evaluado por las UIPER brindando un informe de las situaciones ubicadas y las posibles recomendaciones para la respectiva corrección.

Este control de parte de las UIPER se realizará de forma periódica en el cual emitirán un reporte al Área de Sistemas de Información Social, según acuerdo entre ambas partes. Por lo tanto, el contratista deberá valorar y contemplar que para dicha modificación la contratación requiere que se cumpla con los siguientes aspectos:

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**JUEVES 19 DE AGOSTO 2021**  
**ACTA No. 56-08-2021**

- a. Contar con un plan de contingencia, ante eventuales problemas o factores asociados que repercutan en el acceso a los sistemas u otras plataformas tecnológicas, tanto del IMAS como del contratista.

Por lo anterior, cuando no se cuente con acceso a los sistemas, se deberá registrar el audio del caso en cuestión, para su posterior digitación en una semana y cumpliendo con todos los estándares de calidad y gestión que se hace mención en este documento.

- b. Internamente el contratista deberá establecer los flujos de trabajo a implementar con base al proceso de aplicación que se requiere, por tanto, una vez diseñados, se debe de comunicar al ASIS para su respectiva revisión y aprobación. Esto ayudará a que los flujos estén integrados y respondan a brindar un servicio de interacción de calidad, oportunidad y agilidad para el IMAS y el contratista, donde el actor beneficiado sea la persona usuaria.

En forma general se crea un diagrama (anexo No.2), donde se muestran las actividades según los participantes del proceso de calidad antes y durante de las etapas de la Aplicación de fichas.

*Insumos y depuración de las listas para campañas salientes*

Debido a que la aplicación de fichas puede provenir de parte de la solicitud del IMAS, como campañas salientes, es importante que esta información sea enviada a la empresa en forma tal que previamente el IMAS, UIPER y ULDS hagan las validaciones y depuraciones correspondientes en el formato vigente – por definir - acordado con la empresa, en la cual se contemplen aspectos como: nombre completo, número de identificación, número de teléfono (o según solicitud, el más reciente registrado en Kontaktum), email, dirección, ubicación geográfica, validación en SIPO, resoluciones activas, y otros según acuerdo.

*Descripción de responsabilidades y procesos según actividades definidas a los actores*

**Cuadro 1. Definición de actores a partir de sus actividades y roles**

ACTORES	ROLES	FUNCIONES	ACTIVIDADES
Área Sistemas de Información Social	Fiscalizador del contrato.	-Dar seguimiento de actividades a implementar -Calcular indicadores de gestión y multas	Coordinar y participar en reuniones solicitadas por las partes. -Realizar procesos de

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**JUEVES 19 DE AGOSTO 2021**  
**ACTA No. 56-08-2021**

Folio No. **0000** **8**

ACTORES	ROLES	FUNCIONES	ACTIVIDADES
		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Evaluar procesos de control de calidad</li> <li>-Diseñar solicitudes de mejora al sistema.</li> <li>- Intermediar entre Consorcio Grupo PRIDES y las otras partes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>control de calidad y calibración de llamadas.</li> <li>-Capacitar a los actores del proceso</li> <li>-Seguimiento a solicitudes de consultas de Consorcio Grupo Prides S.A.</li> <li>-Brindar accesos a los sistemas del IMAS</li> <li>-Elaborar/proponer requerimientos según necesidad de mejoras a los Sistemas.</li> </ul>
Consorcio Grupo Prides S.A.	Ejecutor del contrato	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Implementar y ejecutar los nuevos flujos de los servicios contemplados en el contrato.</li> <li>-Dar seguimiento a los procesos internos de los flujos implementados</li> <li>-Realizar/implementar las solicitudes de mejoras según cambios en sistemas o bien, en la parte operativa del SACI.</li> <li>-Conformar los equipos solicitados por ASIS para este contrato.</li> <li>-Intermediar en los procesos de capacitación y dar seguimiento.</li> <li>-Diseñar en sistema el reporte de seguimiento de fichas (aplicación, digitación, evaluación, verificación)</li> <li>-Elaborar reportes de Evaluación/verificación</li> <li>-Efectuar correcciones según hallazgos encontrados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Realizar los cambios a los sistemas, según los nuevos flujos</li> <li>- Incorporar a los nuevos equipos en la dinámica del SACI.</li> <li>-Ejecutar y probar los cambios en los sistemas.</li> <li>-Convocar al personal requerido de Prides para los procesos de capacitación.</li> <li>-Ejecutar las etapas de Aplicación de fichas.</li> <li>-Brindar reportes e información requerida por ASIS</li> <li>-Realizar el proceso de Verificación de la grabación contra la Aplicación de fichas</li> </ul>
Área Regional de Desarrollo Social	Ejecutor regional	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Dar seguimiento a las funciones y actividades por ejecutar de parte de las UIPER/Jefaturas de ULDS.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Realizar reuniones de seguimiento con UIPER y Jefaturas de ULDS, así como avances correspondientes a los procesos de Evaluación y Verificación.</li> </ul>
Unidades de	Ejecutor	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ejecutar las solicitudes indicadas por</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Generar los reportes con</li> </ul>

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**JUEVES 19 DE AGOSTO 2021**  
**ACTA No. 56-08-2021**

ACTORES	ROLES	FUNCIONES	ACTIVIDADES
Investigación Evaluación y Planificación Regional	Regional	<p>ASIS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Coordinar con las ULDS el proceso de Evaluación y Verificación, según porcentajes establecidos.</li> <li>-Diseñar y realizar los informes de seguimiento del proceso de Evaluación y Verificación.</li> <li>-Dar seguimiento a solicitudes de corrección en los hallazgos encontrados.</li> <li>-Brindar oportunidades de mejora a los procesos y al sistema general, que pueda canalizar con ASIS.</li> <li>- Coordinar con las ULDS las correcciones a nivel local sobre posibles inconsistencias a los datos de las personas usuarias identificados por ASIS/PRIDES</li> </ul>	<p>los datos de los procesos de Evaluación y Verificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Diseñar los informes de Evaluación y Verificación.</li> <li>-Coordinar espacios con las ULDS y personas encuestadoras/digitadoras, para ejecutar los procesos de Evaluación y Verificación según los porcentajes establecidos.</li> <li>-Asesorar a las ULDS y personas encuestadoras y digitadoras en los procesos de Evaluación y Verificación.</li> <li>-Revisar que la realización de ajustes en las fichas, sean realizados por la empresa.</li> </ul>
Jefaturas de ULDS	Ejecutor Local	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ejecutar los procesos de Evaluación y Verificación indicados por las UIPER</li> <li>-Dar seguimiento al proceso de Evaluación y Verificación.</li> <li>-Realizar correcciones a nivel local sobre posibles inconsistencias a los datos de las personas usuarias identificados por ASIS/ UIPER.</li> <li>-Notificar a las UIPER sobre inconsistencias encontradas en las fichas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Implementar la Evaluación y Revisión de fichas aplicadas por PRIDES, según indicación de las UIPER.</li> <li>-Designación de tareas entre el equipo de trabajo.</li> <li>-Remite a las UIPER los resultados obtenidos sobre los procesos de Evaluación y Verificación.</li> </ul>
Profesionales en Desarrollo Social y personas encuestadoras y digitadoras de las ULDS	Ejecutor Local	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Apoyar a las ULDS en los procesos de Evaluación y Verificación de las fichas.</li> <li>-Notificar a las UIPER / jefaturas de ULDS sobre inconsistencias encontradas en las fichas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Asistir a las tareas designadas por las ULDS, derivadas de los procesos de Evaluación y Verificación.</li> <li>-Comunicar a las UIPER / jefatura ULDS los hallazgos en dichas tareas.</li> </ul>

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**JUEVES 19 DE AGOSTO 2021**  
**ACTA No. 56-08-2021**



*Indicadores de gestión*

Como puntos de análisis y monitoreo de gestión en la actualización y aplicación de fichas, se agregarían sobre los ya existentes los siguientes 5 indicadores de gestión:

*Fichas completadas en SACI*

Este indicador pretende medir el porcentaje de fichas que cumplen todo el proceso (aplicación, digitación, evaluación y verificación) requerido por el IMAS, sobre el total de fichas que el Consorcio Grupo Prides S.A. aplica a la población de interés del IMAS.

*Fórmula:*

$$FC = FF/FA$$

*Considerando:*

*FC = Fichas completadas*

*FF = Fichas finalizadas*

*FA = Fichas aplicadas*

**Fichas completadas:** Porcentaje de fichas finalizadas sobre el total de fichas aplicadas por el contratista.

**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.

**Fichas aplicadas:** Fichas registradas por el contratista, con los datos suministrados por el informante calificado, sobre todas los integrantes que residen permanentemente en el hogar.

*Tiempo para aplicación/actualización de fichas.*

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.

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**JUEVES 19 DE AGOSTO 2021**  
**ACTA No. 56-08-2021**

*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 con tome máximo de aplicación de 50 minutos.

**Ficha excedida:** Fichas que sobrepasan el tiempo (50 minutos) establecido por IMAS.

**Fichas aplicadas:** Fichas registradas por el contratista, con los datos suministrados por el informante calificado, sobre todas los integrantes que residen permanentemente en el hogar.

*Porcentaje de evaluación y verificación de fichas*

Con este indicador se desea medir la calidad de la aplicación de fichas finalizadas por el contratista. Para ello, se establecerá un acuerdo entre las partes para definir dicha proporción para cada proceso independiente (evaluación y verificación).

*Fórmula:*

$$PEV = FEV/FA$$

Considerando:

PEV = Porcentaje de evaluación y verificación

FEV = Fichas evaluadas y verificadas

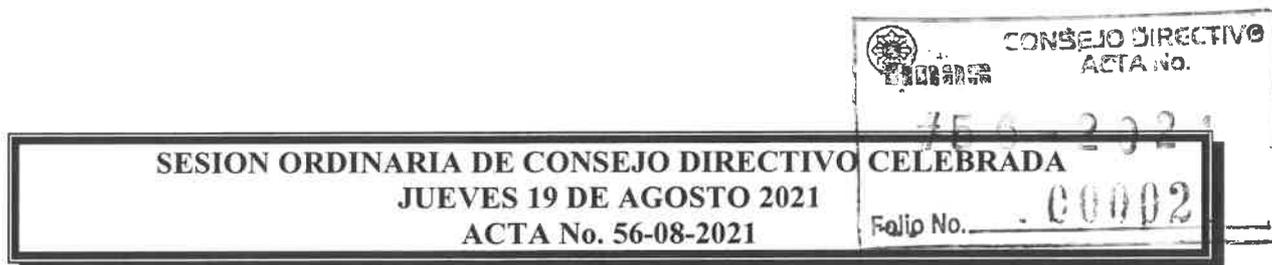
FA = Fichas aplicadas

**Porcentaje de evaluación y verificación:** Proporción que se definirá entre IMAS y Consorcio Grupo Prides.

**Fichas evaluadas y verificadas:** Cantidad de fichas que cumplen con los procesos de evaluación y verificación según procedimiento del IMAS.

*Repitencia*

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.

*Fórmula:*  
 $PCNR = TINR/TI$   
*Considerando:*

*PCNR = Porcentaje de casos no resueltos en primera interacción*  
*TINR = Total de interacciones no resueltas en un primer contacto*  
*TI = Total de interacciones*

**Porcentaje de casos no resueltos en primera interacción:** proporción de casos no resueltos en primera interacción sobre el total de interacciones.

**Total de interacciones no resueltas:** número total de interacciones resueltas, asociados a la aplicación /actualización de fichas

**Total de interacciones:** número total de interacciones registradas por primera vez según los diferentes canales del SACI, asociados a la aplicación / actualización de fichas.

#### *Quejas por errores del SACI*

Este indicador pretende identificar los Errores por acciones u omisiones generadas por el proveedor, ocasionando una afectación en cuanto a la calidad de la atención y servicios al IMAS y su impacto directo con la población objetivo.

*Fórmula:*  
 $NTQ$   
*Considerando:*  
 $NTQ = \text{Número total de quejas}$

*Número total de quejas: Se refiere a los errores identificados por mala orientación o acción en la calidad del servicio.*

#### *Régimen Sancionatorio*

Se debe agregar nuevos componentes sancionatorios a los ya existentes en la contratación previo al debido proceso, a partir de los indicadores de gestión descritos en el punto anterior, por lo tanto, se da el detalle de la multa de acuerdo con cada indicador propuesto:

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA  
JUEVES 19 DE AGOSTO 2021  
ACTA No. 56-08-2021**

**a. Indicador fichas completadas en SACI**

El contratista deberá asumir el costo incurrido para cumplir con la finalización del proceso total de la ficha, según lo establecidos por el IMAS. Además de lo anterior, se sancionará con el 25% del costo de la llamada asociada a esa ficha.

**b. Indicador tiempo para aplicación/actualización de fichas.**

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.

**c. Porcentaje de evaluación y verificación de fichas**

Según el porcentaje acordado entre ambas partes, en caso de que dicho porcentaje sea menor, se procederá a realizar una multa según la siguiente tabla:

**Tabla 1. Multa según indicador de evaluación y verificación**

Rango de nivel del indicador		% de cobro de multa
Desde	Hasta	
20,00% (% acordado)	100%	NA
15,00%	19,99%	10%
10,00%	14,99%	15%
0,00%	9,99%	20%

Multa = % cobro de multa \* costo promedio de las fichas registradas en el mes \* cantidad de fichas faltantes para completar el % acordado.

Costo promedio de fichas = costo por minuto de llamada \* 50

Fichas aplicadas: Fichas registradas por el contratista, con los datos suministrados por el informante calificado, sobre todas los integrantes que residen permanentemente en el hogar.

**a. Repitencia**

En sanción contempla el monto asociado al porcentaje de casos no resueltos en primera interacción, según la siguiente tabla:

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**JUEVES 19 DE AGOSTO 2021**  
**ACTA No. 56-08-2021**

**Tabla 2. Multa según indicador de Repitencia**

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%

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

**b. Quejas por errores del SACI**

Como mecanismo de sanción a este indicador, se contempla lo reflejado en el contrato, según se muestra a continuación:

*“Incumplimiento en lo estipulado dentro de las declaraciones de los requisitos mensuales presentados o falsedad en la información brindada: Por la cuantía económica que representa la contratación del servicio del SACI, y el perjuicio que se pueda dar en el uso de fondos públicos, es de Vital importancia dejar establecido una sanción en el contrato, la cual en caso de que se dé un incumplimiento o se demuestre que la información dada a la hora de realizar el contrato no es veraz, se procederá con el análisis interno de la misma a nivel legal y administrativo, aplicando las sanciones correspondientes de acuerdo con los mecanismos establecidos en la contratación administrativa.”*

Además, se sancionará con un 1% sobre el monto de la factura mensual sobre la parte incumplida, cuando se incumpla en más de 4 fichas mal aplicadas en un mes. En el caso de incurrir en esta falta mencionada, tras el debido proceso.

Sin embargo, cuando se presente al menos un único caso que haga incurrir al IMAS en un pago condenatorio, por algún recurso de amparo o denuncia dada que involucre el resarcir el daño ocasionado a la persona usuaria, para la realización

**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA**  
**JUEVES 19 DE AGOSTO 2021**  
**ACTA No. 56-08-2021**

de la acción de regreso, por parte del proveedor, se realizará un procedimiento administrativo, según lo indicado en los artículos 203 y siguientes de la LGAP.

*Fiscalización del Contrato*

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.

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, Ing. Ronald Cordero Cortés, Director y el Bach. Jorge Loria Núñez, Director, votan afirmativamente el anterior acuerdo.

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

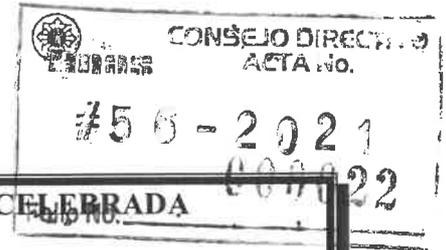
**ARTÍCULO NOVENO: ASUNTOS SEÑORAS DIRECTORAS Y SEÑORES DIRECTORES.**

El señor Juan Luis Bermúdez propone convocar a sesión extraordinaria el próximo miércoles 25 de agosto del 2021, a las 5:00 pm, para dar cumplimiento al acuerdo No. 225-08-2021.

**ACUERDO No. 233-08-2021**

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

- 1- Convocar a sesión extraordinaria para el día miércoles 25 de agosto de 2021, al ser las 5:00 p.m., para la Presentación "Avances en la implementación del Plan de Acción de la Política Nacional de Cuidados", a cargo del señor Francisco Delgado Jiménez, Viceministro de Desarrollo Humano e Inclusión Social.
- 2- Dar por cumplido el acuerdo No. 225-08-2021.



**SESION ORDINARIA DE CONSEJO DIRECTIVO CERRADA**  
**JUEVES 19 DE AGOSTO 2021**  
**ACTA No. 56-08-2021**

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, Ing. Ronald Cordero Cortés, Director y el Bach. Jorge Loria Núñez, Director, votan afirmativamente el anterior acuerdo.

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

Sin más asuntos que tratar, finaliza la sesión al ser las 7:11 p.m.

  
**SR. JUAN LUIS BERMÚDEZ MADRIZ**  
**PRESIDENTE**

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

