



CAJA COSTARRICENSE DE  
SEGURO SOCIAL

ACTA SESIÓN  
DE JUNTA DIRECTIVA

**Nº 9336**

*Celebrada el*

*20 de mayo, 2023*



SESIÓN ORDINARIA N° 9336

CELEBRADA EL DÍA

sábado 20 de mayo, 2023

LUGAR

Salón de Sesiones de Junta Directiva Torre C

HORA DE INICIO

09:17

FINALIZACIÓN

14:17

PRESIDENTE JUNTA DIRECTIVA

MSc. Marta Eugenia Esquivel Rodríguez

VICEPRESIDENTE JUNTA DIRECTIVA

Lic. Roberto Antonio Quiros Coronado

REPRESENTANTES DEL ESTADO

MSc. Marta Eugenia Esquivel Rodríguez  
Lic. Marco Tulio Escobedo Aguilar  
Lic. Juan Ignacio Monge Vargas

ASISTENCIA

Presente  
Retrasará su llegada a las 9:25 horas  
Presente

REPRESENTANTES DE LOS PATRONOS

Lic. Roberto Antonio Quiros Coronado  
Dra. Lizbeth Salazar Sánchez  
Lic. Adrián Torrealba Navas

ASISTENCIA

Presente  
Presente, ingreso a las 9:25 horas  
Retrasará su llegada a las 10:40 horas

REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES

Licda. María Isabel Camareno Camareno  
Sr. José Luis Castro Vásquez  
Lic. Jorge Arturo Porras López

ASISTENCIA

Presente  
Permiso sin goce de dietas  
Presente

AUDITOR INTERNO

Lic. Randall Jiménez Saborío

GERENTE GENERAL

Recargo/Presidencia Ejecutiva

SECRETARIA JUNTA DIRECTIVA

Ing. Beatriz Guzmán Meza



## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

Comprobación de quórum, según consta en el encabezado del acta de esta sesión.

No hay representación de la Dirección Jurídica.

El licenciado Olger Sánchez Carrillo, Auditor Interno, no participa en esta sesión; lo sustituye el licenciado Randall Jiménez Saborío.

El director José Luis Castro Vásquez, no participan de esta sesión. Disfrutan de permiso sin goce de dietas.

Los Directivos Adrián Torrealba Navas, Marco Escobedo Aguilar y Lizbeth Salazar Sánchez, retrasarán su llegada a esta sesión.

Participan en la sesión la Licda. Ana Marcela Marín Massey, Asesora de Junta Directiva, el Lic. Randall Jiménez Saborío, Auditor Interno, el Lic. Allan Quesada Soto, Asesor Presidencia Ejecutiva, el Lic. José Ignacio Barrientos Zamora, Asesor de Presidencia Ejecutiva, el Dr. Randall Álvarez Juárez, Gerente Médico, el Lic. Luis Diego Calderón Villalobos, Gerencia Financiera, Licda. Vilma Campos Gómez, Gerencia Administrativa, Ing. Jorge Granados Soto, Gerente de Infraestructura y Tecnología, Lic. Jaime Barrantes Espinoza, Gerente de Pensiones, y Dr. Esteban Vega de la O, Gerente de Logística.

### CAPÍTULO I

#### *Lectura y aprobación del orden del día*

Consideración del Orden del día distribuida para la sesión de esta fecha, que seguidamente se transcribe, en forma literal:

Asuntos		
I	Comprobación de quórum	
II	Consideración del orden del día	
VI	Asuntos	
A) Temas resolutivos		
Presentación	Operadora de Pensiones Complementarias de la CCSS	30
Presentaciones	Taller de Planificación Estratégica	90
GA-0703-2023	<b>Gerencia Administrativa</b> Atención artículo 11, sesión 9324.	30
GF-1108-2023	<b>Gerencia Financiera</b>	15

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

	Propuesta para la presentación a los miembros de Junta Directiva, de los “Estados Financieros Institucionales del Seguro de Salud al 30 de septiembre de 2022” e “Informe del Flujo de Efectivo, con cierre al 30 de septiembre de 2022”.	
GF-1911-2023	"Propuesta para la presentación a los miembros de Junta Directiva, de los “Estados Financieros Institucionales del Seguro de Salud al 31 de diciembre de 2022” e “Informe del Flujo de Efectivo, con cierre al 31 de diciembre de 2022”."	
GL-0681-2023	<b>Gerencia Logística</b> Solicitud de re-adjudicación ante junta directiva. Licitación pública 2021LN-000031-0001101142. reactivos para diagnóstico molecular PCR-TR	10
GL-0794-2023	Propuesta de construcción de estrategia para el fortalecimiento de la Política de Medicamentos Institucional y su integración con la evaluación de tecnología sanitarias, dentro del proceso de actualización, consolidación y optimización de los recursos.	15
GL-0727-2023	Análisis del Proceso de Refrendo Interno de las Compras Públicas en la CCSS y propuestas de solución en el marco de la eficiencia en la Compra Pública Institucional	10

**ARTICULO 1º**

Se somete a consideración **y se aprueba** el orden del día para la sesión de esta fecha.

Se consigna en esta ACTA la transcripción de lo correspondiente a la exposición y deliberaciones suscitadas, artículo 1º:

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Vamos a.

**Director Roberto Quirós Coronado:** Doña Marta.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Si señor (...).

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Bueno vamos a iniciar la sesión ordinaria número 9336 del del sábado 20 de mayo de 9:00am a 1:00pm de la tarde, está convocada. Para comprobar el quórum tenemos 5 miembros, por lo que ya podemos iniciar verdad 1,2,3,4 y 5 correcto. Les pediría a someter a votación el orden del día para poder iniciar con las



## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

presentaciones de la Operadora de Pensiones y finalizar el Taller de Planificación Estratégica a los señores miembros de la Junta. Muchas gracias.

### CAPÍTULO II

#### Temas por conocer en la sesión

**Ingresan a la sala de sesiones el Lic. Héctor Maggi Conte, Gerente General de la Operadora de Pensiones de la Caja Costarricense de la Caja Costarricense de Seguro Social.**

#### ARTICULO 2º

*“SJD-AL-0097-2023 del 13 de septiembre de 2023, el acceso de esta información, por ser de carácter confidencial de conformidad con reiterada jurisprudencia de la Sala Constitucional y la respectiva normativa, se excluye de publicación. “*

**Se retira del salón de sesiones la Directiva Marta Esquivel Rodríguez.**

**Ingresan al salón de sesiones la Directiva Marta Esquivel Rodríguez.**

**Ingresan al salón de sesiones la directora Lizbeth Salazar Sánchez y el director Marco Tulio Escobedo Aguilar.**

**Se retira del salón de sesiones Lic. Héctor Maggi Conte, Gerente General de la Operadora de Pensiones de la Caja Costarricense de la Caja Costarricense de Seguro Social**

**Ingresan al salón de sesiones la Dra. Karla Solano Durán, asesora de la Gerencia Médica, la Ing. Susan Peraza Solano, directora Dirección de Planificación Institucional, el Lic. Luis Diego Sandoval, jefe de Dirección de Planificación Institucional, la Licda. Carolina González Gaitán, directora de Dirección Actuarial y Económica, el Ing. Eithel Corea Baltodano, Subgerente de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones. y la Dra. Maria Verónica Quesada Espinoza, asesora de Presidencia Ejecutiva.**

**Ingresan al salón de sesiones el director Adrián Torrealba Navas.**

#### ARTICULO 3º

Se conocen las presentaciones realizadas por la Gerencia de Pensiones, Gerencia Administrativa, Dirección de Tecnologías de Información, Dirección Actuarial y



## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

Económica y Dirección de Planificación Institucional producto del Taller de Planificación Estratégica.

Exposición a cargo del Lic. Jaime Barrantes Espinoza, Gerente Gerencia de Pensiones.

Se consigna en esta ACTA la presentación, oficio correspondiente a la exposición y deliberaciones suscitadas, artículo 3°:

Gerencia de Pensiones-ppt-Presentación:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2023/files/9336-52e1b.pdf>

Exposición a cargo de la Lic. Vilma Campos Gómez, Gerente de Gerencia Administrativa.

Presentación líneas estratégicas Gerencia Administrativa VF 15.05.23-Presentación:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2023/files/9336-7466d.pdf>

Exposición a cargo de Ing. Eithel Corea Baltodano, Subgerente de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Líneas Estrategias TIC - CCSS 2041-Presentación:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2023/files/9336-0ced2.pdf>

Exposición a cargo de la Licda. Carolina González Gaitán, directora de Dirección Actuarial y Económica.

Anexo 4 - Presentación de acciones (1)-Presentación:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2023/files/9336-34586.pdf>

Exposición a cargo de la Ing. Susan Peraza Solano, directora Dirección de Planificación Institucional.

PPT Acuerdo final-Presentación:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2023/files/9336-0734e.pdf>

Se consigna en esta ACTA la transcripción de lo correspondiente a la presentación y deliberaciones suscitadas, artículo 3°:

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Seguiríamos entonces, con el taller de planificación estratégica, llamaríamos a Doña Susan, porque no recuerdo en qué orden seguíamos. (...) Una pregunta y las tarjetas de ingreso tampoco, (...) Por eso imaginé que las desprograman los fines de semana ¿Vos si entraste? (...)

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

Don Jaime Si quiere, si quiere, usted Empieza mientras viene doña Vilma. Vamos a empezar con don Jaime y después la Gerencia Administrativa.

**Lic. Jaime Barrantes Espinoza:** Bueno, buenos días, en materia de las acciones estratégicas, bueno, aquí vamos a cambiar un poco el mundo verdad, el tema de en salud como este he mencionado, verdad, enormes retos en materia de gestión y en materia de verdad, de administración de recursos. En el caso de invalidez, vejez y muerte también tiene estos retos, pero este son significativamente distintos, verdad, en cuanto a lo que es, por ejemplo, para el IVM, el costo era este es gestión y lo que es el gasto, verdad en lo que son los servicios que nosotros damos y ahí es donde está el reto principal no solo era para fondo de pensiones de IVM, sino prácticamente para todos los fondos de pensiones del mundo, ver cómo es este sistema se va adaptando a los cambios sociales, demográficos y económicos que vamos viendo en la sociedad y bueno IVM ha venido, digamos en el tiempo, teniendo este algunos ajustes, verdad, no han sido, digamos, todavía hay suficientes ahí todavía, elementos que explorar y que y profundizar, pero aun así, digamos, uno puede proyectar, por lo menos en el mediano plazo, las cuales acciones estratégicas y es necesario para que el seguro de invalidez, vejez y muerte pueda este irse adaptando a estas condiciones, entonces, si quiere, vamos en base a ese gran entorno, verdad este lo principal son las características de financiamiento de IVM diferente, digamos, a lo que es el sistema de capitalización individual el IVM, verdad, tiene un sistema de financiamiento donde los las personas trabajadoras que financian con sus aportes las que se van retirando, entonces en ese punto, el día de hoy, bueno, el IVM tiene 1.000.000 y medio de afiliados y tiene casi prácticamente 350.000 pensionados y se proyecta verdad que al año 2050 esta cifra sea casi de 1.000.000 de pensionados y la población, verdad, va a crecer hasta un momento, pero incluso después va a bajar y lo y va a venir esta extracto de la población, donde por ejemplo lo que es la población joven, verdad, no va a ser tan significativa en relación a las personas que van envejeciendo o que vayamos a estar en ese periodo, entonces, de ahí que prevemos verdad que viene una serie, verdad, de demandas, verdad, la institución y de servicios y de productos verdad que la institución pues, tiene que ir en este caso administrando de una manera tal que no se incremente los costos, verdad, es significativamente y pueda ir satisfaciendo, entonces hay una estrategia inicial, propuesta que debemos desarrollar, verdad, ha estado, como hemos visto aquí, tal vez muy pegado el seguro de invalidez, vejez y muerte allá en los 90, no, no había ni gerencia, verdad, lo que había era una oficinita de pensiones, verdad, este en el nivel central y las sucursales que atendían pero a partir del año 95, verdad, que se queda la Gerencia de Pensiones y después viene la ley de protección al trabajador y vienen las reformas de pensiones, se han venido, digamos, posicionando más en la sociedad este tema, entonces evidentemente estamos comprometidos verdad, con un desarrollo y fortalecimiento de los servicios de pensiones, ya seguimos.

Ahora cómo irlos cómo ir los pateando bueno, en este caso tenemos un punto muy importante en cuanto a la oportunidad y es él es el tiempo, verdad, tenemos, verdad, otorgar las pensiones de IVM de forma oportuna, uno, unos elementos, verdad que habíamos tenido también muchos problemas en el en el pasado que esto con

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

herramientas tecnológicas y algunas otras situaciones se ha venido este fortaleciendo, y es el tema de los tiempos de respuesta en algún momento, y eran significativamente altos se ha venido e impactando sobre todo los tiempos de vejez y de fallecimiento, todavía hay restos en invalidez, verdad que estamos con la Gerencia Médica explorando nuevas formas de impactar esto y en ese caso pues queremos seguir modelos de gestión de calidad para que se optimicen los recursos y se signifiquen los trámites, mejorando entonces la percepción ciudadana verdad, es decir, que el trámite de personas, las personas lo sientan lo más oportuno, ya es posible a una persona cuando deja de laborar, lo que espera es verdad, tener su pensión lo más este rápido posible, seguimos.

Para eso definitivamente imprescindible es el desarrollo de una transformación digital, pero no podemos pensar en este enfrentar ese reto aumentando el recurso humano o siguiendo perpetuando el modelo que ya tenemos que tener aquí un cambio disruptivo, verdad, y en esto, pues hemos contado en verdad que medite estaba en la sección de tecnología, pero bueno, por mucho tiempo estuvo al lado nuestro ya este desarrollando y viendo estas posibilidades de cómo transformar digitalmente todos estos servicios automatizando y digitalizando nuestros procesos, de tal forma que se disminuyan los costos por ineficiencia y aumentando la Independencia administrativa del seguro de invalidez, vejez y muerte, generando valor al usuario en este momento y por historia verdad que les comentaba cómo nace el IVM hemos tenido una dependencia de que este el servicio nuestro se ha dado con o a través de la infraestructura que tiene el seguro de salud en este caso nosotros hemos visto verdad, un gran esfuerzo de las sucursales porque muchas veces no tienen todos los recursos, han sido muy limitados, pero creemos verdad que es un momento de hacer un cambio disruptivo y proponer una transformación digital ya en esto, pues prácticamente tenemos lista una propuesta para llevar al Consejo tecnológico, donde las personas desde cualquier punto, verdad, teniendo un celular, teniendo un ordenador la o las personas cuando llegan a las áreas de salud puedan tener ahí un kiosco donde puedan dar una forma de en qué se autentique tener su proyección de pensión, tener sus cuotas, verdad? Solo el tema verdad este y que tuvimos un gran apoyo de la parte de EDUS, solo el tema de meter en la información de pensiones en el EDUS, verdad, significó que en ese momento veían como 1.000.000 de descargas y en temas de 3 cuatro meses aumentó a casi 2.000.000 ah, ya después fueron con todos los otros servicios que da el EDUS, fortaleciendo, pero ahí cualquier persona y compañeros, por ejemplo tengo la del Colegio que nunca se habían interesado en materia de pensiones ya empezaron a decir mira es que el EDUS tiene tantas cuotas o aquí me sale esta proyección entonces la transformación digital es imprescindible, y así pues podemos tener más independencia administrativa, vamos generando nosotros a través de mecanismos como chat Bot, verdad, como los quioscos en las áreas de salud, ese contacto más directo de la Gerencia de Pensiones con el usuario, verdad, y no tanto depender de la estructura del seguro de salud (...) la siguiente. Bueno, esto es el tema de lo que estamos apuntando en materia de servicio al ciudadano en materia de sostenibilidad del IVM, pues vamos a continuar, verdad este consolidando lo que es el tema de la sostenibilidad ya se ha hecho algunos avances, estamos en proceso de implementar una reforma de pensiones, verdad que entraría a regir ahora en el en enero del del 2024 y que en este momento pues ya tenemos listo



## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

para junta una presentación de lo que se ha hecho y lo que sé, lo que yo lo que se viene y lo que se está haciendo en esta materia de sostenibilidad, pero aquí es muy importante los elementos técnicos, actuariales, los procesos de diálogo social, explorando la inclusión de nuevas fuentes de financiamiento, incorporación con nuevas modalidades de trabajo, verdad, es imprescindible que empecemos a hablar en materia de IVM de todo el cambio laboral que estamos viviendo, en este caso trabajadores fuera remotos, jornadas parciales que ya hicimos un avance, verdad, este ya sobre todo para la persona joven, y lo estamos ahora en la campaña promoviendo, la persona que trabaja medio tiempo, trabaja 1/4 de tiempo, que sobre todo son jóvenes, puedan cotizar sobre eso lo que son, nómadas digitales, trabajadores independientes de difícil de cobertura. Y en eso, pues también estamos apuntando verdad a cómo incorporar todas estas poblaciones, verdad, y que hoy, verdad, tenemos un gran reto, esto no es solo de Costa Rica, también del mundo, la población joven es muy de séptica verdad, sobre el tema de pensiones o lo ve muy largo y ya uno, ahora ya yo pensaba, tal vez así, ya después me di cuenta que no era tan largo, verdad, como que está haciendo más, que se va haciendo más corta y ya está como a la vuelta y ese mito que hay de que para qué cotizo si no voy a hacer no voy a tener pensión tristemente, muchas veces en la plataforma vemos que no es real, verdad, cuando la gente llega a los 65 años busca suspensión, verdad, entonces es importante esta otra opción estratégica en materia de sostenibilidad? A través de la rigurosidad técnica actuarial, verdad que, en eso, pues ya la Dirección Actuarial en consideración, nosotros estamos trabajando, esperamos que, a septiembre, verdad tengamos ya una evaluación actuarial y continuar con estos procesos, el que sigue.

Y bueno, ya esto no voy a hablar mucho porque ya se habló con la exposición de lo de la operadora queremos apuntar a la diversificación de la cartera de IVM mediante la inversión en valores externos, créditos hipotecarios pero no pensados necesariamente en la otra herramienta directo como hoy lo hacemos sin nuevas figuras y el tema de obra pública, incluyendo, a ser posible proyectos que permitan la construcción de infraestructura del sector salud, verdad manteniendo la seguridad, rentabilidad y liquidez lógicamente, como norte, norte, de nuestros principios seguimos.

Bueno, lo que es el continuar fomentando la cultura contributiva de la población mediante campañas de sensibilización, especialmente la población joven, en este momento tenemos una en redes, verdad, en Instagram, Facebook y en él y en los cines, verdad, que eso pues, sobre los beneficios de ver derechos y responsabilidades de los seguros sociales, de forma que se incentive la afiliación y permanencia en el sistema por algunas contrataciones que hemos visto, verdad que se han que nos han dado resultados sobre la percepción es un tema donde hay que trabajar mucho, verdad, lo que es la prevención, que vamos, previsión social y eventualmente, verdad con convenios ahí con el MEP que puedan ir incluyendo dentro de algunos cursos, por ejemplo de educación ciudadana, la importancia de cotizar y la cultura previsional y del ahorro, la que sigue.

Y bueno generación de una mayor capacidad de respuesta de los servicios atendiendo a las necesidades y buscando solución a los problemas de pensiones de la ciudadanía.

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

Aquí un poco estamos también viéndolo en términos de servicios más integrales y pensando solamente en el tema de la pensión, verdad, en el tema económico, sino también impulsar que la sociedad, como en toda ahí la Caja, no puede, solo tenemos que tener alianzas, acabamos de ver verdad como la Caja en el tema del de su programa ciudadano de oro, en coordinación con el sistema financiero nacional se pudo o se puede ya en este momento las personas, los ciudadanos de oro, tener una tarjeta, verdad, para este hace que ellos hagan sus transacciones en los establecimientos, verdad lo usen en el bus y entonces es tener una mayor capacidad para atender todas estas necesidades que hoy pues está teniendo la sociedad y que se van a ir incrementando bien.

Y bueno, con esto, entonces este tenemos lógicamente la colaboración de las unidades técnicas e institucionales como la Dirección Actuarial para el tema diálogos sociales, apoyo de organismos internacionales, la Gerencia Financiera en el tema de la implementación digital, cómo estos servicios que se dan a través de las sucursales podamos tenerlos también digitalizando, la Gerencia Administrativa muy importante en todo lo que es el tema ahora, verdad, que estaba la de DTIC, bajo autoridad de la Gerencia Administrativa ya tenemos una cita, verdad, para disponer de nuestro plan de digitalización y todo lo que es también el apoyo de la de Dirección de Comunicación en materia de mensajes a la población, para esos son los grandes norte, verdad estratégicos que vemos de pensiones, verdad, tiene que ver así con servicio finanzas, verás cómo buscar la mejor administración y el tema de aumentar los servicios.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Muchas gracias don Jaime, Don Juan. (...)

**Director Juan Ignacio Monge Vargas:** Oyendo a Jaime explicando y lo que hemos en concordancia con lo que hemos hablado de que el esto es una unidad específica siendo, yo me imaginaba ahorita en tus palabras así me siento yo el dueño que es fuera un negocio era, por ejemplo y siendo yo el dueño, tenemos N cantidad de potencialidades impresionantes con lo que acabas de decir, hay una cuestión de esta, (...) por ejemplo, ahorita acaba de pasar con mucha frescura a la operadora de pensiones en su exposición y yo con lo que nos dijo la parte tecnológica, ellos tienen que ser muy fresca, algo está pasando allá de observar en cuanto a la parte tecnológica también cómo la están manejando, Eithel en ese sentido, porque tienen cosas a típicas normal, a típicas digamos aquí pero normales en otras instituciones, entonces, viendo esto hay una cosa del Core que ellos están utilizando un sistema que se llama software as service. Daniel, alquilado al Banco de Costa Rica, sus sistemas y está montado en las en el Core de pensiones del banco de Costa Rica. Entonces, cuando yo le decía, a el otro día, vos, Jaime Oxigénese con un, busque un Core de pensiones, bueno, ya existe y lo están utilizando con Alter y no habría que comprarlo y hay una herramienta de una entidad amiga que podría alquilarse, no fuimos si fuera ese el caso adicionalmente tienes, si eso fuera el caso, y a pesar de la de las críticas a al Banco de Costa Rica por todo lo que nos sabemos, verdad y tienes habilitado sucursales para que la gente se arrime a hacer pensiones y eso fuera entonces a habilitar no solo las sucursales de nosotros, sino un montón de sucursales, si fuera del caso, porque naturalmente estás pegado a eso. Entonces, Cuántas sucursales puedes abrir simultáneamente ¿Me entiendes? Si fuera

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

si pudiéramos integrar todo eso por medio de un alquiler y esto es una figura totalmente nueva y que no estamos acostumbrados a ver por qué estamos acostumbrados al desarrollo In House cierto y ayer en la en la en la reunión de la de DTIC, yo les dije a los de DTIC, habrá la mente, cambie el chip porque estoy, esto, necesitamos cambiarlo en la transformación digital de la forma que hemos venido haciendo las cosas no vamos a salir ahorita, después hablamos de la de la DTIC.

Pero otra cosa habla de lo de los jóvenes, les voy a comentar que a ella lo tenía para Luis Diego 2 temas como yo soy tecnólogo, verdad y me toca trabajar con gente demasiado joven, que es una frescura, un aprendizaje impresionante, pero hay que jalarlos y monitorearlos y toda la historia. Bueno, tengo 2 casos impresionantes, yo me tocó abrir una zona franca en la en el parque fuera de la GAM de la Ceiba, después de Orotina, verdad que queda a 10 minutos de Orotina ese, esa para una empresa tecnológica que va para allá, fui, se fue a, cómo se llama a inscribir la empresa Luis Diego a Orotina cierto y llegaron los inspectores y fueron a al se quiere hacer anticipadamente para estar todo en regla porque ya vienen los tecnólogos los consultores se van a meter. ¿Y qué pasó? Y ahora los inspectores y como está lista la obra parada todo en lugar de decirle sí, claro, inscribamos, no, no tenemos los nombres en qué le ayudo llegar, los inspectores dijeron, no, usted no ha terminado la obra está el 95%, la entregan el 24 de mayo, (...) y más bien se inscribe y ya ahorita te lo tendrían listo inscritos y los inspectores dijeron no pueden, porque la obra no está lista y no tenemos que por Dios, o sea las empresas haciendo el esfuerzo para inscribirse y dejar la informalidad y nosotros poniéndole barberos, primer ejemplo en una empresa tecnológica con gente joven, cierto que viene detrás y qué.

Segundo ejemplo, una empresa que tiene gente trabajando desde la casa que se mueve afuera que estaba, que están, no se llama sitiados aquí también y que llegan porque no tienen unas oficinas tampoco físicas a inscribirse los aceptaron y gente joven, también Luis Diego.

Entonces nuestros (...) no en otro lado, en otro lado, pero entonces, ¿Cómo rechazamos a la gente? O sea, yo inclusive hace unos años, por una cuestión que tenía que hacer, fui a la Caja y me pidieron un montón de requisitos y digo que esperes esta historia yo no tengo tiempo para eso Luis Diego en aquel momento era, yo no voy a cumplir con eso y no me no me inscribí cierto, ¿por qué? Porque no, si yo digo quiero inscribirme y usted me pone, mire, tiene que traer esto, esto y esto, por Dios yo no tengo tiempo para eso, me voy y voy a ver si lo cumplo y en lugar de decirle bueno sí, Juan Ignacio, usted cuánto, Cuánto va a ganar, que estima usted a bueno, este es el dato y después lo fiscaliza, que es como como debería hacer entrar detrás con la fiscalización, a ver si sí lo que yo dije inicial, pero lo echaremos a la gente porque entonces la gente no queremos el tema de cómo se llama de la gente fuera del del régimen informalidad, pero lo rechazamos a puerta, verdad. Y definitivamente, lo que vivimos aquí en el tema de infraestructura en firme, aquí por modelo, con todo lo que hablamos de titularización, verdad, entonces este nicho que tenemos en IVM, es un nicho que debería estar explotado completamente,

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

pero, es más, más manejable, más tocable pero más moldeable y que podemos darle eso oxigenación. con Isabel y seguimos con doña bella.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Gracias don Jorge porras, después doña Isabel y seguimos con doña Vilma.

**Director Jorge Arturo Porras López:** Gracias, don Jaime, no sé si tienen algunos datos que efectivamente, como usted dice, la población tanto costarricense como a nivel mundial, se supone que, en el 2050, de acuerdo a algunos estudios que he visto por ahí, efectivamente vamos a llegar a un tope que va a ser mayor la cantidad de personas adultas mayores que la joven, no sé si esos datos para Costa Rica de esas proyecciones a nivel de Caja ya las tenemos.

**Lic. Jaime Barrantes Espinoza** Sí, sí se recogen precisamente en la evaluación actuarial, ya se hacen proyecciones prácticamente a 100 años, verdad, todo lo que es demográficas, sociales, económicas claro, hay que estar las actualizando cada cierto tiempo, pero por lo menos ahorita creo que es como un casi un 8%, verdad, este de la población adulta mayor, y eso se va a triplicar de aquí al 2050, pero sí, sí, en, en la valuación actuarial cuando la traigamos, ahí se va a mostrar.

**Director Jorge Arturo Porras López:** Sí, yo le agradecería si me pueden compartir esa, esa información porque bueno, dentro de unos días yo quiero traer una propuesta aquí a la Junta Directiva precisamente de posible atención a futuro de la población adulta mayor, que debe ser una atención este especializada, entonces te agradecería mucho si me pueden remitir información.

**Directora María Isabel Camareno Camareno:** Ese haciendo eco a las palabras de don Ignacio ¿Por qué? Porque realmente estamos hablando de que queremos captar esa esos elementos jóvenes, esas personas jóvenes que quieren asegurarse que quieren meterse dentro del régimen y que precisamente, ayer tuve una conversación con un gerente de una cooperativa de Coope superación, que es una cooperativa que genera empleo a discapacitados, a personas especiales, verdad con discapacidad permanente y resulta que se hace la nota para enviarlos a la Caja a la sucursal, allá en Heredia, verdad, en San Joaquín y le decía yo a Luis Diego, que llega a el los 2 jóvenes discapacitados hacer a inscribirse como seguro independiente de la cooperativa, con toda la información de la cooperativa de que ya ellos están incluidos dentro de la planilla y todo y resulta que lo rechazan, porque no, porque tienen que llegar los inspectores a ver si realmente le llegaron 5 inspectores y aun con 5 inspectores no los han querido inscribir O sea, qué, qué problema más serio, verdad, porque no hay no hay una unificación de criterios con respecto a este tipo de a esta modalidad de del del seguro independiente, verdad, entonces estamos rechazando esos jóvenes que sabemos que el día no tienen, que no tienen credibilidad en la institución porque le están poniendo tanto obstáculo para entrar, entonces diay yo digo que hay que unificar y yo le pediría a la Gerencia Financiera que por favor nos asigne, esto es una persona totalmente dedicada al tema, verdad, en la de las cooperativas de autogestión que son que no son

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

patronos, que son obrero patronal, ellos mismos son sus propios, patronos de sí mismo, verdad, y , sin embargo, no han podido, no se ha podido unificar el criterio en las diferentes regionales, verdad, (...) Sí, exactamente, Ajá, exactamente, y esas personas que fueron a inscribirse fueron rechazadas y la cooperativa como tal ha sido inspector, han llegado 5 inspectores y ninguno ha llegado a ninguna conclusión para poderle generar el seguro a esas personas discapacitadas que están siendo parte este de la cooperativa como trabajadores independientes, entonces es un problema que estamos generando la misma institución a través de la falta de información a las diferentes regiones, Gracias.

**Director Roberto Quirós Coronado:** Perdón, muchas gracias, María Isabel, ¿Sabes cuál es el problema? Y lo he señalado varias oportunidades acá. El problema es la liberalidad que tiene la Dirección de Inspección para interpretar la normativa y para establecer condiciones y eso don Luis Diego hay que terminarlo, hay que terminarlo porque he aquí un ejemplo de cómo se causa perjuicio, tenemos toda la problemática de los trabajadores independientes que fue causada precisamente por inspección, interpretaciones de la dirección de inspecciones y valga estas reflexiones para señalar la necesidad de que usted revise, es un tema de sugerencia que de cómo está operando la Dirección de Inspecciones y qué cosas podemos mejorar y respecto a lo que usted señalaba don Juan Ignacio es una apreciación compartida que tengo sobre los problemas que tienen las empresas para inscribirse, yo tengo una moción preparada en ese sentido y vamos a esperar el próximo lunes para presentar la más bien le voy a enviar, una copia para ver si usted también me apoya en esa, en esa, en esa moción.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Muchas gracias ese que hay un montón en la lista de, pero tratemos de ser muy puntuales porque nos desviamos al rato del tema y tenemos mucho para hoy y yo no quiero dejarlos aquí más allá de la una, entonces todos los Diego, yo lo dejaría para después y más bien lo que le pediría es que avancemos en una propuesta para para hacer más ágil eso es, o sea, nos estamos convirtiendo en cuellos de botella para las empresas y no se vale, no se vale, ¿Don Adrián usted quería decir algo? doña Lizbeth, también la tengo, podemos esperar para después, o si eso es de lo mismo. 1 minuto doña Lizbeth, 1 minuto don Adrián.

**Directora Lizbeth Salazar Sánchez:** No, tal vez, una gran queja que había en el sector de medicina de salud eran los consultorios privados para que les bueno para que vean los permisos Ministerio de Salud y realmente cambiaron totalmente la plataforma de todo y el mismo día le dan el permiso y todo, entonces no tal vez lo que han hecho eso, instituciones que tal vez pueda servir nada más como con sugerencia.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Gracias, don Adrián.

**Director Adrián Torrealba Navas.** Sí, nada más nada más consignar que el problema con los trabajadores independientes es el que no tiene un patrón y entonces se ha convertido en un, en un acertijo cómo resolver ese problema, bueno, la solución que ha habido ha sido completamente injusta, y ahuyentadora, por decirlo de alguna manera de

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

ese objetivo que planteaba en Jaime de acercar a la gente joven, etc, para que para que se afilie, pues para que les pones unas tarifas que acumuladas con el impuesto sobre la renta son excesivas, pues es por más que simplifiques por más que pongas la tecnología puedes hacer lo que quieras, pero el hecho es que es que son las cargas insostenibles para la persona ideal y entonces, la otra cosa que queda es el estado tiene un problema de deuda enorme con la institución. Entonces, bueno, en eso estamos trabajando ahí en el Comité financiero, arduamente, a ver cómo logramos encontrar una vía para resolver ese problema que la ley es muy simple, es decir, el legislador en su artículo 3 de constitutiva dijo, bueno, vamos a hacer obligatorio que los independientes se afilien al sistema, pero lo digo claramente, pero no le pongan una cuota patronal qué es lo que lo que quiso decir es que dice, no le pongo una cuota patronal es que el Estado financie lo que sea necesario y ahí está el dilema en la práctica, porque es un tema que primero se ha respetado flagrantemente, me juicio y segundo, pues ahora vamos a ver cómo logramos empatar ese tema de, de cumplir la ley por un lado y ver cómo se sostiene la cosa por el otro y que hacemos con el estado, verdad, creo que ese ese es el núcleo central de todo este tema y de ese objetivo o simplemente queremos que la gente se matricule en un sistema que sea sostenible.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Gracias doña Vilma. (...) Aquí terminaríamos con las herencias, ¿Verdad?

**Audio inaudible del “01:41:10” al “01:42:39”.**

**Lic. Vilma Campos Gómez:** Buenos días, ¿Está abierto? Vilma campos. Les vengo a presentar la propuesta de acciones estratégicas de la Gerencia Administrativa del año 2023, la pasan por favor.

Las líneas estratégicas de la Gerencia Administrativa están sobre 5 ejes, uno, que es la integración, el involucramiento y la inclusión gerencial, 2 el cambio e innovación y simplificación que ese es el enfoque que vamos a tener para el año 2023, ahorita le comunicaba a don Roberto que toda simplificación de trámites nos apoya la ley de simplificación por medio del MEY y esa va a ser nuestra base de este año ver cuántos proyectos podemos manejar con todas las demás gerencias y me interesaría mucho con la de pensiones y la de financiera para minimizar todo esa burocracia que existe para los usuarios, lo que es la gestión en proceso, servicio y calidad y lo que son los usuarios, impactar positivamente el usuario en los servicios brindados, valor, eso vendría a generar un valor público, un servicio de primera línea al usuario interno y externo tenemos también a los funcionarios y a los a los que están externamente que le brindamos un servicio, toda esa trazabilidad y transversalidad que tiene nuestra gerencia para todos los demás gerentes y servicios que brinda la institución, pasémosla Beatriz.

Los ejes estratégicos, los que nos dio planificación institucional, más los amarillos que agregamos nosotros para poder encajar en esta gran esta tarea que tenemos como institución. El eje uno de salud, bienestar y producción económica, social contratado a los pacientes, nosotros agregamos el eje 2 que es una Caja tecnológica innovadora al alcance de las personas, hay ahí están los objetivos estratégicos, que habla de reducir

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

la carga de enfermedad a lo momento, estos son globales sensoriales, asegurar la protección económica y social a la población, potenciar la generación de valor público a todos los usuarios. Que calor hace que Dios mío, (...) sí es demasiado calor.

Generar beneficios y mejoras en la prestación de los servicios institucionales a las personas mediante el impulso de la de la innovación y el 2.3 que agregamos es transformar la capacidad resolutive de la gestión administrativa e institucional en la prestación de los servicios, que eso es lo que más sufre nuestro usuario. Luego, el eje 3 que son seguros sostenibles, le agregamos el el eje 4 que una Caja con rostro humano que genera valor público tiene el 4.1. que es mejorar la calidad de los resultados en materia de salud y pensiones a través de la humanización de los servicios prestados y el 4.2 transformar el recurso humano como un propulsor de la gestión del cambio institucional que lo ha venido enfocando esta esta Junta Directiva, verdad, que generemos valor agregado.

Una Caja tecnológica e innovadora de alcance de las personas tenemos el 2.3, que es transformar la capacidad resolutive de la gestión administrativa e institucional para la prestación de servicios a los usuarios con oportunidad, efectividad y calidez en la mejora continua, tenemos el 2 3.1, que es la accesibilidad y seguridad en los servicios institucionales, con la incorporación de nuevas tecnologías, mejorando la gestión de los procesos transversales de transporte, seguridad, limpieza, gestión de activos y gestión documental para así garantizar la atención oportuna a los usuarios en la atención de los servicios. Con este calor y oyendo eso y el short don Juan Ignacio, pase Beatriz. ¿Pasamos?

Ok, 2.3 Esta es transformar la capacidad resolutive en la gestión administrativa, que ya lo dijimos del eje principal y la acción estratégica es fortalecimiento de la gestión jurídica e institucional por medio en la mejora continua de los procesos, el desarrollo de capacidades técnicas, la incorporación de nuevas tecnologías en el desarrollo de sistemas que mejoren afectividad, ¿Que hicimos aquí como Gerencia Administrativa?, traernos el Yuri, que es el expediente digital de todos los debidos procesos, tiene la gobernabilidad la gerencia como tal, tenemos un recurso enfocado con nuestro centro de informática, fortaleciendo y llegar, que todo sea digital, que ya no sean papeles y que a través de ese sistema, porque es un Defoe, la Contraloría que nos ha exigido verdad y vamos muy avanzados, vamos a traer a Junta todo lo que hemos logrado de enero hasta la fecha, el ya haberlo sacado de jurídica ahí de, pero no está tan reglamento de jurídica donde ellos tienen la gobernabilidad sin embargo, hizo un acto motivado y lo traje para la gerencia para poder avanzar, pasamos Beatriz.

Este es el 2, el 2 3.3 que es el fomento de la normalización orientada a la gestión por procesos, a la transparencia, a la atención de las necesidades de los usuarios finales, utilizando nuevos modelos administrativos institucionales, usando las normas internacionales y el proceso de calidad continua. Cuando doña Martha habla de que nuestras metas son poco retadoras, innovadoras, tenemos que ir hacia la tecnología y esa ha sido la filosofía de esta Junta de innovar en procesos tecnológicos que minimicen

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

los riesgos, que desaparezca la corrupción verdad, dentro de todos los procesos administrativos y avanzar para que el cliente tenga ese producto final que requiere, pasamos.

En el 2.34 que es fomento de la cultura institucional, basada en la simplificación de los procesos y trámites institucionales, garantizando la utilidad, transparencia, pertinencia, efectividad, calidad y funcionalidad en la tramitación. Esto es lo que le decía yo a Don Roberto que nosotros tenemos la ley de simplificación de trámites con la Gerencia Financiera, don Roberto logramos de 80 días a 0 días lo que era la inscripción personal, verdad, y eso fue todo un reto y de hecho tuvimos un reconocimiento a nivel del MEIC por haber logrado ese proceso, tenemos más retos todavía con ellos.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Ahí hay un tema que cuando salió fue una propuesta que hizo el Presidente y salió un decreto creo que, efectivamente no ha sido tan bueno para lo que reflejaba porque era verdaderamente hacer la simplificación de trámites y era, por ejemplo, si nosotros o sea, si la Caja tiene que pedir algo que está en un registro, registro público, ministerio de trabajo en cualquiera que sea público no obligar al usuario a ir a pedir, sino que forman los sistemas ajá, sí, público, todo eso, todo lo que sea el sector público es ese decreto, cuidado no lo estamos cumpliendo porque para mí es o sea, yo se lo dije, es Presidente, tal vez la decisión más importante que sea tomado en materia de simplificación de trámites. Por qué era no cargar más costo con certificaciones y, además, nos obliga a nosotros a tener los accesos para verificar y no al usuario a tener que ir a buscar más papeles, lo que decía don Juan Ignacio y más papeles, ese decreto hay que ponerle mucha atención porque creo que es uno de los decretos más valiosos que se han emitido en este Gobierno.

**Lic. Vilma Campos Gómez:** Tenemos grandes retos y aquí somos transversales, nosotros le damos el servicio a las demás gerencias, doña Marta, dependemos de ello para poder concretar. Usted fue partícipe de los niños de síndrome de Down el trámite, cómo se minimizó de que iban a los lentes Eso fue un logro con Esteban la Gerencia de Logística y ahora en el en el mismo hospital de niños se le hacen, se le entregan y se le hace la prueba de los lentes, entonces esos son retos, pero la Gerencia Administrativa y sobre todo programas simplificación, depende de los demás gerentes que nos den los insumos, ¿Está bien? entonces yo, así que aquí pidió la colaboración de ellos, que cuando pongamos un proyecto que se cumpla con el tiempo, verdad.

OK, este es el logro de este objetivo, minimizar esta tramitación, el fomento de una cultura institucional de riesgos estratégicos, financieros operativos y seguridad a las personas. Esto fue un gran logro, no existía la cultura de riesgos en esa institución, doña Marta y ahora todo proyecto lleva una valoración de riesgos entonces y vamos a continuar fortaleciendo por medio de la mejora continua, seguimos.

El 2 3.6 inclusión y fortalecimiento del enfoque de equidad de género, un programa que ha venido desequilibrado a través de los años. Tenemos la política de que hay género



## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

que tenemos que probarla, traerlo a Junta está desactualizada desde el año 2004 este y creo que es una prioridad en estos tiempos, verdad, valorarla.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Yo le voy a pedir un favor.

**Lic. Vilma Campos Gómez:** Sí.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Hay otro tema que a mí me interesa mucho, pero aquí una reforma reglamentaria, durar años sí, es impresionante con temas tan sensibles sobre todo que afectan a la mujer, hay una reforma al reglamento de salud que anda dando vueltas por ahí, que tiene que ver con las actividades que pueden realizar las mujeres en periodo de, incapacidad para licencia de maternidad y me encantaría poder aprobar esas 2 cosas de la mano. Yo participé en una resolución de la sala constitucional y donde una nota que puse aparte, dije que era indispensable reformar ese Reglamento porque está total y absolutamente desactualizado, lo único que permite es trabajos domésticos, como si eso fuera (...) cualquier cosa, verdad entonces sí, doña Vilma, yo le pediría que traigamos la política en conjunto con esa reforma, y creo que esos son pasos importantes y desgraciadamente no de avanzada, porque es un tema añejo ya, pero sí, ojalá en un plazo de 15 días podamos darle al país una buena noticia en materia de reformas a favor de la mujer.

**Lic. Vilma Campos Gómez** La vamos a trabajar, entonces.

La 4:1.1, una optimización de las condiciones de trabajo bajo un enfoque de ambientes de trabajo seguros y saludables que promuevan una mejora en la productividad y el desempeño y la calidad de vida física, mental y laboral aquí estamos trabajando nosotros, que doña Marta nos llamó a Presidencia ya con Johnson y Johnson, vamos a trabajar un programa muy enriquecedor para los funcionarios del manejo de emociones vamos a empezar con la parte médica y enfermeras a nivel de Gerencia Médica, con los hospitales y también la salud mental estamos planificando este año un programa de lleno en lo que es salud mental para los funcionarios a raíz del COVID y las vivencias y los traumas que vivieron la mayoría de funcionarios habido un cambio en la conducta y ha aumentado un poco el suicidio de los empleados, entonces un poco, es atender esta parte de población, verdad, y la más crítica es la médica y la de la de enfermeras, pasamos Beatriz.

La 4.1.2 fortalecimiento del clima cultural organizacional basado en la ética, probidad, los valores y la política de un buen trato a las personas, mejorando la calidad y la calidez en la prestación de los servicios. El proyecto buen trato dado por los hospitales, la Gerencia Médica nos ha colaborado bastante hemos asistido mucho a la zona de limón dando charlas sobre buen trato, haciendo concientización que el paciente merece respeto desde que llega a la puerta del guarda hasta que finaliza en farmacia ese proyecto ya llevamos toda la zona de limón capacitada, empezamos en el México, vamos para el Psiquiátrico y así vamos en toda la programación este año, abarcando los hospitales de mayor, Quejas a nivel de Contraloría de servicios (...) las sucursales, como como es

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

poco él, la capacidad que tenemos, porque son 10 personas que andan en los hospitales, que es el de mayor impacto verdad del guarda que entra, que maltrata al paciente hasta el médico que los hace esperar horas. Entonces vamos por un mapeo de riesgos que hicimos de atención, la de Jaime está en tercer lugar, todas las de es que se mezclan entre pensiones y como hacen 2 verdad, entonces ahí está dentro del mapeo amarillo lo de ellos.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Sería interesante, es papel o tiene mapa de calor para decir dónde hay más quejas para poner en los.

**Lic. Vilma Campos Gómez:** Los Hospitales Nacionales

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Que tristeza.

**Lic. Vilma Campos Gómez:** Los hospitales nacionales son los que están en ese calor ardiente, digamos de quejas, verdad, si es que reciben más más atención en la consulta externa, entonces mayores la queja, verdad.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Y doña Vilma, ¿Qué papel juega ahí, la Contraloría de servicios? Porque bueno, yo la tengo, pero es como una (...) independiente.

**Lic. Vilma Campos Gómez:** La Contraloría de servicios, doña Marta no es ni preventiva ni nada, nada más recibe la queja en el momento la atiende y punto, no, no.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** O sea, puedo decir que por ahora se ha convertido en un mero tramitador, hay que revisarle las funciones que digamos.

**Lic. Vilma Campos Gómez:** Sí, señora. También ha tenido poco apoyo, digamos cuando los cuando son médicos doña Marta Intocables, ellos se ven muy limitados, a veces no tienen apoyo de las direcciones médicas, yo siento que es un personal que está muy solo, porque nada más está el Contralor en el en el hospital y si el director lo atiende no lo atiende, si el médico quiere llegar las excusas, estoy en cirugía, estoy en entonces el paciente queda esperando verdad, ¿Qué hace? escribirlo y no es igual, no es igual a que hay un careo, vea doctor, de hecho nosotros teníamos uno con ortopedia de un muchacho que tenía digamos todo el calor del mapeo rojo de maltrato hasta que se le metió a psiquiatría, se le dieron terapias y sí superó eso, pero las quejas eran constantes y nunca iba a las a los careos, verdad.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Pero yo creo que ahí estamos duplicando funciones, porque a la Contraloría de servicios le podríamos dar una acción más inmediata y lo peor de todo es que vi hace poco un hospital, que todo eso ahora está la Contraloría de servicios y abrieron una oficina para que le de atención inmediata. Entonces estamos reduplicando esfuerzos, yo creo que hay que centralizar y esa función es muy, muy de la Contraloría de servicios, es más, Susan aquí deberías estar la cosa

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

se me hizo Susan aquí debería estar la Contraloría de servicios dándonos la propuesta, yo sé que ahorita no hay, pero lo que vamos a hacer es que cuando se designe a la persona que va a estar, que no tenga presentar un plan de trabajo, sí.

**Lic. Vilma Campos Gómez:** Exacto. No son vinculantes.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Pero yo les voy a decir, la Contraloría de servicios del poder judicial a usted le resuelve (...) a usted le resuelve y los jueces le tienen miedo.

**Lic. Vilma Campos Gómez:** La auditoría.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Don Randall.

**Lic. Vilma Campos Gómez:** Y don Jorge.

**Lic. Randall Jiménez Saborío:** Nada más quería decirle doña Vilma que es muy importante, los Hospitales que tienen servicios contratados de seguridad porque nosotros hemos visto que se personal, como que no tiene esa pertenencia de la institución, verdad, al no ser de la institución, ellos no tienen, no sé, hemos visto que ahí se produce mucho maltrato digamos parte de ese personal y creo que las empresas hay que obligarlas a que en el marco de la contratación que capaciten nuestro personal, esa respetuosamente era.

**Lic. Vilma Campos Gómez:** De hecho, es un requisito que servicios institucionales puso la sensibilización en la inducción al a la gente contratado.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Sí, pero no se supervisa. No, no sé. Entonces ahí es importante, además, yo creo que lo más valioso es que a ellos no les toca decirles a los pacientes, cierta o no entran, y ese tipo, ellos están para la vigilancia, nada más, no para tomar decisiones a lo interno nuestro don Jorge y Don Allan.

**Director Jorge Arturo Porras López:** Sí, muchas gracias. Nosotros dentro del Banco Nacional, con eso de las quejas, tenemos un reglamento igual todos los empleados que hay una queja está en la obligación de un x tiempo de contestar en eso, entonces no sé si el Reglamento aquí en la Caja existe eso entonces contesta o contesta o se le va a abrir un procedimiento.

Lo otro con lo que dice también doña Marta con otros agentes externos, también de dentro de los contratos efectivamente, se establece una serie de lineamientos y si hay una persona que tiene algún problema de eso actitud simplemente se le dice a la empresa remuévelo y punto y está dentro del contrato.

**Licda. Vilma María Campos Gómez:** Don Jorge, sí sé, dentro de la nota que manda la Contraloría de Servicios da el plazo, hasta en negrita y subrayado, pero es irrespetado,

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

lo que dice Susan como es una entidad recomienda, activa, no vinculante, entonces, a veces, ellos se ven minimizados en la gestión a la respuesta del usuario, sí, pero sí existe todo un reglamento.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Lo que yo no quiero es ver que estemos desperdiciando recursos, porque son muchos recursos y si no nos está generando nada, se hace más pequeña la Contraloría de Servicios y la gente que está ahí que, que resuelva. Don Randall.

**Dr. Randall Álvarez Juárez:** Buenos días, con relación al tema de la Contraloría, en efecto, el problema que tenemos es que no estamos recibiendo de inmediato el usuario (...).

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Eso es falta de iniciativa, pero, en fin, este, Doña Vilma. Sigamos.

**Licda. Vilma María Campos Gómez:** Pasamos, este, fortalecimiento de la imagen, perdón, 4.2.1, que viene enfocado al fortalecimiento de la imagen organizacional, promoviendo la gestión de desarrollo y sostenibilidad del recurso humano, con vista a la promoción, basado en la mejora continua en la automatización de los procesos para potenciar el desempeño y la productividad de los colaboradores. Aquí, con el SIPE de Doña Marta, que ayer lo comentábamos con Don Ignacio, hay que sacar un espacio en la Junta Directiva, porque para el 4 de agosto ya vamos a pagar corrido, ya con RP se trabajó muy de la mano se dieron todos los requerimientos y, este, después que salgamos de esto, de exclusivos y excluyentes, tal vez, pedirle un espacio para traerlo a junta y ya presentarle esto, va a venir a mejorar toda la productividad de todos los hospitales a nivel nacional, no solo es el central, sino a nivel nacional, donde ya los pagos van a ser efectivos, RP ya dio luz verde, para que lo sepa, unas ciertas cositas que están mejorando ahorita y que nos ayudó mucho a la Price Waterhouse en esa unificación, oyó, entonces, por ahí el desarrollo tecnológico en recursos humanos lo van a ver ustedes a corto plazo.

Los factores críticos de éxito, compromiso e involucramiento de las autoridades superiores para el desarrollo de las estrategias. Fortalecer la articulación interferencial para la vinculación de temas y proyectos de interés colectivos. Disponer de los recursos necesarios para el desarrollo de las estrategias y modelos disruptivos. Divulgación de la estrategia para el lineamiento, articulación de los compromisos programados en todos los niveles de planificación.

Esta sería nuestra, eh, nuestra programación para este año, si Dios quiere y nos presta vida.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Muchas gracias, Doña Vilma. Pasaríamos entonces de la de la DTIC, sería la que seguiría y después Carolina y dejamos pendiente de la Contraloría de Servicios. Si Don Marco.

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

**Director Marco Tulio Escobedo Aguilar:** Sí, para hacer un comentario relacionado con la presentación de Doña Vilma, nosotros, como ella bien lo indicó, no, no escapamos al alcance de la Ley de Protección al Ciudadano, del exceso de requisitos y trámites administrativos, uno diría que es tolerable, verdad, en ciertas condiciones, eh, pero ya cuando estamos en el campo de la salud y en la atención, me ponía a pensar ¿Cómo? ¿Cómo podemos medir, la efectividad de los servicios? Pero básicamente me puedo pensar, ¿Cuál es la satisfacción del cliente? El cliente es el que paga nuestros salarios y desde esa óptica, uno esperaría, que haya una medida objetiva, clara, transparente, de “¿cuál es la satisfacción?” Ponme un medir eficacia, podemos medir, ah, no sé, el número de servicios prestados, número de atenciones, una serie de cosas, pero en la persona, en el usuario, ¿Cuál es el concepto que queda y hacia dónde vamos allá, a, atacar? Y Vilma y Doña Vilma presentaban en sus cuadros, pues un, un concepto de humanizar el servicio, entonces, yo, yo sí creo, que ya existe la metodología internacionalmente aceptada, sobre todo desde que entramos a la OCDE de cuál, de cuáles son las, las, la metodología y los parámetros comparables dentro de los países de la OCDE de este tipo de servicios, que no, no es solo, es ah, prestar el servicio, sino, en qué calidad se presta ese servicio, entonces, podría ser disruptivo y podría ser orientador realmente de, de escuchar, de tener la voz del usuario en nuestra planificación, porque a final de cuentas, como repito, es el que paga nuestros salarios y lo digo intencionadamente, porque cuanto menos afiliados al, al seguro tengamos, verdad, la, la vida y sostenibilidad de la institución es, sigue siendo una interrogante, entonces, que es lo que tenemos que hacer, ser atractivos, ofrecer una experiencia, verdad, positiva y atractiva para nuestros usuarios, de manera que podamos, pensar que estamos compitiendo en el mercado de los servicios médicos, y de los seguros de, de pensiones, como eso, como una institución líder que tiene mucho músculo, pero que por ahora, nos estamos entreteniendo, verdad, en un, una transformación que también se ha dicho aquí y lo decía Don Jaime, de tipo cultural, verdad, estamos haciendo un cambio generacional, la composición de la población ya tiene este, en nuestros afiliados, muchísimo millennials que vienen siendo disruptivos desde el punto de vista, de cómo consideran la importancia de qué tan largo está el tiempo de pensionarse, verdad y entonces, ¿Cuál es el aprecio? para no decirte desprecio ¿Cuál es la aprecio que tiene por la previsión del futuro?, verdad, de su estado de pensión, pero, ¿Cuál es el uso inmediato de los Servicios de Salud? Ahí, entonces yo creo tenemos, tenemos que seguir trabajando en eso, yo creo Doña Marte y compañeros de la Junta Directiva y todos los presentes, que debemos exponernos, sin miedo al escrutinio de nuestros usuarios, que nos digan qué tan satisfechos realmente están de lo que, del trabajo que hacemos (...) es que, es que tienes, que vamos a ver, estas, si estás enfocado en el servicio al cliente, tendrás que escucharlo, aunque no te guste lo que va a decir, ¡es tu espejo! Entonces bueno (...) Así es, es como escuchar al, al, trabajador independiente, con todas sus quejas, verdad, y entonces escudriñar ahí ¿Cuál es el asunto? Y entonces reorientar o revisar. Yo no digo que esté mal ni bien, o sea, lo quiero decir es que, debemos incluir la voz del cliente, para poder satisfacer y entonces orientar nuestros esfuerzos así (...).

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Don Randall y seguiríamos con ellos.

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

**Dr. Randall Álvarez Juárez:** Gracias señora Presidenta, con relación a lo que indica Don Marco le tenemos la noticia, la buena noticia, que justamente ya nos abrimos a ese tema, anteriormente bueno, igual se está desarrollando por parte de la Dirección de Control (...) es una encuesta de satisfacción que se realiza una vez al año, de todos los servicios a través de un procedimiento desarrollado por un encuestador externo, sin embargo, ya incorporamos dentro de lo que es el aplicativo de EDUS, la posibilidad de que el usuario pueda evaluar la percepción del trato que tuvo en el sistema (...) eso ya lo ingresamos aproximadamente 2 meses, que entregó más de 57.000 respuestas y se pueden ver (...) justamente de forma concurrente, usted ahorita lo que piensa (...) donde podemos ver el tiempo real, cuáles son las opiniones que nos están dando los usuarios, las críticas y sugerencias también, que nos están dando los usuarios en tiempo real a través de esa aplicativo y justamente parte de ese proceso, ahorita lo tenemos de forma general, de cómo se sintió en el sistema desde que entró hasta que salió, pero ya conforme vayamos trabajando con la DTIC vamos a ir perfeccionando para efectos de identificar, a dónde estuvo particularmente la insatisfacción, así fue en el personal de seguridad, si personal del registro de salud, médico o de enfermería. Hacia eso nos estamos enfocando.

**Director Marco Tulio Escobedo Aguilar:** Buenísimo, buenísimo. No, no, no lo sabía.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Lo que pasa es que ahí dejas descubierto una parte (...), entonces creo que, ahorita nuestra mayor debilidad es en la parte de distribución, los sistemas de pago, ya vi que ya se puede pagar con tarjeta de crédito, eso es un gran avance y la facilidad para las personas para hacer los trámites, (...) que ahorita es donde tenemos el talón de Aquiles (...)

**Ing. Eithel Corea Baltodano:** Buenos días, Eithel Corea, Sub-Gerente de Tecnología, gracias por el espacio poco, a partir del planteamiento de líneas (...)

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** (...) Micrófono para que se oiga es que no se oye.

**Ing. Eithel Corea Baltodano:** Ah, muchísimas gracias. Poco, este, tal vez, comentarles, que, a partir del planteamiento de líneas estratégicas, eh, que han venido desarrollando los gerentes, nosotros nos dimos a la tarea también de realizar un ejercicio, digamos de verificación y de consolidación de temas poco comunes, en donde, en común denominador, dentro de todas las exposiciones ha sido el tema tecnológico, todo el tema de transformación digital, entonces, tal vez Beatriz, la que sigue por favor. Cuando uno habla de tecnología, de información y ahora escuchando a Don Marco, lo más desafiante a nivel de tecnología de información gestionar la expectativa, verdad, porque al final, a partir de esa expectativa del cliente y para el cliente, lo sorprendente de ayer, muy fácilmente de una manera muy rápida, se convierte en ordinario de hoy, de tal manera que nunca vamos a estar al día, veamos en relación con esa expectativa, pero aquí de lo que se trata es de alinear actividades (...) Bueno les decía que el tema del desafío de la, de la, del manejo de expectativas tiene que ver precisamente de esa transformación,

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

para el cliente nunca van a estar satisfecho, verdad, o sea, al final las expectativas siempre van a estar presentes, cuando yo escucho a los gerentes hablando, (...) todos los todos, todos los proyectos o gran parte de los proyectos convergen en el tema tecnológico y no podemos dejar de lado un poco viendo el documento que planificación construye, verdad, que existe unas líneas de acción que tienen que ver con atención primaria, que tienen que ver con transformación digital, que tienen que ver con sostenibilidad financiera, con gestión del talento humano, que tiene que ver con humanización y en todos esos componentes están presentes las tecnologías de información, porque todos de alguna u otra forma operan a través de alguna plataforma tecnológica, entonces, tal vez la primera idea es que de tecnología va a estar presente en todos los proyectos, de todas las gerencias y necesariamente se tiene que convertir en un eje transversal, para poder ir cumpliendo esas expectativas y esos objetivos, específicamente sobre los, sobre las líneas que estaríamos nosotros desarrollando o impulsando y que tiene que ver con muchos de estos iniciativas de los gerentes, evidentemente, dentro del eje 2, que es una caja tecnológica innovadora al alcance de las personas y específicamente el objetivo número 3, que tiene que ver con la potenciación de la generación del valor público a las personas usuarias de los servicios de salud, se torna fundamental, un poco el comentario de Don Marco en el sentido de que las mejores prácticas dicen, que los procesos para que verdaderamente agreguen valor y generen ese valor público, tienen que diseñarse desde el usuario, no desde lo interno de la organización, en la caja usualmente diseñamos procesos a partir del interno, del contexto del verdad, de la parte interna, pero este tenemos que establecer esos procesos en función de lo que el cliente quiere y de lo que el cliente requiere y de esa expectativa del cliente, entonces, a partir de ahí, hemos definido algunas acciones propuestas, tales como, evidentemente hay que fortalecer los principios rectores para la transformación digital en la caja, a través de un marco de gobierno y de gestión de las TIC, que optimiza el ecosistema digital actual, verdad, ese sistema un poco, orientado desde el punto de vista de fiscalización, pues tiene que ser eficiente, tiene que ser eficaz, tienen que ser oportuno, tiene que ser disruptivo también y por supuesto que tiene que ser seguro, entonces, esos principios rectores no solamente que construirlo, sino que hay que implementarlos, y eso es un ejercicio, digamos, que se tiene que hacer transversalmente a lo largo de toda la institución, lo otro es que tiene que haber un esfuerzo para el fortalecimiento de la cultura digital en la Caja como elemento transformador y generador de valor público, y esto es lo que tiene que ver, es que, en muchas organizaciones la tecnología de información, incómoda, verdad, incómoda, porque saca la gente del status quo, saca la gente, digamos, de estar haciendo las cosas como históricamente se han venido haciendo, y se trata entonces de adoptar nuevas formas de trabajo y nuevos procesos para que efectivamente orientemos el tema de la eficiencia, verdad, si vamos a automatizar para seguir haciendo las cosas de la misma forma, mejor, no hagamos nada porque en el fondo mejor nos quedamos con los procesos manuales, el valor agregado de la aplicación tecnológica, los procesos está, en que efectivamente hagamos las cosas de una manera diferente, lo otro, pues, tiene que ver con la puesta en marcha de un modelo de gobernanza y gestión de datos, obviamente, a partir de políticas, que garanticen información segura, privada, precisa y disponible, sobre el tema de datos, aquí todos los gerentes y ustedes miembros señores

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

miembros de Junta Directiva, pues han, este, señalado la importancia con Don Allan, estamos ahí realizando un trabajo conjunto, para tratar de amalgamar ese marco de trabajo de gobierno de datos y que finalmente ese gobierno de datos, o más bien que esa información o esa data esté disponible, no solamente para la toma de decisiones, sino también para transparentar los procesos, que también es una de las características que tiene esa gestión de datos. La que sigue Beatriz, por favor.

La incorporación de la analítica de datos, verdad, verdaderamente, logrando una evolución de la gestión diagnóstica, una gestión predictiva y una gestión prescriptiva, en los procesos institucionales con la adopción de tecnologías que ya existen, que están probadas, que responden a tendencias, verdad, innovadoras como el big data, con como la inteligencia artificial, como el Internet de las cosas, como bueno, existen múltiples, múltiples aplicaciones, el ChatGPT, verdad, este lo que me estaba hablando, eh, Don Jorge Granados, relacionados con un Bot, para apoyar la gestión de él, al Dr. Vega, también lo escuché hablando de inteligencia artificial, entonces, impulsar este tipo de iniciativas a nivel institucional de una manera ordenada, de una manera organizada, yo creo que verdaderamente va a impactar en la eficiencia de los procesos. El otro tema tiene que ver con el reforzamiento de la ciberseguridad ya sobre esto hemos hablado muchísimo, es importante desarrollar iniciativas, es importante desarrollar proyectos, precisamente para contrarrestar esas amenazas y esos ataques, que entran por múltiples, eh, por múltiples o de múltiples formas y que fundamentalmente aquí lo que tenemos es que alinear, todo el tema tecnológico propiamente, el tema de ciberseguridad con el tema de seguridad de la información que tiene que ver ya, con la gestión y la responsabilidad que cada uno de los 63.000 funcionarios que tenemos acceso a un dispositivo tecnológico, debemos de garantizar el debido cuidado, lo otro es el establecimiento de un modelo de arquitectura empresarial, esto significa básicamente alinear, negocio de datos, aplicaciones, tecnología y un poco a partir de la observación que planteaba Don marco, yo incorporaría aquí el tema de expectativa del usuario, porque me parece que al final lo que vayamos a implementar, desde el punto de vista tecnológico tiene que impactar necesariamente, digamos, en la calidad del servicio que se está brindando, por favor, la que sigue Beatriz.

Sobre ese mismo objetivo, la estrategia para la habilitación de servicios tecnológicos en nube, que es algo que hemos venido desarrollando, que hemos que es algo que hemos venido impulsando, que en este momento estamos trabajando sobre un marco de referencia, precisamente para poder establecer la manera en cómo, la institución va a ir realizando esa transición, verdad, de lo que tenemos hoy en tierra, del de esos, de esos 5 petabits de información, verdad, para que tengamos una idea, 1 petabit, equivale a 1000000 de gigabytes. Ahorita nosotros en nuestros servidores, a nivel institucional tenemos 5 petabits, eso tenemos que ir traicionándolo hacia nube, con el propósito de garantizar una mayor eficiencia, obviamente una mayor integración y por supuesto fortalecer los esquemas de seguridad, sobre esa parte, ya estamos trabajando en una estrategia y esperamos que en el próximo mediano plazo/largo plazo, ya podamos ir este migrando estas soluciones a nube, lo otro, es la estrategia digital de servicios dominicales, esto se torna fundamental un poco también orientado desde la perspectiva



## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

de que tenemos que abrir canales, tenemos los grupos poblacionales, eh, los millennials, verdad, tenemos los Z, tenemos los alfas, tenemos nativos digitales, o sea, todos se comportan de una manera diferente, a través del uso de las tecnologías y yo creo que la Caja tiene que, verdad, comprender nosotros como institución, como dirección de tecnologías de información, tenemos que comprender que esa omnicanalidad fundamental, necesitamos dar múltiples formas a través de las cuales las personas puedan gestionar sus necesidades y un poco a la luz de lo que estaban planteando, pues, que esas necesidades efectivamente se respondan y se atiendan, porfa, Beatriz, la que sigue.

Pasamos aquí al objetivo cuatro, que tiene que ver con el tema de innovación y de investigación tecnológica, siempre dentro del apartado de una Caja tecnológica innovadora, en esto es fundamental y hablaban sobre la necesidad de consolidar alianzas estratégico público/privadas, para potenciar la innovación y adopción de soluciones digitales que la experiencia de los usuarios internos y externos tienen, esto ya lo estamos haciendo también, evidentemente estamos preparando ese marco, estamos ordenando un poco las líneas, digamos de conversación y las líneas de acuerdos, con el propósito de poder identificar qué cosas hay en el mercado que nos pueden servir a nosotros, ya mismo hemos venido tomando algunas decisiones sobre algunos cambios, pero necesariamente tenemos que seguir sobre esta línea, porque finalmente hay cosas que ya están inventadas y que es cuestión de ver cómo se traen a la institución para que, efectivamente agregue un mayor valor. Lo otro es el tema de convenios, que el respaldo en los procesos de integración e interoperabilidad, Doña Marta hablaba del tema de simplificación de trámites, eso tiene que ver con esto, o sea, necesariamente la Caja tiene que estar interconectada y cuando digo interconectada, no estoy hablando solamente hacia afuera, sino, también hacia adentro, hay sistemas de información, tenemos 187 aplicativos a nivel institucional, en este momento yo estoy analizando cuántos de esos aplicativos están interconectados entre sí, porque finalmente tenemos un montón de bases de datos distribuidas con información similar, que obviamente eso no llama la optimización y al uso de los recursos adecuados institucionales, así es que, este tema la interoperabilidad, va hacia afuera, pero también va hacia adentro, y el otro tema es la implementación de un sistema de gestión de la investigación e innovación tecnológica, y pongo aquí, muy específicamente, centrada en el cliente, o sea, necesariamente todo lo que nosotros ignoramos, investiguemos tiene que estar orientado a mejorar ese servicio final del usuario, por favor, la que sigue está Beatriz.

Y finalmente, sobre este tema de innovación e investigación tecnológica, vean, el tema de la cultura de innovación tecnológica en la organización, es algo que hay que promover, es algo que hay que fortalecer, esto tiene que ver necesariamente con una nueva forma, digamos, de hacer las cosas con un nuevo pensamiento, verdad, para poder establecer procesos nuevos que efectivamente agreguen valor y, por supuesto, que esto, tiene que estar alineado con la estrategia y finalmente, el marco un, y finalmente estamos proponiendo el establecimiento de un marco de referencia, eso no existe, eso no existe, verdad, un marco de referencia para impulsar y evaluar

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

periódicamente el nivel de madurez tecnológica en la institución, que permita orientar el desarrollo de iniciativas y los procesos de transición tecnológica de forma adecuada. ¿Qué significa esto? Esto lo que significa es que nosotros tenemos que tener mucha conciencia y estar muy claro de qué tenemos, para poder saber qué ocupamos y sobre todo en qué momento, porque no se trata de estar adoptando tecnologías novedosas, si verdaderamente no lo ocupamos o que nos pase lo contrario y lo que nos ha pasado un poco es que entramos en un esquema de obsolescencia tecnológica, precisamente por no dar pasos de una manera oportuna adelantada y entonces estamos en las situaciones de obsolescencia tecnológica que estamos, pero ese ese tema, el nivel de madurez, a nosotros nos parece fundamental que hay que empezar a medirlo, hay que estar informándolo y a partir de eso hay que tomando decisiones. La que sigue ya la final, para finalizar.

El tema de factores críticos de éxito para no leer tiene que ver básicamente con los comunes, que han planteado los gerentes, el apoyo del alto, este, nivel superior, el tema del contenido presupuestario, existencia de recursos financieros, por supuesto que el involucramiento de las Gerencias, esto es fundamental, pero aquí hay un elemento adicional que lo incorporamos de último y es que necesariamente consideramos y alineado con la voluntad de esta Junta Directiva y la señora Presidenta ejecutiva, que se tiene que disponer de una estructura organizacional, que integre y facilita la articulación de esos procesos y estos proyectos tecnológicos, con el propósito de que se puedan canalizar, digamos, de una manera única, específica y bajo un esquema de control que permita dar seguimiento a los resultados, básicamente, muchísimas gracias.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Muchas gracias, eh, a mí me parece que el reto fundamental es el tema de ciberseguridad, no solo porque ya pasó aquí algo que fue sumamente grave y creo que los costos, eh, más serios son los de la institucionalidad, como no lista para situaciones previsibles, todavía en el (...), y, hasta el Ministerio de Hacienda y en el Ministerio de Trabajo eran previsibles, porque ya se venía hablando de este tema, creo que ese debe ser la línea número 1 de trabajo en mayúscula, en rojo y con todas las alertas, creo que tenemos que generar una política de ciberseguridad, donde se incorporen todas las gerencias y que además, se establezca incluso a nivel de nuestros funcionarios, un compromiso con la política de ciberseguridad, ya los tiempos cambian y es cierto que el código de trabajo tiene un inciso que es tan amplio falta grave como, como se quiera, pero ya va siendo hora de reglamentar esto aquí a lo interno, para que se entienda que esto es tan sensible y desde esta Junta Directiva, que puede generar incluso el despido, si no se toman las seguridades y las provisiones correspondientes, para no afectar la seguridad e institucional. Ese era uno de los temas que quería comentar y con esto de la gobernanza tecnológica, que ha sido una discusión de siempre, el otro día me comentaban que ya está reglamentado, pero no estoy segura y tal vez alguien me ayuda que no podrían los CGI hacer contrataciones si no están autorizados debidamente por de la DTIC, no sé si eso es cierto o fue una propuesta, porque yo creo que para la Junta Directiva sería muy valioso, tener eso controlado y regulado para evitar lo que Don Juan Ignacio nos viene diciendo desde hace días, verdad, que con muy buena intención se hacen contrataciones, pero no hay esa, ese alineamiento hacia dónde va la

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

institución, verdad, porque todos tenemos buenas ideas, pero les pasa a ustedes y nos pasa a nosotros como parte ejecutiva institucional, que si nosotros queremos hacer todo y no vamos con un norte claro, al final no hacemos nada entonces, eso me gustaría que, que me lo señalaran y después de eso le daría la palabra a Don Roberto, Don Juan Ignacio, Don Luis Diego y Don Randall, en ese orden.

**Ing. Eithel Corea Baltodano:** Si señora, sí, efectivamente Doña Marta, el marco de trabajo actual constituido del manual de organización, establece a la dirección de tecnologías como ente rector y no solamente en tema de compras, sino en cualquier desarrollo o iniciativa tecnológica que se tenga a nivel institucional, lo que sucede es que eso, pues a nivel de implementación, digamos no tiene un nivel maduro, por diferentes factores, verdad, este no, no voy a decir solamente que los CGI no lo hacen, no es que también la dirección de tecnologías no ha tomado ese rol rector, verdad, que le corresponde, que es algo que hemos intentado venir fortaleciendo en estos meses, en el sentido de que, pues nos hemos estado reuniendo con los centros de gestión informática, repasando precisamente todo el material que vivimos aquí a nivel de consejo tecnológico, en donde yo, verdad, muy respetuosamente le señalé a usted y a los a los señores gerentes, cuáles son esas normas que ya están establecidas y que estables y que, y que definen digamos a la dirección de tecnologías, como ese ente controlador, digámoslo así, verdad, de todas esas iniciativas, precisamente, para que no estemos cayendo, número 1 en duplicidades, porque podrían ser que varias unidades estén haciendo lo mismo y lo otro es abriendo puertas de vulnerabilidades, sobre plataformas que se están desarrollando sin control de la dirección de tecnologías y que finalmente eso podría convertirse en un riesgo también y a eso le agrego el tema de compras también, de hecho ya nosotros estamos trabajando, es importante comentarles, estamos trabajando en él, en el diseño de un SharePoint, una herramienta institucional, un dashboard a través del cual vamos a seguir controlando todas las peticiones que llegan, porque debo decir que hay centros de gestión informática que sí, hacen este la consulta o la solicitud específica, verdad, pero eso no se tiene, digamos, en un banco de información, ya estamos construyendo un (...).

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Pero estamos claros y aquí están todos los gerentes, sobre todo gerente médico, que eso sería muy incumplimiento reglamentario, verdad.

**Ing. Eithel Corea Baltodano:** El marco normativo establece, que tiene que haber una comunicación, una línea, de hecho, lo establece como una dependencia funcional, no jerárquica, como una dependencia funcional de las unidades de tecnologías fuera de la dirección de tecnologías hacia la dirección de tecnologías, esto significa 2 cosas, 1, que la dirección de tecnologías tienen que tener el marco de seguimiento y control adecuado y suficiente y 2, que en este caso las unidades satélites tienen que cumplir ese marco, verdad, sobre esa parte estamos trabajando poco a partir del apoyo que hemos recibido sobre esta misma línea de trabajo y pretendemos entonces consolidar, digamos, es establecimiento de dependencia funcional de una manera clara, pero es así como usted lo establece, ya está establecido en el marco Doña Marta.

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Incluso en el presupuesto institucional, cada vez que un CGI traiga líneas presupuestarias para autorizar, ya de antemano deberíamos saber, en qué, lo van, lo van a usar y para nosotros organicémosles ustedes, pero yo no voy a probar ningún presupuesto a nivel de, del próximo año, si no viene con una claridad de hacia dónde se va y que eso vaya enfocado en la línea en la que vamos, Don Roberto.

**Director Roberto Quirós Coronado:** Antes de hacer la intervención, una pregunta Don Eithel ¿De cuándo es esa manual de organización?

**Ing. Eithel Corea Baltodano:** 2013

**Director Roberto Quirós Coronado:** Ok

**Ing. Eithel Corea Baltodano:** 2014

**Director Roberto Quirós Coronado:** Debo decirle lo siguiente, esta Junta Directiva a estado totalmente engañada sobre de la DTIC, la DTIC es en la dirección de tecnologías del edificio Jenaro Valverde y del Edificio viejo, nada más y con una, con una gravedad extrema, primero, porque todo el desarrollo tecnológico se ha hecho en forma encubierta, dándole a la DTIC un carácter general cuando no lo tiene, de manera de que estemos enterados de que todo ese funcionamiento ha estado apartado del marco de legalidad, decisiones como el centro de (...), como se llama el de perdón, el del que tiene, el de ¿Cómo? (...) No, no, el que tenemos nosotros aquí de el de CODISA. El centro de CODISA se hizo sin que esta Junta Directiva supiera los alcances que estaba teniendo, no solamente eso, sino que los empleados que se mandaron a capacitar con CISCO, que era una decisión institucional tomamos esa línea, cuando llegaron fueron quitados y se colocó personal que no estaba capacitado, lamentablemente ese fue también un fallo de la auditoría, porque nada de esto ha sido, evaluado objetivamente por la auditoría, asignándole a las Jefaturas de Área de la Dirección responsabilidades, que sobrepasaban el nivel de funciones que ellos tenían asignados y más aún, el ciberataque Doña Marta, ocurre, porque las políticas que se habían previsto aquí institucionales, nunca le dio la Junta Directiva ni la gerencia respectiva, los presupuestos a la DTIC y a las centros hospitalarios, para qué se uniformarán, entonces, qué pasa después del ciberataque ¿Qué fue lo más fácil? Venir a acusar a los jefes diario y su área de la DTIC, en lugar de asumir la responsabilidad de un análisis integral de lo que está sucediendo, entonces, cuando yo veo estos objetivos Don Eithel usted me va a tener que disculpar, pero aquí el primer problema es la necesidad de hacer un análisis estructural completo de la DTIC, porque usted lo que dice Doña Marta, que comparto plenamente, el problema es que no tiene un asidero legal y vuelvo a insistir que nosotros olvidamos en esta institución, el principio de legalidad, la DTIC está asumiendo un montón de funciones y la venido asumiendo, sin tener las competencias legales para eso y si hay algo urgente aquí que reformar, es el manual de organización de la DTIC, vean que es del 2013 está absolutamente desfasado, es más, déjeme decirle, que la auditoría de esta institución tiene el gran mérito o el desmérito y perdóname, Don Randall, pero tengo que señalar

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

no usted, sino a toda la auditoría completa, de haber llevado a todos los jefes de área y sub área, bueno, por lo menos el jefe de área, a 5 y a 6 y hasta 7 procedimientos administrativos, inculcando lo de acciones que sobrepasaban las capacidades de esos jefes de área por, este, por no tener el marco normativo y debo decirlo, porque a mí en el pasado me tocó defender a todos los jefes de sub área, eh, los jefes de área y a muchos de ellos y solo uno salió sancionado con una amonestación, porque la responsabilidad era del direc, del Sub Gerente y no quiso seguir con el problema, pero esto es vital, porque yo estoy de acuerdo en esos objetivos, pero si no se modifica el marco normativo de la DTIC, eh, nada de lo que estamos diciendo se puede hacer, o sea, o lo estamos haciendo contra norma y este es un tema, en que la auditoría no ha sido objetiva en el señalamiento de cuáles son los elementos capitales que llevan a las fallas institucionales que ha tenido, que se ha tenido a través de la DTIC y voy a ponerles un caso que, yo creo que no son muchos los que reconoce, que se llama el, y la auditoría sí lo conoce, él y, Don Eithel el doble clic, ¿No sé si ustedes saben qué es el doble clic? Bueno, aquí se, la DTIC inventó un sistema para facilitar el pago y entonces el sistema se puso a funcionar, y hombre, se quedaba pegado y entonces el funcionario empezaba a hacerle “así”, cada vez que hizo “así”, se emitió una orden de pago y se pagaron muchos miles de millones así o cuando se inventó otro sistema, otro programa que estaban diseñando en la DTIC, pero ese sistema de prueba funcionaba con un sistema que corría en la institución y no se dieron cuenta de que este sistema se comunicaba con este otro sistema, entonces, cuando corrían las pruebas en este sistema generaba, órdenes de pago, y ahí, la Auditoría lo tiene documentado hubo un cobro, excesivo, ¿A quién se le trasladó ese cobro? a los empleados de la DTIC y a uno de la tesorería, sin tener responsable de nada más, por la falta de dimensión del marco jurídico, de cómo tenían que operar, entonces, hago este planteamiento en apoyo a Don Eithel y a todos los funcionarios de la DTIC, que nunca han sido dimensionados en esta institución en el nivel de importancia que tienen, a pesar de que estos momentos señalamos que es lo más vital. Pero hay gente en esa, en esa dirección, yo trabajaba muchas veces más de 24 horas seguidas, sin reconocimiento alguno, sacrificados, ¿Por qué? Porque nunca le han dado a la DTIC todos los recursos humanos y todo el presupuesto y toda la importancia, que tiene esa dirección. Que comparto con Don Juan Ignacio, que es la primera persona que escuché esa idea, que debía ser una gerencia de tecnologías porque nuestro cerebro, entonces, Doña Marta en la línea de lo que usted plantea. Lo que los invito es que hagamos una revisión completa de la DTIC, para poder ajustarla a esas propuestas que están ahí, que están desfasadas del marco de legalidad y de la posibilidad de actuación de la DTIC. Y un día, esto es la auditoría podría venirnos a decir bueno, momentito, es que lo que está haciendo la de DTIC no tiene competencias funcionales para hacerla o más grave puede venir la Contraloría General de la República, a decirnos, mire, es que ustedes han aprobado cosas, que ellos no tenían competencia, entonces el nivel de ordenanza que podemos hacer de la DTIC a los centros de gestión, es recomendativo, porque no tienen ninguna potestad, es más, esos centros funcionan totalmente disociados de la DTIC. Tan, tan es así, para que entendamos porque se dio el ciberataque, es porque ellos habían comprado los sistemas de seguridad, los habían mandado a los hospitales y no todos los hospitales que hicieron aplicarlos, cierto y entonces, a quién (...) ¿A quién acusamos? A 2 funcionarios de la DTIC una de ellas ya,

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

he, declarada en estado psiquiátrico irremediable, por el nivel de estrés a que puede sometida en esta situación y lo digo por justicia a muchos funcionar de la dirección que han trabajado, se han sacrificado por la institución y que nunca se le han dado los recursos y las facultades necesarias. ¿Usted tiene nada más 5 jefes de su área o 4?

**Ing. Eithel Corea Baltodano:** 4 jefes de área

**Director Roberto Quirós Coronado:** 4 jefes de área para atender toda la visión. ¿Y a dónde queda la visión de planificación? ¿Dónde queda la visión de innovación? ¿Y por qué lo planteo esto? Porque nosotros no necesitamos que la DTIC se alinee con nuestra gente, sino que nuestra gente se alinee con la DTIC ¿Por qué? Porque ellos son los que nos tienen que dar la pauta del desarrollo, pero no tienen los recursos para hacerlo y esta es una conversación que yo quería tener con Eithel sus jefes de área, en virtud de que tengo más de 12 años de estar estudiando la DTIC. Por problemas y no por circunstancias, pero valga la oportunidad para decirle que, sí, estamos muy desfasados porque el marco funcional de ellos no está ajustado a derecho. Gracias.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Don Juan Ignacio.

**Director Juan Ignacio Monge Vargas:** Ahí, bueno ahí haciendo una lista que te iba a decir Eithel, pero con esto se menciona Don Rodri, eh, Don Roberto, pues yo lo amplío Don Roberto, o sea, no lo enfoque en la DTIC, pero la DTIC es está, digamos, dejando por fuera a la parte de EDUS y a la parte del RP, que ni siquiera están considerados como parte de la DTIC y ahí es donde nosotros, hemos hablado de la gobernanza, que ya la hemos repetido y la búsqueda de arriba de una gerencia tecnológica que soy a la que coordine absolutamente todos los recursos, con esa Santísima trinidad, y luego, y los angelitos alrededor, que son los 29 hospitales con los con los CGI's 29 o 33, por ahí, porque hay otros que tienen ahí, entonces esto tiene más trascendencia de Don Roberto, o sea, no solo usted lo enfocó en la DTIC, pero la DTIC es una parte de la estructura tecnológica de esta de esta institución, porque las otras partes han dado aisladas.

**Director Roberto Quirós Coronado:** Yo le puedo contar esa historia de, del EDUS también, (...) historia oscura.

**Director Juan Ignacio Monge Vargas:** Sí, pero al final es a través de la gobernanza de un departamento tecnológico que todo tiene que enmarcarse, verdad, incluyendo los hospitales entonces, eh, ustedes me encomendaron meterme en esta parte tecnológica, hay un acuerdo al respecto, lo que pasa es que el armado de las piezas ha sido de conocimiento paulatino estos 9 meses, hasta que por primera vez, antier que vino Microsoft, teníamos a las 3 personas sentadas ahí donde está Carolina, las 3 personas por primera vez que deberían estar en el control de todo, estuvieron en una sesión con Junta Directiva y con la gente de Microsoft sentados aquí. Ya digamos, ese paso de ir aglutinando las funciones y las responsabilidades es algo que hemos dado pasos. Qué viene ayer por me colé una reunión, porque ahí que me, me agarró ahí imprevisto con, con el tema había una reunión con la DTIC y ahora que está Vilma involucrada como jefe

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

de ellos y me dije, puedes participar, pero sí, yo estaba disponible y participé, entonces, cuando yo veo estos objetivos y lo que observo ayer, resultado de la interacción con el grupo de la DTIC, aparte de lo que pone Eithel, yo le diría a Eithel y ahí era donde iba anotando detectado fisuras, dentro de la organización que Don Roberto atinadamente menciona es en temas internos de capacitación (...), o sea, tenemos a nuestra gente de tecnología adherida en capacitaciones al CENDEISSS, con un presupuesto anual en cursos de 1000 USD en la parte tecnología, imposible, imposible. ¿Entonces, cómo van a tener una actualización pegada a un diseño de, de capacitación, que es médica, enfocada a la parte médica? Eso no debería estar ahí de ninguna manera debería estar o en la Gerencia, ahora que está en la Gerencia Administrativa, que Vilma se encargue de ver qué es lo que ocupa la gente, yo, yo se los dije de tener las herramientas automatizadas, de lenguajes que ellos se meten con una plataforma de capacitación en el cual vale 20000 USD y ellos escogen si es (...) ya si (...) si es Apple lo que quieran autorizada en la línea de la compañía, verdad, y que esto finalmente a través de una estructura gerencial de infraestructura, eh, de tecnología, pues ya sea algo natural, no de Vilma ni de, ni de, Luis Diego o de la Gerencia Médica, o lo que sea, entonces, hay fisuras internas en salarios, en capacitación, en cantidad de personas que no están acompañando el monstruo médico al final, el Core business es el monstruo médico, pero necesita la, el vehículo, las ruedas, para caminar a la velocidad que la Gerencia Médica, la Gerencia Administrativa, pensiones ocupa para trasladarse y esa importancia no se la hemos dado a la parte tecnológica en general, no solo hablo la de DTIC, (...) así es. (...) así es. Pero adicional mente, dentro de eso, ayer hubo gente que levantó la mano y dijo, yo he participado más que Manuel Rodríguez en el EDUS, y en nuestra cara ha sido Manuel Rodríguez, digo yo quiero que usted vaya, vamos a traerla a la junta Directiva, vamos a hablar de otros temas porque ya yo noté que el EDUS pinchó desde hace días por falta de recursos y por falta de que el esquema que vamos a seguir y está pinchado, o sea, como venida y ya se, y yo no estoy adentro la organización, pero yo observo y observo externamente como consumidor del EDUS, di como, como costarricense observa lo que está pasando con el EDUS y leo la, lo que está pasando y la otra parte que ya hemos corregido y hemos acuerpado, yo se los dije ayer, fue el RP, el RP que ahí vamos, ahí vamos, ahí vamos y ya lo encauce, pero fue muy enriquecedor la participación con la con la DTIC y abrir el espacio para ellos, que se expresara, y hay un cambio necesario, yo les dije desde la Junta Directiva, la parte de transformación digital estamos con fuerza, vamos para adelante, quieren, tengan el apoyo, tenga los canales, busquen a Marta, busquen a Vilma, búsqenos a nosotros como Junta Directiva para poder salir adelante de esto, porque la única manera, entonces sí, si hay, si hay aparte de tus objetivos y esto Eithel voz tienes fisuras internas en el departamento, que como estructura hay que, hay que taponar, hay que agarrar la merula y taponarlas porque si no, a pesar de esto, no lo vas a lograr, gracias.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Gracias, vean, son las 12:00, nos falta Carolina, nos faltan estados financieros, yo sé que hay temas muy interesantes y muy importantes, pero vamos a tener que ser más radicales, con el uso el tiempo, eh, tengo a Don Diego y Don Randall, lo más breve posible por favor

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

**Lic. Luis Diego Calderón Villalobos:** Gracias, sí, algo muy, muy puntual de lo que se ha hablado de las tecnologías que, como usuario, eso es una opinión como usuario, lo que uno ve, es que bueno, la tecnología está en toda la organización y todo lo que vamos a hacer y lo que hacemos es basado en tecnología, entonces, sí, lo que uno ve es como una orientación mucho al desarrollo de software y no a la adaptación de soluciones que ya existe, digamos, que eso tal vez nos podría acelerar un poco, este la, la ¿Cómo se llama? La solución o el cierre de brechas de necesidades que tenemos porque son muchos, o sea, eh, tanto en el área médica y en la en la parte financiera para lograr esa transformación, entonces eso era un punto y que debería haber como una estrategia para definir esa brecha, verdad, de proyectos para transformar los Servicios Financieros, los Servicios de Médicos y Logísticos, etcétera, Administrativos. Y dedicar los recursos a cerrar esa brecha, pero como algo establecido, como una estrategia institucional, gracias.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Gracias, recuerden que a partir de aquí es que se hace el plan táctico que le corresponderá a cada quien, y ahí está la clave, verdad, ahí está la clave del éxito o no, de esto Don Randall.

**Lic. Randall Jiménez Saborío:** Sí, algo muy, muy puntual, yo sí quiero (...), por ejemplo, por algo había levantado la mano, subrayar, porque yo creo que eso nos elementos que, a mi parecer han sido las claves para que muchos proyectos de la institución y han fracasado, porque no se entiende bien qué es el término de gobernanza, lo decimos y lo decimos, pero no se entiende bien el término una cosa, y eso lo dicen las normas técnicas de información, de programación, de tecnologías, las anteriores de la Contraloría y las nuevas de las visitas. Una, una cosa es el rol que juega el área de tecnología, como la gestora en tecnología, y otra es el rol que juega la gobernanza, ya, de las tecnologías y muchas veces lo que nosotros hemos visto a través de los informes y tenemos muchos informes sobre gobernanza, eh, y bueno, quizá ahí Eithel sabe qué, que sí, sí es así, y ¿Qué es lo que pasado? Que el área de tecnologías ha tenido que asumir la gobernanza, porque los que tenían que asumir la gobernanza no lo asumieron, entonces esa, esa es lo que yo creo que no deberíamos tropezar en la misma piedra, ahora, bueno yo estuve en una Junta Directiva, donde se hizo una estructura, verdad, de la nueva gobernanza, que me parece bien, pero si esa gobernanza no se activa, vamos a caer en la misma el mismo de error, porque entonces tecnología, va a empezar a asumir el rol de gobernanza, cuando no es un rol que no le corresponde, el que le corresponde la bonanza es el nivel superior de la institución y es el que tiene que ser el ente conductor, rector, dirigir las inversiones y a tecnologías aplicarlas, pero esto yo quise yo, quisiera dejarlo, incluso creo que hay una contratación abierta, verdad, que no está muy bien esa contratación, que creo que vence en enero en febrero (...) en febrero, y hay productos que están ahí, que se pagaron, que están ahí y no se han implementado, porque la gobernanza tiene que implementarlo y están ahí. ¿Me parece verdad? El último informe que hizo la auditoría de gobernanza me parece que lo fue en enero. Porque lo comentamos, pero ese, ese rol tiene que quedar claro, una cosa es la gobernanza y otra es, la gestión de técnico, sino vamos a, por más que actualicemos y también tenemos informes donde indicamos Don Roberto este tema de la, del manual de Organización de



## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

Tecnología, pero si podemos enfocarnos en tecnologías y reforzar, y fortalecerla, pero si aquí, hay ausencia caemos en el mismo error (...)

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Totalmente de acuerdo, yo creo que es parte de las cosas que hay que definir y aclarar, vamos a dar por terminada la discusión, yo sé que este realmente no era, eh, a ver, la idea era que ellos presentarán hacia dónde van, nos falta mucho camino por recorrer y creo que cada quien que anote lo que le corresponde le voy a dar a Carolina 15 minutos para ver si podemos ver estados financieros.

**Licda. Carolina Gaitán González:** Bueno Beatriz (...)

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** ¿Tienes micrófono? (...) pero micrófono (...)

**Licda. Carolina Gaitán González:** Bueno, Muy buenas tardes ya a todos Carolina González y esto sería la presentación con algunas propuestas de acciones estratégicas, eh, planteadas por la dirección actuarial y económica. Inicialmente tenemos los cuatro ejes estratégicos, salud, bienestar y protección económica, centrada en las personas, el eje asociado con la parte tecnológica, el tercer eje, que es el asociado con seguro sostenibles y el cuarto eje ha asociado con una caja con rostro humano. Nosotros hicimos el ejercicio inicial planteando acciones en el eje de sostenibilidad, pero a la hora ya de plantearlas en la presentación, nos damos cuenta, en efecto, que hay una trazabilidad importante y muchas de esas acciones o varias de esas acciones que habíamos puesto en el eje de sostenibilidad se pueden asociar también con, con otros ejes. La siguiente, por favor.

En el eje de salud, bienestar y protección, económica, social, centraron las personas, bueno, voy a pasar muy rápidamente por acá, porque algunas de estas también están en el eje de sostenibilidad y bueno, ya al, con más detalles se han planteado por parte de la Gerencia Médica y de las diferentes gerencias, una priorización de acciones y enfocadas en la prevención de enfermedades y promoción de la salud, esto, nosotros lo vemos importante porque por acá vamos a tener a una población más saludable, que implique a su vez, y menores costos menores, enfermedades crónicas, menores tratamientos y largos y en un mediano y largo plazo, esto podría también generar disminución de costos en los niveles más especializados. Diseño de acciones para la detección temprana de enfermedades crónicas, esto está directamente relacionado también con él, eh, la acción anterior, que incluso nos pueden ayudar a incidir una población adulta mayor, más saludable, dado que tenemos un proceso de envejecimiento poblacional bastante avanzado en el país. Una optimización de gestión y servicios, en general, pero particularmente acá, también estamos planteando para el tercer nivel de atención, con diseño de protocolos, uso de sistemas de información, mediciones de productividad, que puedan incidir a su vez en una mayor eficiencia y gestión en los otros niveles de atención. Un fortalecimiento de coordinación entre centros de salud, esto ya lo hemos venido viendo y ya venido teniendo, buen impacto, pero se espera que en efecto pueda también ayudar a esa atención oportuna de la población y un uso más

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

eficiente de los recursos, coordinando entre diferentes centros los que pueden dar atenciones a la población, que también puedan incidir en una disminución de listas de espera. Fortalecimiento del primer nivel por supuesto, va muy relacionado con la prevención de enfermedades y qué tenga una mayor capacidad de resolutive precisamente para (...) no saturar tanto el tercer nivel, qué particularmente es el que tiene los costos también más altos de atención y medidas para, por supuesto, todo esto que se vaya a hacer, que se ha centrado en las personas y, como se mencionaba anteriormente, que las personas puedan llegar a los centros de salud y reciban una atención de calidad. La siguiente.

Eh con una caja más tecnología e innovadora al alcance de las personas (...), ah bueno, acá teníamos otra sí, del eje 1 y bueno el acceso a los servicios de salud, que eso se ha dicho bastante ya, y es una de las principales limitaciones o críticas que se reciben y de los usuarios de los asegurados y esto en general, también para para pensiones, verdad, la idea es dar un buen acceso a los servicios y como decía Don Jaime, atenciones oportunas a las personas, el proceso de diálogo social en este eje lo estamos enfocando en mejora de acciones, para los servicios que se brindan a la población, pero este diálogo social también está en el eje de sostenibilidad, precisamente para identificación de acciones y que inciden en la sostenibilidad y programas de educación que es muy importante para todo el tema de la, eh fomento de la cultura contributiva en la población, de los beneficios que otorgan los seguros, la importancia de que se aseguren las personas, pero también los derechos y los deberes que tienen la población asegurada, esto mediante campañas es muy importante y puede ayudar al financiamiento y al aseguramiento de otras poblaciones y un fortalecimiento de las prestaciones sociales de ambos seguros salud IVM, eh, acorde a las necesidades de la población y por supuesto, siempre manteniendo una priorización en la población adulta mayor, que ya lo vemos desde el enfoque de prestaciones sociales, pero esto también viendo que tenemos una población adulta mayor, entonces abriles, que están, una población que envejeciendo entonces abriles o continuar abriéndoles esos espacios de ejercicio que fomenten la salud y demás para que sea una población más saludable. La siguiente.

Ahora sí, en el eje 2, una caja más tecnológica e innovadora, continuar fortaleciendo simplificación de trámites mediante el uso de tecnologías y que nos permitan dar un servicio más oportuno y eficiente, también y en cuanto al acceso de los servicios, me parece que es muy importante que se intensifiquen el uso de estas plataformas digitales, que también se ha venido haciendo para agilizar trámites, que los servicios lleguen más rápidamente a las personas y de forma oportuna. Automatización de procesos, todos en la misma línea y uso de tecnologías que también permitan facilitar o mejorar los servicios de salud que se brindan a las personas mediante dispositivos, monitoreando su estado de la salud y que esto, por supuesto, vaya a incidir en una población más saludable, más sana y por tanto, en menos (...) acá bueno, hay 2 acciones que proponemos que están relacionadas con lo que decía anteriormente Don Eithel, el tema de análisis de datos, inteligencia artificial, todo esto va a ayudar no solo para una prestación de servicios más personalizada, que esté acorde a las necesidades de la población, sino también para una adecuada toma de decisiones y que se puedan hacer estudios, como decía Don

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

Eithel, con información más precisa, privada, segura y actualizada, y que permita transparentar, en mayor medida lo que se está haciendo y la rendición de cuentas y por supuesto, todo esto tiene que ir con una cultura institucional y de gestión de cambio para que, en efecto, nosotros mismos lo veamos bien, se use y no haya resistencia. Y la siguiente, por favor.

En el eje 3 de sostenibilidad de los seguros de IVM y salud con calidad y oportunidad, en efecto, lo que está aquí en color más clarito es lo que ya hemos ido trazando en otros ejes, todo el tema de modelos y análisis de datos, lo de una atención más oportuna, primer nivel, porque al final todo esto va a incidir también en un uso más eficiente de los recursos, en disminución de costos, disminución del gasto de los seguros o, más bien optimización del gasto, eh, también se propone por acá la ejecución de acciones que incidan en una mejor asignación de recursos, esto es algo que sí hemos visto que se ha venido ya trabajando, que los recursos se asignó tanto por históricos sino por la productividad y los requerimientos reales de cada centro de salud, eh bueno, el tema de promoción de la salud y prevención también es él lo trazamos en el eje uno diseño de modelos y análisis que permitan un uso más eficiente de los recursos esto si va en línea con yo, creo que todos los ejes y tecnológico de salud, pensiones, etcétera.

Una priorización adecuada de proyectos de inversión, infraestructura que responda directamente a las necesidades de la población y que se ajuste a la visión futura que se espera para la caja, y bueno, considerando también ahora el documento reciente que se aprobó de la visión de caja al 2041, que sean proyectos priorizados y diseño de esquemas de cobertura no tradicionales se han hecho ya esfuerzos y regionales, cubriendo ciertas poblaciones que son de difícil cobertura como servicio doméstico, recolectores de café, pero todavía tenemos tareas pendientes con poblaciones específicas, poblaciones de bajos ingresos y que, aunque no están obligadas a cotizar, pues no tienen un aseguramiento, por ejemplo, en salud o un aseguramiento que le vaya a dar en el futuro un derecho a una pensión.

Entonces este es un tema muy importante porque no solo le va a dar la protección a esas personas, sino también va a generar ingresos futuros para los seguros, identificación de nuevas fuentes de financiamiento para ambos seguros también. Ambos tienen una dependencia muy fuerte de los ingresos por contribuciones, entonces me parece que las nuevas fuentes de financiamiento es un tema que se ha venido hablando ya también desde hace años, la gerencia financiera ha venido haciendo esfuerzos con este tema en el más reciente proceso de diálogo, pues don Jaime también planteaba una lista ahí de temas de posibles nuevas fuentes de financiamiento para inseguro de IVM, y es un tema que se debe tratar precisamente por el tema de las contribuciones, la dependencia alta que se tiene y la dificultad de pago del Estado a los seguros planteamiento de acciones para reducir la evasión contributiva, esto también unido a esas campañas de socialización para el aseguramiento.

Exploración de esquemas para complementarios de financiamiento estatal, esto particularmente se plantea a cabo en el tema de la pensión básica universal en materia

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

de pensiones, que ese tema ya se está trabajando, e incluso hay acercamientos ya con el Ministerio de Hacienda, es un tema que no es solo caja, sino que también está involucrando al Ministerio de Hacienda y va a ayudar a darle una protección de pensión básica a una mayor cantidad de personas que en este momento no tienen un beneficio de pensión, y en el caso de salud también pasa algo parecido, se debe buscar una identificación de financiamiento para asegurar en la protección de la salud de la población, no solo que es indigente o de calle, sino también a buscar el financiamiento adecuado para la población que está en pobreza y extrema pobreza para que tengan la protección en salud porque también al final es un tema de salud pública y por supuesto la caja los atiende, pero sí es importante que se busque ese respaldo para que se cubran esos costos en que incurre la institución.

Fortalecimiento de procesos de diálogo social, acá está ya el tema del diálogo social, precisamente para búsqueda de media con los diferentes sectores para garantizar la sostenibilidad en ambos seguros, pero muy particularmente se ha trabajado este tema para el seguro de invalidez, vejez y muerte. Entonces esos procesos deben continuar fortaleciéndose y más en este momento en que la sostenibilidad de los seguros debe se debe dialogar y buscar opciones para darle más años de disponibilidad de recursos a ambos seguros y garantizar las protecciones que se le están dando a la a las poblaciones.

Por otro lado, con respecto al Estado por supuesto que consensuar con el Estado este proceso de la deuda que se tiene y de igual forma que se pueda llegar a una negociación para que una vez consensuada y en un determinado plazo, se pueda generar pagos a los seguros, el que más deuda tiene por ahí acumulada. Según las estimaciones institucionales, es el seguro de salud entonces que se pueda llegar a una negociación adecuada, esto sería muy importante para garantizar y tener más disponibilidad de recursos extendiendo esos momentos críticos que están presentando en este momento ambos seguros y, de alguna forma, tratar de que se cumpla oportunamente la obligación anual de cuotas del Estado en las poblaciones específicas y en lo que ya por lo menos se tiene metodologías de aseguramiento claras para que el Estado pueda pagar de forma oportuna la obligación que tienen cada año y no se vayan acumulando esos montos en esa deuda que cada vez crece más y la siguiente.

En cuanto al eje cuatro, que está asociado con una caja con rostro humano que genere valor público y es muy importante del diseño de medidas para brindar un servicio más humanizado a los asegurados en los centros de salud y en temas también de pensiones, que sean servicios de calidad, que sean servicios oportunos y facilitar el acceso a los servicios en ambos, también seguros que respondan realmente las necesidades que requiere la población. Y la siguiente.

Fortalecimiento del desarrollo del talento humano es importante, importa hacer las competencias de las personas trabajadoras de la institución, conocimientos, habilidades. Todo esto va a ayudar a que todos los que hemos venido mencionando, pues también pueda implementarse con el acceso y oportunidad de los servicios.

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

Promover mayores espacios de capacitación que el mayor servicio se dé también un servicio de calidad, no solo a los asegurados, sino también acá institucionalmente, que haya una mayor coordinación entre unidades para que se optimicen los recursos y que lo que una unidad requiere que no te cuelgo hacer, sino que pueda acudir a otras unidades con más facilidad, entonces que sea que se dé un servicio más eficiente para que se gestionen más eficientes los recursos implementación de indicadores que también permitan medir la productividad, el logro de objetivos y que se vayan cumpliendo las metas propuestas.

Atracción del recurso humano adecuado con los beneficios adecuados que contribuyen al retener buenos colaboradores que se evite la fuga y bueno, y tenemos grupos específicos ahí en los que ha sido un poco difícil y en la dirección, ha costado un poco ese tema, entonces me parece que el tema de recurso humano es algo que no solo compete a la edición especial, sino toda la institución que tener, ese es el recurso para poder gestionar el cambio que se quiere a nivel institucional. Y yo creo que por ahí sería muchas gracias.

**Directiva Marta Eugenia Esquivel Rodríguez:** Muchas gracias, Carolina, si algún director quiere comentar si no le daríamos las gracias y doña, Susan, tiene una propuesta de acuerdos. Quedamos pendientes con contralorías de servicios.

**Ing. Susan Peraza Solano:** Gracias estas buenas tardes. Me puedes pasar la otra, Bueno Susan Peraza, tal vez nada más rápidamente para recapitular lo que tenemos hasta ahorita en el punto 5 estaríamos cumpliendo el taller de planificación estratégica. Bueno con las 2 direcciones que nos faltan, pero digamos que ya ellos habían pasado la información y ya tenemos incorporada.

Posteriormente haríamos la elaboración de los capítulos completos del del plan estratégico, que ya los compañeros tienen un 90% de avance, y después te lo estaríamos pasando a los gerentes para que nos hagan una variación de las de las líneas estratégicas que este. Perdón. De las líneas estratégicas que se estarían presentando a esta junta directiva.

Posteriormente haremos la presentación en junta directiva que según estimamos, la estaríamos trayendo para la segunda Semana de Junio y posteriormente haríamos la divulgación y el alineamiento con la, y empezarían los planes tácticos gerenciales. Entonces, considerando esto, la siguiente sería la propuesta de acuerdos: dar por recibida las propuestas de acciones estratégicas presentadas por la gerencia médica, gerencia de pensiones, gerencia financiera, gerencia, infraestructura, gerencia, logística, gerencia administrativa, dirección actuarial.

**Directiva Marta Eugenia Esquivel Rodríguez:** Someto a votación de los señores directores, este acuerdo. ¿De acuerdo? Y lo votamos en firme para que ojalá la segunda Semana de junio los tengamos por acá de vuelta.

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

Nada más una observación. No sé, sobre todo en los planes tácticos, eh a nosotros no nos interesa 10 objetivos, 10 metas, 3 cuatro que sean fuertes y que consoliden todo esto porque y nos perdemos en el bosque y después me toca a mí hacer los informes de gestión. Y verdad, no, no avanzamos de la forma más adecuada, así que yo les agradezco muchísimo y este pues de ahí cumplimos un paso más.

**Por tanto**, considerando lo deliberado, la Junta Directiva de -forma unánime-  
**ACUERDA:**

**ACUERDO PRIMERO:** Dar por recibidas las propuestas de acciones estratégicas presentadas por la Gerencia Médica, Gerencia de Pensiones, Gerencia Financiera, Gerencia de Infraestructura, Gerencia de Logística, Gerencia Administrativa, Dirección Actuarial y Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación.

**ACUERDO SEGUNDO:** Instruir a la Dirección de Planificación Institucional para que considere en el proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional, las propuestas de acciones estratégicas presentadas por las Gerencias y unidades técnicas con las observaciones planteadas por la Junta Directiva, así como los resultados de la aplicación del “Taller de Planificación Estratégica” realizado con esta Junta Directiva el 21 de abril anterior.

**ACUERDO TERCERO:** Instruir a las Gerencias y unidades técnicas para que participen en el análisis y validación de la propuesta integrada del Plan Estratégico Institucional.

**ACUERDO CUARTO:** Instruir a la Dirección de Planificación Institucional para que, en la segunda semana del mes de junio 2023, presente a la Junta Directiva, la propuesta final del Plan Estratégico Institucional para aprobación.

**Sometida a votación para que se adopte en firme es acogida unánimemente. 8 votos a favor y en firme, ausente directivo Adrián Torrealba Navas.**

***Se retiran del salón de sesiones la Dra. Karla Solano Durán, asesora de la Gerencia Médica, la Ing. Susan Peraza Solano, directora Dirección de Planificación Institucional, el 2. Lic. Luis Diego Sandoval, jefe de Dirección de Planificación Institucional, la Licda. Carolina González Gaitán, directora de Dirección Actuarial y Económica, el Ing. Eithel Corea Baltodano, Subgerente de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones. y la Dra. Maria Verónica Quesada Espinoza, asesora de Presidencia Ejecutiva.***

### **ARTICULO 4º**

Se conoce moción del Directivo Roberto Quirós Coronado en dónde presenta el tema Solicitud de acuerdo tema normativa tecnología de la información.

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

Se consigna en esta ACTA la transcripción de lo correspondiente a la presentación y deliberaciones suscitadas, artículo 4°:

**Directiva Marta Eugenia Esquivel Rodríguez:** Don Roberto.

**Directivo Roberto Antonio Quirós Coronado:** Doña Marta yo si quisiera hacer una propuesta adicional si usted me lo permite, porque todas las presentaciones y a raíz de la intervención y primero y luego la Juan Ignacio y don Randall se pone en evidencia de que tenemos un problema legal en la DTIC. Y yo quisiera solicitar proponerle a la junta Directiva que nos permitieran a don Juan Ignacio, a mí con doña Vilma y la de DTIC que cualquier otro director que quisiera participar, que hiciéramos una revisión del marco de iniciación al de la de DTIC, el marco legal de tal manera de que nuestras expresiones se transformen en una propuesta de de trabajo que tiende a corregir ese defecto y que vaya en función de permitir el cumplimiento de los objetivos planteados apegado a la legalidad y muy bien señalado al espíritu de la gobernanza aprobado por esta junta directiva.

**Directiva Marta Eugenia Esquivel Rodríguez:** Me parece bien y más bien le adicionaría eh que ya que supondría yo que hay una variedad de acuerdos tomados, junta directiva que pudieran estar en los contrarios a otros, entonces hacer también ese análisis para mi el compilar que vale la pena mantener y que sería importante dejar sin efecto para poder avanzar en ese tema no se Beatriz si logró captar la idea básicamente, proyectémoslo.

**Mba. Vilma Campos Gómez:** Doña Marta ¿me permite en realidad está en el acuerdo?

**Directiva Marta Eugenia Esquivel Rodríguez:** Sí, señora, y vamos alistando a Don Luis Diego para los estados financieros, porque vamos a pasar lo del art 11 9324 de ultimo después de los estados financieros y creo que logística va a quedar para la próxima semana porque no nos da chance.

**Mba. Vilma Campos Gómez:** Ya Eithel tiene recogido todos los acuerdos de junta directiva y todos los informes de auditoría para para analizarlos con don Roberto, entonces. Sí.

**Directiva Marta Eugenia Esquivel Rodríguez:** Muy bien, muy bien, nos nos ayuda, hace el trabajo más rápido.

**Mba. Vilma Campos Gómez:** Y lo mío queda para el lunes.

**Directiva Marta Eugenia Esquivel Rodríguez:** Ahora lo vemos.

**Ing. Beatriz Guzmán Meza:** Solicitar a los directivos Roberto Quiros Coronado y Juan Ignacio Monge Vargas, para que, en conjunto con la gerencia administrativa, realicen

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

una revisión del marco normativo de la dirección de Tecnologías de información Institucional, para que, en función de en en función de permitir el cumplimiento.

De los objetivos estratégicos, asimismo, una revisión integral de los acuerdos tomados, acuerdos de la junta directiva emitidos con anterioridad.

**Directiva Marta Eugenia Esquivel Rodríguez:** Pues sí, quitémosle a ver solicitar a los directivos para que, en conjunto con la realicen una revisión del marco normativo de la dirección de tecnologías, nada más de la normativa es todos los manuales, toda la regulación.

**Directiva Marta Eugenia Esquivel Rodríguez:** Y no hace falta meter a la de TI, porque como estás en la gerencia administrativa ya estás ahí, si les parece, lo sometemos a votación me parece muy importante, estaba, pero es que eso les da chance de todo el normativo. Ustedes son tan amplios como lo quieran hacer y lo votamos en firme para que puedan, ojalá mandarles toda la información que ya tienen a ellos, muchas gracias. Pasaríamos entonces a los estados financieros institucionales del Seguro de Salud, vienen dos acuerdos, pero vamos a ver hasta el 31 de diciembre 2022, solo que hay que ponerlo así para cerrar los acuerdos. Adelante Luis Diego.

**Por tanto,** considerando lo deliberado, la Junta Directiva de -forma unánime-  
**ACUERDA:**

**ACUERDO ÚNICO:** Solicitar a los directivos Roberto Quirós Coronado y Juan Ignacio Monge Vargas para que, en conjunto con la Gerencia Administrativa realicen una revisión del marco normativo de la Dirección de Tecnologías de información Institucional.

**Sometida a votación para que se adopte en firme es acogida unánimemente. 8 votos a favor y en firma, ausente directivo Adrián Torrealba Navas.**

***Ingresa al salón de sesiones William Mata Rivera, jefe de la Subárea-Dirección Financiero Contable.***

### **ARTICULO 5º**

Se conoce oficio GF-1911-2023 suscritos por Lic. Luis Diego Calderón Gerente Financiero, en dónde presenta propuesta para la presentación a los miembros de Junta Directiva, de los “Estados Financieros Institucionales del Seguro de Salud al 30 de septiembre de 2022” e “Informe del Flujo de Efectivo, con cierre al 30 de septiembre de 2022”.

Exposición a cargo de Luis Diego Calderón Villalobos, Gerente Gerencia Financiera.





## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

Se consigna en esta ACTA la presentación, oficio correspondiente a la exposición y deliberaciones suscitadas, artículo 5°:

GF-1911-2023 Oficio

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2023/files/9336-dbdb9.pdf>

GF-1911-2023 Anexo 1

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2023/files/9336-b3177.pdf>

GF-1911-2023 Anexo 2

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2023/files/9336-b73b7.pdf>

GF-1911-2023 Anexo 4

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2023/files/9336-2e99a.pdf>

GF-1911-2023 Anexo 5

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2023/files/9336-71d6c.XLS>

GF-1911-2023 Anexo 6

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2023/files/9336-81097.pdf>

GF-1911-2023 Presentación:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2023/files/9336-0ec18.pdf>

Se consigna en esta ACTA la transcripción de lo correspondiente a la exposición y deliberaciones suscitadas, artículo 5°:

**Lic. Luis Diego Calderón Villalobos:** Muchas gracias doña Marta. Bueno, vamos a presentar los estados financieros al 31 de diciembre de 2022 y el informe del flujo efectivo con cierre al 31 de diciembre de 2022, gracias, teníamos pendiente también septiembre y la idea sería como con la vista de o la revisada de diciembre está, digamos, incluirla de septiembre porque es acumulado, verdad. Entonces, la siguiente. Nos acompañe don William Mata, que es el jefe de la contabilidad operativa por cualquier duda así esperemos que podamos resolverlas todas.

Decía en la anterior qué los estados financieros son tener, tener claro verdad que la base de registro es devengada, verdad esto significa que, por ejemplo, cuando vendes un artículo registras una cuenta por cobrar ya ahí se está dando el ingreso en el estado de resultados, aunque el efectivo no haya entrado ahora eso sí es una base de registro diferente, digamos al presupuesto y diferente a flujo de efectivo. Tal vez mencionar que este y se usan los principios de contabilidad generalmente aceptados y las NIS en el

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

caso de la Caja, que tenemos un porcentaje de avance este del 87%, también quería mencionar, no podemos olvidar.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Ese 87% yo no estoy tan segura de que estemos en ese porcentaje, verdad.

**Lic. Luis Diego Calderón Villalobos:** Hay un informe Auditoría que tiene otro número verdad que es creo. que un 57%.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** 60%

**Lic. Luis Diego Calderón Villalobos:** Un 57% verdad, pero, este digamos que la matriz que nosotros tenemos, que ha revisado la Contraloría dice 87 en la Auditoría, dice informe dice el 57.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Sí, tal vez ahí sí quiero dejar claro que no, no tenemos la claridad de cuánto es el porcentaje y yo ya como ya tuve el conocimiento de un documento de Auditoría, pues sí dejo indicado ese señalamiento del 60%.

**Lic. Luis Diego Calderón Villalobos:** El sistema de información el SIFF se llama financiera, es un sistema implementado en los años setenta, verdad es un proceso que está en (...) imagínese este, que es un lenguaje de los más antiguos, de máquina, casi y es un proceso lo que hacen el SIFF es a agarrar una serie de archivos de los diferentes sistemas y armar los Estados, digamos el balance general de todas las cuentas y de ahí se arman los estados financieros, no es un sistema de información, verdad donde yo pueda haber pantallas haya una base de datos, sino que él cada mes hace su trabajo y queda en cero y saca los reportes y ya está eso nos hace que el nivel de obsolescencia sea tan grande que cerrar las brechas con las necesidades actuales sean muy difícil, verdad porque se requiere un esfuerzo muy grande, digamos en gente, verdad y en procesos muy manuales para hacerlo, verdad y eso es lo que decía al final, que es un proceso intensivo en mano de obra. Bueno, porque estamos presentando, estábamos presentando septiembre en abril y ahora diciembre en mayo por el ciberataque y recordarles que el SIFF fue el último de los últimos sistemas que se levantaron, se levantaron, se levantó en octubre del año 2022 y ya, por ejemplo, hoy tenemos enero y esperamos en el mes de junio estar ya al día, de acuerdo al Cronograma que hemos mantenido, digamos históricamente. La siguiente.

Esto es importante porque aquí queremos indicarles que tenemos un plan de acción sobre diferentes cosas que hemos observado en los estados financieros tanto por los informes que ha hecho la Auditoría, la misma Auditoría Externa y por lo que nosotros hemos viendo y este plan de acción es trabajar, digamos, empezando ahí con el verde el 01, con las calificaciones de los estados financieros verdad que lo ideal y la meta es no tener calificaciones, pero tenemos que ir ahora con el 2022 que ya está la Auditoría empezando a trabajar para disminuirlas e ir las eliminando los saldos incorrectos que nos habló don Olger la vez pasada, o sea los saldos anormales también que es otra situación

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

que se ve ahí, que algunas partidas que se están registrando con base en efectivo debería ser devengado, por lo que les dije al inicio, verdad que es la correcta, el correcto principio del registro que debe tenerse, la oportunidad también en los registros, verdad a veces uno.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Ahí perdón, don Luis Diego.

**Lic. Luis Diego Calderón Villalobos:** Sí.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Una interrupción cuando uno ve esto y yo sé que me estoy adelantando de que se requiere más recursos humanos, pero yo creo que nosotros estamos cometiendo un grave error porque hasta que nosotros no avancemos en la de DTIC con tecnologías, nosotros no vamos a tener la realidad del recurso humano que se requiere, verdad porque yo esperaría que si tenemos un buen uso de tecnología el recurso humano, por lo menos, o se mantenga o se reduzca, pero no aumente, verdad claro, cuando usted me dice que en el anterior me parece yo iba a preguntar, y cuántas personas incorporan información al sistema supongo que eso viene de cada unidad de salud, o sea debe ser impresionante la cantidad de personas y el error humano que puede aparecer en todas esas incorporaciones de información.

Pero este, aparte de eso, por ejemplo, hay uno de los temas más sensibles que veo yo en ese plan de acción que me alegra, porque yo creo que eso era lo que estábamos esperando, claro, ese plan de acción debería llevar un cronograma a su vez, pero hay un tema que, bueno, yo no sé qué le parece a la Auditoría, pero una de las cosas más sensibles para mí es el punto 5, el poner al día, las conciliaciones bancarias porque ahí hay que dejar un rastro absoluto de lo que se haga y cómo se van a conciliar, sobre todo con los errores que se han venido arrastrando de muchos años, cuántas cuentas bancarias puede tener la institución (...). Y pregunto yo sin ser experta y eso se lo pregunto al señor Auditor 32. Será necesario tener tantas cuentas por separado o podríamos tener una para pensiones, una para el seguro de salud, porque entre más cuentas tengamos, más es la complejidad de la conciliación bancaria no sé cómo funcionarán otras instituciones del Estado, pero creo que entre más cuentas más trabajo estoy generando a la hora de hacer esas conciliaciones yo no sé si al respecto ustedes tienen digamos alguna recomendación o han analizado la situación de que se generen tantas cuentas bancarias. Randall.

**Lic. Randall Jiménez Saborío:** Sí, bueno, tal vez para decirles que además de esas cuentas, es que en realidad aquí tengo un dato para dimensionar, digamos, cuál es el manejo que se da en todo lo que es el registro contable, el seguro de salud tiene en cuenta de mayor 154 y subcuentas tienen 2.460 y en el IVM hay 109 cuentas de mayor y 1.110 cuentas, o sea, además de las cuentas, estas, verdad.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Bancarias.

**Lic. Randall Jiménez Saborío:** Bancarias.

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

**Lic. Luis Diego Calderón Villalobos:** No, pero esas son cuentas contables.

**Lic. Randall Jiménez Saborío:** Si, contables. Y lo que quiero decir con esto, a esto se une de que la institución es una institución de servicio, o sea, no hay una cultura contable, por eso es que digamos no es como un banco, verdad sino que muchas veces quien está registrando es un médico cobrado, un asistente verdad de un hospital y verdad, entonces vea la complejidad del asunto nosotros en los informes de saldos anormales siempre decimos eso, verdad insistimos que hay que tratar de fortalecer la cultura contable en la institución, pero estamos conscientes que también que su cuenta, verdad porque la función de un médico o de una persona que trabaja un hospital no es precisamente la parte contable.

Por eso, aquí tan importante es el sistema de información, porque eso nos va a evitar los errores, por lo menos a gestionar más los errores, verdad porque ahorita efectivamente no hay ningún indicador de aviso, de error, verdad los sistemas son muy obsoletos, pero imagínese el nivel, digamos lo que tiene que estar manejando, digamos la institución integralmente sí, en cualquiera de estos días hace una mala clasificación, pone la cédula mal, o sea, está sujeto de eso en lugar del debe pone al haber verdad, entonces de ahí se generan todos estos saldos anormales nosotros todos los años hacemos informes dónde estamos y somos conscientes, también que la que la administración ha venido en un proceso de depuración, verdad de curación, pero llevarlo al límite, llevarlo al cero, verdad creo que el sistema ayudaría mucho.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Muchas gracias, seguimos, don Jorge.

**Director Jorge Arturo Porras López:** Sé que estamos contratiempo, pero para contarles una historia yo en el año 95 que era, como digo yo un tinterillo el Banco Nacional consolidada los estados financieros del Banco Nacional en las oficinas que había ahí y la información financiera me la mandaba a cada oficina por fax, verdad y a mí me dijeron un día Jorge, eso va a ser automático, bueno en cada oficina había un contador efectivamente, para evitar tratar de evitar los errores contables...

**Director Jorge Arturo Porras López:** En cada oficina había un contador efectivamente, para evitar tratar de evitar los errores contables, bueno, para no ir mucho banco sí se puede, obviamente transformando digitalmente y ahora, efectivamente, cada oficina en las oficinas inclusive se quitó el contador, porque yo todo se hace automático y cuando alguien se mete al sistema de una vez, toca las cuentas contables. El trabajo que tiene Don Luis Diego, yo lo considero que no es fácil y, efectivamente, yo tengo muy claro que al final probablemente todo lo que se quiere hacer no va a ser posible precisamente por ese tema de la información que está en diferentes también en herramientas. Imagínese en el cover que es arcaico, obviamente tiene que hacerse el esfuerzo.

Cuando doña Marta también dice bueno la parte de transformación digital, bueno, estamos con el ERP, yo no sé si al final don Luis Diego es solo con ERP, viene interactuando o usted como tal. Necesitaría también de otras herramientas para que

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

pueda hacer toda esa integración y acabar, como dice doña Marta, con todo ese montón de gente que me imagino que está transcribiendo la información.

**Lic. Luis Diego Calderón Villalobos:** Gracias, vamos a ver con el tema yo lo veo así, el tema es que hoy estamos con esta situación, verdad y el ERP va a entrar en el 2mil, 2 años, y va a haber un periodo de estabilización todo eso. Entonces la pregunta es, en esos 3 años a eso se refería, tal vez esto de este plan que ha señalado incluso la auditoría, ha señalado la necesidad de recursos este, pero es en la situación actual, verdad, entonces es ahí donde si uno quiere, digamos depurar esto incluso para que cuando entre el ERP, saldos estén más depurados, además de este plan, es posible y es lo que estoy planteando, que se requiera un esfuerzo de recursos, verdad, a es algo que nosotros traeríamos verdad, no, muy no, muy largo adentro es mucho para este procurar, digamos, hacer esa estrategia.

En cuanto a leer el ERP va a absorber, verdad, el SFIF, pero se va a requerir que todos los sistemas que no va a absorber el ERP, verdad se hagan interfaces, pero ya automáticas de acuerdo a los requerimientos del ERP, verdad. Y yo coincido con don Randall en que el tema aquí es la automatización, verdad, porque hoy en día hay gente en unidades haciendo registros y formularios y se equivocan y depurando, verdad, conciliando, verdad, cuando no es su fuerte o su rol, porque este sistema tiene una concepción de hace de los años 70, verdad, donde todo era manual, ahora los sistemas actuales, lo que lo que hacen es que no permiten que se generen problemas, para no estar conciliando, verdad, conciliando, digamos, no, las conciliaciones bancarias, que siempre hay que hacerlas, pero igual se hacen de forma automática, pero no conciliando digamos cuentas verdad que tienen rojos y ese tipo de cosas como la 3-22, etc. Entonces a eso me refería. (...) la siguiente tal vez, ahí están ya lo que involucra a ese plan y ahora sí vamos a ver, digamos el, los Estados que involucran en el estado de resultados, ah bueno, antes de eso, de.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Don Roberto.

**Director Roberto Quirós Coronado:** Aquí hay 2 temas, ahora lo que ha propuesto 33:56(...)

**Audio inaudible del “00:33:56” al “00:34:40”.**

**Director Roberto Quirós Coronado:** Perdón, el Cronograma y los plazos se tiene la confianza de nosotros, se lo vamos a probar, pero en la ejecución de esa propuesta es absolutamente su responsabilidad, ahora siendo que este es un tema prioritario para nosotros, entonces, no, no sé si me perdí ese cronograma y esa presupuestación.

**Lic. Luis Diego Calderón Villalobos:** Tal vez lo que lo que, tal vez no, no fui claro es que nosotros lo estamos elaborando para traerlo, ok sí, sí, pero espero que la este es como el abordaje que le vamos a dar, que es recoger todas las observaciones que hemos

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

visto de informes de auditoría, de la de lo que nosotros hemos, del análisis que hemos realizado.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Y supongo que parte de ello también es dar las justificaciones porque eventualmente esto, la auditoría interna y la auditoría externa lo van a tener que ver y es mejor que quede de anticipado, pero lo ideal sería como el cronograma para que ella ellos cuando emitan sí y sí la necesidad, exacto.

**Lic. Luis Diego Calderón Villalobos:** Incluso puede ser un, ustedes los que quieran un acuerdo, también (...) sí, ok, perfecto. (...)

**Director Roberto Quirós Coronado:** Ya se le pidió el plan, usted lo trae completo y lo criticamos y se aprueba.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** De hecho, Luis Diego, creo que eso es parte de lo que se había pedido el año pasado del plan Remedial, donde incorporaba todas las demás gerencias eso, yo esperaría que fuera parte de ese proceso de ese acuerdo que está pendiente todavía de nosotros conocer.

**Lic. Luis Diego Calderón Villalobos:** Sí doña Marta, es uno de los puntos, las cartas de gerencia, solo de las cartas de gerencia es un punto, digamos, y son un montón de observaciones y recomendaciones acumuladas que hay ahí que hay que empezar a depurar con la ayuda de las demás gerencias.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Ahí precisamente, Don Luis Diego es que uno sabe que esa gerencia tiene muchísimo trabajo, donde uno podría pensar que se requiera contratar expertos que nos ayuden a ir limpiando esas notas así que eso, yo creo que los ayudaría a avanzar más rápido y a traer una propuesta más clara de un efectivo cumplimiento así que creo que hay que usar esas estrategias.

**Lic. Luis Diego Calderón Villalobos:** Sí, gracias. Bueno, nada más mencionar que la Contraloría dispone de verdad que la Junta Directiva conozca los estados y los apruebe para cada año, verdad, y que la misma Junta Directiva había dicho que no fueras anualmente, sino que fuera forma trimestral, verdad, siguiente.

Aquí tenemos el estado de resultados o el estado de ingresos y gastos de a diciembre y también tenemos el del año 2021, verdad. Lo que nos dice este estado, ese estado, lo que nos dice es cuánto es lo que nos ingresó en 1 año y cuánto lo que gastamos y cuánto es la diferencia, porque el siguiente estado que vamos a ver es diferente, es como una foto, el otro es como a un momento determinado, que es el balance, entonces aquí tenemos ingresos por 3.3 billones y gastos totales por 2.6 billones para una diferencia de 710.508 millones.

Tal vez destacar que, dentro de los ingresos más importantes, por supuesto están las contribuciones con cerca de un 68%. El segundo lugar lo que se llaman venta de bienes y servicios. Aquí lo que nos entra es la facturación de servicios médicos tanto a patrón,

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

los trabajadores independientes como todas las leyes que digamos nos financian la atención de otras poblaciones, como como los niños adolescentes, este que nos transfiere el Gobierno también lo que es este sistema penitenciario, etc. etc.

Y tal vez la otra, las contribuciones diversas, que ahí está registrado, lo que es el aporte complementario del estado, que es un la que representa un 8.7%. Las contribuciones diversas, que son los aportes complementarios del estado de las cuotas de los trabajadores independientes y asegurados voluntarios.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Pregunta, pregunta ¿En este documento es donde vemos lo facturado, pero no necesariamente lo que ingresó?

**Lic. Luis Diego Calderón Villalobos:** Correcto, correcto. Porque en el base devengado, digamos, voy a poner un ejemplo, yo vendo bancos, verdad, entonces yo vendo un banco a crédito a 1.000 colones, entonces en el momento que yo pacto la venta con la persona, yo registró el ingreso en el estado de resultados, aunque no me haya dado el dinero y en y cuándo entra el dinero es él es, digamos, es otro asiento, verdad, ya se mata la cuenta por cobrar y entra el dinero, verdad, eso es el de vengado igual en los gastos.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Lo que pasa, lo que pasa es que esto es como un alegrón de burro, verdad, porque aquí entramos con el tema del tema de prescripciones, condonaciones, incobrables, tal vez Don Allan me ayuda aquí con este con este descifra. (...)

**Lic. Allan Quesada Soto:** La implementación de normas contables, digamos, yo no conozco también a NIIF SP, pero conozco muy bien. Por ejemplo, la NIIF 9. La NIIF 9 no está aplicada completamente, porque entonces sí, vos estuvieses dentro de la institución aplicado bien el cálculo de la pérdida esperada de los activos, deberías voz pasar un montón de deuda estatal, por ejemplo, por default, por pérdida esperada, verdad, hacer la estimación por incobrable porque ya tiene por lo menos más de 1 año. Entonces vemos un montón de pasos de deuda de corto plazo a largo plazo que se mantiene en el balance y no se le hace la pérdida esperada porque vos ves, por ejemplo, el balance de los bancos y los activos se van depreciando, digamos, conforme va pasando el tiempo y no se paga, ahora, si hubiese un acuerdo de deuda, eso se podría regresar, pero mientras no haya un acuerdo de deuda una es certificación o una o una seguridad de que eso se va a cobrar, no debería estarse pasando a largo plazo sin su respectiva pérdida esperada.

Y esto pasa también, por ejemplo, con los activos financieros que al registrarse valor facial, nunca reflejan los efectos de mercado, entonces hay un ciertas pérdidas, por ejemplo, el año pasado tuvieron que haber pérdidas en los títulos, valores que tampoco nunca se reflejaron igualmente con algunos temas de inventarios, verdad, porque entonces sí, sí hubo nunca registrada la pérdida por inventario, tampoco se van a ver reflejadas esas pérdidas, entonces tienes una, se inflan los ingresos y no sé y se desinflan los gastos, entonces eso hay que tenerlo muy presente de esa perspectiva.

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Don Roberto, y don Luis

**Director Roberto Quirós Coronado:** Nada más, una pregunta total, ¿Los gastos sí son los reales?

**Lic. Allan Quesada Soto:** (...)

**Director Roberto Quirós Coronado:** O sea, quiero decir.

**Lic. Allan Quesada Soto:** Por ejemplo, la contabilidad le dice a usted que cada mes se registra un doceavo de su salario porque el aguinaldo hay que pagar en diciembre, entonces vos vas registrando, aunque no lo has pagado, (...) de toda la plantilla.

**Director Roberto Quirós Coronado:** No, pero, pero quiero decir aquí este monto de 2,650.000 ¿Es el gasto real que se incurrió?

**Lic. Allan Quesada Soto:** Con base de empleado, Y ahí también. (...)

**Director Roberto Quirós Coronado:** O sea, porque si el gasto es real, pero el ingreso no es real, quiere decir que ese déficit está ese superávit o excedente, no es cierto.

**Lic. Allan Quesada Soto:** (...)

**Director Roberto Quirós Coronado:** ¿Y si lo buscáramos al real, ¿cuánto sería el excedente o no habrías excedente?

**Lic. Allan Quesada Soto:** No, no digamos desde el punto de vista de (...) por qué es la es la base (...)

**Audio inaudible del “00:43:33” al “00:44:40”.**

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Pero sí sería interesante hacer esas, ese análisis, verdad, porque Claro, como nosotros no estamos totalmente con las normas, diay esto lo deja Muy, muy, muy a las consideraciones de lo anterior y se supone que nosotros estábamos obligados al cumplimiento de esta normativa desde el año 2019. Entonces yo tengo ahí mis apreciaciones, don Roberto, doña Isabel y después, don.

**Directora María Isabel Camareno Camareno:** Sí es que en estos casos estamos ante la esta, estamos ante los principios de contabilidad, verdad que es el principio de revelación, el ingreso siempre se debe registrar contra sea alimentario, yo qué sé dependiendo. Pero es un principio de revelación donde tenemos que reflejar en el mes que se da el ingreso indistintamente si es este contra la cuenta por cobrar o como se llame verdad, pero también existe entre los gastos, como dijo Luis Diego, el tema de los gastos diferidos que se deben de ir revelando mes a mes para poder este generar el



## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

gasto real de ese diferido y para ello, también debemos de considerar de que tenemos que tener la cuenta de estimación para incobrables verdad, que es una cuenta que nos va a permitir al cierre del periodo, una cuenta que no se cobró una cuenta que por a por B se tiene que dar de baja. Entonces tenemos la estimación para incorporarle para poder cubrir esa, ese detalle, esa línea, verdad, en lo que no se cobró en él, en los periodos posteriores, verdad o que fue vencido o que ya caducó, verdad, la cuenta, pero en este en este sábado, lo que yo veo es el reflejo del principio de revelación, verdad, tanto de ingresos como gastos para poder este reflejar una realidad del periodo.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Sí, está don Jorge y después le doy la palabra a don Luis.

**Director Jorge Arturo Porras López** No sé si tal vez quería don Luis Diego contestar a doña. Listo, gracias, no y el problema aquí con esto como lo vemos en el año 2021, se supone que tuvimos, excedentes por 387.000 y este año vamos a tener 710.000, ya con esto, a la hora que se haga público nos van a terminar de acribillar.

Como dice usted, doña Marta, lo importante es que nosotros como junta tenemos que definir ciertas notas que habrá que ponerlas informe. Pero que hoy no van a entrar mucho, de que no va a reflejar la verdad real, como dijo, o tal vez don Luis Diego es para hacer el estado de ingresos y gastos que para mí es el más perjudicada, que es el que nos da una personalidad más fuerte y sobre ese es el que nosotros algún momento como junta vamos a tener que hacer hincapié.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Muchas gracias.

**Lic. Luis Diego Calderón Villalobos:** Sí, tal vez quería hacer un comentario y luego continuo este, quede, para que quede claro nosotros, sí manejamos la para él, los títulos valores la cuenta de primas y descuentos, verdad, para registrar esos, fluctuaciones no está, no estamos utilizando la valoración de mercado, pero sí del monto amortizado, verdad, esa, hacemos una provisión de las cuentas por cobrar que esos, digamos, refleja uno en el balance, el activo la cuenta procurar y tiene un una cuenta de pasivo que le pega, verdad resta una estimación de incobrables y también lo manejamos en el caso de inventarios, la una cuenta de diferencias de inventario y de pérdida de inventario en el caso de que se diera todo eso se maneja, lo que sí no tenemos es la lada del estado porque es diferente, verdad, el estado es una obligación y el momento que nosotros hagamos una estimación de incobrables, de verdad podemos digamos comprometer ahí la negociación con el estado Sí.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** 2 Preguntitas, Luis Diego, Ahí en ese, en ese, digamos estado está incorporada a la deuda del estado, lo que está establecido como posible ingreso.

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

**Lic. Luis Diego Calderón Villalobos:** Aquí está, este es el estado de ingresos y gastos, aquí están los ingresos del periodo lo que registramos por cobrar este al estado y lo que nos y lo que nos pagó también.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Y de ahí, ¿cuánto? ¿Cuánto de ese ingreso corresponde a deuda del estado no pagada?

**Lic. Luis Diego Calderón Villalobos:** Ahora, ahora, digamos, vemos en el en el balance, ahí está la cuenta por cobrar del estado.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** ¿Y otra pregunta, las sumas no ejecutadas? ¿A dónde las incorporamos como como ingreso?

**Lic. Luis Diego Calderón Villalobos:** No es que ahí, digamos, no se materializó un, una transacción, verdad. Si usted no compró una computadora que tenía con que comprar, no se dio la transacción, entonces no hay un registro, (...) Esto era, es diferente, el presupuesto es mi autorización, gasto, verdad, entonces y ahí es donde de verdad se halla su a su ejecución, seguimos. Y tal vez mencionar que desde el punto de vista de los gastos, bueno, los más representativos por supuesto que la planilla que casi no tuvo cambios en segundo lugar en materiales y suministros que ahí es donde vemos una disminución, verdad, con respecto al año 2021 de esta partida y es y esto creo que está afectado por el hackeo o los registros de hecho, estaba afectado por los registros del del Hackeo y de la pérdida de información en 46 unidades de la parte médica en el sistema CIFA de farmacia y bien y lo demás, la otra partida tal vez sea importante es las transferencias Corrientes que ahí se en transferencias Corrientes, que es la que es un 6.3%, ahí se son los subsidios, porque lo que es las incapacidades y subsidios que nosotros pagamos básicamente esas son las más relevantes, eso es en el estado de resultado, sí.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Sí, Don Roberto.

**Director Roberto Quirós Coronado:** No nada más hacer la observación de que el gasto en personal, aunque el crecimiento es poco menos del 1% es un paso más en la muerte institucional financiera, el crecimiento en gasto personal de personal nos acerca al 60% casi del ingreso total del del ingreso total. Y esto es un paso más en la muerte institucional, o sea, en tanto lleguemos a esa cifra del 60% es evidente la crisis financiera institucional verdad.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Y eso.

**Director Roberto Quirós Coronado:** Bueno, por lo menos es lo que yo aprendí hace mucho tiempo de que el 60 % en estado financiero es fatal.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Y además viene el tema de las plazas que tenemos que aprobar y de los 2 hospitales que también van sumando, verdad, yo creo

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

que fácilmente. Aquí está Carolina, que se me hizo Carolina allá, fácil vamos a superar ese 60% muy fácilmente. Don Luis Diego

**Lic. Luis Diego Calderón Villalobos:** Digamos que nosotros tenemos que ver que somos, pues seguro de salud es intensivo en mano de obra, porque es servicio, verdad, médico, yo llegué a ver que esa partida era un casi un 70% del gasto y más bien ha venido de alguna manera con controlándose, verdad, hubo un crecimiento, sí, de un 1%

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Voy a decir una cosa, para mí eso es gravísimo porque en el 2021 teníamos COVID, claro, en el 2022 seguíamos con COVID y Hackeo, pero el 2021 fue uno de los años fuertes, todavía seguíamos, sí, sí, sí. Entonces pasar 78.5% 58.8 cuando ya iba bajando el tema COVID, yo sé que el hackeo también ha pegó fuerte, pero si hay que ponerle mucha atención. (...)

**Lic. Luis Diego Calderón Villalobos:** 26.000 millones (...) El balance es otro estado, digamos. (...) Ahora lo que vamos a ver es el balance general, es la contabilidad el balance nos dice qué posición tenemos financiera nos dice, es una foto a un determinado momento, por decirlo así, el otro era lo que pasó en 1 año de ingresos y gasto, es una foto y la contabilidad, lo que nos dice es que los activos deben ser igual a los pasivos, más el patrimonio tiene que haber ese ese equilibrio si la contabilidad no cierra así, digamos, hay algo que está mal, verdad, por eso, si se usa la partida doble, porque vos por registrarse en una cuenta de ingresos y gastos o de activo o pasivo, pero siempre la partida doble, lo que hace es mantener esa ecuación de que activo es igual a pasivo, más patrimonio.

Entonces empezamos con los activos, verdad, y los activos es lo que yo tengo, verdad, puedo tener propiedades, puedo tener títulos, valores, puedo tener dinero, puedo tener activos intangibles, las cuentas por cobrar son un activo, verdad, que cree que se espera que todas se hagan líquidos, pero ahí se tienen que hacer la estimación de incobrables, entonces tenemos efectivo y equivalentes en efectivo, las inversiones a corto, ah, bueno, el activo corriente, la primera es todos los activos que tienen una vencimiento o una antigüedad de un de 1 año o menos y el activo no corriente es lo que son más de 1 año, verdad, porque yo puedo tener inversiones que vencen en 3 meses esos activo corriente es muy líquido, verdad, igual pero puedo tener inversiones de largo de largo plazo, que no son verdad, no son líquidas y esto es importante para efectos de ver algunas razones más adelante de liquidez este y de apalancamiento, etc. Entonces tenemos la cuenta de efectivo, las inversiones a corto plazo, las cuentas por cobrar, ahí está, digamos las cuentas por cobrar del sector público y perdón del sector privado, principalmente la de cuotas, la deuda del Estado este y los inventarios, verdad que se consideran como un activo líquido. Ahí tenemos unos activos por 1.65 billones y activos no Corrientes son las inversiones a largo plazo, las inversiones de particulares en otras entidades esos 889.000.000 es la parte de salud de la operadora de pensiones, verdad, y que sufrió una modificación por una, por una distribución de dividendos que se hizo el año pasado y que aumentó 111.000.000 que fueron varios años que nos dieron unos dividendos, las cuentas por cobrar a largo plazo, es decir aquellas cuentas por cobrar que tienen más

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

de 1 año la deuda estatal a largo plazo, los bienes no concesionados verdad que es un nombre muy raro, pero esos son todas, la los edificios. Y equipos tenemos allá, estamos hablando de 1.2 billones y otros activos a largo plazo. Ahí, principalmente es el software que tuvo un aumento de 1.754.000.000 por, porque se hizo un trabajo de registrar software que no estaba desarrollada por la Caja, que no estaba como contablemente, como un activo, se hizo un trabajo ahí y eso fue eso, 1,754.000.000 que aumentó. Eso nos da un tacto. Un total de activos de no Corrientes de 4.4 billones y.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Hay, hay una pregunta, Luis Diego, o sea eso que decías del software, software fue el que dijiste, ¿Ya se tenían, pero no se habían registrado?

**Lic. Luis Diego Calderón Villalobos** Sí hay, hay toda una labor de sí, eso estaba como retrasado, no se (...)

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** No, no es que sea de ahora, sino que hasta ahora se incorpora.

**Lic. Luis Diego Calderón Villalobos:** Sí, eso es lo que yo llamo registros oportunos, verdad, que tenemos que lograr de una de las cosas que yo he visto es que hay cosas que no se registran, tal vez oportunamente igual. Igual pasó un poco con obras en proceso verdad que se habían ido, verdad, las obras, usted va gastando materiales en una obra, en una casa, verdad, pero en algún momento tiene que convertirse en un activo fuera, verdad y hacer el otro asiento de diario contra los gastos que va acumulando de ese proyecto y convertirlo en un en un activo para que pase a aviones no concesionados, también ahí se estaba haciendo un trabajo importante porque había un rezago en esa en esa parte del registro de ciertas obras eso hizo que la depreciación. (...)

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** ¿Allan vos querías referirte? Dame un segundo.

**Lic. Allan Quesada Soto:** Sí es un dividendo, ¿porque ese dividendo queda en activo no corriente, se supone que eso no es liquides lo que ellos pagan?

**Lic. Luis Diego Calderón Villalobos:** Sí, pero la capital semilla que nosotros vimos está incrementando.

**Lic. Allan Quesada Soto:** OK, no, yo soy la capitalización, no, el dividendo, el dividendo a los ingresos (...)

**Lic. Allan Quesada Soto:** (...) ah ok, ok (...) sí, sí y nada más para señalar de nuevo ahí, el movimiento que se da en los activos no corrientes, verdad, que es donde se aumenta principalmente la hoja de balance, verdad, y donde no hay una certidumbre de que todos esos montos se vayan a pagar, por eso es que tal vez hay que implementar un mejor régimen de cálculo incobrables, porque entonces esto es lo que te produce, es un aumento aquí unos activos y un aumento en el patrimonio, entonces, se pierde de

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

vista el principal el, la principal función que tiene un estado financiero, que di yo no puedo leer esto, digamos vos agarras esto y no puedes darte cuenta realmente de lo que está pasando en la institución, verdad.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Entonces, aquí no, ¿Cómo se refleja?, digamos, ¿Los incobrables o las sumas que ya no van a entrar por efecto de intereses y todo el tema, eh, de las leyes que se han aprobado, así como el de las prescripciones?

**Lic. Luis Diego Calderón Villalobos:** Deberían verse como pérdidas, en los ingresos gastos.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** (...) prescripción, no porque no estaba para, hasta este año, ya este año sí, sí se incorpora, pero para el año pasado lo de

**Lic. Luis Diego Calderón Villalobos:** La, la prescripción, lo que va a hacer es que mata es la cuenta por cobrar y registrar, digamos una pérdida, porque registrado como una ganancia y una parte contra la provisión de que ya se había hecho de incobrables, ¿Ya? Es más, por ejemplo, el trabajo independiente, va a ir casi que, contra la provisión, o sea, no va a tener un efecto, porque ya los estudios habían demostrado que muchos de esos, se había provisionado como incobrable.

**Director Juan Ignacio Monge Vargas:** (...) efectivo, para todos tenemos 5000 millones más en efectivo, listo inversiones a corto plazo, 52.000.000 más en la variación año con año, verdad, cuentas por cobrar, cobraste mejor el 29.000.000 menos, ahí en cuentas por cobrar (...)

**Lic. Luis Diego Calderón Villalobos:** Hay un ajuste (...) pero no en el 22 si no en el 21, que había un registro, porque me llamo la atención también, verdad, de este, y en el 21, o sea, la base de 305, que tenía un registro ahí, verdad, que, que no, que no se contabilizó oportunamente, todo está como elevado el 21 entonces, hace que el 22 se vea como más bajo, pero era una duplicación de un registro (...) se corrigió en el mismo 22.

**Director Juan Ignacio Monge Vargas:** Entonces, si miramos ese impacto, diríamos que la cuenta por cobrar se mantuvo, verdad, la deuda estatal de corto plazo aumentó en 70.000.000 y la pego de una vez con la de abajo desde estatal de largo plazo, con 349.000.000 de aumento, ahí tenemos un brinco significativo, verdad, (...) sí, intereses, no, ahí es deuda pura deuda de intereses, (...) ok, ok y los inventarios, tenemos un brinco de 27 ahí, pero tenías una disminución en el gasto en el anterior, verdad, de 27, ahí debe ser que esté en ese inventario el, lo que no gastaste en él, por el hackeo, ¿No es eso? Con las mismas cifras, 27 un lado 27 del otro, no (...)

**Lic. Luis Diego Calderón Villalobos:** En el anterior, lo que nos afectó fue el registro del gasto de esas de esas farmacias, verdad, (...) está disminuido entonces se ve una de

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

crecimiento del 5%, pero las existencias, digamos sí, lo que tenemos, lo que tengo aquí reportado es que aumentaron en el almacén y en, y precisamente en farmacias.

**Director Juan Ignacio Monge Vargas:** O sea, no es que, yo entiendo lo del gasto y lo del hackeo perfecto. ¿Pero no fue que se quedó? Dado que no se registró ese gasto, tampoco ¿Se quedó sin afectar las existencias en el inventario?, ¿Por que donde (...) que se perdió?

**Lic. Luis Diego Calderón Villalobos:** Puede ser posible ese (...)

**Director Juan Ignacio Monge Vargas:** (...) Ese hackeo si, no tienes ese gasto reflejado ¿A cuál cuenta se fue? Otros (...)

**Lic. Luis Diego Calderón Villalobos:** Es que lo que se hizo, en el caso del inventario de esas 46 farmacias, fue ir a hacer un contacto físico para registrarlo sí, y ahí se va la, a la, si había una diferencia, se va la diferencia de inventario (...) sí, que estaba en él, en el estado de resultados, había una de diferencia de inventarios (...)

**Lic. Allan Quesada Soto:** Ajá, de que si con (...) el gasto de esas farmacias fueron 862.000.000 por farmacia, entonces, hay que revisar qué pasó con ese inventario, verdad, porque es mucha plata (...)

**Director Juan Ignacio Monge Vargas:** Bueno, para terminarlo ahí por, por variación, inversiones a largo plazo, aumentaste las inversiones, entonces tienes arriba inversiones de corto y largo plazo, 118 + 52 son 170.000.000. Las cuentas por cobrar a largo plazo las aumentaste.

**Lic. Luis Diego Calderón Villalobos:** Sí, o sea, las cuentas por cobrar se van clasificando, verdad, eh, y las inversiones también dependiendo de la antigüedad que van teniendo, entonces se van clasificando.

**Director Juan Ignacio Monge Vargas:** Bueno, entonces estas cuentas por cobrar este incremento, largo plazo, eh, nos está indicando que hay incobrabilidad Luis Diego, estas aumentando (...)

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Sí, porque el largo plazo es larguísimo.

**Lic. Luis Diego Calderón Villalobos:** Claro, conforme una deuda se va haciendo más antigua, este, más difícil de recuperar, sobre todo en lo que es patronal y trabajador independiente, en el caso del Estado, como yo digo, ahí es diferente verdad, porque hay responsabilidades legales y hay, tema Estado verdad, este, pero siempre se usa el registro de las deudas también del Estado, como corto y largo plazo, dependiendo de la antigüedad de los periodos.

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

**Director Juan Ignacio Monge Vargas:** (...) concesionados, aumenta 181.000.000  
¿Que compramos ahí Luis Diego?

**Lic. Luis Diego Calderón Villalobos:** Ahí hay mucho de lo que yo les decía, lo del, de una corrección también en los registros de obras que estaban en proceso, que no se habían este registrado ya como obras terminadas, verdad, no sé si tenéis más detalles Willi (...)

**William Mata Rivera:** (...) es propiedad, planta y equipo, ahí reúnen todo lo que dice Don Luis Diego son los (...) está en proceso, pasa a capitalizarse como propiedad, planta y equipo, también está la, las (...) por equipos todo eso entra ahí, terrenos, todo, todo está ahí, viene (...)

**Lic. Allan Quesada Soto:** ¿Los hospitales cuando se registran?

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Don Roberto

**William Mata Rivera:** Sí exactamente, pasa (...) proceso a cuenta (...)

**Lic. Allan Quesada Soto:** Pero va a incrementar digamos, ya hay algo (...)

**Director Roberto Quirós Coronado:** Muchas gracias, Doña Marta, con, una pregunta para poder entender la dimensión de, del tema de la deuda del Estado y tal vez a Don Allan, Don Allan, Sumando esas, esa, la deuda de corto plazo y la deuda de largo plazo llegamos a 2337.000.000 de colones, ¿Que representa eso en la deuda del país?, del (...) ajá, exactamente, es que no lo pude, el teléfono no me da para convertirlo en dólares ni (...) eso.

**Lic. Allan Quesada Soto:** Yo lo había sacado hace unos días y era, si no me equivoco, tengo que volver a revisarlo, pero era un (...) de prima

**Director Roberto Quirós Coronado:** ¿Cuánto?

**Lic. Allan Quesada Soto:** 1.2 (...)

**Director Roberto Quirós Coronado:** ¿Pero eso no está registrado en el Gobierno?

**Lic. Allan Quesada Soto:** No, que tal vez tal vez, eso es el tema, digamos que porque no se debería de registrado, o sea, digamos, yo entiendo que se debe, o sea, digamos, yo entiendo que se debe cobrar y se debe dar la pelea, digamos de cobro, no, no veo que esté mal hacer la conciliación, pero la contabilidad no tiene política, o sea, no es política, digamos, si alguien te dice, si vos mandas una factura y alguien te dice que no te va a pagar, vos no puedes registrar esa factura en el estado financie y eso es lo que está pasando en este momento verdad, no puedes reflejar algo que no está conciliado, que no está aceptado por él, la persona que está pagando.

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

**Director Roberto Quirós Coronado:** Sí, ahí hacia la pregunta porque, digamos que esta es una de las implicaciones políticas que tiene la aprobación de esto y más que debatirlo lo que quería sugerir, es que se analizara esto administrativamente con la Presidencia, que, para generar por lo menos 1 reserva, que no sé si viene en los pasivos este, Luis Diego, esa reserva, en cuanto a la contingencia real que tiene la deuda del Estado, porque vamos a ver, si así como son de simples yo hice esta suma, pues la solución para muchas, eh, para muchos ciudadanos, es decir, bueno, si el Estado paga todo se solucionó y podemos tener aquí toda la medicina más sofisticada del mundo, pero no están sencillo eso, como tampoco podemos dejarle decirle al Estado bueno, pero por esa razón usted no pague nada, me parece que es ahí donde están los 2 puntos extremos, verdad, y tal vez poder acercarnos con una reserva, nos ayude a otro tema que voy a plantear a reglón seguido y por la necesidad de que esto se refi, revise, es que este estado financiero en el momento que lo aprobemos, con el fondo monetario revisando en este momento, los balances institucionales, porque están aquí, este, te genera un efecto perjuicio país, verdad, y creo que en este momento lo que necesitamos es una estabilidad para poder tener un diálogo con el Estado y tratar de recuperar ingresos en el corto plazo de amortización, pero no me extendiendo más, Doña Marta es una sugerencia para usted.

**Lic. Luis Diego Calderón Villalobos:** ¿Dónde íbamos? Ah bueno y los pasivos, verdad, ahora es lo que debemos, no sé si se acuerdan acá para para llevar un número o ahí está abajo verdad, que el activo eran esos 6.13 billones y cuando vemos ahí el pasivo, son 600, el total de pasivos, verdad, porque aquí tenemos los otros elementos de la ecuación, el pasivo y el patrimonio, verdad, en esta, en esta diapositiva, el pasivo que está ahí, como a la, un poquito más para abajo de la mitad de la de la tabla, el total pasivo son 676.000.000, eso nos da una idea que es más o menos un 10% del total de activos y eso es una razón importante, endeudamiento ¿Qué nivel de endeudamiento tengo, yo en mis pasivos con respecto a mis activos? Y en los pasivos igual tenemos deudas a corto plazo que sobre todo son este, como somos, recaudadores de (...), IMAS, Banco Popular, (...) familiares, básicamente es en saldos que van quedando al corte del mes, de esas recaudaciones que tenemos que transferir o las cuentas por pagar a proveedores nacionales y extranjeros, está el endeudamiento a corto plazo, que es ahí, lo, el préstamo externo, sobre todo el de, el BCIE que se va pasando ahí, la porción a corto plazo, verdad y en el 2022 hicimos los pagos de, de eso, por eso el saldo es 0 y hay una disminución. En los fondos de terceros y garantías ahí tenemos los arreglos de pago y otras cosas ahí en registradas este, unas cuentas de depósito también, verdad, que se registran como pasivo y que se van aplicando, digamos, a deudas, las provisiones y reservas técnicas de corto plazo, que aquí es más que todo, las reservas de vacaciones y las reservas, eh verdad ¿De cómo se llama? Cuando uno se va el (...) cesantía, sí de cesantía que le pagan aún y esas son de corto plazo, estas reservas lo que hacen precisamente es aprovisionar un, una eventualidad de un, de un gasto, porque como es base devengado se tiene que ir aprovisionando, aprovisionando esto y otros pasivos a corto plazo, que también, este, digamos ahí, ahí tenemos este (...)



## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

**Lic. Allan Quesada Soto:** Mientras tanto, solo para para corregirme a mí mismo era un 7% del (...), no

**Lic. Luis Diego Calderón Villalobos:** Si, como un 7

**Lic. Allan Quesada Soto:** Si, tenía otro número en la cabeza (...)

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** (...) 7, 7.

**Lic. Allan Quesada Soto:** Sí, estaba equivocado (...)

**Lic. Luis Diego Calderón Villalobos:** Sí, porque la Caja tiene un presupuesto de 6000 millones y es el 14 (...) 2.9.

**Director Roberto Quirós Coronado:** (...) razonable en venir a conversar (...) o sea, vamos a ver, el gobierno está expuesto (...) me preocupa enormemente el punto que estamos, de que Sofía Guillén nos presente una acción penal contra esta Junta Directiva y una medida cautelar, que nos separe del cargo, quiero, quiero decirlo porque, porque ya me llegaron rumores políticos, de esa valoración y nosotros necesitamos hacer una gestión o sea, más fuerte de cobro, este y ya le tendimos el auxilio al ministro, invitándolo que viniera una sesión, le pusimos fecha no para imponerle una obligación, sino como, como una deferencia que, pero si no lo hace, nos coloca a nosotros como sectores en una situación muy complicada.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** ¿Para cuándo era la fecha donde iba a venir? (...) 6 de junio.

**Director Juan Ignacio Monge Vargas:** Tampoco está registrado aquí el tema de la, del juicio ese que está sin definirla o que se está poniendo de acuerdo que son los 5.6 billones, era (...) Luis Diego 5.9 billones, esto es, nada más lo, lo que está registrado.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Sigamos.

**Lic. Luis Diego Calderón Villalobos:** Ahí tenemos entonces los pasivos, no corrientes verdad, que son igual los pasivos que tienen más de 1 año, ahí está la parte de la proporción del préstamo de BCIE principalmente y unos créditos que quedan unos saldos pequeños del crédito español, etcétera, que se le endeudamiento público a largo plazo este, ahí se nos aumentó por los desembolsos del, del BCIE este año, más o menos 50.000.000, más este una, una afectación de tipo de cambio y eso llegó a los 70.000.000, los fondos de terceros a largo plazo que hay depósitos y arreglos de pago también, provisiones y reservas técnicas, ve estas son otras provisiones más de largo plazo y aquí está la contingencia de juicios legales y aquí también tenemos que hacer un ajuste que es parte de los, de los que yo les mencionaba de que todavía hace falta afinar esas provisiones y que lo señaló la auditoría externa verdad, por eso, tiene una disminución más bien ahí sí hay que todavía hacer un aumento en esa provisión, más bien la provisión de, de las cuentas por cobrar de, de trabajadores independientes, la auditoría externa

## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

dice que más bien era muy alta, que había que bajarla, nosotros, el tema es, la diferencia es que nosotros consideramos, ellos consideran los trabajadores independientes inactivos, o sea, que ya no están ejerciendo la actividad según nuestros registros, nosotros por aprovisionamos eso y aprovisionamos todavía parte de los activos, porque uno sabe que si hay muchas de esas deudas que, aunque la persona esté ejerciendo la actividad este, tienen un porcentaje de, de irrecuperabilidad porque, por los montos, por todo lo que hemos hablado y creo que la Ley nos está dando un poco la razón, este y luego ya el patrimonio verdad, que es la otra parte de la ecuación que el superávit de donaciones, superávit de revaluación de activos por la revaluación que se hacen de los activos, los excedentes acumulados y lo del excedente del periodo, que son los 710.000.000 que vimos al inicio en el estado de resultados, y ese es el cierre.

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** Don Luis Diego, ¿Cuánto nos falta? Es que ya se nos pasó la hora de la sesión.

**Lic. Luis Diego Calderón Villalobos:** Si quiere veo, si me da 5 minutos (...)

**Directora Marta Esquivel Rodríguez:** O hagamos un trato, dejemos esto para el jueves entrante para terminar de afinarlo y así nos da chance y sobre todo con la actuaria de darle una revisadita a esto también, eh, sobre todos porque yo por lo menos, sí voy a poner algunas notas verdad, en relación a esto y necesitamos ver lo de exclusión/excluyentes, que yo les pediría más bien, que lleguemos hasta aquí, hoy ya vamos avanzados, yo creo que ya no falta mucho, lo dejamos para ver el jueves entrante y este, les daría las gracias a todos los gerentes, Allan Juan Ignacio y nos quedaríamos solo los directivos Marcela y Doña Vilma, para ver el tema, sobre todo porque lo, lo que se dio no fue nada agradable y creo que eso nos implica tomar decisiones diferentes. Muchas gracias a los que nos acompañaron hoy.

**Audio inaudible del “01:20:45” al “01:24:02”.**

**Se retira del salón de sesiones el director Marco Tulio Escobedo Aguilar.**

**Se retomará en la sesión del próximo jueves 25 de mayo.**

### ARTICULO 6º

**Se toma nota** de que se reprograma los siguientes temas para una próxima sesión que en adelante se detallan:

A) Temas resolutivos		
GL-0681-2023	<b>Gerencia Logística</b> Solicitud de re-adjudicación ante junta directiva. Licitación pública 2021LN-000031-0001101142. reactivos para diagnóstico molecular PCR-TR	10



## Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9336

GL-0794-2023	Propuesta de construcción de estrategia para el fortalecimiento de la Política de Medicamentos Institucional y su integración con la evaluación de tecnología sanitarias, dentro del proceso de actualización, consolidación y optimización de los recursos.	15
GL-0727-2023	Análisis del Proceso de Refrendo Interno de las Compras Públicas en la CCSS y propuestas de solución en el marco de la eficiencia en la Compra Pública Institucional	10