INDICE

ACTA ORDINARIA 22-2021
12 de abril de 2021

Capítulo	*Título*	*# Acuerdo*	*SJD*
I.	NOMBRAMIENTO DE VICEPRESIDENTE AD HOC		
	ARTÍCULO 1. Nombramiento de Vicepresidente Ad Hoc	211	-
II.	FRASE PARA REFLEXIÓN		
	ARTÍCULO 2. Frase para reflexión		
III.	APROBACIÓN ORDEN DEL DÍA		
	ARTÍCULO 3. Lectura y aprobación del orden del día	212	-
IV.	APROBACIÓN DEL ACTA ORDINARIA 20-2021		
	ARTÍCULO 4. Lectura y aprobación del acta ordinaria No. 20-2021	213 214	202 -
V.	INFORME SEÑORA PRESIDENTA		
	ARTÍCULO 5. Entrega de ambulancias		
	ARTÍCULO 6. Modificación del acuerdo JD-109 sobre la participación al Foro Lean Six sigma	215	203
	ARTÍCULO 7. Informe de avance sobre Proyecto Delta		
VI.	TEMAS DE SEÑORES DIRECTORES		
	ARTÍCULO 8. Informe de Gestión de la señora Urania Chaves Murillo	216	204 213
VII.	AVANCE SEMANAL SOBRE TEMAS DELEGADOS POR LA JUNTA DIRECTIVA A LA GERENCIA GENERAL		
	ARTÍCULO 9. Avance sobre contrataciones relacionadas con acuerdos de JD		
VIII.	TEMA DE LA GERENCIA DESARROLLO SOCIAL		

Capítulo	*Título*	*# Acuerdo*	*SJD*
	ARTÍCULO 10. Oficio JPS-GG-0130-2021. Informe comparativo presupuestado vrs girado a diciembre 2020 organizaciones sociales		
IX.	TEMAS EMERGENTES		
	ARTÍCULO 11. JPS-GG-343-2021. Estados financieros a febrero, 2021	217	205
X.	TEMAS ESTRATEGICOS		
	ARTÍCULO 12. Ejercicio El Arte de la Guerra		
	ARTÍCULO 13. Objetivos estratégicos por gerencias y evaluación de los gerentes		
	ARTÍCULO 14. Regla fiscal - aplicación de 1.47 aprobada por la STAP para 2022		
	ARTÍCULO 15. Informe sobre estado del proyecto de Expediente Electrónico de la Gerencia Desarrollo Social		
	ARTÍCULO 16. Informe sobre mesas de servicio pendientes por parte de Tecnologías de Información y su impacto en los proyectos de la Gerencia Desarrollo Social y otras gerencias	223	207
	ARTÍCULO 17. Estrategia para fortalecer el Fondo de Pensiones de los Vendedores de Lotería		

ACTA ORDINARIA 22-2021. Acta número veintidós correspondiente a la sesión ordinaria celebrada por la Junta Directiva de la Junta de Protección Social de manera virtual mediante la plataforma tecnológica TEAMS, a las dieciséis horas con veintisiete minutos del día doce de abril del dos mil veintiuno, presidida por la señora Esmeralda Britton González, Presidenta de la Junta Directiva y con la participación de los siguientes miembros Arturo Ortiz Sánchez, Vicepresidente ad hoc; José Mauricio Alcázar Román, Secretario; Urania Chaves Murillo, Vertianne Fernández López, Fanny Robleto Jiménez, Gerardo Alberto Villalobos Ocampo y Felipe Díaz Miranda.

Ausente con justificación: señora Maritza Bustamante Venegas, quien es sustituida por el señor Gerardo Villalobos Ocampo.

Participan de la sesión virtual los funcionarios: la señora Marilyn Solano Chinchilla, Gerente General; la señora Marcela Sánchez Quesada, Asesora Jurídica, el señor Luis Diego Quesada Varela, en condición de Asesor de Presidencia y la señora Laura Moraga Vargas de la Secretaría de Actas.

CAPÍTULO I. NOMBRAMIENTO DE VICEPRESIDENTE AD HOC

ARTÍCULO 1. Nombramiento de Vicepresidente Ad Hoc

En razón de la ausencia justificada de la señora Maritza Bustamante Venegas, durante esta sesión; se nombra como Vicepresidente Ad Hoc al señor Arturo Ortiz Sánchez.

ACUERDO JD-211

En ausencia justificada de la señora Maritza Bustamante Venegas, se acuerda nombrar a al señor Arturo Ortiz Sánchez como Vicepresidente ad hoc, por esta sesión, designación que acepta el señor Ortiz **ACUERDO FIRME.**

Ejecútese

CAPÍTULO II. FRASE PARA REFLEXIÓN

ARTÍCULO 2. Frase para reflexión

El señor José Mauricio Alcázar presenta las siguientes frases para reflexión de los señores directores

Hazlo ahora… porque algunas veces el "después" se convierte en "nunca"

"If you can dream it, you can do it" (Si lo puedes soñar, lo puedes hacer)
Walt Disney

Comenta el señor José Mauricio Alcázar:
Estas frases están muy en función de tomar decisiones; tomar acciones y realizar las cosas y en todos los planos, porque dependiendo uno en donde se ubique, en qué contextos o desde el plano personal, sentimental, familiar, social, laboral, decisiones estratégicas de negocio, me parece que las frases van muy de la mano.

Indica la señora Presidenta:
La primera frase me parece que va muy en el sentido que ahora recomiendan mucho no procrastinar, es decir no dejar de hacer, no dejar las cosas para lo último, que a veces es como una costumbre; muchas veces las cosas que no nos gustan o que no nos despiertan mucho interés las vamos como dejando de lado, la hago mañana y mañana llega y la hago mañana, la hago después, y cuando nos damos cuenta ya estamos sobre el tiempo y tenemos que correr para hacer algo que deberíamos de haber hecho hace tiempos. Entonces esa frase me parece que se acerca mucho a eso, hazlo ahora porque algunas veces él después se convierte en nunca, o se convierte en muy tarde diría yo también, pero a veces son cosas que son muy importantes también para nosotros mismos y por no ponerlas en un plan, por no poner acción para ejecutarlas nunca las hacemos, que se yo alguien quiere comprarse un carro, por ejemplo, y tal vez tienen la mente, uy no, no me van a dar el crédito, tengo que conseguir tal cosa y no la tengo, y entonces no lo hace y va pasando el tiempo, va pasado el tiempo, y cuando se dio cuenta pasaron los meses, los años y no tiene el carro porque no ha hecho las gestiones para por lo menos intentarlo y ver qué es lo que va a resultar de eso y qué acciones tengo que tomar para lograr ese objetivo, que va más con la segunda parte de tu frase, si lo puedes soñar lo puedes hacer, bueno si yo sueño con el carro, entonces lo voy hacer, pero ¿qué tengo que hacer para lograrlo?

Comenta el señor Gerardo Villalobos:
Quiero ponerlo en el contexto personal, en mi caso en muchísimas ocasiones, por falta de tomar una decisión, por falta de adquirir una seguridad y por inseguro claro, he cometido errores y quizás no he actuado de la mejor manera, por lo tanto he perdido tal vez oportunidades u otro tipo de cosas y cuando ya llegó las cosas han estado añejadas o han estado en otro punto donde no era el ideal simplemente por falta de decisiones, por falta inclusive de un asesoramiento o de un consejo que perfectamente yo pudiera haber solicitado y así poder actuar en el momento ideal.

Señala el señor Luis Diego Quesada:
Gran parte del esquema en sí de Gobierno Corporativo va enfocado a esto, si uno lo analiza bien, pero con ciertos escudos por así decirlo, entonces es hacerlo rápido, es hacer las cosas de una forma ágil para que no se conviertan en nunca, para no dejarlas para el después. Me recuerda mucho al eslogan que la marca Nike tiene veinte tantos años, y es "Just do it", solo hazlo, es una lógica de pensamiento, en ese caso pues a nivel privado que está tratando de impregnarse en si en el público.

Cuando hablo de escudos me refiero a que las decisiones si bien es cierto tienen que tomarse de una forma rápida, también tienen que ser con el sustento técnico en sí, para saber dar los pasos en la vía correcta y tienen que tomarlas de forma rápida y más bajo el contexto como este donde pues la apropiación tecnológica hace que la tecnología todos los días se vuelva obsoleta y al mismo tiempo surjan cosas nuevas, me parece muy válido y el enfoque

yo considero igual tiene que ser siempre tratar de hacer las cosas de forma rápida e ir resolviendo en el camino.

Acota la señora Presidenta:
A veces no solo rápido sino tal vez planificado, pero tenerlo en el panorama, en el horizonte y no simplemente posponerlo, posponerlo y al final no se hace.

La señora Urania Chaves señala:
Creo que esta frase está con un término de oportunidad ahí implícito, al leer, "hazlo ahora porque algunas veces el después de convierte en nunca", es como diciendo, "Hola mira aquí hay muchas oportunidades cual va aprovechar usted"; esa es la vida, todos los días tenemos oportunidades, solo que tenemos que estar prestos a leer esa realidad, a estar, conocernos a nosotros mismos muy bien para saber qué nos puede servir de todo ese repertorio que nos ofrece la vida día a día; y eso es lo que se ha hecho como la Junta de Protección Social, ha empezado a leer, a revisarse primeramente cómo está y cómo podría mejorarse, a ver cuáles son todas esas oportunidades que le ofrece el contexto, que le ofrece la realidad y ha buscado una estrategia, un plan con una Junta Directiva comprometida, con un equipo que se ha ido sumando poco a poco y que es parte importantísima de la estrategia y no ha dejado para después nada, sino que empezó, tomó las riendas y dijo aquí vamos y hemos empezado a soñar y en ese sueño hemos empezado a trabajar, porque para soñar con aquello no es solo quedarme en el mundo idealista, sino que tengo que regresar al mundo de la realidad, al mundo con los pies bien puestos en la tierra; decir, bueno tenemos esto qué nos falta para llegar acá, nos falta todo esto, muy bien aquí vamos, paso a paso trabajando semana a semana, sesión a sesión, reunión de cada uno de los comités; trabajando de forma articulada como si fuera un engranaje casi perfecto, para lograr esos objetivos con los que hemos soñado, por eso es que hoy estamos casi que a decir, bueno lo que soñamos hace dos años y medio cuando la Junta inició en el año 2018, ya casi está a las puertas de lograr lo que soñamos, ya casi es un logro, pero para tener ese logro hemos tenido que leer contexto, un sin número de actividades, y sobre todo tener una actitud dispuesta aprovechar esas oportunidades.

Expresa la señora Fanny Robleto:
Muchas veces vamos postergando a las cosas y pueden ser sueños, o pueden ser planes, pueden ser ideas, proyectos; como queramos llamarle, a nivel institucional, pero el hecho de iniciarlos y empezar a realizarlos eso ya lo hacen de alguna forma realidad, entonces, aunque, también puede sonar muy fantasioso, pero de eso se trata de poder visualizarlo; también considerando el contexto, organizarse y también poder iniciarlo para que sea una realidad. Es como una perspectiva que muchas veces, de niños nos dicen que uno puede soñar y todo, pero se va perdiendo, pero considero que de alguna forma se puede seguir manteniendo y en este caso a nivel institucional mantenerlo en esa forma con proyectos y con planes, y ese contexto se puede también considerar como una forma de seguir soñando para el bienestar de la institución y de las organizaciones sociales que es lo que al fin de cuentas nos interesa.

Señala el señor Felipe Díaz:
Esa frase va muy de la mano de que hay que hacer las cosas en el momento, que muchas veces no hay que esperar a que se vaya la luz para prender la velita, sino que hay que tenerla encendida todo el tiempo para poder sacar la mayor cantidad de ideas, para poder realizar sueños, realizar metas, realizar objetivos que van a llevar por ejemplo en este caso a la Junta, al bien que nos tiene la misión y la visión, el bien en instituciones de beneficencia, de engrandecer la labor de la Junta.

Menciona la señora Vertianne Fernández:
La Junta se vio inmersa en todo esto, tomar y desarrollar oportunidades en el momento preciso, si la Junta y esta Junta Directiva se hubiera quedado ahí, como se dice estancado y no hubiéramos valorado la oportunidad de seguir creciendo en la parte tecnológica, ahí estuviéramos; la vida es de oportunidades, de momentos y la Junta va seguir creciendo porque sigue valorando todas esas oportunidades que se le dan y vamos para adelante.

Indica el señor Arturo Ortiz:
Me quedo con la segunda parte de la frase, y pido prestadas las palabras a la señora Fanny Robleto, parece fantasioso, uno puede soñar y la verdad que algunos sueños parecen inalcanzables, pero me puse a pensar que si eso fuera así los hermanos Wright nunca hubieran hecho el aeroplano que voló, y Franklin Chang nunca hubiera sido astronauta; entonces a veces uno mismo es el que se ponen los límites definitivamente, a veces uno cree que su sueño es inalcanzable pero, si vamos a soñar soñemos en grande; pero para lograr lo que soñamos tenemos que trabajar muy duro y hacer que suceda, no va pasar, no nos va a caer del cielo definitivamente y lo traigo todo al contexto de la Junta, si vamos a soñar como estamos haciéndolo, hagámoslo como los grandes y pongamos todo el empeño que tengamos y vamos a hacer que suceda.

Comenta la señora Presidenta:
A veces uno sueña, tiene que soñar en grande como dice la frase y hacerlo que pase, porque si uno sueña en pequeño obtiene pequeñas cosas, pero si usted sueña en grande puede ser que no lo tenga todo de un solo momento o pero poco a poco hasta llegar y nunca hay que dejar el objetivo; uno puede cambiar el camino, pero no debe cambiar el objetivo, no debe cambiar los sueños, no los debe borrar, o sea si yo tengo el sueño de hacer equis cosa bueno tal vez el camino que tracé no era el correcto, pero entonces, revisó, analizó y cambió el camino, pero sigo con el mismo objetivo; Eso pues se adapta mucho a esa frase, siempre hacer las cosas, simplemente soñando, no dejar de soñar, pero hacer que pasen y no dejarlas, y no postergarlas en el tiempo creo que es como una mezcla de pensamientos para llegar a lo que queremos hacer, pero hacerlas y soñar en grande porque si no, no logramos hacer grandes avances y por supuesto como miembro de la Junta Directiva también nos hace recordar cuál es nuestra misión y no tenerle miedo a tomar decisiones, por supuesto decisiones de manera responsable, sin postergar, teniendo sueños en grande, pero haciéndolo siempre de la forma correcta.

CAPÍTULO III. APROBACIÓN ORDEN DEL DÍA

ARTÍCULO 3. Lectura y aprobación del orden del día

La señora Marilyn Solano procede a leer el orden del día.

Se modifica el orden de la agenda y se incluye la revisión del informe de gestión presentado por la señora Urania Chaves, como directora de Junta Directiva, correspondiente al periodo (12 de mayo del 2015 al 07 de mayo de 2016 (Suplente) y 08 de mayo de 2016 al 07 de mayo del 2020 (Propietaria).

Se aprueba el orden del día, con las modificaciones realizadas.

ACUERDO JD-212
Se aprueba el orden del día para la sesión ordinaria 22-2021 con las modificaciones solicitadas. **ACUERDO FIRME**

Ejecútese

CAPÍTULO IV. APROBACIÓN DEL ACTA ORDINARIA 20-2021

ARTÍCULO 4. Lectura y aprobación del acta ordinaria No. 20-2021

Los señores directores realizan observaciones de forma al acta, las cuales se envían a la Secretaría de Actas para su incorporación.

Se procede con la revisión del acta.

Sugiere la señora Presidenta se acuerde el uso de la plantilla presentada en el artículo 4) de la sesión 20-2021, para que sea la que se utilice para dar cumplimiento al acuerdo en el que se solicitó la presentación de un plan de trabajo por cada comité y comisión de Junta Directiva. Se acoge la recomendación.

Indica la señora Urania Chaves:
Con respecto al informe de gestión de su persona, en el capítulo VII, artículo 10) se indican las palabras "correcciones" y "recomendaciones", sin embargo, con lo que la señora Marcela Sánchez había explicado al respecto, no existe en la norma la posibilidad de solicitar correcciones a los informes de gestión, por lo que la palabra correcta sería recomendaciones.

Revisando el informe de ella con respecto a las recomendaciones realizadas por el señor Luis Diego, ya se había mencionado en el marco normativo la ley 8718 por lo que esa recomendación no es aceptada, así como la observación sobre los proyectos, que ya había indicado que no se iba a acoger ya que en el momento de elaborar el informe los proyectos a los que se refirió eran confidenciales. Por esa razón solo se acoge la recomendación del resumen ejecutivo.

Se aprueba sin modificaciones de fondo.

ACUERDO JD-213
Se amplía el acuerdo JD-174, correspondiente al Capítulo VI), artículo 10) de la sesión ordinaria 19-2021, celebrada el 22 de marzo de 2021, con el fin de que, para efectos de su cumplimiento, se utilice la plantilla presentada por la señora Presidenta, Esmeralda Britton González en la sesión ordinaria No. 20-2021, para la elaboración, presentación y seguimiento del plan anual de trabajo de comités y comisiones de Junta Directiva. **ACUERDO FIRME**

Plazo de cumplimiento: Inmediato

Comuníquese al Comité Corporativo de Riesgos, Comité Corporativo de Tecnologías de la Información y de Innovación, Comité Corporativo de Auditoría, Comité Corporativo de Formulación PEI, Comité Corporativo de Nombramientos, Comité Corporativo de Ventas, Comité Corporativo Gestión Social y Camposantos, Comité Corporativo de Imagen Institucional, Comité Corporativo de Seguimiento de proyectos de ley, Comité Corporativo de reconocimiento a funcionarios, Comité Corporativo de Crisis, Comisión de Edificio. Infórmese a la Gerencia General

ACUERDO JD-214
Se aprueba el acta de la sesión ordinaria No. 20-2021 del 05 de abril de 2021, sin modificaciones de fondo. **ACUERDO FIRME**

Ejecútese

CAPÍTULO V. INFORME SEÑORA PRESIDENTA

ARTÍCULO 5. Entrega de ambulancias
Informa la señora Presidenta sobre la entrega de ambulancias a la Cruz Roja en el marco de la celebración del 136 aniversario de esa institución benemérita.

Casualmente el 4 de abril de 1885 es instaurada en Costa Rica, la Cruz Roja Costarricense y es el mismo año nada más que unos meses después, donde la Junta define a la lotería como el medio oficial por el cual se financiarían las obras de bien social, así es que otra coincidencia que tenemos con esa instancia benemérita, en esta oportunidad estamos completando la entrega previa que se hizo hace algunos meses de unas ambulancias que habían quedado pendientes y muy interesante pues ellos por supuesto muy agradecidos siempre con la Junta de Protección Social por el apoyo que se les da.

Contarles de estas ambulancias, porque cada vez más se nota el proceso que ellos están haciendo de ir innovando y mejorando la capacidad y la flotilla que ellos tienen, normalmente antes se compraban microbuses y entraban al país, y luego se adaptaban para convertir las ambulancias en las últimas entregas que hemos tenido algunas han sido de esta forma, pero otras han sido ya que se han comprado como tal como ambulancias, unas de tipo todo terreno, doble tracción creo que son Toyota las más grandes y que ya vienen adecuadas como ambulancias y éstas que trajeron esta vez que eran 5, 3 eran donadas por la Junta y dos compradas por ellos, son compradas en Dubái y es muy bonito su diseño interno, porque además vienen equipadas con cinturones de seguridad y con una serie de aspectos para que por el movimiento las personas, especialmente los paramédicos y las personas que van atendiendo, no se vayan a golpear, porque todas las ambulancias actuales pues traen unos piquitos, porque como las ambulancias son cuadradas están sujetos a que con el movimiento se puedan golpear y de hecho han sufrido accidentes mientras están atendiendo alguna emergencia; además de una serie de aspectos muy modernos que traen estas ambulancias.

La verdad es que sí es muy gratificante poder traducir las utilidades de la Junta a una institución Benemérita como la Cruz Roja que sabemos que está para salvar vidas y que lo hacen todos los días, cada día, cada minuto y que la Junta pues sea parte de ese proceso, ellos viven muy agradecidos con la institución y a través de la ley se cumple el objetivo de poder contar con mejores equipos y cada vez ir modernizando las flotillas que ya van cumpliendo pues su vida útil;

Tenemos que sentirnos contentos de poder dar esas muestras de qué hacemos las cosas bien y que cada vez que lo hagamos hacer esa rendición de cuentas al pueblo costarricense de que estamos cumpliendo con la misión que a la Junta le fue encomendada.

Se hizo la publicación en Facebook, la gente siempre tiene comentarios muy positivos cuando se ven este tipo de acciones y creo que hay que hacerlas con cada entrega que realizamos, esta vez posiblemente porque no fue en la Junta no había cobertura de medios, pero normalmente hay medios de por medio.

Comenta el señor José Mauricio Alcázar:
Yo la vez pasada tuve la oportunidad de estar presente en la entrega de ambulancias y en alguna ocasión que estuvimos todos los directores antes del Covid; me parece súper clave por lo que representa, porque realmente más allá de que son equipos de alto nivel con

modificaciones que tienen costos elevados; o sea no solamente estamos dando vehículos, cuando uno conversa con las personas de la Cruz Roja de las diferentes zonas que generalmente son zonas rurales y hasta de la mismas GAM el agradecimiento y lo que ellos muestran, el nivel de satisfacción por estos instrumentos de trabajo para ellos, entonces ahí es donde realmente uno como ser humano, como costarricense y como una persona de la institución realmente se da cuenta de lo que la Junta significa, el impacto en el quehacer nacional en ese sentido.

Se da por conocido.

ARTÍCULO 6. Modificación del acuerdo JD-109 sobre la participación al Foro Lean Six sigma

Indica la señora Presidenta que es necesario realizar una modificación al acuerdo JD-109, en el que se aprobó la participación de la mayoría de señores directores en el Foro Lean Six Sigma de la Cámara de Industrias de Costa Rica, debido a que la señora Maritza Bustamante no puede participar por razones laborales.

Señala la señora Vertianne Fernández que a ella le gustaría participar y que a ella no se le había considerado ya que en ese momento no era parte de la Junta Directiva.

Se aprueba la participación de la señora Fernández y se dispone:

ACUERDO JD-215
Se modifica el acuerdo JD-109 correspondiente al Capítulo V), artículo 7) de la Sesión Ordinaria 13-2021 celebrada el 01 de marzo de 2021, para que se sustituya la participación de la señora Maritza Bustamante Venegas en el VIII Foro Lean Six Sigma de la Cámara de Industrias de Costa Rica y en su lugar se aprueba la participación de la señora directora, Vertianne Fernández López.

Se solicita a la Gerencia Administrativa Financiera realizar las gestiones correspondientes.
ACUERDO FIRME

Plazo de cumplimiento: Inmediato

Comuníquese a la Gerencia Administrativa Finaciera. Infórmese a la Gerencia General y al Departamento de Desasarrollo del Talento Humano.

ARTÍCULO 7. Informe de avance sobre Proyecto Delta
Informa la señora Marcela Sánchez:
La señora Evelyn Blanco informó en el Comité Corporativo de Ventas que la se encuentran en el proceso de revisión de las ofertas, que ya trasladó dos de las ofertas a la Gerencia Administrativa para el análisis de las razones financieras y las demás ofertas tienen algunos

detalles, en unas algunos aspectos que subsanar u otros aspectos que están en análisis para determinar si resultan ser elegibles o no.

También informó que ya se está trabajando en la fase 2 que es la incorporación de puntos de venta fijos.

Se da por conocido.

CAPÍTULO VI. TEMAS DE SEÑORES DIRECTORES

ARTÍCULO 8. Informe de Gestión de la señora Urania Chaves Murillo

Señala la señora Presidenta que la señora Urania ya se refirió a las recomendaciones realizadas por el señor Luis Diego Quesada sobre su informe de gestión y señaló que la única recomendación que se acoge es la incorporación del informe ejecutivo, razón por la cual se recomienda someter a votación dar por conocido el informe correspondiente para que se proceda con su envío a Consejo de Gobierno y se publique en la página web institucional.

Se acoge la recomendación y se dispone:

ACUERDO JD-216

a) Se da por recibido el informe final de gestión de la señora Urania Chaves Murillo, como directora de Junta Directiva, correspondiente al periodo (12 de mayo del 2015 al 07 de mayo de 2016 (Suplente) y 08 de mayo de 2016 al 07 de mayo del 2020 (Propietaria).

b) Se traslada el informe indicado a la Presidencia de Junta Directiva para su remisión al Consejo de Gobierno y al Departamento de Desarrollo del Talento Humano para que proceda con su publicación en la página Web de la Institución.

ACUERDO FIRME

Plazo de cumplimiento: Inmediato

Comuníquese a la Presidencia de Junta Directiva y al Departamento de Desarrollo del Talento Humano. Infórmese a la Gerencia General

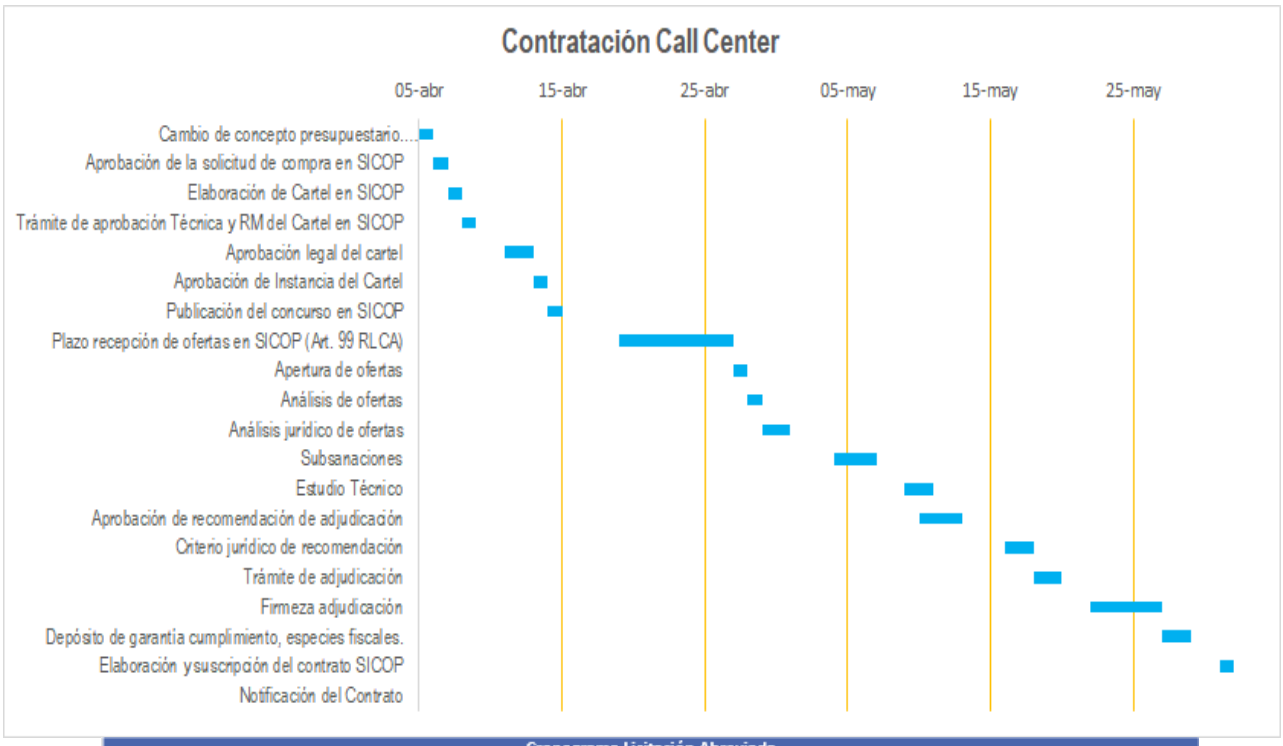
CAPÍTULO VII. AVANCE SEMANAL SOBRE TEMAS DELEGADOS POR LA JUNTA DIRECTIVA A LA GERENCIA GENERAL

ARTÍCULO 9. Avance sobre contrataciones relacionadas con acuerdos de JD

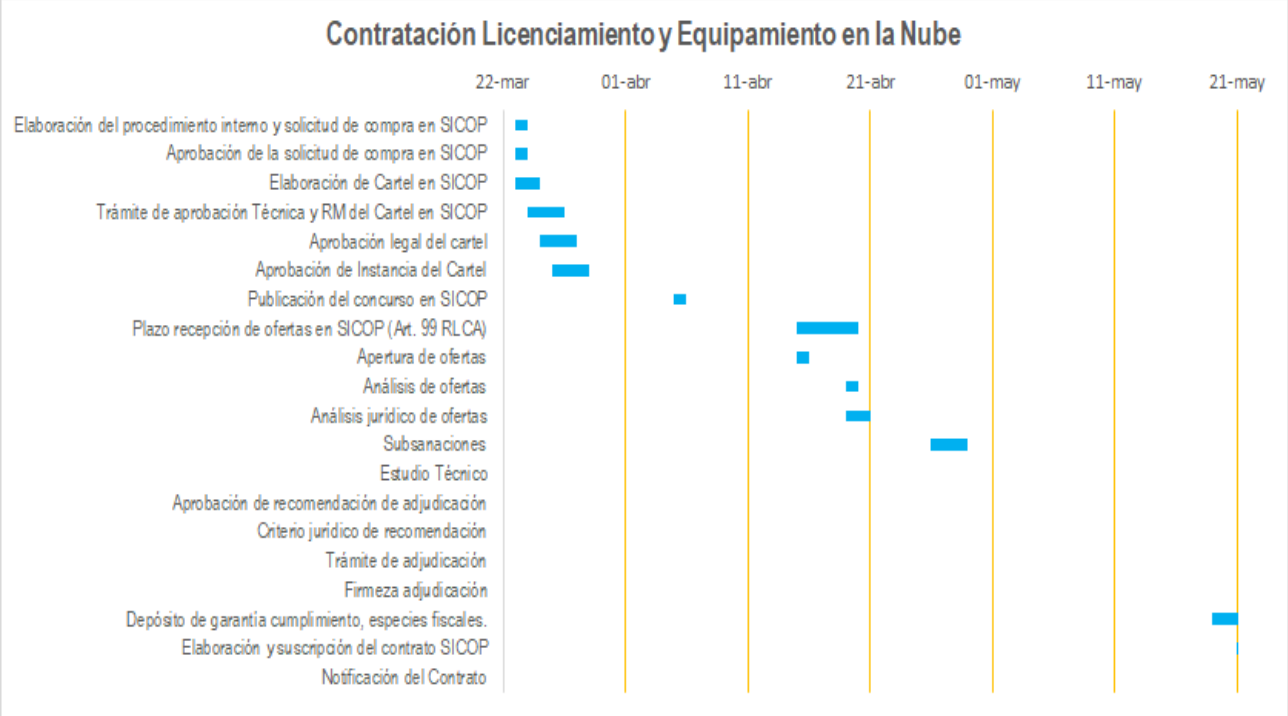
La señora Marilyn Solano realiza la siguiente presentación:

Informe de contrataciones

Oficio	Acuerdo	Detalle	Estado
SJD-214-2020	JD-185	Propuesta para implementar un Call Center Institucional.	Cartel en proceso de aprobación de Recursos Materiales, Servicios Administrativos, Asesoría Jurídica y GG.
Licenciamiento y equipamiento en la nube, bajo demanda, para la migración, implementación, operación y desarrollo de sistemas de la Junta de Protección Social			En recepción de ofertas, la apertura está establecida para el 15 de abril.



Cronograma Licitación Abreviada Contratación Call Center			
Actividad	**Duración en días hábiles**	**Fecha máxima**	**Responsable**
Inicio del procedimiento	26/03/2021		
Cambio de concepto presupuestario. Elaboración del procedimiento interno y solicitud de compra en SICOP	1	lunes 5 de abril de 2021	Servicios Administrativos y Recursos Materiales
Aprobación de la solicitud de compra en SICOP	1	martes 6 de abril de 2021	Servicios Administrativos
Elaboración de Cartel en SICOP	1	miércoles 7 de abril de 2021	Recursos Materiales
Trámite de aprobación Técnica y RM del Cartel en SICOP	1	jueves 8 de abril de 2021	Servicios Administrativos y Recursos Materiales
Aprobación legal del cartel	2	lunes 12 de abril de 2021	Asesoría Jurídica
Aprobación de Instancia del Cartel	1	martes 13 de abril de 2021	Gerencia General
Publicación del concurso en SICOP	1	miércoles 14 de abril de 2021	Recursos Materiales
Plazo recepción de ofertas en SICOP (Art. 99 RLCA)	8	lunes 26 de abril de 2021	Servicios Administrativos y Recursos Materiales
Apertura de ofertas	1	martes 27 de abril de 2021	Recursos Materiales
Análisis de ofertas	1	miércoles 28 de abril de 2021	Recursos Materiales
Análisis jurídico de ofertas	2	viernes 30 de abril de 2021	Asesoría Jurídica
Subsanaciones	3	jueves 6 de mayo de 2021	Recursos Materiales y Oferentes
Estudio Técnico	2	lunes 10 de mayo de 2021	Servicios Administrativos
Aprobación de recomendación de adjudicación	3	jueves 13 de mayo de 2021	Comisión de Licitaciones
Criterio jurídico de recomendación	2	lunes 17 de mayo de 2021	Asesoría Jurídica
Trámite de adjudicación	2	miércoles 19 de mayo de 2021	Gerencia General
Firmeza adjudicación	5	miércoles 26 de mayo de 2021	Recursos Materiales
Depósito de garantía cumplimiento, especies fiscales.	2	viernes 28 de mayo de 2021	Adjudicatario
Elaboración y suscripción del contrato SICOP	2	martes 1 de junio de 2021	Recursos Materiales, Asesoría Jurídica, Contratista
Notificación del Contrato	0	martes 1 de junio de 2021	Recursos Materiales



Cronograma Licitación Abreviada Contratación Licenciamiento y Equipamiento en la Nube			
Actividad	**Duración en días hábiles**	**Fecha máxima**	**Responsable**
Inicio del procedimiento	**22/03/2021**		
Elaboración del procedimiento interno y solicitud de compra en SICOP	1	23-mar	Recursos Materiales
Aprobación de la solicitud de compra en SICOP	1	23-mar	Unidad Administrativa
Elaboración de Cartel en SICOP	2	23-mar	Recursos Materiales
Trámite de aprobación Técnica y RM del Cartel en SICOP	3	24-mar	Unidad Administrativa y Recursos Materiales
Aprobación legal del cartel	3	25-mar	Asesoría Jurídica
Aprobación de Instancia del Cartel	3	26-mar	Gerencia General
Publicación del concurso en SICOP	1	05-abr	Recursos Materiales
Plazo recepción de ofertas en SICOP (Art. 99 RLCA)	5	15-abr	Unidad Administrativa y Recursos Materiales
Apertura de ofertas	1	15-abr	Recursos Materiales
Análisis de ofertas	1	19-abr	Recursos Materiales
Análisis jurídico de ofertas	2	19-abr	Asesoría Jurídica
Subsanaciones	3	26-abr	Recursos Materiales y Oferentes
Estudio Técnico	2	28-abr	Unidad Administrativa
Aprobación de recomendación de adjudicación	3	04-may	Comisión de Licitaciones
Criterio jurídico de recomendación	2	06-may	Asesoría Jurídica
Trámite de adjudicación	2	10-may	Gerencia General
Firmeza adjudicación	5	17-may	Recursos Materiales
Depósito de garantía cumplimiento, especies fiscales.	3	19-may	Adjudicatario
Elaboración y suscripción del contrato SICOP	5	21-may	Recursos Materiales, Asesoría Jurídica, Contratista
Notificación del Contrato	0	21-may	Recursos Materiales

Se da por conocido.

Se incorpora a la sesión la señora Greethel Arias Alfaro, Gerente Desarrollo Social

CAPÍTULO VIII. TEMA DE LA GERENCIA DESARROLLO SOCIAL

ARTÍCULO 10. Oficio JPS-GG-0130-2021. Informe comparativo presupuestado vrs girado a diciembre 2020 organizaciones sociales

Se presenta el oficio JPS-GG-0130-2021 del 03 de febrero de 2021, suscrito por la señora Marilyn Solano Chinchilla, Gerente General, en el que indica:

> Para conocimiento por parte de Junta Directiva, me permito remitir el oficio JPS-GG-GDS-033-2021 de la Gerencia de Desarrollo Social, con el informe que resume comparativamente los recursos presupuestados y el giro de recursos a las organizaciones sociales, en el Programa Apoyo a la Gestión al mes de diciembre 2020.

Se transcribe el oficio JPS-GG-GDS-033-2021, del 30 de enero de 2021, suscrito por la señora Grettel Arias Alfaro, Gerente Desarrollo Social, en el que indica:

> Para información de Junta Directiva se remite informe que resume comparativamente los recursos presupuestados y el giro de recursos a las organizaciones sociales, en el Programa Apoyo a la Gestión al mes de diciembre 2020.
>
> El cual desprende que:
>
> 1. Se asignaron recursos ordinarios a 14 áreas un total de ₡13.890.840.288 (trece mil ochocientos noventa millones ochocientos cuarenta mil doscientos ochenta y ocho colones) de lo cual se giró ₡13.335.775.910 (trece mil trescientos treinta y cinco millones setecientos setenta y cinco mil novecientos diez colones) correspondiendo a un 96%.
> 2. Se asignaron recursos extraordinarios a 14 áreas un total de ₡4.643.061.242 (cuatro mil seiscientos cuarenta y tres millones sesenta y un mil doscientos cuarenta y dos colones).
> 3. El total asignado (recursos ordinarios y extraordinarios) a diciembre 2020 es un monto de ₡18.533.901.529 (dieciocho mil quinientos treinta y tres millones novecientos un mil quinientos veinte nueve colones)
> 4. Se habían presupuestado inicialmente antes de la pandemia ₡16.536.509.000 (dieciséis mil millones quinientos treinta y seis mil quinientos nueve colones).

Departamento de Gestión Social, Analisis de recursos asignados en el período 2020, para el programa de Apoyo a la Gestión
(utilidades de diciembre 2019 a diciembre 2020)

Datos del área				Recursos ordinarios				Recursos extraordinarios	Recursos adicionales presupuestos extraordinarios *		Total	Ordinario y Extraordinario	
Área	Población Beneficiaria (personas)	Cantidad organizaciones	Presupuesto inicial antes de COVID	Presupuesto * (modificado Ext. 5-2020)	Recursos asignados*	Monto girado utilidades del período *	%Ejecución Giro	Monto asignado	Ext. 2-2020	Ext. 3-2020	Monto asignado por recursos ordinarios y extraordinarios	% Recursos asignados/ presupuesto	Monto girado con recursos adicionales.
Atención y Protección al Adulto Mayor	2636	75	8 488 746 000,00	₡ 9 330 465 500	₡ 6 831 119 583	₡ 6 539 498 884	95,73%	₡ 2 466 180 591	₡ 852 192 591	₡ 1 613 988 000	₡ 9 297 300 174	109,53%	A la espera de que Contabilidad los suministre
Centros Diurnos de Adulto Mayor sin fines de lucro	2551	71	1 996 075 000,00	₡ 1 939 112 500	₡ 1 588 231 689	₡ 1 515 725 432	95,43%	₡ 669 230 736	₡ 212 434 736	₡ 456 796 000	₡ 2 257 462 425	113,10%	
Programas para personas con Discapacidad	1752	42	1 112 099 000,00	₡ 1 617 284 000	₡ 1 190 840 914	₡ 1 172 874 027	98,49%	₡ 542 921 774	₡ 151 381 774	₡ 391 540 000	₡ 1 733 762 688	155,90%	
Atención menores de edad en condición de abandono y vulnerabilidad	6594	92	1 728 729 000,00	₡ 1 321 825 500	₡ 1 239 332 692	₡ 1 176 444 611	94,93%	₡ 218 610 271	₡ 153 184 271	₡ 65 426 000	₡ 1 457 942 963	84,34%	
Prevención y tratamiento de Fármacodependencia y Alcoholismo	1007	30	1 008 220 000,00	₡ 961 357 500	₡ 804 381 835	₡ 767 758 777	95,45%	₡ 319 934 617	₡ 89 206 617	₡ 230 728 000	₡ 1 124 316 452	111,51%	
Prevención y Atención del Cáncer	2864	36	814 724 000,00	₡ 778 132 500	₡ 648 257 832	₡ 618 663 442	95,43%	₡ 258 534 893	₡ 72 086 893	₡ 186 448 000	₡ 906 792 725	111,30%	
Juntas Administrativas de Escuelas de Enseñanza Especial	4967	23	611 043 000,00	₡ 453 812 500	₡ 429 350 519	₡ 407 154 726	94,83%	₡ 65 063 920	₡ 54 063 920	₡ 11 000 000	₡ 494 414 439	80,91%	
Prevención y lucha contra enferm de transm sexual, invest, tratam., prev y at del VIH/ SIDA	69	3	162 945 000,00	₡ 162 945 000	₡ 129 651 566	₡ 123 732 688	95,43%	₡ 52 246 979	₡ 14 416 979	₡ 37 830 000	₡ 181 898 545	111,63%	
Menores Privados de Libertad	128	4	203 681 000,00	₡ 148 211 000	₡ 140 672 395	₡ 133 273 797	94,74%	₡ 18 020 974	₡ 18 020 974		₡ 158 693 369	77,91%	
Prevención y Atención de personas que son o han sido víctimas de explotac sexual comercial	71	2	101 841 000,00	₡ 97 266 000	₡ 81 032 229	₡ 77 332 930	95,43%	₡ 32 316 487	9 010 487	23 306 000	₡ 113 348 716	111,30%	
Fundaciones y Asociaciones de Cuidados Paliativos (recursos de períodos anteriores)	9917	36	186 197 000,00	₡ 415 975 000	₡ 723 556 526	₡ 723 343 248	99,97%	₡ -			₡ 723 556 526	388,60%	
Entidades dedicadas a capacitacion de organizaciones de adulto mayor	114	1	122 209 000,00	₡ 77 839 000	₡ 84 412 507	₡ 79 973 349	94,74%	₡ -			₡ 84 412 507	69,07%	
Total	**32670**	**415**	**16 536 509 000,00**	**₡ 17 304 226 000**	**₡13 890 840 288**	**₡13 335 775 910**		**₡ 4 643 061 242**	**₡1 625 999 242**	**₡ 3 017 062 000**	**₡ 18 533 901 530**		

Fuente. Departamento de Gestión Social. Análisis Gerencia de Desarrollo Social

Información tomada de:

*Reportes: todas las organizaciones, dineros asignados vrs girado, presupuesto ordinario 2020,presupuestos extraord 2-3-4.

El señor Arturo Ortiz indica que en las circunstancias el resultado fue bastante positivo por lo que lo quería resaltar.

Se da por conocido.

Se retira de la sesión la señora Greethel Arias; ingresa el señor Olman Brenes Brenes, Gerente Administrativo Financiero.

CAPÍTULO IX. TEMAS EMERGENTES

ARTÍCULO 11. JPS-GG-343-2021. Estados financieros a febrero, 2021

Se presenta el oficio JPS-GG-343-2021 del 22 de marzo de 2021, suscrito por la señora Marilyn Solano Chinchilla, Gerente General, al que adjunta el oficio JPS-GG-GAF-251-2021 del 22 de marzo del 2021, suscrito por el señor Olman Brenes Brenes, Gerente Administrativo Financiero, en el que indica:

> Se remite el oficio JPS-GG-GAF-CP-263-2021 del 19 de marzo, así como los Estados Financieros del mes de febrero de 2021, rubricados por el Depto. Contable Presupuestario, con el fin de que se eleven a conocimiento y aprobación de la Junta Directiva. Para la firma de ese despacho, se adjunta la certificación emitida por dicho Departamento.
>
> Se remiten, además, el Informe Ejecutivo, la presentación en Power Point y la propuesta del acuerdo que tomaría el Órgano Colegiado.
>
> Respecto del pronunciamiento de la Auditoría Interna, esta Gerencia Administrativa Financiera, mediante el oficio JPS-GG-GAF-826-2019 del 17 de setiembre de 2019, comunica que se encuentra atenta a las instrucciones de su despacho sobre lo que defina la Junta Directiva en cuanto a oficio JPS-AI-322-2019 del 30 de mayo de 2019.

Se transcribe oficio JPS-GG-GAF-CP-263-2021 del 19 de marzo del 2021, que indica:

> El Departamento Contable Presupuestario se permite presentar en tiempo y forma los Estados Financieros, conformados por el Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados Integral Mensual, Estado de Situación Financiera Comparativo, Estado de Resultados Integral Mensual Comparativo, Estado de Resultados Integral Acumulado, Estado de Cambios en el Patrimonio, Estado de Flujo de Efectivo, Notas a los Estados Financieros, con el fin de que se proceda con las revisiones correspondientes, en cumplimiento a lo solicitado por la Gerencia General en correo del pasado 18 de junio de 2019, en donde indica: *"…quiero una revisión con Olman antes de la firma."* Para lo pertinente se hacen las siguientes conclusiones:
>
> 1. La situación financiera a esta fecha muestra un activo total de ¢94.450.770.094.51 (noventa y cuatro mil cuatrocientos cincuenta millones setecientos setenta mil noventa y cuatro colones con 51/100), con pasivos por ¢66.798.420.087.65 (sesenta y seis mil setecientos noventa y ocho millones cuatrocientos veinte mil ochenta y siete colones con 65/100) y un patrimonio neto

por ¢27.652.350.006,86 (veintisiete mil seiscientos cincuenta y dos millones trescientos cincuenta mil seis colones con 86/100).

2. Por su parte el Estado de Resultados Integral Mensual refleja Ingresos por la suma de ¢15.441.270.485.92 (quince mil cuatrocientos cuarenta y un millones doscientos setenta mil cuatrocientos ochenta y cinco colones con 92/100) y gastos por ¢15.185.136.513.80 (quince mil ciento ochenta y cinco millones ciento treinta y seis mil quinientos trece colones con 80/100), para un resultado de ¢ 256.133.972.12 (doscientos cincuenta y seis millones ciento treinta y tres mil novecientos setenta y dos colones con 12/100).

Es importante indicar que de igual forma como en el periodo anterior los sorteos programados se encuentran sujetos a modificaciones, en cumplimiento de los fines públicos asignados a la Junta de Protección Social y para garantizar la seguridad económica de las loterías que en forma exclusiva administra y distribuye en el territorio nacional, según lo establecido en el artículo No. 2 de la Ley No. 7395 "Ley de Loterías".

Sumando a este punto está el tema que el aparato administrativo se mantiene en su gran mayoría con las labores desde la modalidad de teletrabajo.

3. De conformidad con la política contable 4.20.1 "Ingreso por Venta de Bienes", los ingresos por venta de bienes están representados en el Estado de Resultados netos de descuento sobre ventas en la suma de ¢ 1.229.675.721,00 (mil doscientos veintinueve millones seiscientos setenta y cinco mil setecientos veintiún colones con 00/100).

A solicitud de la Gerencia General, se presenta un desglose de cómo y cuándo fue recibida la información para la generación de los estados financieros de febrero 2021, los cuales se detallan a continuación:

1. En relación con los documentos de la Venta y Otros Ingresos se recibieron con un promedio ponderado de 6.43 días de atraso a la fecha establecida.

2. De la misma manera, los documentos de pago de premios se recibieron con un promedio ponderado de atraso de 6.07 días de atraso, a la fecha establecida.

Tanto los documentos de la Venta de lotería como Pago de premios mostraron esos atrasos tan grandes, debido a la salida a partir del 16 de junio del 2020 de la venta de lotería por medio de la Web, cuyo proceso no contemplo el hecho de que se debía afectar una cuenta a cobrar al proveedor que está llevando a cabo la recaudación de dicha venta, así como el momento del pago de los premios es diferente a la fecha en que se validan dichos premios a nivel de registros.

3. En cuanto al comprobante de diario por concepto de Planillas de febrero 2021, posterior a la revisión realizada por parte de esta dependencia se generó el 05 de marzo del 2021 para su revisión en los diferentes procesos que se derivan de éste, en el Departamento Contable Presupuestario.

A continuación, se detalla varios aspectos presentados durante el proceso de la elaboración de la información financiera de febrero 2021:

1. El proceso de la carga automática de la planilla del mes de febrero; se generó el 05 de marzo del 2021 posterior a la revisión efectuada por parte de esta dependencia a nivel contable y presupuestario permitiendo que la información se mostrará de forma correcta a nivel de los dos módulos en la fecha señalada. Es necesario indicar que para este proceso se tuvieron que realizar gestiones en coordinación con el Departamento Desarrollo de Talento Humano y con Tecnologías de la Información para finiquitar la generación de la información, posterior se presentaron inconsistencias en las subpartidas de suplencias y recargo de funciones que fueron registradas de forma manual para agilizar el trámite, sin embargo, es requerido que para los próximos meses la información si se logre generar de forma automática y oportunamente.

Así mismo, con la carga automática de la planilla se actualizan los salarios en el Sistema de Costos aplicados al proceso productivo del mes, por lo que el costo de las ordenes de producción terminadas son suministrados a la Unidad de Presupuesto, después de la carga automática para su respectiva ejecución.

2. El proceso de oficialización de los sorteos de diciembre realizado por la Unidad de Costos se concluyó satisfactoriamente el 09 de marzo 2021,

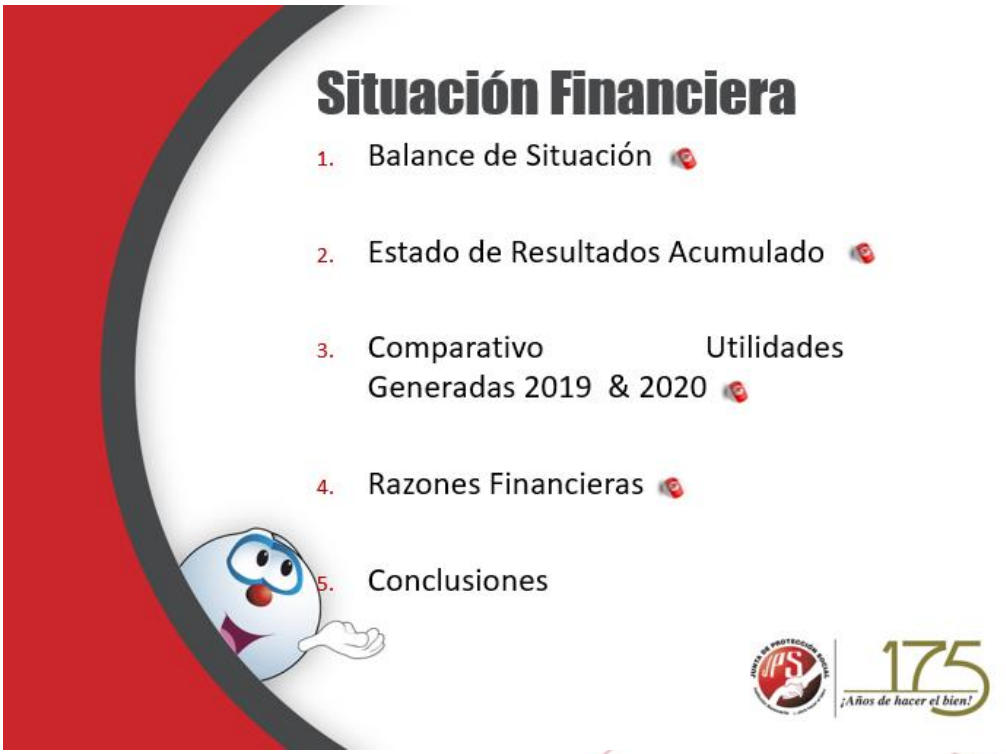
Para las liquidaciones de Lotería Instantánea del mes de febrero 2021 se realizó por el dpto. de Loterías el incidente 233-2021, dado que no se estaban reflejando los Incrementos del Fondo de Premios Extra en los juegos 2053 y 2054. Así mismo en la aplicación ruta: Sistema de Liquidaciones, Procesos, Detalle Mes Ins", no se generó la apertura de los juegos 2047 y 2050 situación resuelta con la atención de ese incidente el día 16 de marzo 2021.

3. Con respecto a las liquidaciones preliminares correspondientes a febrero en coordinación con Administración de Loterías las mismas fueron generadas en su totalidad el 01 de marzo 2021, esa dependencia se encuentra realizando un esfuerzo para reducir los tiempos de entrega de estas liquidaciones.

4. En cuanto al proceso de cierre en el Sistema de Costos se concluyó el 15 de marzo y el cierre del Sistema de Gastos Institucionales se concluyó satisfactoriamente el 16 de marzo 2021, posterior a la atención de la mesa 233-2021.

Por ello, se reitera la necesidad de recordar a las diferentes unidades administrativas como fuentes primarias que generan información, que la misma se remita al día hábil siguiente a este Departamento, así como, que sea veraz y confiable, según lo expuesto en oficio GG01070-2016 del 27 de abril 2016 y Acuerdo de Junta Directiva JD-389, artículo III), inciso 1) de la sesión ordinaria celebrada el 13 de abril del 2016.

El señor Olman Brenes realiza la siguiente presentación:



Balance de Situación

(en millones de colones)

ACTIVO		feb-20	%	feb-21	%	Variación Absoluta	Variación Relativa
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	¢	109,145	97%	91,175	97%	-17,970	-16%
Efectivo		**3,197**	**3%**	**88,696**	**94%**	**85,499**	**2675%**
Inversiones		**103,686**	**92%**	-	**0%**	**-103,686**	**0%**
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		2,974	3%	3,276	3%	302	10%
TOTAL ACTIVOS		**112,119**	**100%**	**94,451**	**100%**	**-17,668**	**-16%**
PASIVO Y PATRIMONIO							
TOTAL PASIVOS		70,540	63%	66,798	71%	-3,742	-5%
Deudas		**46,840**	**42%**	**47,494**	**50%**	**654**	**1%**
TOTAL PATRIMONIO NETO		41,578	37%	27,652	29%	-13,926	-33%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	¢	**112,119**	**100%**	**94,451**	**100%**	**-17,668**	**-16%**

Se denomina así al total de recursos de que dispone la empresa para llevar a cabo sus operaciones

Se le denomina así al total de deudas y obligaciones contraídas por la empresa

Se le denomina así al capital social más las utilidades o menos las pérdidas, de la empresa.

Estado de Resultados

(en millones de colones)

RESULTADOS POR OPERACIÓN	feb-20	%	feb-21	%	Variación Absoluta	Variación Relativa
Ingresos y resultados positivos por ventas ¢	43,610	98%	29,946	100%	-13,665	-31%
Ingresos de la propiedad	877	2%	1	0%	-876	-100%
Otros ingresos de operaciones	1	0%	25	0%	24	2633%
TOTAL INGRESOS DE OPERACIÓN	**44,488**	**100%**	**29,971**	**100%**	**(14,517)**	**-33%**
COSTOS Y GASTOS DE OPERACIÓN						
Costo de ventas de bienes y servicios	567	1%	477	2%	-90	-15.83%
Pago de premios	30,750	69%	20,268	68%	-10,483	-34%
Gastos de operaciones	4,271	10%	3,654	12%	-617	-14%
Transferencias	4,963	11%	3,115	10%	-1,849	-37%
Transferencias al capital	1,807	4%	1,204	4%	-604	100%
Otros gastos de operaciones	831	2%	484	2%	-348	-42%
Diferencias de cambio	(2)	0%	1	0%	3	-137%
TOTALCOSTOS Y GASTOS DE OPERACIÓN	**43,188**		**29,201**		**(13,987)**	**-32%**
RESULTADO DEL EJERCICIO	**1,296**	**3%**	**772**	**3%**	**(524)**	**-40%**

Corresponde al ingreso por venta de lotería y Serv. De Cementerios

Corresponde a los intereses por las Inversiones en Hacienda.

Corresponde al ingreso por multas y sanciones y arriendos de nichos de los Cementeros

Corresponde al costo de producir las loterías y compra de tiquetes de Instantánea

Corresponde a los gastos de Planillas , Servicios, Materiales .

Corresponde a los proyectos de las organizaciones sociales.

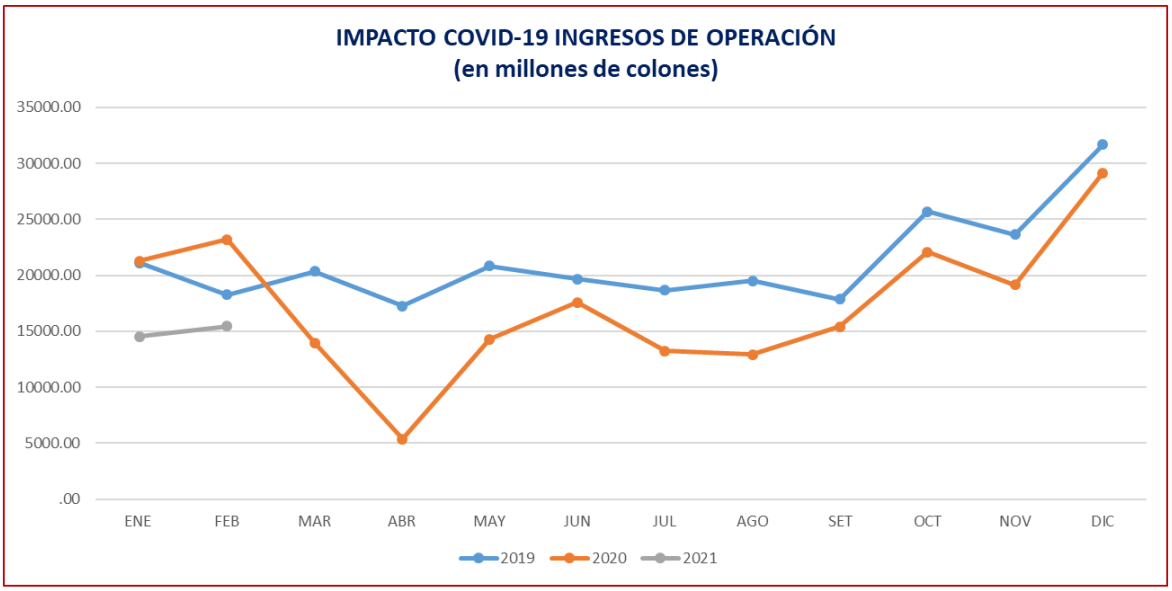
Corresponde al pago del impuesto sobre las utilidades.

Balance de Situación Impacto del COVID-19
(en millones de colones)

ACTIVO	ene-21	feb-21	Acumulado Febrero-21	Análisis Vertical %
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	90,062	91,175	91,175	97%
Efectivo	**87,638**	**88,696**	**88,696**	94%
Inversiones	-	**0**	-	0%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	3,339	3,276	3,276	3%
TOTAL ACTIVOS	**93,401**	**94,451**	**94,451**	**100%**
PASIVO Y PATRIMONIO				
TOTAL PASIVOS	65,238	66,798	66,798	71%
Transferencias	**39,783**	**47,494**	**47,494**	0%
Provisiones	**20,873**	**14,889**	**14,889**	**16%**
TOTAL PATRIMONIO NETO	28,163	27,652	27,652	29%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	**93,401**	**94,451**	**94,451**	**100%**

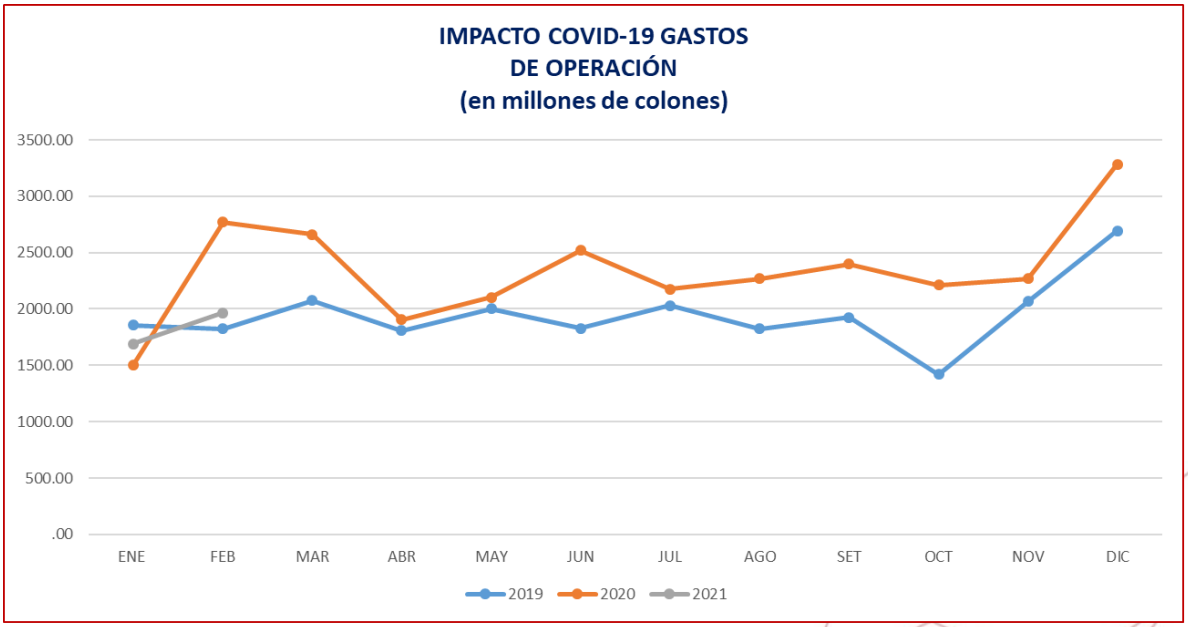
Estado de Resultados Impacto del COVID-19
(en millones de colones)

RESULTADOS POR OPERACIÓN	ene-21	feb-21	Acumulado Febrero-21	Análisis Vertical %
Ingresos y resultados positivos por ventas	14,529	15,417	29,946	100%
Ingresos de la propiedad	1	0	1	0%
Otros ingresos de operaciones	1	24	25	0%
TOTAL INGRESOS DE OPERACIÓN	**14,530**	**15,441**	**29,971**	**100%**
COSTOS Y GASTOS DE OPERACIÓN				
Costo de ventas de bienes y servicios	232	245	477	2%
Pago de premios	9,574	10,693	20,268	68%
Gastos de operaciones	1,690	1,964	3,654	12%
Transferencias	1,668	1,446	3,115	10%
Transferencias al capital	637	567	1,204	4%
Otros gastos de operaciones	215	269	484	2%
Diferencias de cambio	1	0	1	0%
TOTALCOSTOS Y GASTOS DE OPERACIÓN	**14,016**	**15,185**	**29,201**	**97%**
RESULTADO DEL EJERCICIO	**515**	**256**	**772**	**3%**



	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	total
2019	1.858,0	1.826,0	2.076,0	1.808,0	2.004,0	1.829,0	2.032,0	1.824,0	1.926,0	1.419,0	2.065,0	2.692,0	23.359,0
2020	1.502,0	2.769,0	2.661,0	1.907,0	2.105,0	2.519,0	2.174,0	2.270,0	2.400,0	2.213,0	2.268,0	3.282,0	28.070,0
2021	1.690,0	1.964,0											

Fuente: EEFF 2020 y Ene y Feb 21



	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
2019	1.858,0	1.826,0	2.076,0	1.808,0	2.004,0	1.829,0	2.032,0	1.824,0	1.926,0	1.419,0	2.065,0	2.692,0
2020	1.502,0	2.769,0	2.661,0	1.907,0	2.105,0	2.519,0	2.174,0	2.270,0	2.400,0	2.213,0	2.268,0	3.282,0
2021	1.690,0	1.964,0										

Fuente: EEFF 2020 y Ene y Feb 21

Utilidades generadas 2019 & 2020

Cuadro Comparativo 2019-2020			
	Utilidad Diciembre 2019 Nov18-Dic19	Utilidad Diciembre 2020 Nov19-Dic 20	Variacion
Loteria Emitida	₡ 333,218,400,000.00	₡ 291,700,000,000.00	(12%)
Loteria No Distribuida	₡ 17,284,919,000.00	₡ 49,102,691,200.00	184%
Ventas Digitales	₡ 61,537,708,000.00	₡ 94,425,166,500.00	53%
Ventas Brutas	**₡ 377,471,189,000.00**	**₡ 337,022,475,300.00**	(11%)
Devolucion	₡ 45,375,075,300.00	₡ 41,051,322,700.00	(10%)
Consignacion	₡ 1,655,450,000.00	₡ 13,358,850,000.00	707%
Ventas Efectivas	**₡ 330,440,663,700.00**	**₡ 282,612,302,600.00**	(14%)
Descuentos sobre Ventas	₡ 40,108,193,352.00	₡ 34,643,877,241.00	(14%)
Venta Neta	**₡ 290,332,470,348.00**	**₡ 247,968,425,359.00**	(15%)
Premios Efectivamente Pagados	₡ 214,257,840,979.00	₡ 186,264,457,738.00	(13%)
Costo de Produccion	₡ 1,374,609,015.00	₡ 1,340,139,843.00	(3%)
Utilidad Bruta	**₡ 74,700,020,354.00**	**₡ 60,363,827,778.00**	(19%)
Gastos Administracion	₡ 8,086,142,102.00	₡ 8,397,434,420.00	4%
Gastos de Comercializacion	₡ 8,943,975,077.00	₡ 10,211,750,778.00	14%
Aporte Fondo de Jubilacion	₡ 2,680,585,066.00	₡ 1,824,885,168.00	(32%)
Premios no cambiados	₡ 1,031,955,300.00	₡ 961,069,900.00	(7%)
Utilidad Neta Antes del Impuesto	**₡ 56,021,273,409.00**	**₡ 40,890,827,312.00**	(27%)
Impuesto Unico de Renta 10%	₡ 5,602,127,340.90	₡ 4,089,082,731.20	(27%)
Ajuste a utilidades/ impuesto	₡ (11,233,011.00)	₡ (39,013,547.00)	247%
Utilidad Neta por Distribuir	**₡ 50,407,913,057.10**	**₡ 36,762,731,033.80**	**(27%)**

Ingresos por Ventas y Cementerios

Concepto	Acumulado feb-20	Acumulado feb-21	Variación *Absoluta*	Variación Relativa
Venta Otras Mat. Primas	272,143	169,455	(102,688)	-38%
Servicios Cementerio	28,411,460	32,237,366	3,825,906	13%
Serv. Impresión y Encuadernació	51,780	56,430	4,650	9%
Venta Lotería Nacional Neta	12,114,525,320	4,773,324,935	(7,341,200,385)	-61%
Venta Lotería Popular Neta	15,441,811,528	11,776,480,288	(3,665,331,240)	-24%
Venta Lotería Tiempos Neta	0	0	0	0%
Venta Lotería Instantánea Neta	1,085,173,720	1,169,049,760	83,876,040	8%
Venta Lotería Electrónica Lotto	1,699,464,000	2,875,420,400	1,175,956,400	69%
Venta Lotería Nuevos Tiempos	12,538,870,100	8,336,704,000	(4,202,166,100)	-34%
Venta Lotería NT (Tres Monazos)	701,811,800	982,176,200	280,364,400	100%
	43,610,391,851	**29,945,618,834**	**(13,664,773,017)**	**-31.33%**

Los datos anteriores sobre los ingresos por ventas, según la normativa contable, se reconocen cuando la lotería es entregada a los vendedores, de tal forma que en el total se considera los registros por ventas tanto de sorteos que se realizan en el propio mes, como aquellas ventas de sorteos que se realizan en el mes siguiente , febrero 2021.
Por lo anterior se concluye que los registros contables, muestran la realidad de la operación realizada en el mes, independiente de la realización del sorteo.

Razones Financieras

Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE)

	feb-20	feb-21	
Utilidad Neta	1,296	772	Indicador de eficiencia que mide el rendimiento del patrimonio neto, para evaluar la capacidad de producir beneficios a partir de los recursos de la empresa.
Patrimonio Neto	41,578	27,662	
ROE	**3%**	**3%**	

Margen Operativo

	feb-20	feb-21	
Utilidad Neta antes de impuesto	2,127	1,255	
Ingresos totales	44,488	29,971	Medida de la proporción de los ingresos de una compañía después de pagar los costos de producción.
Margen Operativo	**5%**	**4%**	

Indicador de Endeudamiento

	feb-20	feb-21	
Pasivo Total	70,540	66,798	
Activo Total	112,119	94,451	Relación financiera que indica el porcentaje de activos de una empresa que se proporciona con respecto a la deuda
Endeudamiento	**63%**	**71%**	

Razón Circulante

	feb-20	feb-21	
Activo Corriente	109,145	91,175	La razón circulante nos muestra cuantas veces se pueden pagar las obligaciones a corto plazo, con el efectivo disponible y aquellas partidas de fácil conversión en efectivo.
Pasivo Corriente	66,076	62,407	
Razón Circulante	**1.65**	**1.46**	

Conclusiones

- El rubro de mayor importancia a nivel de activo corriente lo constituyen las del Efectivo y equivalentes de Efectivo, con un crecimiento de ¢85.499.357.903,25 con respecto al año anterior, dada la situación que se dio con las inversiones de capital.
- La cuenta de mayor cuantía en el grupo de pasivo corriente se concentra en la cuenta “Transferencias a pagar”, principalmente lo concerniente el rubro que a febrero 2021 es de ¢ 42.014.873.099,46 con respecto al año anterior tiene un decrecimiento de un 1.79%.
- Propiamente en lo que corresponde a recursos propios según lo establece el artículo 8, inciso a) de la Ley 8718; para el mes de febrero 2021, el resultado es de ¢256.133.972,12 para un acumulado al 28 febrero del 2021 que asciende a ¢771.574.364,89, esto obedece a la supresión de sorteos y que el aparato administrativo ha seguido funcionando con normalidad.

Consulta el señor Arturo Ortiz por la razón circulante del 2019 en comparación con la de este periodo.

Indica el señor Olman Brenes que no tiene el dato a mano.

Señala el señor Arturo Ortiz:
Me imagino que fue mayor y que este año que paso y por las circunstancias tuvimos que echar mano a dineros que normalmente no hubiéramos tocado, lo que quisiera saber es si en esa disminución desde el punto de vista Financiero se puede considerar una desmejora en el patrimonio.

Manifiesta el señor Olman Brenes:
La razón de endeudamiento y la de circulante no toca patrimonio, sin embargo, si usted me indica patrimonio, entonces sí desde luego que hubo una desmejora ¿Por qué? porque nosotros al tener que trasladarle quince mil millones al Ministerio de Hacienda lógicamente nuestro patrimonio se ve disminuido, para no decirlo debilitado, sino que disminuido, porque es un momento bastante importante, entonces ahí sí se ve un poquito desmejorada la posición financiera de la Junta, por lógicamente tener menos disponibilidad patrimonial, sin embargo, la razón circulante está enfocada a un tema más que todo de capacidad de pago que tenemos nosotros como Junta para hacerle frente a las deudas.

Consulta el señor Arturo Ortiz si esa capacidad de pago también es menor comparativamente hablando que en el 2019.

Señala el señor Olman Brenes:
Sí, recordemos que el año 2019 fue un año muy bueno para la institución, o sea demasiado bueno y gracias a Dios, porque ese 2019 al ser bueno nos permitió prepararnos o tener los recursos, una estabilidad financiera muy buena para enfrentar el 2020 con la situación tan difícil, tan crítica que estuvo.

Comenta el señor Arturo Ortiz:
Eso era lo que quería que quedará plasmado, que a pesar de, siguen siendo números muy buenos, todo es producto de la fortaleza de la Junta de Protección Social, tanto financieramente como en administración, de las medidas que se tomaron, como las decisiones a nivel de dirección y de directiva también.

Indica el señor Olman Brenes:
Definitivamente, recordemos que muchas empresas lamentablemente han tenido que cerrar, otras acudir a empréstito muy altos para poder inyectar capital y poder ir siguiendo las operaciones y recordemos también el Webinar que pudimos compartir con la gente de la lotería de Panamá, que aquellos pasaron una situación muy difícil en cuanto a lo que fue los efectos de la pandemia.

Señala la señora Presidenta:
Nosotros tuvimos en ese caso la posibilidad de reactivar los sorteos, gracias a las intervenciones que hicimos con Presidencia para que nos volvieran a permitir abrir porque ellos pasaron 6 meses sin poder hacer sorteos, y sin poder vender lotería; nosotros pudimos hasta mayo que ya se empezó a reactivar un sorteo a la semana, pero era una posibilidad que tuvimos que ellos no la tuvieron sino hasta octubre y eso es un aspecto que nos ayudó mucho definitivamente.

Se dan por conocidos y aprobados los estados presentados.

ACUERDO JD-217
Se dan por conocidos y aprobados los Estados Financieros correspondiente al mes de febrero del 2021, adjunto al oficio JPS-GG-0343-2021 de fecha 22 de marzo de 2021, suscrito por la señora Marilyn Solano Chinchilla, Gerente General, el cual anexa el oficio JPS-GG-GAF-251-2021 del 22 de marzo del 2021, suscrito por el señor Olman Brenes Brenes, Gerente Administrativo Financiero, los cuales se adjuntan al acta y forman parte integral de este acuerdo. **ACUERDO FIRME**

Plazo de cumplimiento: Inmediato

Comuníquese a la Gerencia Administrativa Financiera. Infórmese a la Gerencia General y al Departamento Contable Presupuestario

CAPÍTULO X. TEMAS ESTRATEGICOS

ARTÍCULO 12. Ejercicio El Arte de la Guerra

Se declara la confidencialidad de este tema por ser un tema en análisis.

A LA FECHA NO SE CONSIDERA INFORMACIÓN PÚBLICA DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 273 DE LA LEY GENERAL DE LA ADMINSITRACIÓN PÚBLICA

ARTÍCULO 13. Objetivos estratégicos por gerencias y evaluación de los gerentes

Los señores directores sesionan de manera privada con la presencia del señor Luis Diego Quesada, Asesor de Presidencia

Se declara la confidencialidad de este tema por ser un tema en análisis.

A LA FECHA NO SE CONSIDERA INFORMACIÓN PÚBLICA DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 273 DE LA LEY GENERAL DE LA ADMINSITRACIÓN PÚBLICA

ARTÍCULO 14. Regla fiscal - aplicación de 1.47 aprobada por la STAP para 2022
Se incorpora a la sesión el señor Olman Brenes Brenes, Gerente Administrativo Financiero

El señor Olman Brenes realiza la siguiente presentación

Aplicación Regla Fiscal Periodo 2021

PRESUPUESTO ORDINARIO 2021 ANALISIS LIMITE DE GASTO PRESUPUESTARIO (EN MILES DE COLONES)		
	PRESUPUESTO ORDINAR. 2020	PRESUPUESTO ORDINAR. 2021
MONTO PRESUPUESTO	282,278,772.00	276,951,784.00
AUMENTO O REBAJOS DE INGRESOS		
TOTAL		
MENOS:		
GASTOS DE CAPITAL	5,029,838.00	15,050,046.00
ACTIVOS FINANCIEROS	70,000.00	70,000.00
CUENTAS ESPECIALES	8,380,253.00	7,364,926.00
TOTAL	268,798,681.00	254,466,812.00
MÁS CRECIMIENTO:		
AÑO 2021, LEY 9635 DE FORTALECIMIENTO DE FINANZAS PUBLICAS. SE ESTABLECE UN 4.13% DE CRECIMIENTO CON RESPECTO AL GASTO CORRIENTE DEL PRESUPUESTO ORDINARIO 2020:	11,101,385.00	
MONTO MÁXIMO AUTORIZADO SEGÚN OFICIO DM-0321-2020:	279,900,066.00	254,466,812.00
REMANENTE LIMITE DEL GASTO		25,433,254.00
REMANENTE % DE CRECIMIENTO CON RESPECTO AL AÑO 2020		9.09%

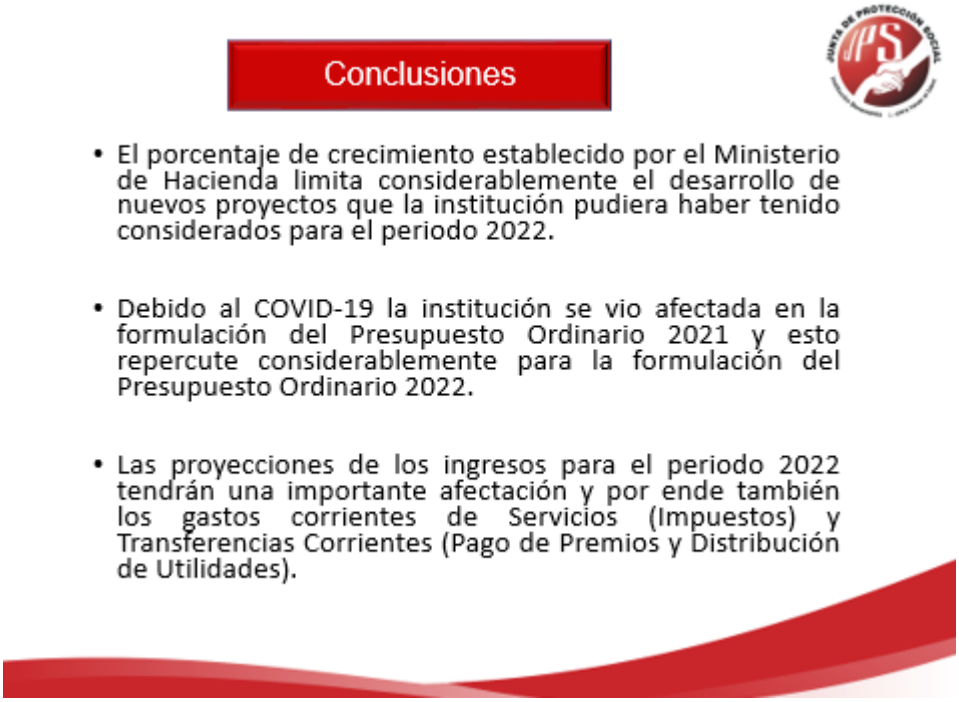
Aplicación Regla Fiscal Periodo 2022

GASTO CORRIENTE P.O. 2021	254,466,812.00
MÁS CRECIMIENTO:	
AÑO 2022, LEY 9635 DE FORTALECIMIENTO DE FINANZAS PUBLICAS. SE ESTABLECE UN 1.96% DE CRECIMIENTO CON RESPECTO AL GASTO CORRIENTE DEL PRESUPUESTO ORDINARIO 2021:	4,987,550.00
MONTO MÁXIMO AUTORIZADO SEGÚN OFICIO DM-0238-2021 PARA EL P.O. 2022:	259,454,362.00

- Se muestra como la institución se muestra limitada al crecimiento en el Gasto Corriente para el próximo periodo, en donde comparándolo con el periodo 2021 solo se puede crecer en ¢4.987.550,00 millones de colones.

Los conceptos incluidos en el Gasto Corriente son:

- Remuneraciones
- Servicios
- Materiales y Suministros
- Transferencias Corrientes



Consulta la señora Presidenta:
Qué significará esto para nosotros en el 2022, obviamente que si eso es una limitación al crecimiento, pero cómo se traduce esto por ejemplo, la Junta va a crecer en ingresos, en muchos ingresos con respecto a juegos online, si llegamos a establecer las salas de juego y demás, cómo se traduce esto entonces; aunque generemos esos ingresos no los vamos a poder usar.

Explica el señor Olman Brenes:
Correcto, mi inquietud va en el sentido de que nosotros no sé desde todo punto de vista y desde el punto de vista que generarnos sus propios recursos, somos industria, nosotros deberíamos estar fuera de la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria, ahora me parece que nosotros deberíamos también estar en el régimen de instituciones públicas en competencia porque en eso es lo que estamos ya ahora viene la competencia internacional en juegos en línea, entonces yo no sé a mí me parece que nosotros deberíamos buscar algún tipo de alternativa que nos permita poder crecer, poder desarrollarnos y por ende ayudar más a las organizaciones sociales, pero no con estas camisas de fuerza que nos ponen y desde todo punto de vista nos afecta un crecimiento cuando establecemos objetivos estratégicos de que vamos a nosotros a crecer.

Señala la señora Marcela Sánchez:
Sobre este tema la Junta Directiva había pedido un proyecto de ley para que la Junta fuera eximida de lo que es la aplicación de la Regla Fiscal, en ese sentido se hicieron dos redacciones, una para que se excluyera totalmente de la aplicación de la regla, otra para que se excluyera de ciertas partidas, esto de acuerdo con un estudio técnico que hizo la GAF, nosotros presentamos esas dos alternativas.

Sacar a la JPS de la Autoridad presupuestaria es otro tema ya va más allá no solo Regla Fiscal va más allá y el proyecto 21632 va tan adelantado, ojalá se pudiera incorporará ahí, sin embargo, no hay conexidad entre lo que regula el proyecto y esto que se quisiera incorporar. Sí podría ver una oportunidad en los otros proyectos que se están tramitando porque ahí si hay conexidad, son temas financieros y si lo veo como más viable.

Con respecto a que la Junta está dentro de las instituciones que están en régimen de competencia yo lo entendiendo con la competencia desleal ilegal que nosotros tenemos, pero utilizar ese concepto a mí me parece sumamente peligroso porque es como decir al mercado, los juegos de azar están en competencia y ahí si perdemos nosotros lo que es la exclusividad que tenemos en este momento legalmente.

Indica la señora Presidenta:
Este concepto no es algo que podamos poner abiertamente porque no es una competencia legal y eso estaría casi que dándoles esa perspectiva de que está en competencia con la Junta cuando en realidad no están oficializados, entonces sí coincido con el criterio de la señora Marcela Sánchez, pero creo que deberíamos de plantear darle a ese proyecto que menciona un impulso, yo soy del criterio de que por lo menos deberían de sacar a la Junta de ciertas áreas, pero entonces plantearlo desde otra perspectiva, desde el punto de vista de la protección social cuáles son las áreas que no deberían de tocarse, incluyendo el pago de premios y demás porque todo eso implica dejar de generar recursos para el bien social y plantearlo desde la exposición de motivos; me refiero todas estas perspectivas de manera de que tal vez podamos hacer ese proyecto, presentarlo y que tenga algún tipo de apoyo desde los diputados, sin embargo, me parece estratégico que los otros proyectos pasen primero para que no vaya a obstaculizar el proceso; entonces habría que revisar esa estrategia en el Comité de Seguimiento de Proyectos de Ley y analizar qué se puede hacer.

Se da por conocido.

Se retira de la sesión el señor Olman Brenes, se incorpora la señora Greethel Arias Alfaro, Gerente Desarrollo Social y el señor Ronald Ortiz Mendez, Jefe del Departamento de Tecnologías de Información.

ARTÍCULO 15. Informe sobre estado del proyecto de Expediente Electrónico de la Gerencia Desarrollo Social

La señora Greethel Arias realiza la siguiente presentación:

Mejoras al sistema de beneficiarios y SIAB

- Fiscalización de Recursos Transferidos y Asesoría Jurídica:
  - Se realizaron sesiones de trabajo con cada una de las dependencias y el resultado fue **conforme**.
- Las pruebas se realizaron en una computadora propiedad de la Corporación Informática ODS, donde se habilitó un ambiente de pruebas con la integración del expediente electrónico, y otras mejoras, en la consola corporativa propiedad de la Junta de Protección Social. Se revisan todas las nuevas funcionalidades y nuevas ventanas, así como la generación de nuevos reportes junto con el personal a cargo de los departamentos de Gestión Social, Fiscalización de Recursos y el departamento Legal. Todas las funciones nuevas que aquí se mencionan se aprueban en su totalidad (Integración en sistema, formato y cifras) por los departamentos de Gestión Social, Fiscalización de Recursos y el departamento Legal.

Plan piloto

Resultado de pruebas entre setiembre 2020 y marzo 2021:

- ✓ Que los funcionarios/as del Departamento de Gestión Social, Asesoría Jurídica y la UFRT tuvieran acceso a todas las mejoras realizadas en el sistema de beneficiarios y contarán en sus perfiles con las nuevas rutas en el SIAB.
- ✓ Resultados positivos en casi el 100% de las mejoras realizadas en el sistema de beneficiarios.
- ✓ En cuanto al plan piloto, una organización alcanzó completar el trámite y el DGS logró continuarlo hasta la creación del expediente digital. Tres organizaciones no han completado el trámite solicitado porque por parte de TI no se han resuelto las inconsistencias detectadas y las otras dos aún no hicieron el proceso de prueba, debido al escenario descrito anteriormente, pero ya fueron atendidos.
- ✓ Se inició la instalación del CITRIX a las organizaciones de las áreas de Fortalecimiento de Instituciones de Asistencia Médica, VIH, Explotación Sexual Comercial y Giros Directos; a la fecha TI proporcionó una guía que fue enviada a las organizaciones para que procedieran por su cuenta con dicha instalación, DGS les proporciona vía correo electrónico el usuario y contraseña indicadas por TI para el acceso.
- ✓ Se determinó que lo creado para trámites es de fácil uso para las organizaciones.

Situación al día de hoy (12/04/2021):

- ✓Coordenadas si funciona.
- ✓Consulta a la Caja debe hacerse ajuste en el reporte porque está consultando también las organizaciones deshabilitadas, pero el resultado final muestra los datos correctos.
- ✓La organización pudo cargar los planos, pero no se logró corroborar lo requerido que es ver si abren, estaba deshabilitado el botón de guardar, según TI es un asunto que debe resolver la empresa ODS por permisos.
- ✓Los archivos que se suben al expediente no se pueden ver, TI indicó que debía de instalar el office y adobe en el nuevo servidor.

Señala el señor Ronald Ortiz que algunos de los aspectos mencionados ya se subsanaron.

Indica la señora Greethel Arias:
Sí, ya a partir de lo que hemos resuelto en el día de hoy, es cuestión de ir haciendo esos ajustes para terminar y continuar con las organizaciones la capacitación que ya está programada en el plan de capacitación anual, la idea sería ir tomando grupitos pequeños de organizaciones para irlas incorporando, de manera que poco a poco se vayan integrando todas las organizaciones.

Consulta la señora Presidenta:
El piloto veo que duró bastante, entonces cuál es el plan para ya poder implementar las 430 organizaciones que están en su totalidad. Y si dentro de este plan de capacitación están contemplando lo que en algún momento habíamos hablado de que lo hicieran a través de vídeos pequeños, de manera de que las organizaciones no se tengan que esperar hasta que ustedes les den la capacitación y demás, sino que ellos puedan ir haciendo su auto entrenamiento, o auto capacitación y poder tener acceso a la aplicación y solo, gestionar a través de preguntas, de manera de que se pueda hacer de una forma más ágil el proceso para todas las organizaciones que quedan pendientes.

Indica la señora Greethel Arias:
Todavía tenemos que concretar esos detalles de cómo hacerlo y en el plan de capacitación ya está incorporado en el cronograma, pero sí habría que definir esos detalles, sin embargo, si hay un instructivo tipo video que la empresa proporcionó, que se va a facilitar a las organizaciones, es un instructivo sencillo de fácil acceso, pero si es de todo el proceso, entonces lo que habíamos pensado era ir tomando grupos pequeños de unas 10 organizaciones para dejarlas ya con la instrucción y que vayan gestionando y con esos instructivos que están, pero si tendríamos que gestionar esos otros.

Sugiere la señora Presidenta:
Funciona muy bien, por ejemplo, que graben una sesión de esas de capacitación con la persona que está explicando, incluso las preguntas y respuestas que se puedan generar y eso es lo que le comparten a las otras personas, de manera de que pues es la misma, todos van a ver lo mismo y las preguntas y respuestas también les ayudan a ellos aprender y no lo tienen que grabar cada vez, simplemente lo graban una vez y lo tienen a disposición de la gente que ya fue a la capacitación o que quiera aprender de manera independiente porque si van a ir de 10 en 10, no sé cuánto tiempo les toma, estamos hablando de 45 capacitaciones, entonces es bastante trabajo y posiblemente le va a tomar bastante tiempo porque no creo que la van a hacer todas en una semana.

Recomienda la señora Urania Chaves:
En relación con la capacitación, tomar una muestra de organizaciones y hacer un plan piloto que le permita tener esa base para crear ese video que dice la señora Presidenta, eso le va permitir tener esas preguntas frecuentes que ella le decía.

Consulta al señor Ronald Ortiz, a partir de la experiencia que tiene usted en TI, en relación con el desarrollo de diferentes proyectos, cuando una empresa como esta que estaba trabajando el tema del expediente electrónico termina ya el desarrollo y se va, cómo hace la institución para atender los problemas que se generen, las pulgas que se generen ahí a la hora, de cómo se llama, de desarrollar porque puede ser que todo quede funcionando hoy perfecto, pero de aquí a un mes cuando van a implementar el proceso de capacitación no sirvió alguna interfaz alguna parte y no camino el expediente electrónico; TI apoyaría en este caso esa, para ver cómo se logra subsanar esa situación, eso tiene una garantía con la empresa o cómo funciona, qué podemos hacer desde TI para apoyar este gran proyecto.

Explica el señor Ronald Ortiz:
Cuando se desarrolló este proyecto tuvimos la previsión de por lo menos documentarlo apropiadamente con una serie de manuales técnicos para poder tener una transferencia tecnológica hacia los compañeros de TI, pero considerando algunas limitantes que tenemos en cuanto a cantidad de recurso humano, también valoramos dos cosas, la primera es continuar con el periodo de garantía que aún está vigente y en este caso el desarrollador ha sido bastante loable en cuanto en su conducta por atender prácticamente de inmediato en cualquier situación que se presente, pero también estamos valorando que una vez vencida la garantía, motivar muy posiblemente con el servicio que tenemos de horas por demanda algún mantenimiento para este software, porque realmente la forma en que está diseñado y desarrollado es una forma de arquitectura abierta que permite perfectamente que otra persona le pueda dar mantenimiento, entonces tenemos dos alternativas de momento y un compañero nuestro, el señor Bruce Campbell es la persona que estaría trabajando muy de cerca ahora que las compañeras que inician el proceso de capacitación.

Se da por conocido.

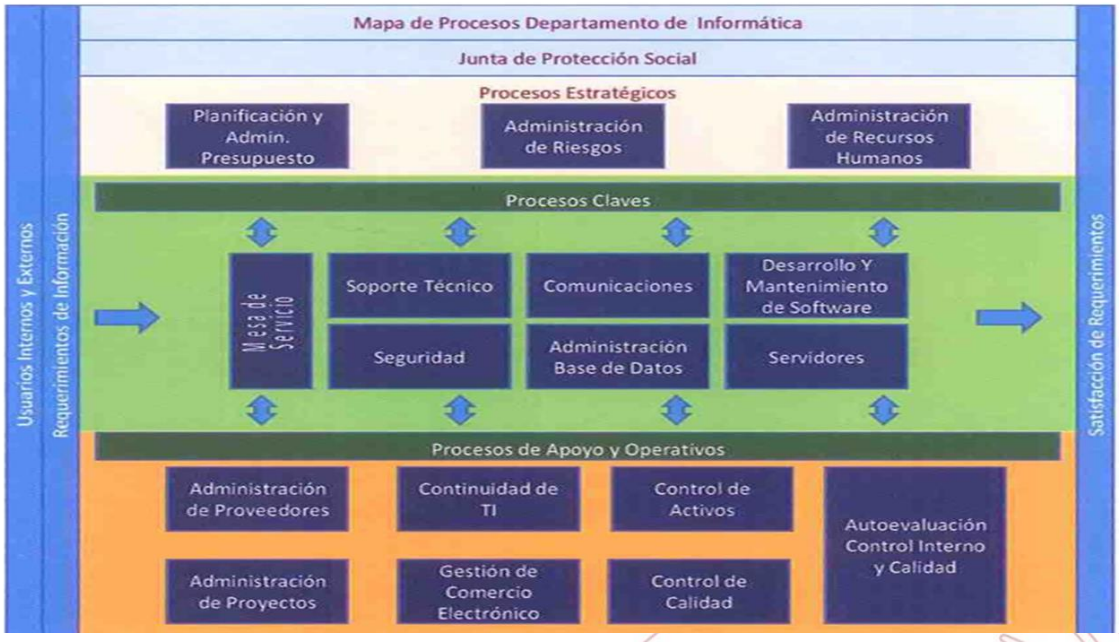
ARTÍCULO 16. Informe sobre mesas de servicio pendientes por parte de Tecnologías de Información y su impacto en los proyectos de la Gerencia Desarrollo Social y otras gerencias

La señora Urania Chaves comenta que le gustaría tener un informe porque casi siempre que llegaba a reuniones de Comisión, cuando estuvimos también en el comité de Auditoría revisando algunos temas pendientes, principalmente recomendaciones de la Auditoría Interna para las diferentes dependencias, decían siempre que no lo podían atender porque hay una mesa pendiente de TI.

Entonces me llamó mucho la atención, el saber que había mesas pendientes de TI y me interesaba saber por qué estaban pendientes, ¿qué es lo que está pasando? Donde requiere la administración apoyo de la Junta Directiva para agilizar esos procesos y para que se logre accionar de una forma expedita, por lo que me pareció que, lo más idóneo es plantear el tema. Que, además, don Ronald Ortiz nos explique porqué se da, si es que tenemos tecnología que necesite remozarse, cambiarse, ¿cómo estamos? Cuáles son los obstáculos que tenemos, porque después de todo lo que andamos buscando es como solventamos,

como quitamos esos nudos que existen en un proceso para ver cómo se agiliza, como se optimiza el tiempo y como logramos los objetivos.

Mapa de procesos



Mesas de Servicio

Que es

La Mesa de Servicio: es el punto de contacto entre un equipo de TI y los diferentes tipos de usuarios. Así, si se presenta alguna interrupción, incidente o alteración en los dispositivos o software, se reporta por la Mesa de Servicio.

Mesas de Servicio

Ventajas

Tener un portal de auto-servicio.
Tener procesos definidos de atención y qué se debe hacer en cada caso.
Tener informado a los usuarios sobre el estatus de sus peticiones .
Se puede tener reportes de eficiencia de todas las áreas de atención
Las mesas de servicio también deben de publicar un portafolio de servicios y tener un inventario de activos para facilitar la clasificación de peticiones y de incidentes.
Aceleran la solución a problemas porque se guardan soluciones pasadas o también procesos de cómo ayudar a encontrar la solución a los problemas.
La mesa de servicio también tiene definidos contratos de garantía o de atención de un proveedor externo y cuánto tiempo se va a tardar en cada operación.

Mesas de Servicio

Aspectos por mejorar

El Departamento de TI recibía mesas por parte de los usuarios, que no contaban con los elementos mínimos requeridos para poder gestionar su atención.
No se especificaba claramente el problema.
No se indicaba la ruta para poder gestionar su atención.
No se localizaba con prontitud a los usuarios responsables para poder ampliar la información requerida
Entraban como mesas de servicios, actividades que por su complejidad y tiempo requerido de atención, debieron de haberse constituido desde el inicio como requerimientos y no como mesas de servicios.

Mesas de Servicio

Mejoras en la cadena

El Departamento de IT verifica de previo la información enviada por el usuario para abrir la mesa y aprueba para pasar al proceso de asignación de mesas.
Se rechazan las mesas que no se comprendan, están incompletas y sin rutas. En caso de que se requiera más información vuelve con los usuarios para completarla.
Inicia proceso de asignación, genera Excel y se genera estimación y se asigna (análisis y desarrollo)

Recomendaciones

Mejoras en la cadena

Se requiere reforzar la cultura de madurez informática, robusta a partir de procesos formales de sensibilización y capacitación en materia de los servicios que brinda tecnología de información y como solicitarlos. Las solicitudes de mesas de servicio presentan un alto porcentaje de requerimientos en función de errores de la operación.

Se logran identificar inconsistencias en la forma de realizar las solicitudes por parte de los usuarios solicitantes y los respectivos aprobadores en lo que respecta estrictamente desde un punto de vista técnico al asunto y la descripción de la mesa de servicio, para con la categoría asignada.

Se debe implementar un mecanismo de *"negación de servicio ó canalización del servicio"* producto de una solicitud al Departamento de Tecnología de Información, que no se deba tramitar por medio de las mesas de servicio, lo anterior ha provocado que la cantidad de pendientes crezca de forma significativa, quedando en la lista de espera por una cantidad de tiempo importante.

Objetivos Estratégicos de Negocio Corto y Mediano Plazo Orientados a JPS 4.0

PERIODO	ASIGNADAS	FINALIZADAS	PENDIENTES	% ATENCIÓN
NOV- DIC 2020	149	113	36	76%
ENE - MARZO 2021	306	207	99	68%

El señor Ronald Ortiz explica:
Hay una serie de procesos que tiene que atender TI, y no solo el de la Junta, prácticamente es un estándar en cuando a ejecución de procesos que en la mayoría de las Instituciones tienen que darse.

Estos procesos requieren gran cantidad de recurso humano y para atenderlos hay que tener mucha dedicación. Inclusive muchas veces, las cargas de trabajo son más amplias de lo que se requiere, porque los procesos requieren mucho tiempo.

Las mesas de servicio son un contacto que tiene el departamento de TI con los diferentes usuarios. Y es importante usarlas y atenderlas porque son el medio por el cual queda documentado los procesos que se hacen. Inclusive muchas veces nos sirven de inteligencia o de reconocimiento de experiencias previas para aplicar soluciones al futuro o a otros eventos.

En cuanto a las dificultades que menciona la señora Greethel Arias, yo tuve conocimiento de esta situación, particularmente tomando esta presentación, me gustaría que formáramos un equipo de trabajo para que propongamos medidas directas y exactas para sensibilizar los aspectos informáticos o la cultura informática dentro de la Junta, a la brevedad posible y con el apoyo del señor Olman Brenes en el Departamento de Talento Humano. Y segundo abordar y asignar los recursos que necesite la Gerencia de Desarrollo Social, para que logremos satisfacer y atender sus necesidades en cuanto a costos de nuevos requerimientos.

También tenemos por ahí, la parte que incluye SINIRUBE que es para hacer una serie de reportes, que nos están pidiendo a nivel de Gobierno. Pero todo ese tipo de cosas, tenemos que hacer un grupo de trabajo y no se requiere más de 4 horas para que podamos definir estrategias directas a solventar la capacitación, la sensibilización y los recursos que se requieren para atender las mesas de servicio que la Gerencia Desarrollo Social necesita tener para aspectos de Auditoría y aspectos inclusive de SINIRUBE que es una exigencia a nivel Gobierno.

La señora Presidenta solicita se detalle cuántas mesas de servicio hay, cuantas hay resueltas, cuantas están pendientes, cuál es el promedio de atención por mesa de servicio, por tipo. Porque ahí se pueden asignar metas a TI para que mejore. Por ejemplo; si realmente este tipo de X mesa de servicio duran 3 días para atenderlo, o si se podría hacer en uno o en 2 horas. Para entender, porque yo puedo entender en la diapositiva, que me digan que del total hay un 76% atendidas y un 36% pendientes por decir algo, pero cuánto tiempo han durado para finalizar esas 113, todo el año, una semana.

Lo que me parece importante, es que a nivel de TI cuenten con esas métricas y puedan establecer acciones de mejora para poder atender las mesas de trabajo de la mejor manera, porque siempre lo que se escucha son quejas del tiempo que se tardan algunas mesas de trabajo o que hay muchas mesas y no tienen la respuesta adecuada.

Con estas métricas podríamos entender la razón por la cual no se tiene la respuesta adecuada y además se arreglaría en procesos de capacitación y sensibilización, para entrenar al usuario, en cómo plantear esas mesas de ayuda y por supuesto que TI sea lo suficientemente efectivo para la solución de los mismos.

La señora Urania Chaves indica:
Me gustaría que TI revise el procedimiento para lo de las mesas, con la Gerencia General o con quien la señora Presidenta así lo disponga. Me gustaría que esos aspectos por mejorar que, don Ronald indicó, tengan un plan con metas. Si tienen 99 mesas pendientes en este momento, que se defina cuantas son de Desarrollo Social, de la Gerencia General, etc., que se distribuyan y se monte un plan, que indique la fecha en que deben estar resueltas.

La idea es que se definan metas claras, plazos, responsables, que elaboren un gráfico de Gantt.

Por otra parte, en el tema de capacitación, no sé si las mesas de ayuda son reincidentes, si tendrán algunas cosas que se pueden resolver muy fácilmente. Yo recuerdo que, en el MEP había aspectos básicos que uno como usuario podía resolver, sin tener que llamar a TI para que le ayudara. Ellos tenían un manual en ese entonces. Ahora podría ser algo más moderno, como un video, algo más práctico. Esto para fortalecer la capacitación y tener claros cuáles son los temas que requieren mayores mesas de ayuda, como clasificarlo por temática, ¿qué fue lo que ocurrió? Porque eso va a dar pistas, si es que está fallando el sistema, si es que requiere de un ancho de banda mayor, es decir, le da pistas para ver cuál es el origen de esas mesas de ayuda. Si es que la gente requiere capacitación, si es que ya definitivamente no hay capacidad.

La señora Marilyn consulta que si este tema va a ser aplicado a todas las gerencias o si solamente corresponde solamente a Gestión Social.

El señor Arturo Ortiz comenta que, de acuerdo con la presentación, lo que entiende es que la razón del atraso son los demás y TI está perfecto. Que hay que mejorar la cultura de los demás, porque en TI todo es maravilloso.

El señor Ronald Ortiz comenta:
Me parece excelente la propuesta que hace doña Urania, la voy a retomar el día de mañana para calendarizar los procesos de las mesas, para que quede debidamente señalado que se tiene que hacer por cada una y con un plazo definido.

Como respuesta a la consulta de la señora Marilyn, ese 99 pendiente son de toda la institución y tampoco son acumulativas. Sino que, las pendientes que estaban entre noviembre y diciembre del año 2020, ya fueron atendidas. Y, por lo tanto, las que están a hoy pendientes, son las que van de enero a marzo del año 2021, es decir, solo 29 en total.

Y con respecto a lo indicado por don Arturo, me disculpo si reflejé una situación que no necesariamente es la correcta. Yo al principio cuando les hablaba de procesos, les decía que para atender todos los procesos se requiere un esfuerzo importante.

Reconozco que los aportes que da esta noche, son sumamente importantes para mejorar el departamento de TI.

Dentro de las recomendaciones que yo estaba dando, internamente hemos propuesto cambios a nivel interno en la mesa de servicios. Hemos agregado unos requerimientos adicionales a los procesos de la mesa de servicio para que ayuden a los usuarios a presentar mejor sus requerimientos. Incluso se han hecho cargos en el procedimiento de cómo se tiene que atender la mesa de servicios. Esos procedimientos actualizados, le fueron entregados hace aproximadamente 15 días a la Gerencia General. Esas son las mejoras que estamos haciendo a lo interno.

Dentro de las recomendaciones que les indicaba, también está la parte de saber cómo atender o no, ciertas mesas. Porque hay que definir claramente cuando algo es o no es mesa de servicio y esto lo estamos definiendo nosotros. Por ejemplo, algunas veces nos presentan una mesa que por sí misma, la mesa consume 5 días hábiles, entonces deja de convertirse en mesa. Y ahí estamos cometiendo un error, de tratar como mesa lo que talvez era un proyecto o historias de usuario que requieren un trato diferente. Este tipo de situaciones, hemos venido mejorándolas. Y con los aportes que nos han dado esta noche, vamos a mejorar otros aspectos.

TI no está 100% bien, ni 100% mal, pero estamos en un proceso de mejora día con día. Y es que no tenemos otra forma porque la tecnología eso nos exige, mejora diaria.

Señala el señor Arturo Ortiz:
Me hubiera gustado ver en la presentación cuáles son las limitaciones que tienen y cuál es la problemática. Por ejemplo, me pareció captarle algo sobre el recurso humano, me hubiera gustado saber a qué se refiere con eso, si es capacitación, si es número de personas. Me hubiera gustado ver, que usted también dentro de ese reconocimiento que hace de las limitaciones, fuera más específico. La verdad nosotros estamos aquí para ayudar y para que la Junta de Protección social en un todo camine de manera ojalá perfecta.

Para serle muy honesto, como siempre trato de ser. Es que hemos recibido muchas quejas de parte de TI y especialmente de las mesas de trabajo. Entonces, yo quisiera que eso camine como siento que está caminando el resto. TI es una parte fundamental de la Junta de Protección Social, es una herramienta muy necesaria y necesitamos que esté al 100%. Entonces, todo lo que podamos hacer para mejorar eso, lo vamos a hacer. Y yo quisiera que usted fuera el líder para mejorarlo, y que sepa que cuenta con nosotros para lograrlo. Pero si usted no nos dice qué necesita, por lo menos yo, no podría tratar de ayudar.

Indica el señor Ronald Ortiz:
Me agrada escuchar que todo va bien porque cuando todos van bien, TI forma parte de ese todos van bien. Nosotros aportamos a todas las unidades de la Junta; por ejemplo, en el año 2020 con los diseños y la estrategia que hemos venido moldeando, se salieron alrededor de 25 proyectos. Todos aportando a la causa, cuando todo trabaja bien es porque nosotros hacemos un gran esfuerzo.

Efectivamente, nosotros tenemos grandes dificultades en el tema de recurso humano. Al principio le mostré que son una serie de procesos importantes y necesarios que tenemos que atender que, para poderlos atender, en la mayoría y de una u otra forma, representa una carga de trabajo adicional que tenemos que dar para enfrentar esas tareas y de esta forma tratamos de ir llevando adelante todo proceso.

A mí me gustaría saber cuáles son las dificultades que se dan en el tema de las mesas de servicio. Porque las mesas de servicio no pasan más de 2 días. Por ejemplo, cuando hay una situación emergente o prioritaria una mesa de servicio se atiende casi de inmediato y en un plazo muy perentorio. Y de esta forma, nosotros logramos enfrentar muchas situaciones que hay en la Junta y que son muy necesarias.

Pero ante la adversidad que tenemos, de tener dificultad de recursos humano en planta, tenemos que hacer un esfuerzo adicional para lograr atender estos procesos, hasta el punto en que nosotros velamos por la compra de excedentes, por los sorteos, por las actividades que son importantes para la Junta y que nosotros también estamos presentes ahí. Entonces cuando todo camina bien, nosotros apoyamos ese todo bien.

La señora Esmeralda Britton le aclara al señor Ronald Ortiz que:

A la Junta y en lo personal, me llegan demasiadas quejas de TI, de cosas que deberían estar funcionando de una forma y que no reciben la atención adecuada en el momento adecuado. No me refiero a mesas de servicio. En el caso de las mesas de servicio, es una forma muy fácil de rastrear, porque como don Ronald dice, la abrieron y en 2 días la cierran. Hay un sistema donde se registran y un sistema que nos permite ver si se atendió, cuando se atendió y cuando se cerró. En ese sentido, pienso que es muy fácil para usted, mostrar si es bueno o malo el servicio, porque hay un sistema que nos permite ese rastreo. Pero si recibimos muchas quejas y yo misma lo he experimentado por ejemplo con los procesos que lleva la Junta como las activaciones, si el sistema se cae, la gente no puede activar, no pueden entrar a la aplicación porque les da un error, esto solo como para poner alguno de los ejemplos. Entonces a mí me llama mucho la atención cuando don Ronald dice que todo funciona perfecto cuando en realidad nuestra percepción es completamente diferente, es totalmente lo contrario, para ser exactos.

Entonces si me preocupa, porque nosotros si necesitamos, TI es un departamento que es transversal y que es súper importante para cualquier organización porque todo lo que tienen que tiene que ver con Tecnología, depende del servicio que puedan dar las personas que están trabajando ahí. Entendemos la limitación que existe en cuanto a recurso humano,

porque no tienen talvez la cantidad de recursos, pero también me parece que hay bastantes aspectos por mejorar. Por ejemplo, que haya una reunión con el departamento de TI y que ellos nos digan que no saben que es un ERP, le deja a uno una sensación de preocupación. Donde está Ronald Ortiz, explicándoles que viene un proceso de ERP y cómo es que ellos siendo profesionales en tecnología de información, no saben que es un ERP. Esto es como para poner un pequeño contexto. Pero eso es solo la punta del iceberg.

No estoy diciendo que todo esté mal, pero si estoy diciendo que necesitamos procesos más robustos. No es simplemente adquirir la infraestructura para que tengamos un sistema buenísimo, sino todo lo que eso implica en este proceso de ciberseguridad, el sistema de análisis de datos. A donde están las propuestas de TI para acercarnos a las nuevas necesidades que tiene la Institución basado en que el área comercial, por ejemplo, nos lleva soplados. Y esto es normal que pase, pero si necesitamos un TI fortalecido, cada uno de los funcionarios con las nuevas tendencias que se tienen que hacer, porque no podemos pensar en que nos vamos a montar en el tren de la transformación digital y las personas que trabajan en TI van a seguir haciendo lo mismo que hacían en los años anteriores.

Usted llevo el curso de transformación digital y tenemos que pensar en poner a todos los chicos, incluyendo al jefe en cuáles son esos nuevos roles que se necesitan y que cada uno de ellos tenga que empezar a prepararse. No es para que vengan a pedirme que tienen que sacar una maestría, no. Si quieren sacar una maestría, que la saquen; pero el tema es como transformamos el Departamento de TI, que sea funcional, que soporte las nuevas necesidades que tiene la Institución en tecnologías de información, en manejo de proyectos, porque los proyectos se están manejando en otras áreas porque no tenemos la capacidad de manejo desde la instancia donde deberían de estarse manejando los proyectos.

Y para manejar proyectos no solo es, ir a sacar el curso de Project Manager, sino ojalá ser certificados en PMP y además aplicar los conocimientos en PMP y metodologías agiles y demás y buscar las asesorías, consultorías y demás que se requieran para que lo que no podamos hacer, o no sabemos cómo hacerlo tener alguien que nos ilustre en el proceso y así aprender de los expertos para que TI pueda evolucionar a esa plataforma tecnológica que necesitamos tener en la institución para soportar todo lo que viene.

Porque son muchos los cambios, usted sabe desde el comité de TI y la interacción suya con los demás gerentes, de que hay muchos proyectos que se están trabajando en este momento y que van prácticamente solos. Solos me refiero sin toda la intervención desde TI como se requiere. Y en algunos casos como la aplicación de JPS a su alcance y otros aspectos que no han recibido el nivel de eficiencia que se está esperando tener de esos procesos y entonces necesitamos entender qué necesita TI para que eso funcione bien.

Al menos lo que yo siendo es que a veces dicen que algo no está funcionando y se responde: si claro, ya probé. No, sino donde están las pruebas de esfuerzo para decir que esta aplicación corra, necesitamos X y Y requerimientos y no es sacárselos de la mente y decir: a bueno si, con un terabyte ya lo logramos. No, es haber hecho pruebas de esfuerzo que nos digan que lo que en realidad necesitamos son tres terabytes para los tiempos de máxima

necesidad cercano al sorteo y en los otros tiempos como maneja por demanda, según te entendí la otra vez, con el ICE, entonces podría haber esa flexibilidad. Pero en realidad, basado en pruebas, basados en esas instancias que nos puedan decir; ok esto es lo que necesitamos y bueno, talvez a la primera no lo logramos, pero hacemos 2 o 3 más y salimos adelante.

Ese es talvez el TI que nosotros estamos esperando, ver ese proceso de transformación porque todos necesitamos siempre evolucionar y aprender cosas nuevas y lógicamente que después de aprenderlas aplicarlas también en el día a día. Y esperar a ver cómo, con el recurso que tenemos, como vamos a hacer para responder a las necesidades que tiene la institución. Considerando que TI es una de las áreas más importantes para el proceso de transformación para la Institución y por eso necesitamos profesionales súper comprometidos pero que además conozcan esas nuevas tendencias y donde van a estar ellos jugando un rol en ese nuevo panorama que nos presentaste hace unos mes o dos y que en el que se está trabajando con los gerentes para ver eso.

Pero en realidad, qué tan factible va a ser lograr esos avances en esas cosas que necesitamos, porque la Junta viene con una serie de procesos y necesitamos respuestas muy efectivas que no sea que tenemos 3, 4 o 6 operadores, generando información de algo nuevo y que no tengamos la capacidad de administrar eso que viene, porque necesitamos X o Y acciones que tenemos generar desde lo interno de la Institución para poder apoyar todo lo que viene.

Entonces, nosotros necesitamos un TI que este adelante, proponiendo cuál es el camino que debemos seguir. Lo vemos en el comité de TI, lo ajustamos y si hay algo que se pueda hacer diferente y por ahí vamos. Y seguir un plan para que todos tengamos esa confianza de que lo que se va a hacer, realmente va a tener ese soporte que necesitamos desde el Departamento de Tecnologías de Información en conjunto con las demás áreas.

Señala el señor Ronald Ortiz que:
Voy a tomar por supuesto nota de todas sus recomendaciones.

Lo que sí quería expresarles es que, no han generado procesos solos, inclusive desde que se creó o se inició labor comercial, las personas que diseñamos la interfaz para dar fluidez a ese proceso, fuimos los compañeros de TI.

Incluso los documentos iniciales que se utilizaron para hacer la interfaz y los módulos de comercial, fueron creados dentro de TI. Entonces nosotros hemos venido aportando y soportando una serie de tareas que se han generado en la lista de proyectos, que yo se los voy a hacer llegar a todos ustedes con mucho gusto, para que puedan dimensionar.

El más reciente que es proyecto Delta, que lo hicimos en 2 meses. En su inicio lo diseñamos con TI y diseñamos la forma en que tiene que operar. Porque sabemos todo lo que se viene y creamos una base robusta para poder interactuar con esos proveedores internacionales y

que fueron conocidos algunos, en el inicio de la apertura. Pero que esa base que va a soportar todo ese consumo de datos, fue diseñada por nosotros en TI.

Si estoy claro y observé algunas intervenciones importantes de don Arturo y de don José Mauricio y estén seguros que voy a tomar cada una de esas frases para mejorar. Pero hay proyectos que han durado hasta año y medio y yo no veo que eso sea un problema. Pero nosotros hemos venido trabajando con proyectos que hemos generado en meses cortos y que han mostrado la capacidad que tenemos para ir adelante a atender los procesos.

Entonces nosotros no vamos atrás, vamos adelante. De hecho, el traslado a la nube de la plataforma de la Junta es un proyecto de alto conocimiento y muy futurista, porque no es un proyecto de un mes o 15 días, es un proyecto de aquí a 20 años para la Junta, porque es un paso que está dando en transformación digital, que muy pocas organizaciones en este momento lo están llevando y nosotros somos una de ellas.

Doña Esmeralda, esté segura que vamos a hacer un abordaje del tema, vamos a retroalimentarla. Yo si agradecería, cuando una persona se queja de alguna situación en particular, talvez que me den la oportunidad de conocerla para poder buscar alternativas o solución ante esa situación, porque de repente pueden darse situaciones que no son como se dicen y podrían solucionarse de una forma más sencilla. También usted mencionó las activaciones, nosotros hemos llegado a activar en un minuto 500 activaciones.

Le indica la señora Presidenta al señor Ronald Ortiz, que lo que quiere de él es apertura. Porque usted siempre pone todo como si estuviera muy bien y todos vemos otra realidad. Entonces yo quiero una apertura de su parte, de ver cuál es realmente la situación y como la podemos mejorar versus poner escusas o situaciones para hacer ver que todo está perfecto, cuando en realidad no lo es.

No estoy diciendo que todo sea malo, pero tampoco es tan perfecto como usted a veces lo pone. Entonces solo le pido apertura, para que podamos mejorar las cosas que haya que mejorar y no des reconocer cuando alguien está diciendo que algo no está funcionando como se espera. Porque sí, podemos tener 200 mil activaciones, pero podríamos estar teniendo un millón y no las podríamos tener porque los sistemas colapsan cuando tenemos x cantidad de gente haciendo activaciones.

Lo único que quiero es esa apertura de TI para mejorar procesos y no simplemente negar que una situación se esté dando y que nos impacta negativamente. Eso es todo lo que yo como Presidenta de la Junta, le pido. Que tengamos esa conciencia de que, si la gente se está quejando, porque yo tengo cientos de correos de gente que se queja, comentarios y si usted entra a las redes sociales puede ver todos los comentarios que se ven ahí, entonces no es cosa de Esmeralda Britton sino que es una percepción general. Entonces como hacemos para mejorar la percepción haciendo que las cosas funcionen diferentes.

No vamos a hablar de activaciones, porque este proceso pronto va a quedar en Stand by, pero si es apertura para mejorar en las áreas que haya que mejorar.

Comentado el tema, se dispone:

ACUERDO JD-223
Se delega al Comité Corporativo de Tecnologías de Información y de Innovación brindar seguimiento al Plan de Evolución del Departamento de Tecnologías de Información y al estado de atención de las mesas de ayuda.

Se solicita presentar un informe al respecto en la sesión del próximo lunes 26 abril de 2021.

ACUERDO FIRME

Plazo de cumplimiento: Inmediato

Comuníquese al Comité Corporativo de Tecnologías de Información y de Innovación. Infórmese a la Gerencia General

Se retiran de la sesión la señora Greethel Arias y el señor Ronald Ortiz. Se incorpora la sesión el señor Osvaldo Soto Salazar, representante de la Junta de Protección Social ante la Junta Directiva de FOMUVEL

ARTÍCULO 17. Estrategia para fortalecer el Fondo de Pensiones de los Vendedores de Lotería

Se declara la confidencialidad de este tema por ser un tema en análisis.

A LA FECHA NO SE CONSIDERA INFORMACIÓN PÚBLICA DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 273 DE LA LEY GENERAL DE LA ADMINSITRACIÓN PÚBLICA

La señora Presidenta finaliza la sesión al ser las veintidós horas con treinta y tres minutos.

Laura Moraga Vargas
Secretaría de Actas