

Jueves 9 de julio de 2015

**N° 8788**

Acta de la sesión ordinaria número 8788, celebrada por la Junta Directiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, a las once horas con cincuenta y cuatro minutos del jueves 9 de julio de 2015, con la asistencia de los señores: Presidenta Ejecutiva, Dra. Sáenz Madrigal; Directores: Dr. Fallas Camacho, Licda. Soto Hernández, Dr. Devandas Brenes, Lic. Barrantes Muñoz, Lic. Gutiérrez Jiménez y Lic. Alvarado Rivera; Subauditor, Lic. Olger Sánchez Carrillo; y Lic. Alfaro Morales, Subgerente Jurídico. Toma el acta Emma Zúñiga Valverde.

El Director Loría Chaves no está presente en esta sesión. Disfruta de permiso sin goce de dietas.

La Directora Alfaro Murillo informó que retrasará su llegada a esta sesión.

### **ARTICULO 1°**

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

### **ARTICULO 2°**

Se somete a consideración la agenda distribuida para esta sesión.

Comenta el Director Barrantes Muñoz que tiene una observación en la agenda, porque le parece que el tiempo para analizar el Plan Estratégico no es suficiente y es de mucha trascendencia, por lo que prefiere que no se resuelva el día de hoy, dado que requiere tiempo para revisarlo.

Pregunta la Dra. Sáenz Madrigal que si se refiere a no resolver el tema el día de hoy, o a que no se presente.

Aclara el Director Barrantes Muñoz que él no tendría inconveniente en que se presente, porque podría contribuir a que se analice el tema con más tiempo, aunque no se tome ningún acuerdo el día de hoy.

Sobre el particular, refiere la señora Presidenta Ejecutiva que se podría trasladar el asunto, dado que no están presentes los señores Directores Loría Chaves y el Fallas Camacho.

En relación con el Plan Estratégico Institucional 2015-2018(oficio N° P.E.-31.462-15, de fecha 11 de junio del año 2015) el Director Barrantes Muñoz solicita un tiempo para poder revisar en detalle el documento, con lo cual coinciden los señores Directores, de manera que el tema se tratará en la próxima sesión ordinaria.

Asimismo, se plantea lo referente a reunión con Presidente de la República y se toma nota de que se tratará el asunto en adelante.

Por otra parte, el Director Barrantes Muñoz comenta que otro tema que no es parte de la agenda, es el asunto que él acompañará a don Mario Devandas, el próximo martes en la asistencia a la Casa Presidencial.

Al respecto, señala doña Rocío que el tema se tiene contemplado para que se discuta fuera de agenda, al medio día.

Consulta el Director Devandas Brenes el motivo por el cual este tema está fuera de agenda, porque le parece que la discusión debería constar en actas.

Responde la Dra. Sáenz Madrigal que lo pensó y decidió que fuera a la hora del almuerzo, para que sea como un tema de discusión entre los Miembros de la Junta Directiva, porque la agenda está bastante cargada, pero no porque no constara en actas, y que es para aprovechar el almuerzo, pero que si él prefiere que esté contenida en el acta que se incluya.

Manifiesta el Dr. Devandas Brenes que es porque no conoce el rumbo que va a tomar la discusión, pero piensa que lo que se le entregue al Presidente de la República, debe ser un acuerdo de la Junta Directiva.

Apunta la señora Presidenta Ejecutiva que sería una discusión, o un consenso.

Insiste don Mario Devandas que a su juicio, debería ser un acuerdo de Junta Directiva lo que se le va a proponer al señor Presidente de la República, pero que se podría analizar en el tiempo de almuerzo.

Destaca la Dra. Sáenz Madrigal que para ese momento, también se contará con la presencia de otros Directores.

El licenciado Barrantes Muñoz concuerda con la Dra. Sáenz Madrigal, en que debe haber mayor presencia de Directores presentes, en el momento de analizar ese tema.

Se hace referencia, también, a que se ha distribuido la propuesta de arreglo de pago a favor del Deportivo Saprissa S. A., con el propósito de que sea conocida en la sesión de esta fecha.

El Director Devandas Brenes señala que ese punto no está agendado.

Sobre el particular, señala la Dra. Sáenz Madrigal que, al parecer, el Director Gutiérrez Jiménez desea que ese tema de arreglo de pago se analice hoy. En ese sentido, cuando el licenciado Gutiérrez Jiménez se incorpore a la sesión tendría que presentar el tema y que sea incluido en la agenda.

Interpreta el Director Barrantes Muñoz que no es un asunto de la Presidencia Ejecutiva.

Aclara la Dra. Sáenz Madrigal que no es un asunto de la Presidencia Ejecutiva y que hasta el día de ayer se enteró del tema.

Con las observaciones que aquí constan, se aprueba y se desarrollará la agenda para la sesión del día de hoy.

**ARTICULO 3º**

*“De conformidad con el dictamen jurídico número GA-23436-15 el acceso de esta información, por ser de carácter confidencial se excluye de publicación.”*

**ARTICULO 4º**

*“De conformidad con el dictamen jurídico número GA-23436-15 el acceso de esta información, por ser de carácter confidencial se excluye de publicación.”*

**ARTICULO 5º**

*“De conformidad con el dictamen jurídico número GA-23436-15 el acceso de esta información, por ser de carácter confidencial se excluye de publicación.”*

**ARTICULO 6º**

*“De conformidad con el dictamen jurídico número GA-23436-15 el acceso de esta información, por ser de carácter confidencial se excluye de publicación.”*

**ARTICULO 7º**

*“De conformidad con el dictamen jurídico número GA-23436-15 el acceso de esta información, por ser de carácter confidencial se excluye de publicación.”*

**ARTICULO 8º**

*“De conformidad con el dictamen jurídico número GA-23436-15 el acceso de esta información, por ser de carácter confidencial se excluye de publicación.”*

**ARTICULO 9º**

*“De conformidad con el dictamen jurídico número GA-23436-15 el acceso de esta información, por ser de carácter confidencial se excluye de publicación.”*

**ARTICULO 10º**

*“De conformidad con el dictamen jurídico número GA-23436-15 el acceso de esta información, por ser de carácter confidencial se excluye de publicación.”*

**ARTICULO 11º**

*“De conformidad con el dictamen jurídico número GA-23436-15 el acceso de esta información, por ser de carácter confidencial se excluye de publicación.”*

**ARTICULO 12º**

*“De conformidad con el dictamen jurídico número GA-23436-15 el acceso de esta información, por ser de carácter confidencial se excluye de publicación.”*

**ARTICULO 13º**

*“De conformidad con el dictamen jurídico número GA-23436-15 el acceso de esta información, por ser de carácter confidencial se excluye de publicación.”*

**ARTICULO 14º**

Conforme con lo previsto, se procede a la presentación de la estrategia de comunicación, a cargo de la Dirección de Comunicación Institucional: Lic. José Luis Valverde Morales, Director, y master María Isabel Solís Ramírez, Periodista de la Dirección de Comunicación Organizacional.

La señora Presidenta Ejecutiva que esta presentación se ha coordinado reconociendo como Cuerpo Colegiado y ella, muy específicamente, como Presidenta Ejecutiva de la importancia que tiene la comunicación, como una herramienta estratégica y cree que es un tema sumamente importante. Recuerda que sin una comunicación, es difícil alcanzar los objetivos estratégicos que se han propuesta en esta gestión y que como todos conocen, descansa en cuatro ejes que se han estado trabajando a lo largo de este período. Primero, el tema de la Sostenibilidad Financiera que, inclusive, recupera parte de la discusión que se acaba de tener previa a esta sesión, las Mejoras en la Gestión que se han estado planteando, el Nuevo modelo de Prestación de Servicios de Salud y el tema de la Sostenibilidad del Sistema de Pensiones que les correspondió asumir como Junta Directiva, en un tema muy convulso desde hace un año hasta la fecha. Todas estas acciones con ejes transversales, por ejemplo, ubicar al paciente en el centro de todas las decisiones institucionales, lo que implica también una mejora en la atención al usuario. Es consciente de que la comunicación, no corrige las fallas de gestión que se pueden tener, pero está convencida de que es una herramienta que dinamiza la gestión, que abre puertas y que allana el camino hacia los objetivos estratégicos planteados. Con esos aspectos quiere indicar que la comunicación no supera los problemas de gestión, tienen que mejorar la gestión y hacer una muy buena comunicación. En los últimos años personalmente ha aprendido que todo es comunicación, que absolutamente todo comunica, que en comunicación nada es suficiente, siempre se va a requerir más comunicación y por esa razón, desde esa perspectiva desea que se valore desde esta cúpula institucional, donde está la comunicación como una fuerte aliada, para alcanzar estos objetivos estratégicos. En ese sentido, le solicitó a la Dirección de Comunicación Organizacional que fortalezca todos los procesos de comunicación, especialmente, lo que se refiere a comunicación interna y cree que en ese sentido, recupera muchas de las inquietudes de

don Mario. Cree en la comunicación presencial, es aquella que se hace cara a cara, por esa razón ha dedicado bastante tiempo y ha pedido a la Dirección de Comunicación que les acompañe, en las visitas semanales que hacen a las comunidades, en las visitas de los jueves que hace de 7:00 a.m. a 8:00 a.m., porque visitan oficina por oficina, comparten con los funcionarios, se escuchan sus preocupaciones, y muchos de esos insumos están incluidos en la propuesta. Recuerda que hace ocho días se analizó el tema Actuarial, porque es un tema de mucha importancia y, por lo tanto, aprovecha en lo personal ese espacio para compartir las inquietudes y los escenarios de la Junta Directiva, obviamente, está consciente de que el acompañamiento y el alineamiento, la integración, la coherencia y la sinergia que se está haciendo, para alcanzar esos objetivos en campañas, como ilustración la del fumado, que está en este momento al aire, está siendo muy bien valorada por la mayoría de la población, la actividad física, el lavado de manos y el trasplante de órganos, las cuales han sido completamente alineadas en el trabajo que se está desarrollando. Está convencida que la Dirección de Comunicación está haciendo un gran trabajo y, ahora, lo van a presentar y, en ese sentido, considera importante que toda esta Junta Directiva revise toda esta estrategia de comunicación. Recuerda que hace unos seis meses, a solicitud de la Directora Alfaro Murillo se revisó lo relacionado con el Publicity y sobre este tema específico, menciona que la Caja más o menos generó trece mil millones de colones, siendo que el presupuesto de la Caja es de dos mil millones de colones. El Publicity es uno de los indicadores que permiten valorar el trabajo que se está haciendo a nivel institucional, el que sin duda siempre va a requerir de puntos de mejora, de cambios y de avances. Además, que cuando se realizó el estudio de la Carga de la Enfermedad y se reveló aquella realidad tan contundente, que se tiene con las enfermedades crónicas, se planteó desde ese preciso momento, el acompañamiento de la comunicación y muchas de las campañas que hoy se están implementando, están respondiendo, precisamente, a ese tema. También, que don Rolando Barrantes le había manifestado hace unas semanas, inclusive, la necesidad de que esta estrategia de comunicación que hace la Caja, no se determinara aislada de todo el trabajo que habría que hacer con los Municipios, con el Ministerio de Salud, el Instituto Costarricense del Deporte y la Recreación (ICODER) y otros, sobre todo en el tema de actividad física, porque esos temas requieren de trabajos articulados y de acciones y está segura que ahora, con la presentación que realizarán los funcionarios de la Dirección de Comunicación y que aprecia, realmente, el trabajo que se está haciendo, porque es una de las Unidades de Comunicación, más estructuradas de todo el país y son reconocidos a nivel nacional e internacional. Les da la bienvenida y les manifiesta nuevamente el agradecimiento por estar en esta sesión.

A continuación, la presentación está a cargo del licenciado Morales Valverde, quien se apoya en las láminas que se detallan:

1)



2)

- “El trabajo de comunicación es para un estratega, capaz de dar sentido y coherencia al mensaje del Gobierno...la estrategia de comunicación no es un gasto superfluo, sino una delicada función política, de cuya ejecución puede depender el éxito de las iniciativas gubernamentales.”
- Armando González R., Director Grupo Nación.

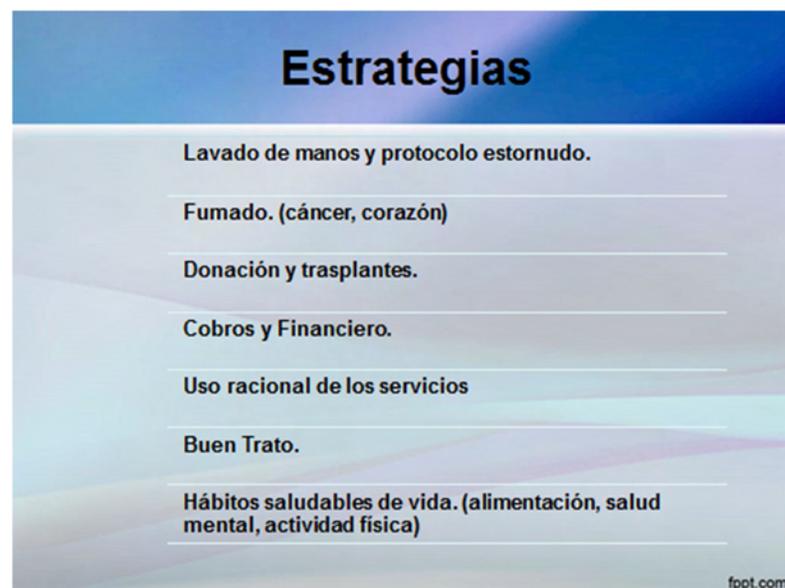
3)

- “Hay que construir un relato propio. Si no se tiene, es difícil que la gente entienda.” Iván Barrantes, ex asesor de Luis Guillermo Solís.

4)



5)



6)

Una estrategia exitosa.



Protocolo de estornudo

“Manitas Limpias”

7)

Sin tabaco enciende la pasión por la vida.



Niños y jóvenes  
(47391 estudiantes 2014-2015)

- Giras por todo el país
- Artículos escolares
- Balones
- Uso de radioemisoras y canales de tv juveniles

8)

Mensajes en televisión y cine.



fppt.com

9)



10)

### Asesoría estratégica en materia de comunicación

#### Formación de voceros

#### Evaluación del contenido taller voceros

Categoría	Excelente	buena	regular	mala
CLARIDAD PRESENTACIÓN	~90	~10	~0	~0
RELEVANCIA CONTENIDO	~85	~15	~0	~0
UTILIDAD PRÁCTICA	~80	~20	~0	~0

Fuente: Taller de voceros I. Evaluaciones de participantes de 8 talleres realizados entre el 20 de febrero y el 11 de junio 2015. OCO, COSS, 2015

fppt.com

11)

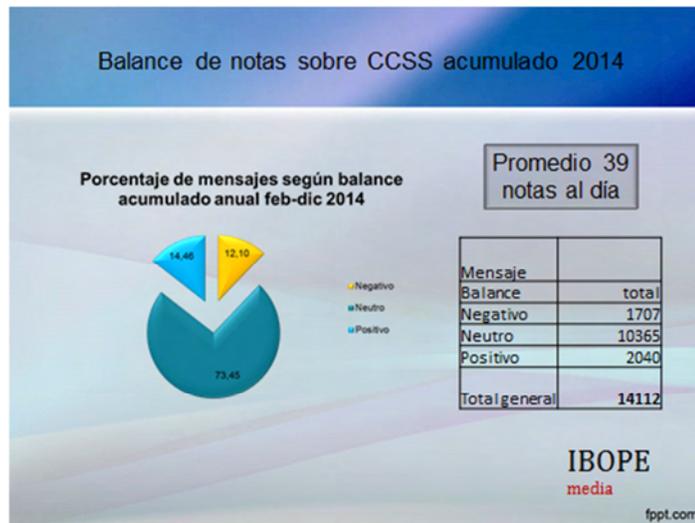
### Gestión de la información y comunicación (Publicity)

- 720 al año
- 3 comunicados de prensa al día
- 48 conferencias de prensa
- 1 por semana
- Promedio 10
- Atención diaria a medios
- 10 Programas radiales de educación en salud diarios

- San Carlos, Los Chiles, Puntarenas, Limón, Zona Sur, Guanacaste, Grecia
- Programas radiales regionales
- Columbia y Radio Sinfonía

fppt.com

12)



13)



14)



15)

### Interacción y humanización de la información

**598.272**  
personas alcanzadas

**32.806**  
me gusta, comentarios  
y veces que se compartió

598 272 personas alcanzadas Promocionar públi...

16)

### Comunicación digital

La nueva puerta de acceso a la seguridad social

**1999**

**2015**

Subió seis lugares con respecto al 2012, según el INCAE

**Portal web de la CCSS entre los 10 mejores del país**

**500**

**MIL**

visitas mensuales promedio

fppt.com

17)

Subió seis lugares con respecto al 2012, según el INCAE

## Portal web de la CCSS entre los 10 mejores del país

- *Calidad promedio en la información del 90 por ciento en los últimos cuatro años*
- *Noveno lugar entre 160 sitios evaluados; sétimo lugar entre 89 de gobierno sin Municipalidades; y cuarto lugar entre 38 instituciones autónomas*

**500**

**MIL**

visitas mensuales promedio

fppt.com

18)

## Hacia donde vamos

moderno. simple. útil

19)

## Comunicación Interna

**Red CLIO (Comunicadores Líderes en Información Oficial).**

- 450 miembros en todas las unidades del país.

**Medios internos**

- Seguro Digital
- El Seguro (periódico)
- Mensajería de texto (400 mil SMS al año).
- Revistas
- Caja Informa
- Videoconferencias

fppt.com

20)

## Productos

fppt.com

21)



22) La comunicación es la verdadera tarea del liderazgo.

*Anónimo.*

Respecto de la de la estrategia de comunicación, el Lic. Valverde Morales señala que se han trazado dos grandes líneas de acción. La primera se relaciona con la comunicación, enfocada a las estrategias en Salud y Seguridad Social, que se relacionan con la promoción de estilos de vida saludables, con la educación, la promoción de la salud, pero también, se tiene el imperativo de rendir cuentas a la población, con respecto de la gestión institucional; entonces, esas son las dos grandes vertientes en que se trabaja en materia de comunicación. Algunas de las estrategias que se están implementando en esta oportunidad, son muy coincidentes con lo que señala don Rolando Barrantes, porque se ha creído que no solo se tiene que ir a los medios masivos de comunicación, sino a buscar aliados estratégicos en la sociedad civil y en las organizaciones no gubernamentales, así como en diferentes actores, porque la comunicación es una tarea que atañe absolutamente a todos. Cuando se señalan estrategias exitosas como lo hacen diferentes tratadistas, no se trata de campañas de un día sí y otro también, porque están claros de que las estrategias tienen que ser sostenidas en el tiempo, además de permanentes, se tienen que involucrar a diferentes actores, como ejemplo, antes se observaba que un niño o una persona adulta, estornudaban y se colocaban las manos en la cara; en este momento, lo hacen colocando su antebrazo, detrás de esa acción existe todo un trabajo, no solo de comunicación, sino que está reflejada la sinergia de diferentes actores, a lo interno de una Institución como la Caja Costarricense de Seguro Social. Como ilustración, cuando se visitan las escuelas del país, para crear un cambio en la cultura, se ha logrado incidir de manera importante en una disminución sensible en las diarreas, en las infecciones respiratorias y agudas e, indudablemente, tiene una repercusión desde el punto de vista financiero que, lamentablemente, no siempre se logrará cuantificar, porque no se conoce que parte le corresponde, a una estrategia exitosa en el campo de la comunicación. En relación con el tema de las manitas limpias que se ha interiorizado en, prácticamente, toda la cultura del país y, en ese sentido, es un éxito no solo de la Dirección de Comunicación, sino que el mayor éxito es de una Institución. En el tema del tabaco, se ha querido trascender, se está llegando a la población susceptible del cambio, entre ellos los niños en, prácticamente, todo el territorio nacional. El costo de una cuña de televisión es de alrededor

de ochocientos mil colones, pero se ha creído que hay una responsabilidad social importante en la Institución, de tal manera que se están trabajando también signos externos, para llevar a los niños útiles escolares a las escuelas, en zonas marginales para proveerles balones de fútbol, baloncesto, voleibol, fútbol cinco, porque si se está haciendo referencia de la actividad física, se cree que también se tiene que hacer un esfuerzo significativo. Por otra parte, también se está llegando a los jóvenes, con programas novedosos en alianza estratégica con emisoras juveniles, con los canales de televisión, en los que se están observando los muchachos, se hace un coleoque que es una actividad muy linda, que se realiza con los Colegios y, prácticamente, en todo el país y en esa actividad está presente la Caja Costarricense de Seguro Social. Presenta a los señores Miembros de la Junta Directiva, dos productos recientes de la Dirección de Comunicación y señala que son dos hermosos retos que ha lanzado la señora Presidenta Ejecutiva, porque les ha trazado una senda y la Dirección de Comunicación, ha procurado acompañarla con estrategias integrales de comunicación, que considera que son el mensaje que se quiere llevar adelante. La estrategia es una producción en la Dirección de Comunicación y se tienen que reconocer las decisiones históricas, que se han tomado en esta Junta Directiva, por ejemplo, recuerda cuando en algún momento, se tomó la decisión de que la Caja no iba a acudir a Agencias de Publicidad para sus producciones, porque todas se gestionan dentro de la Institución y producir un corto comercial, a lo interno, más o menos significa una inversión de cuatrocientos mil colones, si una entidad cualquiera lo contrata fuera en el mercado, el costo es de alrededor de diez millones de colones. En esos términos, existe una razón fundamental, porque usualmente la posproducción en otros países, a manera de ejemplo, en México, se hace en Estados Unidos y, generalmente, se realiza con jóvenes talentos costarricenses, que se han ido captando de las universidades públicas y privadas del país. Dentro de los aspectos importantes se relaciona lo que concierne a la contratación del medio de comunicación, y se ha tratado de brindar este aspecto tan sensible, también mediante el apoyo del acuerdo de la Junta Directiva y han sido validados por la Contraloría General de la República, se cuenta con la participación de prominentes juristas especialistas en el campo de la contratación. Recuerda a don Allan Nicholason quien trabajó en la Contraloría General de la República y les ayudó, al igual que doña Aracelly Pacheco, Ex Subcontralora General de la República y, ahora, Magistrada de la Sala Constitucional. La Dirección de Comunicación Organizacional tiene todo un estamento que fue revisado, recientemente por la Auditoría Interna, dado que se hizo una evaluación, de los últimos diez años de las contrataciones de la Dirección de Comunicación y sugirieron algunas oportunidades de mejora, pero los comentarios que les hicieron los funcionarios de la Auditoría, les han servido para mejorar algunos aspectos, pero la satisfacción es conocer que desde este punto de vista, en un tema tan delicado, la gestión se está haciendo de manera transparente y correcta.

La Directora Soto Hernández indica que la Institución tiene un universo de modelos y cuando don José Luis hace referencia de la producción y los costos, siempre ha abogado tal vez, equivocadamente, de aprovechar modelos muy lindos que tiene esta Institución, y ese aprovechamiento, sería como un estímulo para algún funcionario o funcionaria.

Sobre el particular, el licenciado Valverde Morales señala que todos los modelos que están en la estrategia, son funcionarios de la Institución y los niños son hijos de compañeros de la Caja. Dado que se tienen un archivo fotográfico de video de los funcionarios y se convocan para las diferentes producciones. No solo el personal de Oficinas Centrales, sino de las diferentes Regiones del país. Continúa y anota que una comunicación estratégica se desenvuelve en tres ejes fundamentales, se tiene que proveer el conocimiento, suscitar una actitud pero lo más importante, es implementar la práctica. Cuando se presentan estos cortos de televisión, el

comentario de las personas es que le dieron ganas, como ejemplo, de “ponerse las tenis” y cuando lo indican, precisamente, están cumpliendo y cerrando este círculo virtuoso de llevar el conocimiento a actitudes y a la práctica. Creen que la comunicación no es solo de las autoridades de la Institución, la buena comunicación los involucra, absolutamente, a todos los actores de la entidad y, en ese sentido, están trabajando una estrategia muy intensiva de formación de voceros, porque a ninguna de las personas que tienen profesiones que no son la comunicación, en su formación académica le dieron una materia, en la que se indica cómo manifestarse en los medios de comunicación y éstos son parte de la realidad, se está formando a médicos, a enfermeras, administrativos y, básicamente, para que los ayuden a ser asertivos, en el mensaje de educación, promoción de la salud, fomentos de estilos de vida saludable y a las autoridades hospitalarias, para que sean también asertivos en el manejo del discurso de los medios de comunicación. Por otra parte, se insiste en que quien domina el primer minuto, delante de un medio de comunicación, se convierte en un vocero privilegiado, lo cual es una tarea que entraña, toda la transmisión de muchos años de vivencias y experiencias, para que situaciones que se han observado en el pasado, no se presenten y tengan una comunicación integral a lo interno de la Institución. Ha sido un programa realmente exitoso y los funcionarios están satisfechos de los medios de comunicación social. Quiere hacerle un reconocimiento a la Licda. María Isabel Solís, quien es la funcionaria que se designó en la Dirección de Comunicación, para que acompañe a la señora Presidenta Ejecutiva en su gestión. Ella es una profesional extraordinaria, reconocida no solo en el país, sino en el ámbito internacional. La próxima semana no estará en la Institución, porque visitará la Universidad Complutense de Madrid, para referirse al tema de comunicación. La Dirección de Comunicación se siente satisfecha, en que la Licda. Solís Ramírez sea parte del equipo de trabajo, al igual que las Licdas. Xinia Fernández y Xinia Bustamante, porque es un equipo muy profesional y le agradece a la señora Presidenta Ejecutiva. En otro apartado, menciona que se envía un promedio de 320 comunicados de prensa al año. Además, todos los días se están generando por el orden de tres comunicados de Prensa, se realizan 48 conferencias de prensa al año. Todas las semanas se tiene a la señora Presidenta Ejecutiva y a los Gerentes, informándoles al país acerca de la marcha de la Institución, atienden un promedio de diez solicitudes diarias de los diferentes medios, pero la relación con los medios de comunicación es muy importante, porque se han creado los propios espacios de comunicación, aunque se tiene el convencimiento de que no siempre los medios de comunicación, están alineados con la agenda institucional y es así como se tiene un programa en Radio Columbia, que se transmite después del programa de Vilma Ibarra y antes del que transmite Javier Rojas, e indica con satisfacción que es el programa que ocupa el primer lugar, en esta franja horaria en todo el territorio nacional, el programa se denomina Salud para Todos. Por otra parte, se tiene un espacio en Radio Sinfonola, denominado Cinco Minutos con Usted, son capsulas informativas de gestión y también de educación, promoción de la salud, pero también se ha motivado para que a nivel regional se generen espacios de comunicación. Además, se han formado médicos y enfermeras y los trabajadores sociales, porque asumen sus propios espacios de Radio en San Carlos, Chiles, Puntarenas, Limón, Zona Sur, Guanacaste, en Grecia, de tal manera que se tiene todo el país comentando sobre el tema de salud y Seguridad Social. En algunos lugares desde un enfoque muy particular y de acuerdo con su propia realidad. Durante el año 2014, se generaron 14.112 notas y esta gestión que se realiza se ve reflejada, prácticamente, en una empresa externa que hace la valuación de la presencia de diferentes instituciones en los medios de comunicación. Cuando se hace referencia de mensajes neutros, básicamente, a lo que se refiere es a toda esa cantidad de insumos que se están enviando a los medios de comunicación, que son procesados por ellos y ese aspecto se relaciona más con la gestión. El 12.10% de notas negativas

indudablemente, recuerda al Dr. Elías Jiménez (qdDg), Expresidente Ejecutivo de la Caja, que indicaba que los periodistas andan buscando la mosca en el techo; entonces cuando suceden, eventuales, hechos como en el Servicio de Ortopedia en el Hospital Calderón Guardia o lo que, supuestamente, sucedió en el Servicio de Cardiología, indudablemente, se eleva la cantidad de notas negativas. En ese sentido, es donde se hace el esfuerzo de los funcionarios de la Dirección de Comunicación para contrarrestar esa situación y, por otro lado, evidenciar lo que se está gestionando en materia institucional.

El Director Devandas Brenes pregunta cuáles son los medios de comunicación para que la Caja tenga una evaluación desfavorable en un 12.10%, por ejemplo, todos los días al abrir el Periódico La Nación, le produce preocupación, porque no es lo mismo que una información se publique, en forma negativa en algún medio de baja audiencia que en otro. Si se puede a partir de esta propuesta, establecer si hay alguna estrategia deliberada de comunicación negativa, es decir, si se ha realizado ese análisis.

Señala el Lic. Valverde Morales que don Mario Devandas, hace referencia de un punto medular y se relaciona con la formación de los periodistas. Recuerda cuando se estaba formando hace muchos años y lo ilustra, claramente, si un perro muerde a un hombre no es noticia, pero si el hombre muerde al perro sí. Por ejemplo, cuando una persona se informa en el Periódico La Nación, se buscan las notas negativas, pero también hay una cantidad de notas positivas, que han sido generadas por la Caja; sin embargo, en el peso del colectivo, indudablemente, que la carga de la información negativa es muy importante, lamentablemente, se relaciona con la mala praxis de los formadores en comunicación que los formaron como comunicadores. En ese sentido, don Mario Devandas tiene razón, el peso de las informaciones negativas, siempre van a tener un peso significativo que, efectivamente, tratan de compensar, pero como muy bien lo señaló la doctora Sáenz Madrigal y, en esos términos usaría una frase popular, en la que se indica que es la “pelea del tigre suelto contra el burro amarrado”, pero, efectivamente, es parte de toda la estrategia que se realiza. Continúa con la presentación y señala que la Caja se puede comparar con algunas de las instituciones y se puede determinar la magnificencia de la presencia de la Institución, contrastada con otras organizaciones. Como ilustración, en el año 2014, se emitieron 14.112 mensajes e instituciones como el Instituto Nacional de Seguros (INS), emitieron 2.850. Como ejemplo, cuando las personas se oponen a que el Ministerio de Obras Públicas y Transporte construya una carretera, se generan 9.448 menciones en los medios de comunicación. Si la Institución hubiera tenido que erogar por esa presencia en los medios de comunicación, se estaría haciendo referencia según la empresa IBOPE (Medición de Audiencias de Televisión) media de una inversión, por el orden de los trece mil sesenta y cuatro millones de colones. Otro campo donde han tratado de incursionar, porque se dan cuenta que el mundo está cambiando, al revisar el Periódico La Nación, la cantidad de hojas es menor, porque en este momento, el mundo se está moviendo de una manera diferente y la comunicación avanza hacia las redes sociales. Recuerda que antes se hacía referencia de un emisor y de un receptor que era, prácticamente, una persona emitía y el otro recibía de manera pasiva el mensaje. En este momento no, la comunicación fluye en todos los sentidos y orden, algunas veces hasta de manera anárquica y se tiene que incursionar, necesariamente, en el tema de las redes sociales y destaca que la Caja es la Institución líder en seguidores en Facebook, porque tiene alrededor de 164.000 seguidores, muy por encima de los que tiene la Casa Presidencial, o los Ministerios de Educación Pública, Cultura Juventud y Deportes. Igual sucede con el Twitter, se tiene alrededor de 2.000.000 de personas conectadas a la Caja Costarricense de Seguro Social, mediante esta estrategia que,

básicamente, es la manera de cómo se está comunicando la población en el presente. También se hace un refrescamiento, de lo que ha significado un reto extraordinario como Institución. En el año 1999, los funcionarios de la Dirección de Comunicación se presentaron en el Consejo de Presidencia y Gerencia y se les planteó, que les dieran la oportunidad de establecer el Portal Institucional. Se destacaron dos periodistas de esa Dirección dado que tenían inquietudes en ese campo, y se les adicionó un profesional de la parte de mercadeo y un Ingeniero de Sistemas y en este momento, son los encargados de tener establecido uno de los portales más exitosos del país. Según la medición que hace el Instituto Centroamericano de Administración de Empresas (INCAE), están entre los diez mejores sitios del país, con un recurso humano casi que heroico, funcionarios que los fines de semana trabajan desde su casa, tienen una visitación promedio de 500.000 visitas mensuales y el reto es hacia donde se quiere avanzar como Institución. Con toda sinceridad, indica que se ha logrado el mayor éxito y con los recursos que se tiene, pero no se puede avanzar más, pero para la puerta de entrada del futuro de la Seguridad Social, se tiene que hacer una sinergia, para que realmente se pueda dar el salto y que se pueda convertir en el primer Portal de servicios del país, porque se tienen los recursos humanos, la calidad y la excelencia. En este momento están desagregados, pero es parte del reto que le han planteado a diferentes estructuras de la organización y está seguro de que contarán con el respaldo de la Junta Directiva Institucional. Comenta que cuando se preguntó a los funcionarios de cómo se informaban, se determinó que la mayoría se informa a través de los medios masivos, y cuando se les consultó cómo quieren ser informados, o por quién, indicaron que se quieren informar con información oficial, por las jefaturas. En ese sentido, también se ha implementado toda una estrategia, para que los jefes se conviertan en líderes de la comunicación organizacional, porque se tienen constituida toda una red de comunicadores líderes en información oficial. Se tienen 450 personas en todo el territorio nacional y están trabajando en comunicación interna y atendiendo la inquietud de don Mario Devandas, porque están empeñados en dar un salto cualitativo en este campo. Agradece el espacio que es muy importante y significativo y cierra con la frase que dice: “la comunicación es la verdadera tarea del liderazgo”. Se pueden hacer proyectos extraordinarios y maravillosos pero, por ejemplo, si el sirope no llega al fondo del vaso que es la población, se están quedando a medio camino y, entonces, este tema es un reto compartido. Considera que se va por buen camino, se tiene orgullo en los temas de trabajo y también, se tiene seguridad de que aun como lo señala la señora Presidenta Ejecutiva, falta mucho por hacer.

Señala el doctor Devandas Brenes que ayer estuvo en el Hospital Blanco Cervantes y observó en el televisor que tienen a disposición del público, un programa muy interesante en Farmacia, en el que se daban consejos sobre el uso de medicamentos. Destaca que eran dos televisores y en el otro se estaba transmitiendo una novela, por ejemplo, en otros lugares como en el Hospital de Heredia, hay un televisor que está de espaldas, hay un público cautivo, porque son miles de personas en los hospitales en Consulta Externa, entre otros, que deberían de poner atención, porque ese aspecto le parece que es muy importante. Por otro lado, su preocupación es la comunicación hacia adentro, porque ha determinado que actividades que se hacen en la Junta Directiva y acuerdos que se toman, no se comunican en la Institución, porque los funcionarios no se enteran; dado que una minoría es la que recibe el correo electrónico, ni logra consultar la página Web y no están al tanto. Por lo que le parece que habría que buscar alguna forma de agilizar la comunicación interna, dado que son 52.000 funcionarios que tiene la Institución.

El Director Fallas Camacho agradece a don José Luis Valverde, la presentación porque abre mucho a los Miembros de la Junta Directiva, el panorama porque en este mundo complejo, en

que se mueven a veces, siente que son débiles en algunas partes. Cree que las estadísticas le señalan un esfuerzo que está haciendo la Institución sobre este tema. En segundo lugar, cada persona tiene sus debilidades, porque a él le gustan todos los anuncios relacionados con temas de Salud Pública, las personas comunican, como ilustración, en su casa le indican que estornude bien y le parece que esa información se asimila en las Escuelas y en las personas. Sin duda alguna ese 12.5% de parte negativa es particular y le preocupa, porque es el que escucha más. Supone que lo bueno es lo que se debería tener e, inclusive, lo bueno sucede como normal, como natural, pero a alguien que no se le otorgó una cita, o no la trataron bien. Por otra parte, también hay cartas muy bonitas que algunas personas, envían a los periódicos del tratamiento que le han dado y esos aspectos son muy agradables.

Interviene la doctora Sáenz Madrigal y recuerda que el tema era de información.

La Directora Soto Hernández señala que se siente muy orgullosa de sus excompañeros, porque han mejorado, porque desde que llegó a la Caja don Salomón Rodríguez (Q.d.D.g.), se luchó por crear Relaciones Públicas. Por otra parte, respecto de lo señalado por don José Luis Valverde, en términos de que se requiere más recurso humano, para poder fortalecer más algunas áreas, incluso, conocer que hay una plaza congelada, le parece que es oportuno que se descongele.

La doctora Rocío Sáenz agradece e indica que como Presidenta Ejecutiva se ha sentido muy acompañada por la Dirección de Comunicación Organizacional.

#### **Se toma nota.**

El doctor León Alvarado y el equipo de trabajo que lo acompaña se retiran del salón de sesiones.

Ingresa al salón de sesiones la señora Gerente Médico, doctora María Eugenia Villalta Bonilla; y la licenciada Ana María Coto Jiménez, Asesora de la Gerencia Médica.

#### **ARTICULO 15°**

**ACUERDO PRIMERO:** se tiene a la vista la consulta relacionada con el *Expediente número 18.409, Proyecto ley Día nacional de la vida antes de nacer*, que se traslada a la Junta Directiva por medio de la nota número P.E.31.661-15, que firma la Jefe de Despacho de la Presidencia Ejecutiva, a la que se anexa copia de la comunicación del 30 de junio en curso, número CJNA-1078-2015, que suscribe la Jefa de Área de la Comisión Permanente Especial de Juventud, Niñez y Adolescencia, de la Asamblea Legislativa.

Se recibe el oficio firmado por la señora Gerente Médico, N° GM-SJD-32300-2015, fechado 6 de julio del año en curso, que literalmente se lee así:

*“La Gerencia Médica ha recibido en fecha 01 de julio del 2015, solicitud de criterio respecto al proyecto de ley indicado en el epígrafe, no obstante, a fin de contar con criterios técnicos respectivos según el protocolo institucional, se solicita muy respetuosamente una prórroga de 15 días hábiles, a fin de atender la consulta de forma integral.*”

*El criterio correspondiente será presentado en la sesión del 23 de julio del 2015”*,

y la Junta Directiva, por lo expuesto y con base en la recomendación de la doctora Villalta Bonilla –en forma unánime- **ACUERDA** solicitar a la Comisión consultante un plazo de quince días hábiles más para responder.

Sometida a votación la moción para que lo resuelto se adopte en firme es acogida en forma unánime. Por tanto, el acuerdo se adopta en firme.

**ACUERDO SEGUNDO:** se tiene a la vista la consulta relacionada con el *Expediente número 19.499, Proyecto ley para el fortalecimiento de la formación en especialidades médicas*, que se traslada a la Secretaría de Junta Directiva por medio la nota número P.E.31.668-15, que firma la Jefe de Despacho de la Presidencia Ejecutiva, a la que se anexa copia de la comunicación del 30 de junio del año en curso, número CJNA-1084-2015, que suscribe la Jefa de Área de la Comisión Permanente de Asuntos Sociales de la Asamblea Legislativa.

Se recibe la comunicación firmada por la señora Gerente Médico, Nº GM-SJD-32301-2015, fechada 6 de julio del año en curso, que literalmente se lee de este modo:

*“La Gerencia Médica ha recibido en fecha 02 de julio del 2015, solicitud de criterio respecto al proyecto de ley indicado en el epígrafe, no obstante, a fin de contar con criterios técnicos respectivos según el protocolo institucional, se solicita muy respetuosamente una prórroga de 15 días hábiles, a fin de atender la consulta de forma integral.*

*El criterio correspondiente será presentado en la sesión del 23 de julio del 2015”*,

y la Junta Directiva, por lo expuesto y con base en la recomendación de la doctora Villalta Bonilla –en forma unánime- **ACUERDA** solicitar a la Comisión consultante un plazo de quince días hábiles más para responder.

Sometida a votación la moción para que lo resuelto se adopte en firme es acogida en forma unánime. Por consiguiente, el acuerdo se adopta en firme.

**ACUERDO TERCERO:** se tiene a la vista la consulta referente al *Expediente número 19448, Proyecto aprobación protocolo para la eliminación del comercio ilícito de productos de tabaco*, que se traslada a la Junta Directiva por medio de la nota número P.E.45.270-15, que firma la Jefe de Despacho de la Presidencia Ejecutiva, a la que anexa copia de la comunicación del 2 de julio en curso, número CRI-19-2015, que suscribe la Jefa de Área de la Comisión Permanente de Relaciones Internacionales de la Asamblea Legislativa.

Se recibe el oficio que firma la señora Gerente Médico, Nº GM-SJD-32299-2015, fechado 6 de julio del año en curso que literalmente se lee de esta manera:

*“La Gerencia Médica ha recibido en fecha 03 de julio del 2015, solicitud de criterio respecto al proyecto de ley indicado en el epígrafe, no obstante, a fin de contar con criterios técnicos respectivos según el protocolo institucional, se solicita muy*

*respetuosamente una prórroga de 15 días hábiles, a fin de atender la consulta de forma integral.*

*El criterio correspondiente será presentado en la sesión del 23 de julio del 2015”,*

y la Junta Directiva, por lo expuesto y con base en la recomendación de la doctora Villalta Bonilla –en forma unánime- **ACUERDA** solicitar a la Comisión consultante un plazo de quince días hábiles más para responder.

Sometida a votación la moción para que lo resuelto se adopte en firme es acogida unánimemente. Por tanto, los acuerdos se adoptan en firme.

Ingresan al salón de sesiones los doctores Arnoldo Matamoros Sánchez, Director; Gerardo Quirós Meza, Subdirector y los licenciados Carlos Alfaro Valverde y Douglas Rojas Barrantes.

#### **ARTICULO 16º**

*“De conformidad con el dictamen jurídico número **GA-23436-15** el acceso de esta información, por ser de carácter confidencial se excluye de publicación.”*

#### **ARTICULO 17º**

*“De conformidad con el dictamen jurídico número **GA-23436-15** el acceso de esta información, por ser de carácter confidencial se excluye de publicación.”*

#### **ARTICULO 18º**

En relación con el nombramiento del cargo de Fiscal de la Operadora de Pensiones Complementarias y de Capitalización Laboral de la Caja Costarricense de Seguro Social S. A. (OPC CCSS S. A.), la señora Presidenta Ejecutiva señala que tiene un comentario que hacer referente a que tienen la candidata del Estado que falta para la Operadora de Pensiones de la Caja, tomando en cuenta que sobre todo no está don José Luis Loría y el Dr. Fallas Camacho y que no estaba el tema en actas, le pregunta si hay algún problema para que desde ahora, aunque no estén todos los Miembros del Órgano Colegiado de hoy en ocho días, que lo puedan agendar desde ahora, para que quede en agenda, a primera hora en la próxima sesión.

El Director Alvarado Rivera acota que la Superintendencia de Pensiones (SUPEN), ha estado manifestando que el órgano no está completo, se produce mucho problema, se debe inscribir y es urgente, por lo que espera que no se pospongan para después de esta semana.

Aclara la doctora Sáenz Madrigal que de la próxima semana.

**Se toma nota**, por otra parte, de que el Director Barrantes Muñoz no participará en la sesión del 16 de julio en curso; asimismo, de que el Director Gutiérrez Jiménez ha informado que no podrá

asistir a las sesiones comprendidas entre el 20 y 24 de julio en curso. Disfrutan de permiso sin goce de dietas.

#### **ARTICULO 19°**

**ACUERDO PRIMERO:** se tiene a la vista la consulta en relación con el *Expediente N° 19.531, Proyecto de ley de regímenes de exenciones y no sujeciones del pago de tributos, su otorgamiento y control sobre su uso y destino*, que se traslada a la Junta Directiva por medio de la nota número PE.31.455-15, que firma la Jefe de Despacho de la Presidencia Ejecutiva, a la que se anexa copia de la comunicación del 10 de junio del año en curso, que suscribe la Jefa de Área de la Comisión Permanente de Asuntos Hacendarios de la Asamblea Legislativa. Se solicitó criterio a las Gerencias Médica, de Logística, de Pensiones y Financiera, quien coordina lo correspondiente y remite el criterio unificado contenido en el oficio N° GF-14.367-15 del 8 de julio en curso, y la Junta Directiva, en virtud del análisis que al efecto debe efectuar para dar respuesta –en forma unánime- **ACUERDA** solicitar a la Comisión consultante plazo hasta el 13 de julio en curso, para contestar.

**ACUERDO SEGUNDO:** se tiene a la vista la consulta que concierne al *Expediente N° 19.419, Proyecto ley para racionalizar los superávits de las instituciones y programas públicos con cargo al presupuesto nacional*, que se traslada a la Junta Directiva por medio de la comunicación número PE.31.533-15, que firma la Jefe de Despacho de la Presidencia Ejecutiva, a la que se anexa copia de la nota del 17 de junio del año en curso, que suscribe Jefe de Área de la Comisión Permanente de Gobierno y Administración de la Asamblea Legislativa.

La Gerencia Financiera externa criterio por medio del oficio N° GF-14.273-15 del 1° de julio en curso, y la Junta Directiva, dado el análisis que al efecto debe efectuar para dar respuesta –en forma unánime- **ACUERDA** solicitar a la Comisión consultante plazo hasta el 13 de julio en curso, para contestar.

**ACUERDO TERCERO:** se tiene a la vista la consulta relacionada con el *Expediente N° 19.254, Proyecto ley marco contribución especial de los regímenes de pensiones*, que se traslada a la Junta Directiva por medio de la nota número PE.31.556-15, que firma la Jefe de Despacho de la Presidencia Ejecutiva, a la que anexa copia de la comunicación del 18 de junio del año en curso, que suscribe la Jefe de Área de la Comisión Especial de los Regímenes de Pensiones, de la Asamblea Legislativa.

La Gerencia Financiera externa criterio mediante el oficio N° GP-27.860-15 del 26 de junio del presente año y la Junta Directiva, en vista del análisis que al efecto debe efectuar para dar respuesta –en forma unánime- **ACUERDA** solicitar a la Comisión consultante plazo hasta el 13 de julio en curso, para contestar.

Sometida a votación la moción para que lo resuelto se adopte en firme es acogida por unanimidad. Por consiguiente, los acuerdos se adoptan en firme.

**ARTICULO 20°**

**Se toma nota** de que la señora Presidenta Ejecutiva disfrutará vacaciones el 10 y el 13 de julio en curso.

A las dieciocho horas con doce minutos se levanta la sesión.