



CAJA COSTARRICENSE DE
SEGURO SOCIAL

ACTA SESIÓN DE JUNTA DIRECTIVA

N° 9582

Celebrada el

12 de febrero de 2026



Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

SESIÓN ORDINARIA N.º 9582

CELEBRADA EL DÍA

Jueves 12 de febrero, 2026

LUGAR

Sala de sesiones de Junta Directiva, Piso 9

HORA DE INICIO

10:38

FINALIZACIÓN

16:54

PRESIDENTE JUNTA DIRECTIVA

MSc. Mónica Taylor Hernández

VICEPRESIDENTE JUNTA DIRECTIVA

Lic. Martín Robles Robles

REPRESENTANTES DEL ESTADO

*MSc. Mónica Taylor Hernández
Lic. Edgar Villalobos Brenes
Dr. Francisco González Jinesta*

ASISTENCIA

*Presente
Presente
Presente*

REPRESENTANTES DE LOS PATRONOS

*Msc. Jacqueline Castillo Rivas
Dr. Juri Navarro Polo
Lic. Giancarlo Bonilla Montero*

ASISTENCIA

*Presente
Presente
Presente*

REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES

*Lic. Martín Belman Robles Robles
Diplm. Vianey Hernández Li
Lic. Roger Rivera Mora*

ASISTENCIA

*Presente
Presente
Presente*

SUBGERENTE JURÍDICO

Lic. Gilberth Alfaro Morales

SECRETARIA JUNTA DIRECTIVA

Ing. Beatriz Guzmán Meza

*Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582*

Participantes en la sesión de Junta Directiva		
Asesores de Junta Directiva		
Lic. David Esteban Valverde Méndez	Asesor legal de la Junta Directiva	Presente
Gerentes		
Lic. Gustavo Picado Chacón	Gerente Financiero	Presente
Dr. Alexander Sánchez Cabo	Gerente Médico a.i	Presente
Dr. Esteban Vega de la O	Gerente de Logística	Presente
Ing. Jorge Granados Soto	Gerente de Infraestructura y Tecnologías	Virtual
Licda. Gabriela Artavia Monge	Gerente Administrativa a.i	Presente
De unidades institucionales		
Lic. Gilberth Alfaro Morales	Director Jurídico con rango de Subgerente	Presente
Lic. Jose Luis Rojas Henríquez	Jefe en Presidencia Ejecutiva	Virtual
Secretaría de Junta Directiva		
Ing. Beatriz Guzmán Meza	Secretaria de Junta Directiva	Presente
Lic. Johanna Esquivel Guillén	Asistente en sesiones de Junta Directiva	Presente
Sra. Kattia López Hernández	Asistente en sesiones de Junta Directiva	Presente
Sra Pamela Bustos Morúa	Asistente en sesiones de Junta Directiva	Virtual
Sr. Álvaro Abarca Canales	Analista en TIC	Presente



Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

CAPÍTULO I

Comprobación de quórum

Sesión de Junta Directiva transmitida en tiempo real a través de la plataforma YouTube.

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

Se consigna en esta ACTA el audio correspondiente a la exposición de la comprobación de quórum:

Exposición a cargo: Ing. Beatriz Guzmán Meza, Secretaria Junta Directiva a.i

Audio y video:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-8fb2b.mp4>

Se consigna en esta ACTA la transcripción de lo correspondiente a la exposición y deliberaciones suscitadas, comprobación de quórum:

Directora Mónica Taylor Hernández: Muy buenos días a todos, compañeros presentes en la sesión. Al ser las 10 horas con 38 minutos del jueves 12 de febrero del 2026, se inicia la sesión ordinaria N.º 9582 de la Junta Directiva de la Caja Costarricense de Seguro Social. Agradecemos a todas las personas que nos acompañan y que siguen la sesión por medio de nuestros medios digitales. Al mediodía haremos el receso para el almuerzo. El punto número uno de la agenda, la comprobación del quórum. Por favor, Beatriz, si nos ayudas con la comprobación del quórum de la sesión.

Ing. Beatriz Guzmán Meza: Sí, señora. Buenos días. Representantes del estado tenemos a Mónica Taylor, Edgar Villalobos y Francisco González; representantes de los patronos a Jacqueline Castillo, Juri Navarro y Giancarlo Bonilla, y representantes de los trabajadores a don Martín Robles, Vianey Hernández y Roger Rivera.

Directora Mónica Taylor Hernández: Muchísimas gracias.



Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

CAPÍTULO II

Lectura y aprobación del orden del día

Asuntos

I. Comprobación de quórum

II. Consideración del orden del día

III. Aprobación de actas de Junta Directiva

	Acta	Fecha	Participantes presentes
1	9581	martes, 10 de febrero de 2026	Junta Directiva en pleno

IV. Asuntos de la Presidencia y de interés de la Junta Directiva

	Oficio	Tema	Proceso	Tiempo	Revisión
1	PE-DPI-0121-2026	Atención de acuerdos de Junta Directiva vinculados al Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2033.	Estrategia Corporativa	60 min	Cumple

V. Temas Gerenciales

	Oficio	Tema	Proceso	Tiempo	Revisión
1	GA-2352-2025	Solicitud actualización Política Institucional del Buen Trato. ref. acuerdos segundo y tercero, artículo 2° de la sesión 9259	Estrategia Corporativa	60 min	Cumple
2	GL-0206-2026	Estado de avance de la formulación del proyecto para la semiautomatización de la preparación de recetas de medicamentos para pacientes con enfermedades crónicas. Ref. Jd-0452-2025, jd-0074-2026	Estrategia Corporativa	60 min	Cumple
3	GF-0346-2026	Atención de lo acordado por la junta directiva en el artículo 5°, acuerdo quinto de la sesión ordinaria N.º 9578, referente a la remisión del informe de situación sobre la implementación de las normas internacionales de contabilidad	Financieros Institucionales	60 min	Cumple

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

		para el sector público (NICSP) en la CCSS, al 30 de enero de 2026.			
VI. Correspondencia					
	Oficio	Tema	Proceso	Tiempo	Revisión
1	SJD-0097-2026	Informe de Correspondencia	Operativo de Impacto	30 min	Cumple
VII. Correspondencia Proyectos de Ley					
	Oficio	Tema	Proceso	Tiempo	Revisión
1	GA-DJ-01543-2025	Proyecto de ley reforma del artículo 6 y adición de un inciso nuevo al artículo 9 de la Ley constitutiva de la CCSS, para garantizar la autonomía en la designación de representantes sindicales y solidaristas en la CCSS	Normativos Legales	10 min	Cumple
2	GA-DJ-00475-2026	Proyecto de Ley “Ley Para Proteger, Promover y Apoyar la Lactancia Materna”	Normativos Legales	10 min	Cumple
3	GA-DJ-00785-2026	Proyecto ley reforma de varios artículos del Código de Trabajo y Ley de Protección al Trabajador. Ley de Derechos Laborales siglo XXI	Normativos Legales	10 min	Cumple
4	GA-DJ-00473-2026	Proyecto de Ley “Ley que crea Espacios Cardioprottegidos”	Normativos Legales	10 min	Cumple

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

Se consigna en esta ACTA el audio correspondiente a la exposición del capítulo II:

Audio y video:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-8fb2b.mp4>

Se consigna en esta ACTA la presentación, oficio correspondiente a la exposición del capítulo II:

Directora Mónica Taylor Hernández: Siendo que el quórum está completo para sesionar, se somete a aprobación y votación del Órgano Colegiado el orden del día. Votamos, señores, por favor.

Ing. Beatriz Guzmán Meza: 9 votos a favor.

Directora Mónica Taylor Hernández: Y votamos firmeza.

Ing. Beatriz Guzmán Meza: 9 votos en firme.

Sometido a votación:

Orden del día

Miembros de Junta Directiva	Sector	Voto	Firmeza
Mónica Taylor Hernández	Estado	A favor	En Firme
Francisco González Jinesta	Estado	A favor	En Firme
Edgar Villalobos Brenes	Estado	A favor	En Firme
Jacqueline Castillo Rivas	Patronos	A favor	En Firme
Juri Navarro Polo	Patronos	A favor	En Firme
Giancarlo Bonilla Montero	Patronos	A favor	En Firme
Roger Rivera Mora	Trabajadores	A favor	En Firme
Vianey Hernández Li	Trabajadores	A favor	En Firme



Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

Martín Robles Robles	Trabajadores	A favor	En Firme
Resultado:		A Favor	En Firme

CAPÍTULO III

Lectura y aprobación del acta de la sesión anterior

Se somete a consideración y aprobación las actas de la sesión N.º 9581 que a continuación se detallan:

Exposición a cargo: Ing. Beatriz Guzmán Meza, Jefe a.i. Secretaría de Junta Directiva.

Se consigna en esta ACTA el audio correspondiente a la exposición del capítulo III:

Audio y video:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-8fb2b.mp4>

Se somete a consideración **y se aprueba** el acta de la sesión N.º 9581, celebrada el martes 10 de febrero de 2026, con 9 votos a favor de parte de los directivos MSc. Mónica Taylor Hernández, Dr. Francisco González Jinesta, Lic. Edgar Villalobos Brenes, MSc. Jacqueline Castillo Rivas, Dr. Juri Navarro Polo, Lic. Giancarlo Bonilla Montero, Lic. Roger Rivera Mora, Lic. Martín Belman Robles Robles y Diplm. Vianey Hernández Li.

Nota: Se realiza la aprobación de las actas basado en el supuesto que la transcripción del ACTA se ajusta plenamente a la literalidad de lo dicho en la sesión, sea con base en lo que consta en la grabación. Esta manifestación se da ante la limitación que tenemos los directores de poder confrontar dicha acta con la grabación. Al conformarse las actas en el libro de Actas va a ser validado señalado en el sentido de que la transcripción se ajusta a la grabación de la sesión y autorizado por la señora secretaria de Actas y el Auditor interno, que serán quienes firman el libro de actas.

Se consigna en esta ACTA la transcripción de lo correspondiente a la exposición y deliberaciones suscitadas, capítulo III:

Directora Mónica Taylor Hernández: El tema número tres es la aprobación de las actas de Junta Directiva, por lo que le solicito a Beatriz que nos indique el número de acta, la fecha y quienes participamos en esa sesión.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

Ing. Beatriz Guzmán Meza: Sí, señora. Sería el acta 9581 del martes 10 de febrero y se encontraba la Junta Directiva en pleno.

Directora Mónica Taylor Hernández: Votamos el acta, señores.

Ing. Beatriz Guzmán Meza: 9 votos a favor.

Directora Mónica Taylor Hernández: Y votamos firmeza.

Ing. Beatriz Guzmán Meza: 9 votos en firme.

Sometido a votación:

Acta de la sesión N.º 9581

Miembros de Junta Directiva	Sector	Voto	Firmeza
Mónica Taylor Hernández	Estado	A favor	En Firme
Francisco González Jinesta	Estado	A favor	En Firme
Edgar Villalobos Brenes	Estado	A favor	En Firme
Jacqueline Castillo Rivas	Patronos	A favor	En Firme
Juri Navarro Polo	Patronos	A favor	En Firme
Giancarlo Bonilla Montero	Patronos	A favor	En Firme
Roger Rivera Mora	Trabajadores	A favor	En Firme
Vianey Hernández Li	Trabajadores	A favor	En Firme
Martín Robles Robles	Trabajadores	A favor	En Firme
Resultado:		A Favor	En Firme



Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

CAPÍTULO IV

Asuntos de la Presidencia y de interés de la Junta

ARTICULO 1º

Se conoce oficio N.º PE-DPI-0121-2026, de fecha 29 de enero de 2026, suscrito por la Ing. Susan Peraza Solano, Directora, Dirección de Planificación Institucional; mediante el cual presenta “Atención de acuerdos de Junta Directiva vinculados al Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2033”.

Exposición a cargo: Lic. Luis Diego Sandoval Salas

Se consigna en esta ACTA la presentación, oficio correspondiente a la exposición del artículo 1º:

PE-DPI-0121-2026-Oficio:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-4cbc2.PDF>

Presentación

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-855e2.PDF>

Anexo 1 Ficha Técnica:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-5dfe3.pdf>

Anexo 2 Resumen Ejecutivo Informe Evaluación PEI:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-5e942.PDF>

Anexo 3 Informe de Evaluación PEI 2023-2033 (Periodo 2024):

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-d1bd5.PDF>

Anexo 4 Informe atención de acuerdo V Art.230 Sesión 9354:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-26554.PDF>

Audio y video:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-0caf3.mp4>

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

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

Directora Mónica Taylor Hernández: *[Corte de grabación]* acuerdos de Junta Directiva vinculados al Plan Estratégico Institucional, a cargo de la Dirección de Planificación Institucional. Para ello, nos acompañan la Ing. Susan Peraza, la Directora de Planificación, así como su equipo para hacer la presentación. Bienvenidos y adelante.

Ing. Susan Peraza Solano: Gracias, doña Mónica, y buenos días a todos, espero que estén muy bien. Bueno, efectivamente me acompaña Luis Diego, que es el Jefe del Área de Planificación Táctica. Tal vez, bueno, antes de..., Luis Diego nos va a ayudar con la presentación, pero, tal vez, antes de darle la palabra a él, quería como hacer un recuento un poco de qué es el Plan Estratégico. El Plan Estratégico es el plan que la Junta Directiva aprueba, donde define cuáles son los objetivos estratégicos y las líneas de acción que vamos a desarrollar en los próximos 10 años. Este plan se construyó en conjunto con la Junta Directiva y los gerentes, los gerentes en esto tienen un rol muy importante porque a partir de lo que...

Se retira temporalmente de la sesión el Director Roger Rivera Mora

...se ha identificado como un objetivo estratégico ellos proponen a la Junta Directiva, junto con la Dirección de Planificación, cuáles serían las líneas de acción que se van a desarrollar para lograr cumplir ese objetivo, entonces nosotros anualmente hacemos un informe donde vemos cuál es el alineamiento de lo que se está proponiendo por cada uno de los gerentes en sus planes tácticos, porque ustedes recuerdan que el Plan Estratégico es un plan más general y que, donde nosotros vemos la programación de la línea de acción, la vemos en los planes de los gerentes, entonces nosotros hacemos esta evaluación anual, ahí lo que evaluamos es el alineamiento de lo que los gerentes están proponiendo para cumplir el objetivo, pero también el desempeño que han tenido en el cumplimiento.

Entonces, ahorita Luis Diego les va a explicar metodológicamente cómo construimos esto, ¿qué es lo importante de ver este informe?, bueno, sí hay que hacer una acotación, es un informe de la evaluación del 2024, ahorita estamos construyendo el desempeño del 2025 con información que nos está llegando de las gerencias. Lo importante de esto es ponerle atención a algunas líneas de acción que están un poco débiles, que necesitan un reforzamiento no sólo en el alineamiento sino en mejorar su desempeño, y tomar alguna decisión importante o alguna instrucción que quiera dar la Junta Directiva para que nosotros nos acerquemos más al cumplimiento de los objetivos.

También creo que es un momento importante en la coyuntura en la que estamos, como dijimos, el plan es de 10 años, este informe tiene un corte dos años después de que se

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

aprobó, sin embargo, estamos visualizando una posible actualización del Plan Estratégico; en algún momento habíamos hablado de que eran muchas líneas de acción, muchos objetivos y que era importante tal vez concentrar esfuerzos en algunas de ellas, entonces parte de la presentación también es para poderles dar a ustedes alguna visión de lo que nosotros creemos que hay que hacer con el Plan Estratégico en una próxima actualización. Entonces le voy a dar la palabra a Luis Diego, ustedes si gustan nos van interrumpiendo, porque como es un tema también complejo, podemos ir viendo cada uno de los detalles de los objetivos.

Directora Mónica Taylor Hernández: Un momentito, Luis Diego, ya te doy la palabra. Francisco, por favor.

Director Francisco González Jinesta: Buenos días, doña Mónica, gracias. Muy rápido, entendí que la última revisión fue hace dos años.

Ing. Susan Peraza Solano: No, este informe es del 2024, lo que nosotros evaluamos fue 2023 y 2024, y ahorita estamos haciendo la recopilación para el 2025.

Director Francisco González Jinesta: Gracias.

Directora Mónica Taylor Hernández: Sí, adelante Luis Diego, por favor.

Lic. Luis Diego Sandoval Salas: Buenos días. Así como decía la Ing. Susan, traemos la evaluación del 2024 del Plan Estratégico Institucional. Si gusta, pasamos la lámina. La presentación está estructurada de acuerdo con lo que les solicitó este órgano en el oficio en dos partes, una parte vamos a ver los resultados de la evaluación del 2024 y, como lo decía Susan, esto corresponde a una fotografía en el tiempo, en el cierre del 2024. La situación ha venido cambiando, los planes son dinámicos, el sistema de planificación es dinámico y probablemente en la evaluación que ya estamos trabajando vamos a ver cambios porque ha habido trabajo sobre los resultados que se dieron en el 2024. Entonces, esa es la primera parte de los resultados de esa evaluación.

Y en la segunda parte hay un artículo de la sesión donde se aprobó el Plan Estratégico, el artículo 230, donde solicitaba a la Dirección de Planificación la integración de los indicadores para dar seguimiento al Plan Estratégico, entonces, esa segunda parte nos vamos a concentrar en cuáles son esos indicadores que hacen parte de la integración con la cual vamos a darle seguimiento al Plan Estratégico.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

Entonces empezamos con la primera parte, una introducción. Ya lo rescataba Susan, el cuál es la importancia, qué es el Plan Estratégico de la institución, es el principal instrumento de direccionamiento político estratégico. Este plan es un plan robusto, tiene muchos componentes, si ustedes lo han podido revisar, tiene escenarios, árboles de resultados, objetivos estratégicos, líneas de acción, temas transversales y muchos de esos elementos son susceptibles de evaluación. Sin embargo, nos concentramos en los objetivos estratégicos, los cinco objetivos estratégicos y las 64 líneas de acción. ¿Por qué nos concentramos en estos elementos? Porque son los elementos más operativos, los que impulsan más hacia la acción en la institución.

Además de eso, otro de los detalles importantes es apenas el segundo año de implementación de este plan que tiene un horizonte de 10 años y ni siquiera el segundo año, porque el plan se aprueba en julio del 2023, entonces tenemos menos de año y medio de implementación en el momento en que se hace el corte de la evaluación, hay una un enfoque en la evaluación hacia analizar riesgos y aprendizajes que se han dado en la implementación de este plan y rescatar ahí el rol de los actores principales en esta evaluación, que son las gerencias a través de sus instrumentos, ya lo vamos a ver también más adelante de sus planes y las direcciones adscritas a directamente a las gerencias, pasamos, por favor (diapositiva).

Aquí tenemos parte de lo que es el alcance metodológico, un poco lo que les venía comentando, dónde vemos materializado, dónde se operacionaliza el Plan Estratégico Institucional, principalmente en los planes tácticos gerenciales, que son el principal instrumento de planificación que tienen las gerencias, donde además del desarrollo de las gerencias, hay una fuerte vinculación con el Plan Estratégico Institucional y los Planes Presupuesto de las Direcciones adscritas a estas gerencias. En total, se analizaron los seis planes tácticos de las gerencias y 40 Planes Presupuesto.

Dentro del análisis se contemplaron 160 metas que da una idea de la complejidad que tiene el análisis realizado y tiene que ver, con lo que decía Susan, con la cantidad de líneas de acción que tenemos en el Plan Estratégico. Son 64 líneas de acción, son líneas de acción complejas, cuando ustedes las..., si las han podido revisar, tienen una redacción amplia, robusta, compleja, que hace que muchas de ellas requieran más de un indicador o más de una meta para ser implementadas y, por eso, eso nos lleva a 160 metas que da una idea de esa complejidad.

Dentro de la parte metodológica se hicieron revisión de estos planes, se hace un análisis también del desempeño de los indicadores asociados y básicamente dividimos el análisis en dos dimensiones, que llamamos nosotros, una dimensión que es el alineamiento, que

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

es ver cómo estamos respondiendo como institución a la estrategia institucional, si estamos abarcando toda esa ruta que está expresada en el Plan Estratégico, a esto le llamamos el alineamiento estratégico y la segunda dimensión lo que llamamos el desempeño, bueno, si estamos respondiendo, pero cómo nos está yendo en esa respuesta, cuál es el desempeño que estamos obteniendo.

Y pasamos ya propiamente a lo que son los resultados que los podemos resumir en estos dos datos que tenemos acá, un alineamiento del 81.25 % y un desempeño institucional del 89 %. ¿Pero, qué nos dice en este parte de datos que son datos muy gruesos?, este alineamiento estratégico nos dice de esas 64 líneas de acción estratégicas que están en el plan estamos abarcando un 81.25 %, ahí hay una brecha importante de líneas de acción que en ese momento, en el año 2024, no presentaban metas asociadas en la administración, en los planes que pudimos revisar o que las metas que estaban asociadas a criterio nuestro de la Dirección de Planificación no eran suficientes para dar cumplimiento a lo que establece el Plan Estratégico, entonces esto es importante, porque si el Plan Estratégico nos establece una ruta, no estamos transitando esa ruta completamente, hay una brecha ahí que tenemos que mejorar.

Y el desempeño institucional, sobre lo que está alineado sobre ese 81 %, que está correctamente alineado el Plan Estratégico, tenemos un desempeño del 89 %, quiere decir que tenemos un cumplimiento razonable de los compromisos que están asociados al Plan Estratégico Institucional. Entonces, ese es como el resultado general de esa evaluación.

Ahora, ese resultado lo podemos desagregar por objetivos e incluso podemos ir más profundamente y verlo por líneas de acción, lo traemos acá por objetivos, que es más general, porque ya el otro detalle, 64 líneas de acción se vuelve demasiado exhaustivo, pero lo tenemos ahí en pantalla y vemos el alineamiento por cada uno de los objetivos y el desempeño que se obtuvo en esos objetivos.

Por ejemplo, en el objetivo uno, que el objetivo uno está muy enfocado en lo que es la prestación de servicios de salud, que es reducir la carga de la enfermedad, tuvimos un alineamiento del 92.31%, es una línea de acción lo que nos quedó débilmente alineado, pero el desempeño sí es un poco bajo, un 79 % de desempeño. En el objetivo dos tuvimos un 90 % de alineamiento, que es un alineamiento bastante alto, por ahí nos quedó también una línea de acción sin..., el que nosotros consideramos debe ser abordada de forma más directa y el desempeño fue de un 83.58 %.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

El objetivo tres es el que presenta una situación de lineamiento que en ese momento tenía una brecha más alta, que está relacionado con el tema de tecnologías de información e investigación e innovación, ahí fueron alrededor de cuatro líneas de acción que estaban al descubierto, pero en lo que teníamos cubierto teníamos un desempeño aceptable de un 86 %. El objetivo cuatro, que tiene que ver con el tema de sostenibilidad financiera, tenía una oportunidad de lineamiento importante, dos líneas de acción que por ahí no veíamos alineadas en su momento, ya vamos a ver cuáles eran, pero un desempeño muy alto en el resto de las líneas de acción que sí estaban alineadas.

Y el otro objetivo, el 5, que está relacionado con la calidad y la humanización en salud y pensiones, con un alineamiento también, con una brecha de alineamiento importante, pero con un desempeño alto en lo que sí estaba completamente alineado. Entonces esto nos da un panorama de cómo estamos en el cumplimiento de nuestra estrategia y en el desempeño de lo que estamos ejecutando. Pasamos (diapositiva) para ir viendo algunos resultados.

Esto viene derivado de estos datos que les acabamos de dar, el que está abajo, en la parte inferior izquierda, es un mapa de calor que hacemos sobre los sobre las líneas de acción. Los rojos, tenemos, en la columna, tenemos objetivos. Está muy pequeñito por ahí, pero están los cinco objetivos, cada una de esas filas corresponde a un objetivo y esos objetivos tienen líneas de acción, las 64 líneas de acción que están identificadas con letras en columnas nos da la composición de objetivos y líneas de acción y los colores.

El verde nos indica que hay un alineamiento, que hay un buen alineamiento, que, a criterio nuestro, la línea de acción con lo que está en los planes se estaría cumpliendo. Lo amarillo nosotros consideramos que es un cumplimiento parcial de la línea de acción, hay metas asociadas, pero no son suficientes para dar cumplimiento a lo que expresa en su totalidad la línea de acción. Y lo rojo que es donde nosotros decimos: “bueno, aquí es necesario fortalecer, no estamos alcanzando a cumplir lo que nos indica el Plan Estratégico con lo que se está planteando actualmente”. Entonces, ese es un mapa que nos da idea, tenemos un buen lineamiento, pero tenemos, lo que les decía, una brecha importante.

Y, por ahí, las áreas críticas o las principales líneas de acción que no tienen alineamiento, que tienen que ver con..., bueno, en el objetivo uno, una línea..., la línea de acción “1.i”, que indica que debemos realizar investigaciones de cambios ambientales y su impacto en la carga de la enfermedad, ahí no teníamos indicadores asociados. La

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

línea de acción “2.j”, que nos impulsa la mitigación de la tendencia de la pensión de invalidez, también adolecemos ahí indicadores.

La línea de acción “3.l”, relacionado con el objetivo que tiene que ver con tecnologías, investigación e innovación, el tema de alianzas estratégico-público-privadas para la innovación y soluciones digitales. Y también la “3.ñ”, la evaluación periódica del nivel de madurez tecnológica de la institución. Y la “3.o”, que es el modelo integral de gobierno y gestión de la información institucional, que son los temas que veíamos débiles en su momento. En el objetivo cuatro, que tiene que ver con sostenibilidad financiera, la recuperación efectiva de costos por servicios brindados a terceros.

Directora Mónica Taylor Hernández: Una consulta ahí, perdón, Diego, ¿en la que señalaste del modelo integral de gobierno, sería, quedaría resuelto con el modelo de gobernanza que nosotros vamos a trabajar?

Lic. Luis Diego Sandoval Salas: Correcto, correcto, sí, en su momento hay elementos que no estaban, pero en el transcurso del 2025 se trabajó con las gerencias en solventar estos vacíos de alineamiento y muchos de estos ya no se presentan actualmente, todavía estamos realizando ese análisis y hemos tenido mesas de trabajo con los equipos de la gerencias y se ha solventado, pero en su momento, en el 2024, este fue el panorama.

Ing. Susan Peraza Solano: O tal vez el de la fundación de ahora investigación también podrían estar en el tema de alianzas público-privadas (...).

Directora Mónica Taylor Hernández: Perfecto.

Lic. Luis Diego Sandoval Salas: Correcto y en el objetivo cinco, principalmente en la línea de acción, que tenía que ver, o que tiene que ver con transferencia de conocimiento entre unidades prestadoras de servicios de salud para el aprovechamiento de mejores prácticas o de mejores experiencias en las unidades. Entonces pasamos (diapositiva). Ahí por objetivo tenemos algunas recomendaciones que hacemos en el informe de evaluación que llegó a manos de ustedes, las resumimos acá, en el informe están pues más detalladas. Lo que decíamos, en el primer objetivo de la línea de acción “1.i”, que requiere una atención a través de los planes de las gerencias.

También es definitivo que hay que mejorar el desempeño, en su momento nueve metas quedaron con un incumplimiento que afectó esa nota que obtuvimos de un 79 %. En ese, parte de los indicadores que quedaron con un bajo desempeño en ese momento fueron el plan, bueno el fortalecimiento de..., el modelo de prestación, desconcentración de

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

unidades, de medicamentos especializados, el plan de promoción de la salud, la atención de modalidades de atención, por medio de modalidades de atención no presenciales, pero que son elementos que también hemos visto ya en los planes que han repuntado su desempeño, que también vamos a ver reflejado en el 2025 ya con mayor precisión, y, básicamente.

Podemos pasar al segundo objetivo, el segundo objetivo que tiene que ver con la prestación de servicios de pensiones, lo que decíamos, integrar metas que tengan que ver con la línea de acción “2.j”, que tiene que ver con la mitigación de la tendencia de la pensión por invalidez y también mejorar el desempeño de algunas metas, el resultado fue de un 83.58 %, pero vimos oportunidades de mejoras principalmente en las metas asociadas con la diversificación de la cartera de inversión, lo que tenía que ver con inversión en el mercado internacional y la estrategia digital de pensiones y la estrategia de sostenibilidad del IVM, que en su momento tenían desempeños que andaban por ahí el 85 % y que influyeron en ese resultado.

En el objetivo tres, que era lo que les decía, el que tenía mayor oportunidad de lineamiento, las líneas de acción “3.l”, “3.ñ” y “3.o” no contaban con metas robustas que pudieran o que nos llevaran a presumir un cumplimiento de lo que tiene la estrategia institucional y esto se trabajó mucho el año anterior, por medio del modelo de vinculación de tecnologías de información y comunicaciones, que surge de un informe de Auditoría el ATIC-77 y ATIC-80, que estuvimos trabajando, bueno, que todas las gerencias estuvieron trabajando y estas líneas se reforzaron por medio de ese modelo.

También está el tema de transformación digital, que consideramos que debe fortalecerse, pero también fue atendido a través de este modelo y aquí hay un tema importante que por ahí lo señalamos, la repetición de metas que refleja en parte la necesidad de actualización del plan. Cuando nos reunimos con los compañeros de la parte de tecnologías, nos indican que hay líneas de acción que podrían estarse repitiendo, que podrían estar repitiendo los temas y que es necesario alguna precisión de lo que indican las líneas de acción, que es una de las conclusiones que obtuvimos con esta evaluación.

En el objetivo cuatro. Pasamos, por favor (diapositiva). En el objetivo cuatro, lo que decíamos, la línea de acción “4.h” que necesitaba..., la línea de acción “4.h” y la “4.g”, que requieren un fortalecimiento en el planteamiento que se está haciendo principalmente desde la Gerencia Financiera. Y pasamos a la línea al objetivo cinco, por favor (diapositiva), donde..., es el objetivo que concentra mayor cantidad de metas y también tenía grandes oportunidades de alineamiento, había líneas de acción, la “5.a”, la “5.k”, la “5.b”, que requieren un fortalecimiento.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

Llegamos entonces a las recomendaciones. Pasamos, por favor (diapositiva). Generales del informe que estas recomendaciones van dirigidas a los principales actores que tenemos en la gestión y en el cumplimiento de la estrategia institucional. Pasamos, por favor (diapositiva). Y a la Presidencia Ejecutiva hacemos una serie de recomendaciones: divulgar y promover el PEI en todos los niveles, el PEI se aprobó en el año 2023, pero es un instrumento que debe estar presente siempre en la mesa de nosotros como gestores y de ustedes como Junta Directiva, entonces debe haber una promoción y una divulgación permanente del PEI en todos los niveles para continuar en su implementación.

Fortalecer el liderazgo de las gerencias, empoderar las gerencias en el cumplimiento de la estrategia y colaborar con el alineamiento de metas orientadas a resultados. Esta es la parte de indicadores que traemos en la segunda parte de la presentación, porque nos habíamos enfocado mucho en el desempeño, pero también es importante ver los resultados que estamos alcanzando con el plan, ya vamos a entrar ahorita a ver ese tema más adelante. A las gerencias, perdón, a la Gerencia General, voy a ir hacia la derecha, contribuir en el alineamiento de planes tácticos y planes presupuesto, ahí la Gerencia General en algún momento colaboraba o colaboró mucho en esta parte de alineamiento, pensamos que puede continuar colaborando.

El tema de la incorporación de la visión de largo plazo en los procesos que tenga, tenemos un documento que ustedes conocerán, Visión 2041, un documento prospectivo, que tiene una serie de escenarios que son valiosos de observar y de incorporar en la gestión. Fomentar la gestión intergerencial y enfocar en resultados..., y buscar el enfoque en resultados impactos, buscar indicadores de resultado de impacto.

A las gerencias específicas, integrar el PEI en los planes gerenciales, planes tácticos y planes presupuestos, es muy importante que tengamos siempre a la vista el Plan Estratégico y que recordemos que esa es la ruta que dijimos que debemos transitar para llegar a alcanzar esa visión institucional, la visión a la que aspiramos y entonces es importante mantener ese alineamiento, fortalecer ese alineamiento para poder transitar hacia esa ruta.

Lo que dijimos ahora, el panorama del 2024 acá va cambiando, se formularon nuevos planes, hubo formulación de planes presupuesto en el 26-27, ha habido modificaciones a los planes tácticos, entonces todo ese dinamismo que tiene el sistema no debe apartarse de la estrategia institucional, siempre debe ser un sistema dinámico, pero amparado en lo que es la estrategia Institucional.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

También mejorar la planificación y las metodologías de alineamiento, que fue lo que vimos ahora, hay oportunidades, hay brechas de alineamiento importantes, formular metas efectivas y metas que respondan a la estrategia, y potenciar la articulación interna y establecemos algunas recomendaciones para nosotros mismos, para la Dirección de Planificación, en este proceso, que relacionadas con el monitoreo y seguimiento, que es aligerar los procesos de monitoreo y seguimiento, ser más oportunos y más incisivos en esas recomendaciones que hacemos.

El tema de actualización de las líneas de acción, que también vemos que hay una responsabilidad nuestra ahí de conducir ese proceso de actualización. Lo que decíamos ahora, 64 líneas de acción son muchas líneas de acción, eso nos da mucha complejidad, podríamos resumirlas, podríamos generar un enfoque mayor de esa estrategia que es parte de lo que estamos proponiendo y también facilitar el diálogo y la coordinación entre las gerencias, entre los diferentes actores en el marco del cumplimiento de la estrategia institucional.

Entonces esto fue un resumen del informe de evaluación y pasaríamos a la segunda parte de la presentación, que tiene que ver con el cumplimiento del artículo 230 de la sesión 9354, donde se nos solicita, a la Dirección de Planificación, la integración de indicadores para dar seguimiento al Plan Estratégico Institucional, esa integración está en parte en lo que acabamos de ver anteriormente, donde dijimos que hay 160 metas que nos permiten ver cómo va el desempeño del Plan Estratégico.

Pero cuando nosotros formulamos el plan, y lo encontrarán ustedes en Plan Estratégico, dijimos “hay dos dimensiones del Plan Estratégico”, una dimensión asociada al desempeño que vamos teniendo el cumplimiento de la estrategia, que es esto que acabamos de ver, pero también una dimensión de resultados, de ver cómo esto que vamos cumpliendo nos lleva a un lugar mejor, nos lleva a mejores indicadores, a mejores resultados, entendiendo resultados como efectos, impactos, entonces ya no salimos de lo que es nuestros productos, que es esa prestación de servicios de salud y pensiones, y vamos a ver qué resultados, qué beneficios estamos otorgando a la población a través de esos servicios. Entonces ese fue el gran reto en esa otra dimensión. Pasamos ahí (diapositiva). Los fundamentos del proceso, que son el artículo 230, el Plan Estratégico Institucional y el..., estos son los fundamentos que dan cumplimiento al acuerdo, el Plan Estratégico principalmente y el informe de evaluación. Pasamos ahí (diapositiva).

Algunas de las acciones que realizamos para trabajar esta parte de la dimensión hacia resultados, pues generamos, hicimos un estudio de investigación de los objetivos y cuáles podrían ser los indicadores, tuvimos algunas asesorías, es que las asesorías no

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

formales, pero sí algunas reuniones con la OPS donde ellos analizaron parte de lo que teníamos, nos dieron algunas recomendaciones que fueron importantes para llegar a la propuesta que tenemos, realizamos una depuración y priorización de los indicadores que habíamos levantado, hicimos sesiones de validación con los equipos técnicos de la gerencias, que fueron importantes también, y al final hicimos una solicitud de información a las gerencias, que nos dieran un criterio sobre los indicadores finales a los que habíamos llegado, ahí hay que hacer el señalamiento que a la fecha sólo tenemos el pronunciamiento de la Gerencia Financiera y de la Gerencia Médica, que no quedó aquí registrada, pero las dos gerencias respondieron, hicieron observaciones importantes a los indicadores que teníamos y que están siendo consideradas y que vamos a ver a continuación.

Entonces, en la lámina que sigue vemos cuáles son el conjunto de indicadores que vamos a tener relacionados con resultados para medir los objetivos, entonces tenemos un conjunto de indicadores que nos ayudan a ver el desempeño en la operacionalización o en la implementación de esta estrategia y estos otros indicadores. Este otro grupo de 21 indicadores están más asociados a resultados, fueron considerados también y conocieron parte de estos indicadores en el proceso de Plan Presupuesto Institucional que trajimos en septiembre del año anterior y la propuesta que es un poco más amplia de lo que traíamos allá, pero es complementaria y está totalmente vinculada a ese proceso.

Entonces pasamos al objetivo uno para ir viendo los resultados. Lo que decíamos anteriormente, estos son indicadores en los cuales nosotros como institución tenemos una contribución importante, no dependen exclusivamente de nosotros como institución, pero definitivamente queremos generar un efecto, queremos generar un impacto en estos indicadores, a pesar de que no dependen de nosotros, son los indicadores a los que aspiramos mover, el gran reto es continuar trabajando y poder aislar cuál es el efecto directo de nuestra institución, pero ya es un avance plantearlos acá sobre la mesa, monitorearlos y ver en el marco de la estrategia cómo los estamos impactando.

Entonces, con respecto al objetivo uno, que es reducir la carga de la enfermedad, se propusieron cuatro indicadores, los años de vida potencialmente perdidos por enfermedades y esto por enfermedades específicas relacionadas con las enfermedades que tienen mayor impacto en la carga de la enfermedad, que son las enfermedades crónicas y el cáncer; después, el indicador dos, el aumento de la proporción de personas diabéticos con control glicémico; y el tres con control óptimo de hipertensión, que son el tema de crónicos, que son, bueno, son lo que decía yo anteriormente, parte de las enfermedades que tienen mayor impacto en lo que es la carga de la enfermedad; y el

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

indicador cuatro, que es la supervivencia de cáncer de pulmón, próstata, mama y colon, que son de los principales cáncer y donde podemos ver reflejada gran parte de la gestión que realizan los servicios de salud en el tema de cáncer, entonces mucha de esa supervivencia de cáncer está por una detección temprana, por un tratamiento efectivo y oportuno que va a generar un impacto en esa supervivencia después de la enfermedad. Estamos todavía discutiendo estos indicadores internamente para ver cómo podemos llegar a ellos, para ver cómo podemos medirlos, pero son indicadores de resultados, no dependen propiamente de nosotros, pero definitivamente podemos impactar en ellos.

En el objetivo dos, que tiene que ver con ese asegurar la protección económica y social de la población asegurada, eso es lo que dice el objetivo, tenemos la tasa de reemplazo promedio de la pensión de IVM, que es un indicador importante que habla sobre lo que estamos protegiendo a la población con nuestra pensión, la suficiencia de la pensión mínima del IVM que se establece con respecto al salario mínimo, la cobertura de adultos mayores pensionados con IVM. Sabemos que no somos el único régimen de pensiones, pero sí somos el principal régimen de pensiones, entonces, nos interesa ver qué cobertura tenemos de adultos mayores y también un tema de aseguramiento, que es el último indicador, que es la población económicamente activa afiliada al seguro de pensiones, pensando en esa parte del indicador en donde decimos que protegemos económicamente y esa protección se brinda a través de una cobertura, de un aseguramiento.

En el objetivo tres, que el objetivo tres recordemos que tiene que ver con la parte tecnológica, Innovación e Investigación. Entonces tenemos por ahí cinco indicadores. Aquí el objetivo no lleva tanto a resultados, entonces nos ha costado un poco generar objetivos que trasciendan los servicios, pero son indicadores que nos dan una idea de cómo estamos en estos temas.

Entonces, por ejemplo, tenemos la digitalización de trámites y procesos institucionales, que es un indicador importante, el índice de capacidad de gestión tecnológica. Este índice de capacidad de gestión tecnológica es un indicador o un proceso de la Contraloría General de la República, pero que da una idea de cómo estamos nosotros en la institución en la gestión de tecnologías y tiene un componente fuerte de esas tecnologías hacia el usuario, qué impacto estamos teniendo hacia el usuario, por eso se consideró un indicador relevante.

También la cantidad de proyectos de innovación y de investigación que estamos ejecutando por año, que ha sido un tema que se ha venido impulsando o que se ha

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

venido, sí, impulsando activamente en la institución y por esta Junta Directiva, y en el tema de tecnologías, la adopción de las normas técnicas en gestión y control de tecnologías de información del MICIT, que tienen que ver mucho con el tema de transformación digital, y por eso lo incorporamos como un indicador de seguimiento.

En el objetivo cuatro, que tiene que ver con el tema de sostenibilidad Institucional, tenemos el indicador de sostenibilidad financiera del SEM, que es un indicador de salud financiera de corto plazo, la población nacional asegurada del SEM también, la cobertura contributiva sobre la PEA, la razón de solvencia actuarial del IVM y el cociente de la reserva del IVM, que son indicadores que nos dan una idea de la sostenibilidad institucional, sobre todo en materia económica y financiera.

Y, en el objetivo cinco, que es el objetivo está relacionado con la calidad y humanización de los servicios en materia de salud y pensiones, tenemos la percepción del usuario sobre los servicios de salud, que es un indicador que nos interesa medir, porque esa calidad tiene que verse reflejada en... o tiene que ser percibida por la población. Y dos indicadores importantes que nos pareció que tienen que ver con esa calidad de humanización, que son el de enfermeras y médicos por 1000 habitantes, porque parte de esa calidad y esa humanización de los servicios va también en la capacidad operativa que tenemos para atender las necesidades de la población.

Entonces esos son los indicadores de resultados que vamos a estar viendo, ya en el informe del 2025 se está incorporando, se ha levantado una línea base, una tendencia a estos indicadores en los últimos años y la idea es que podamos ir monitoreando cómo se van comportando estos indicadores en paralelo a la implementación de la estrategia. Entonces estamos trabajando, (...) nos dicen cuál es el desempeño que estamos teniendo en las estrategias, en las propuestas que estamos trabajando, pero también necesitamos ver el reflejo, bueno, estamos generando los resultados que queremos alcanzar con estos esfuerzos y entonces es ver las dos dimensiones: resultados y desempeño

Directora Mónica Taylor Hernández: Gracias por esa aclaración, porque sí, es importante que sepan que en el año..., el ejercicio que se hizo en el 2025, liderado por la Presidencia Ejecutiva, en el que nosotros nos reunimos con cada uno de los gerentes a hacer una revisión de los indicadores y de los planes en los que teníamos que hacer esa alineación para tener una..., para obtener la meta que se trazó, entonces eso ya se va a ver muy bien reflejado en el informe del 2025, porque es un gran esfuerzo que hicieron los equipos y que bajo el liderazgo de los gerentes se hizo las modificaciones de todos esos indicadores. Edgar, me pediste la palabra, adelante.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

Director Edgar Villalobos Brenes: Muchísimas gracias. Buenos días a todos. Nada más quería hacer sobre el último objetivo, que a mí siempre me ha interesado muchísimo, porque es esa Caja de Seguro Social con rostro humano y haciendo la salvedad de que esto pertenece al 2024, pues quería preguntarles, ahí se referían ustedes, para tener la retroalimentación de los asegurados y los usuarios a los *dashboards* que están en EDUS.

Normalmente esos *dashboards* son bastante simples, o sea, hasta donde sé son caritas y esto y el otro, pero teníamos en las Contraloría de Servicios, hemos aprobado, creo, desde el año pasado, una nueva encuesta que se iba a realizar tanto externa como interna y con los resultados, me imagino, bueno no podemos saberlo en el 2024, pero ahora me imagino que si nos podrán dar un mejor objetivo y poder tener una mayor retroalimentación sobre ese punto. Igualmente, habíamos quedado en que en el futuro se iba a discutir si los KPIs o medidores de calidad de desempeño, también de esta gente de Contraloría de Servicios se iban a incluir

Lic. Luis Diego Sandoval Salas: Sí, señor, de hecho, estamos en conversaciones con ellos para incluirlos también como parte del monitoreo que se va a hacer de este objetivo, correcto.

Directora Mónica Taylor Hernández: Francisco, por favor.

Director Francisco González Jinesta: Gracias, doña Mónica. Vea, don Edgar acaba de decir algo que es extraordinariamente importante para este proceso de planificación, el proceso de planificación no es un fin por sí mismo, debe buscar el objetivo de lo que le da origen a la organización y en este caso, como bien menciona don Edgar, si todo esto es exitoso, debería ser exitoso para quien..., obviamente para esta Junta, para la gerentes, pero hay un usuario al final que es el que tiene que realmente hacer esa valoración, si todo este proceso que lleva años, y que va a llevar años, realmente está orientado hacia ese tema.

Los procesos de planificación estratégica ahora están más buscando precisamente a hacer esa valoración del usuario final, algunas, es muy difícil, por ejemplo, a la Compañía Nacional de Fuerza y Luz probablemente le quede muy difícil hacer, perdón, organizaciones que tienen un público muy disperso les queda muy difícil hacer lo que probablemente a nosotros podríamos hacer muy fácilmente, así como la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, así como ICE, etcétera, etcétera, y es qué piensa, cómo siente el usuario el resultado de todo esto que estamos haciendo. Algunos usan encuestas, algunos usan un sinfín de procesos para realmente ver si todo lo que ustedes

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

han planteado acá, que me parece extraordinario, cumple ese objetivo, porque esa es la razón de todo esto, la razón no es planificar por planificar, como les dije al inicio, el proceso no es por sí mismo válido si no tiene un fin último.

Y aquí llego y termino. Para poder hacer eso, tenemos que identificar en qué negocio estamos. Una vez le preguntaron a alguien que tenía una compañía de ferrocarriles y le preguntaron cuál era el negocio de él y él dijo, “bueno, ferrocarriles”, y le contestaron, “no, usted está en el servicio de transporte”, cuando logramos entender realmente la razón de por qué hacemos las cosas y en este caso cuando, yo estoy seguro que lo tenemos, que tal vez es que no lo he visto, tal vez plasmado como tal, qué es lo que estamos haciendo, hacia qué objetivo general estamos planteando todo esto, es salud, es servicio, es gestión de salud en los servicios, cuando logramos encontrar esa parte, reorientar el proceso de planificación estratégica, no es que es fácil, pero tiene una razón muy, muy, muy arraigada que nos va a permitir entender mejor por qué estamos haciendo las cosas.

Entonces, termino. Insisto, don Edgar le dio al clavo en un proceso que yo todavía no lo he visto así tan claro como quisiera verlo, es cuál es nuestra misión, qué queremos como organización hacer y quién es el beneficiario, y cuando logremos identificar eso y sobre todo el tema de beneficiario, voy a decir algo, lo dije hace un segundo y ya termino, una encuesta, ¿por qué no?, ¿por qué no salir cada dos o tres meses, años o lo que ustedes determinen y ver qué es lo que está sintiendo el usuario de lo que ustedes, lo que estamos haciendo nosotros acá?, y que nos diga, mire, “sí, pensiones, don Jaime, ahí está haciendo un extraordinario trabajo,

pero tengo mucho miedo, porque me voy a quedar sin pensión”, o en los EBAIS, mire, hemos gastado cantidad enormes de dinero y logística y planificación, pero tal vez estamos dejando de percibir o de entender algo que el usuario es el que se beneficia de toda la labor que hace la Gerencia Médica.

Entonces, yo quisiera dejarles eso metido un poquito ahí, en el subconsciente, de que en el proceso de planificación debería estar eso, la razón de la que estamos aquí, la razón de que hacemos todo esto tiene que tener un fin y repito, y termino, el proceso de planificación estratégica no es un fin por sí mismo, es el mecanismo para lograr eso que logremos identificar. Gracias. Perdón si fue muy.

Directora Mónica Taylor Hernández: Susan, por favor.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

Ing. Susan Peraza Solano: Sí, gracias, doña Mónica. Tal vez, creo que también a lo que dice el doctor y parte de las recomendaciones es que parece como raro, entre las recomendaciones que nosotros pongamos, que hay que divulgar el Plan Estratégico, pero nosotros necesitamos que efectivamente se posicione el tema, que continuamente estemos todos entendiendo cuál es nuestra misión y hacia dónde estamos apuntando, y más que es un plan de largo plazo, que en algún momento podemos perdernos de cuál es el norte, entonces, sí creemos que hay que estar haciendo énfasis en qué es lo que estamos buscando.

Pero también quería contarles que dentro del sistema de planificación, que se llama Nova Plan, bueno, doña Mónica a..., bueno y los gerentes han tenido como más contacto con él, estamos trabajando en habilitar un tema de consulta ciudadana, porque nosotros sí sabemos que, sobre todo en la Gerencia Médica, pues con las Juntas de Salud y con todo lo que se hace, que están de cara al usuario, pues recogemos algunas de las inquietudes, pero no necesariamente tenemos un espacio para ellos como para nosotros tomar eso y poder planificar cosas. Entonces, estamos trabajando en eso para poderlo habilitar y cuando hagamos este tipo de ejercicios o actualizaciones, contemos con esa información y que nosotros la traigamos aquí, la expongamos y que ustedes tomen decisiones sobre lo que habría que hacer también.

Directora Mónica Taylor Hernández: Gracias Susan. Seguimos.

Lic. Luis Diego Sandoval Salas: Es solo un comentario sobre, porque me parece totalmente muy pertinente los comentarios realizados y es un gran reto y en este objetivo, en el objetivo cinco queríamos rescatar eso, queremos rescatar eso, vimos, y solo para traerlo a colación, la Universidad de Costa Rica realiza unos estudios de percepción de las instituciones públicas, entonces vimos un estudio que realizaron después de la pandemia, donde la institución, claro, en el marco de lo que había pasado, tenía una alta confiabilidad de parte de la población, era una institución altamente posicionada.

Sin embargo, hace pocas semanas se publicó un estudio similar y ya no aparecemos dentro de las primeras instituciones, ahora está la Universidad de Costa Rica, el Tribunal Supremo de Elecciones. También tiene que ver mucho el tema de la coyuntura, porque después de la pandemia por supuesto que nosotros tuvimos un posicionamiento muy alto y, ahora que lo acaban de realizar, las instituciones variaron un poco, pero estuvimos estudiando ese tema de ver de qué forma podíamos rescatar o de identificar cuál es la percepción que tienen las personas, porque al final aspiramos a una universalidad de los servicios, entonces la población nacional sobre los servicios que estamos dando. Estamos conversando con la Contraloría de Servicios que está replanteando también

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

este tema, pero sí es un reto definitivamente para nosotros mirar hacia los usuarios y saber qué están pensando ellos de los servicios que nosotros estamos brindando y nos dejamos por ahí la tarea de fortalecer esta parte definitivamente.

Pasamos ahí a la siguiente lámina. Lo que conversábamos, parte del reto que tenemos y el desafío que nos proponemos como dirección es esa actualización del PEI, si bien tenemos un período todavía corto de implementación, consideramos que es importante trabajar en esa actualización, aspiramos al segundo semestre con esta Junta Directiva y con el equipo de gerencias, abordar esta actualización del PEI, pensando enfocar esa actualización en el tema de las líneas, de la línea de acción, no es que los otros componentes no puedan actualizarse, pero nos parece que es ahí y producto de estas evaluaciones que hacemos donde tenemos mayor oportunidad de mejora, mejorar la precisión de las líneas de acción y apuntar a una reducción de esas líneas de acción que tenemos contempladas. Pasamos, por favor (diapositiva). Bueno, ya llegamos...

Directora Mónica Taylor Hernández: No al de la ruta.

Ing. Susan Peraza Solano: La anterior.

Lic. Luis Diego Sandoval Salas: Bueno, la ruta de entrega, lo que les decíamos, esto es una fotografía de un momento, la situación ha variado, ya estamos recogiendo información de desempeño, también del tema de alineamiento que hemos trabajado con las gerencias y sabemos que ha habido cambios importantes en estos resultados. Esta es la ruta de la evaluación del PEI del 2025, que esperaríamos traerlo en, para no hacer un repaso de todos los pasos, pero en marzo, abril, máximo, traer ese informe y ver los resultados, cómo han cambiado esos resultados con respecto al año 2024 que es lo que teníamos por indicarle y ya pasamos al tema de los acuerdos.

Ing. Susan Peraza Solano: Doña Mónica, bueno y señores directivos. Tal vez, lo que les decíamos del tema de la actualización del Plan Estratégico. Nosotros tomaríamos de insumo esta evaluación que estaríamos entregando en abril, pero recuerden también que viene con un nuevo gobierno, viene nuevo Plan Nacional de Desarrollo, es un instrumento que también deberíamos de poderlo reflejar y que esté alineado también con esa figura, pero sobre todo es esta evaluación la que nos daría un indicio de dónde tendríamos que afinar ciertos temas y que la Junta Directiva nos diga si es necesario a partir de ese informe incluir algún tema que sea de interés.

Directora Mónica Taylor Hernández: La de abril es la del 2025.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

Ing. Susan Peraza Solano: Sí.

Directora Mónica Taylor Hernández: La que usted está señalando que estaría para abril.

Ing. Susan Peraza Solano: Sí. Entonces, a partir de ahí, ustedes tendrían ese informe que son resultados y, a partir de ahí, ustedes, nosotros traeríamos metodológicamente qué pretendemos reducir o si..., que es parte de lo que se ha planteado de reducir líneas de acción, pero además necesitamos que ustedes nos digan qué línea o qué algún otro tema quieren que se incluya en esa actualización para reforzarlo o es un tema nuevo que quieran desarrollar.

Directora Mónica Taylor Hernández: Una pregunta, porque precisamente lo que usted señala, el cambio de gobierno y la alineación que hay que tener con el Plan Nacional de Desarrollo, ¿cuál es la oportunidad de esa alineación que podemos hacer?, porque, obviamente, no podemos tomar decisiones nosotros de las autoridades que vayan a venir acá, ¿entonces sería un ejercicio que tiene una revisión posterior a que ya se haga el cambio de jerarcas y de gobierno y obviamente cuando ya se haga de conocimiento el Plan Nacional de Desarrollo?

Ing. Susan Peraza Solano: Lo que hemos vivido en otras administraciones es que sí se toma un acuerdo de que, bueno, que se conoce un informe, de que se generan tales recomendaciones para los que vengan y a partir de ahí nosotros le daríamos continuidad con la nueva Junta Directiva en caso de que se cambie y la cosa, y además, el Plan Nacional de Desarrollo normalmente a veces es muy ágil, la última vez fue más ágil que la anterior, pero normalmente va llegando ya al final por ahí de diciembre, como en diciembre va llegando, ese insumo que tendríamos del Plan Nacional de Desarrollo. Normalmente nosotros lo que utilizamos es ir revisando el plan de gobierno del Presidente que queda, como para tener insumos e ir planteando algunas cosas desde ahí, pero sí el plan oficial llega como por ahí de diciembre, pero sí, lo que han hecho otras Juntas es generar recomendaciones para lo que viene.

Director Francisco González Jinesta: Pero una vez que estén (...).

Ing. Susan Peraza Solano: Digamos que nosotros vemos esto en abril, bueno, terminamos en abril, lo presentamos en mayo y ustedes de ahí tienen un resultado y generan algunas recomendaciones y nosotros cuando venga la nueva Junta Directiva y el nuevo Presidente o luego si se mantiene, les decimos, “esto es lo que dejó la Junta

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

anterior”, y les preguntamos, “¿ustedes le quieren dar continuidad o quieren incluir algún tema nuevo?”, y todo eso, eso es más o menos la dinámica.

Directora Mónica Taylor Hernández: Entendido.

Lic. Luis Diego Sandoval Salas: Pasar ahí al tema de los acuerdos, hacer una corrección, que había indicado que sobre los indicadores de resultados habíamos pedido criterio de las gerencias y teníamos tres respuestas, la Gerencia Financiera, que aparecía ahí en pantalla, la Médica que no aparecía, pero que sí teníamos respuesta de ella y la Gerencia Administrativa, pero para hacer ahí el ajuste.

Y los acuerdos que tenemos ahí. El primer acuerdo sería dar por atendido el artículo 5, el inciso 5, el artículo 230 de la sesión 9354, del 13 de julio del 2023. Que lo que pedía puntualmente era que se estableciera la integración de los indicadores que permitían darle seguimiento al Plan Estratégico Institucional, que son los que acabamos de ver en sus dos dimensiones de resultados y desempeño. Y el artículo 3 de la sesión 9572, del 13 de enero del 2026, que es donde nos solicitaban venir a esta Junta Directiva a presentar estos resultados.

El segundo acuerdo: Solicitar a la Presidencia Ejecutiva y a las gerencias la revisión y atención de las recomendaciones emitidas en el informe de evaluación del período 2024, que esas observaciones ya han sido, se han venido trabajando...

Directora Mónica Taylor Hernández: Esa es la duda que tengo con este acuerdo, y perdón que lo interrumpa, Diego, porque si este ejercicio ya se hizo a nivel de la Presidencia Ejecutiva y las gerencias, vería innecesario este segundo acuerdo, porque ya ustedes tienen todas esas recomendaciones ya actualizadas y más bien con los indicadores que fueron ratificados tanto en la Presidencia Ejecutiva como en las gerencias, entonces, no vería necesario que esté este acuerdo, porque ya se hizo, ya ustedes lo tienen y más bien lo tienen para hacer la inclusión y la valoración en el informe que rendirían para el 2025.

Lic. Luis Diego Sandoval Salas: Sí, totalmente de acuerdo. Sí, tiene que ver con la temporalidad en que estamos viendo el informe, sí, sí, totalmente de acuerdo. El tercero sería solicitar a la Dirección de Planificación, presentar los resultados de la evaluación correspondientes al período 2025 ante esta Junta Directiva en el mes de mayo, que es lo que acaba de indicar Susan.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

Y ese acuerdo cuarto también pienso que podríamos omitirlo, que es prever que en el marco de futuras actualizaciones del PEI, los indicadores podrán revisarse y ajustarse según eventuales cambios estratégicos institucionales, que es parte de lo que acaba de decir Susan ahorita. Entonces, sí, seríamos dos acuerdos, el primero y...

Directora Mónica Taylor Hernández: Sí, en el tercero sería instruir a la Dirección de Planificación, el segundo, sí, perdón. Listo, señores, entonces votamos esos dos acuerdos, por favor.

Ing. Beatriz Guzmán Meza: 8 votos a favor.

Directora Mónica Taylor Hernández: Y votamos firmeza.

Ing. Beatriz Guzmán Meza: 8 votos en firme.

Directora Mónica Taylor Hernández: Muchísimas gracias a los compañeros. Susan, te podés quedar para la siguiente porque tiene que ver con política, entonces para verlo.

Se retira de la sala de sesiones el Lic. Luis Diego Sandoval Salas.

Por tanto, de conformidad con lo indicado en el oficio N.º PE-DPI-0121-2026, suscrito por la Ing. Susan Peraza Solano, Directora, Dirección de Planificación Institucional, la Junta Directiva -de forma unánime- **ACUERDA:**

ACUERDO PRIMERO: Dar por Atendidos los Acuerdos: V del artículo 230° de la sesión N.º 9354, 13 julio 2023. Artículo 3° de la sesión N.º 9572, 13 enero 2026.

ACUERDO SEGUNDO: Instruir a la Dirección de Planificación Institucional, presentar los resultados de la Evaluación PEI correspondiente al periodo 2025 ante esta Junta Directiva en el mes de mayo.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

Sometido a votación

PE-DPI-0121-2026

Miembros de Junta Directiva	Sector	Voto	Firmeza
Mónica Taylor Hernández	Estado	A favor	En Firme
Francisco González Jinesta	Estado	A favor	En Firme
Edgar Villalobos Brenes	Estado	A favor	En Firme
Jacqueline Castillo Rivas	Patronos	A favor	En Firme
Juri Navarro Polo	Patronos	A favor	En Firme
Giancarlo Bonilla Montero	Patronos	A favor	En Firme
Roger Rivera Mora	Trabajadores	Ausente	Ausente
Vianey Hernández Li	Trabajadores	A favor	En Firme
Martín Robles Robles	Trabajadores	A favor	En Firme
Resultado:		A Favor	En Firme

ARTICULO 2°

Se conoce oficio N.º GA-2352-2025, de fecha 15 de diciembre 2025, suscrito por la Licda. Gabriela Artavia Monge, MAFF, Gerente a.i, Gerencia Administrativa; mediante el cual presenta “Solicitud actualización Política Institucional del Buen Trato. Ref. acuerdos segundo y tercero, artículo 2° de la sesión 9259”.

Exposición a cargo: Lic. Luis Bolaños Guzmán

Se consigna en esta ACTA la presentación, oficio correspondiente a la exposición del artículo 2°:

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

GA-2352-2025-Oficio:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-f0c13.pdf>

Presentación:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-f6464.pdf>

Anexos:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-1b240.pdf>

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-868d2.pdf>

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-41d53.pdf>

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-4b804.pdf>

Audio y video:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-4a2b2.mp4>

Se consigna en esta ACTA la transcripción de lo correspondiente a la exposición y deliberaciones suscitadas, artículo 2°:

Directora Mónica Taylor Hernández: El segundo tema que tenemos tiene que ver con la solicitud de actualización de la política institucional del buen trato que corres... *[Corte de grabación]*. Para ello le corresponde a la Gerencia Administrativa, a través de la máster Gabriela Artavia y su equipo, que hagan la presentación del mismo. Este es el oficio GA-2352-2025. Sí, adelante.

Se retira temporalmente de la sesión el Director Giancarlo Bonilla Montero.

Ingresa al salón de sesiones de la Junta Directiva el Lic. Jonathan Quirós Solorzano, Jefe de Ética y Valores; Lic. Luis Bolaños Guzmán, Director de la Dirección Bienestar Laboral.

Directora Mónica Taylor Hernández: Bienvenidos, compañeros. ¿Cómo están? Buenos días. Adelante, Gabriela.

Licda. Gabriela Artavia Monge: Bueno, muy buenos días. Vamos a presentar una propuesta de actualización de la Política Institucional del buen trato, la cual reúne un esfuerzo y compromiso de diferentes unidades institucionales, con el objetivo de construir o de contribuir a la transformación institucional, relacionado con el buen trato y servicio en la institución, y tiene un enfoque muy dirigido hacia las personas usuarias, tanto internas como externas.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

La política actual data del año 2013, por lo que nos abocamos a realizar una labor de campo con unidades médicas y financieras que nos permitieran traer a conocimiento de esta Junta los logros de esa política, pero también que nos permitiera identificar mejoras para esta propuesta de actualización. Me acompaña el licenciado Luis Bolaños, Director de la Dirección de Bienestar Laboral y el licenciado Jonathan Quirós, que es jefatura de Ética y Valores, ellos van a proceder a hacer la presentación correspondiente. Adelante, Luis.

Lic. Luis Bolaños Guzmán: Muy buenos días, un gusto saludarlos a todos, un placer. Vamos a presentar una política institucional de buen trato, una actualización, como decía doña Gabriela. Esta política, si gustan, nos ponen en la siguiente diapositiva.

Se reincorpora a la sesión el Director Giancarlo Bonilla Montero.

Directora Mónica Taylor Hernández: Siguiendo (diapositiva), chicas.

Lic. Luis Bolaños Guzmán: Esta política obedece a una actualización de una anterior que aún está vigente, en el año 2013. La política fue aprobada en 07 marzo del 2013 y fue la primer política institucional en materia de buen trato, de una materia que es fundamental en la Institución de servicio que somos. También, en la sesión del año 2022, del 6 de mayo de 2022, se aprobaron una propuesta que se ha traído de siete ejes estratégicos, dentro de los cuales, en ese pastel que pueden ver ahí, el pedacito que está resaltado contiene uno de esos ejes, es la actualización de esa política de buen trato, eso fue solicitado por la Junta Directiva, y a partir de ahí se inició un trabajo, en este caso intergerencial, porque aquí hay muchos actores que participan.

Entonces, un trabajo que se empezó a desarrollar para hacer una nueva política, una actualización y que sobre todo que obedezca a las necesidades reales que tiene la Institución. En la materia de la Prestación de Servicios, recordar que servicios que todos sabemos, principalmente médicos, pero también tenemos servicios financieros y pensiones, que atienden público externo y también interno. La siguiente (diapositiva), por favor.

Bueno, solo como materia de referencia y que, para tener aquí un poquito de antecedentes, la política anterior, aquí hay algunos de los...un extracto de los elementos que se habían planteado y que fueron ejecutados, un poquito de antecedente para tener una referencia de qué se avanzó, qué cosas sí se hicieron en esta materia, una actualización de la política planteaba una actualización del código de ética.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

El código de ética institucional data de los años noventa, son código de ética ya bastante viejo, voy a decirle unos términos en cuanto a años que tiene este código de ética, nosotros ya tenemos una propuesta de actualización, ya está elaborado y revisado, pronto ya va a estar trasladándose de la Gerencia Administrativa y posteriormente a esta Junta Directiva, para que sea conocido y revisado y aprobado en este caso.

El protocolo de la atención de la persona usuaria, eso lo hemos visto mucho, pero eso es algo que ya existió, que se manejó, que hubo capacitaciones a nivel de todo el país, principalmente la Dirección de Comunicación trabajó mucho en esa materia también y otras unidades, dando divulgación de este protocolo. Existió algo que llamaron concurso de buen trato, que eran diferentes unidades que participaban con proyectos específicos y se evaluaban y se le daba una premiación en aquel momento.

También se trabajó mucho en el fortalecimiento de la imagen institucional, se establecieron logos, estándares, logotipos, que las notas todas tuvieran un mismo formato y demás, para generar ese fortalecimiento de esa imagen, que luego de la Institución estuviera en todas las notas que se generaran. Anteriormente había como diferentes formatos y entonces se estableció uno, se implementó un curso virtual de buen trato que hoy en día nosotros lo tenemos como dirección coordinado con el CENDEISSS que todavía existe, funciona y sigue teniendo mucho éxito, este curso lo estamos planteando para que sea obligatorio, para que todos los funcionarios lo tengan que llevar, la totalidad.

Y el reforzamiento de la cultura organizacional, donde de mucho se trabajó el tema de sentido de pertenencia y todo aquello del himno, la bandera que en todas las actividades institucionales nosotros como funcionarios entonamos, el himno de la Caja, y todo ese tipo de elementos que son importantes que generan el sentido pertenencia a la institución.

Una campaña que se desarrolló en deberes y derechos de las personas usuarias y algo que le llamaron ranking de encuestas de satisfacción, creo que hace poquito hablaron un poquito de algo de eso, que estaban recientemente conversando. Evidentemente, sí, se hacía una encuesta, se aplicaba y se establecía cuáles que salían mejor, para generar algún reconocimiento a aquellas unidades que estaban trabajando mejor en esta materia y que tenían mejores resultados.

Esa encuesta, la última que aplicó la Dirección de Contraloría de Servicios fue en el año 2022 y actualmente ellos están trabajando en preparar y volver a desarrollar otra aplicación de encuesta, porque esto es el termómetro, que con esto medimos que

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

también estamos prestando servicio. Bueno, y se da un reconocimiento, como les decía, las unidades que salían mejor rankeadas en esta encuesta.

También, la política de buen trato, en este momento se incluyó en la política, una política más amplia que es en materia de recursos humanos que estaba establecida, eso fue parte de las cosas que se desarrollaron y obviamente se generó toda una serie de actividades de sensibilización en las diferentes unidades, talleres, capacitaciones y demás, y en el CENDEISSS se incorporó en sus programas de los ATAP y de asistentes esta materia de buen trato. Bueno, si quieres la siguiente (diapositiva), por favor. Esto era como una referencia para que supiéramos de dónde partimos en este momento.

Evidentemente, la estrategia Institucional, como es el marco global, tiene que incorporar esta materia, el tema de buen dato está incorporado dentro del Plan Estratégico Institucional, es uno de los lineamientos, ahora lo vimos, creo que está en el 5, 1.5 si no me equivoco, es parte de esa gran sombrilla que nos cubre en la estrategia Institucional y en este documento que se llama Caja 2041, una mirada al futuro, también es parte como un enunciado dentro del enunciado cuatro en la temática de buen trato. La siguiente (diapositiva), por favor.

Nosotros en aquel momento, bueno, la institución, la Junta Directiva cuando conoció los resultados de la encuesta de la Contraloría, surgieron algunas dudas y algunos miembros de la Junta decían: “no tengo tan claro que realmente ese dato sea así”, no estaba. Algunos salían muy bien y pensaban, tal vez por experiencias propias y decían: “bueno, no estoy tan seguro de que realmente el dato sea así”. La encuesta de la Contraloría, un (...) involucra el tema de buen trato, también evaluó otras cosas, pero específicamente en buen trato.

Entonces, nosotros nos dimos a la tarea de hacer un trabajo, un sondeo a nivel nacional para tratar de validar qué tanto era real, porque ese era el cuestionamiento, es real los datos que estamos viendo, entonces, para evaluar un poquito esto, hicimos un trabajo, desplegamos, en la dirección, un trabajo bastante intenso y todas estas, perdón, todas estas unidades que están ahí en la diapositiva fueron visitadas, se evaluaron tanto unidades de la Gerencia Financiera, perdón, sin financiera también porque involucramos sucursales y en este caso del Área de Salud y hospitales nacionales y especializados y periféricos. Se hicieron 363 aplicaciones de encuestas, se hizo un trabajo presencial uno a uno, no fue que se envió, sino que se sentó con las personas, ahí se hizo de frente el análisis, 23 unidades visitadas, 10 funcionarios de la dirección que participamos en esto y se aplicaron cuatro instrumentos. La siguiente (diapositiva), por favor.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

Y aquí quisimos darle un poquito de un abordaje, un poquito distinto, de manera general, ¿qué manifestaban las personas o qué entendían las personas como una manifestación de buen trato? Porque surge siempre de la duda y que es buen trato, es lo primero, ¿qué tenemos que ofrecer nosotros? Para que la gente diga “estoy bien tratado”, un trato humanizado, etcétera. Las personas manifiestan que en general, bueno, que interesante, saludo, cortesía, educación, son los que tienen mayor porcentaje, que estén informados, que los guíen, que tengan una orientación, un 17 % amabilidad, que está vinculado con los primeros también, buena atención, atención al cliente, respeto y solución y efectividad, que, por supuesto, que es un tema muy importante, pero, ya que lo dejan al final, la mayoría de la mayoría de la gente dice: “yo quiero que me atiendan y me resuelvan, pero que además lo primero que más me interesa es que me traten bien”, eso es algo muy humano, creo yo, ese resultado sale ahí.

En cuanto a la cantidad de personas que se entrevistaron, ahí podemos ver los rangos de edad, de la mayoría estaban entre 30 y 60 años, y bueno, un dato importante que no es, nada más para una referencia, es que la mayoría son mujeres que eso evidentemente de alguna manera también tiene que tener un elemento a la hora de tomar decisiones en la prestación de servicios, si la mayoría de las mujeres, entonces cómo hacemos como institución para que el servicio también tenga un enfoque en esa materia. Eso creo que es un tema nada más que lo dejamos ahí para la referencia. La siguiente (diapositiva), por favor.

Bueno, podemos ver en ese cuadrado la percepción. Aquí estamos hablando de los usuarios, aplicamos a tres poblaciones distintas, usuarios, funcionarios en general y jefaturas, se le aplicó la encuesta para ver la perspectiva de cada uno. En este caso, usuarios manifestaron que el 52 % que ustedes ven ahí, el servicio fue bueno, hay un 7 % excelente que podemos agrupar a esos dos y el resto que es casi un 40 % que ya está un poquito deficiente. Entonces vean que sí hay una percepción de las personas donde se puede mejorar, hay oportunidades de mejora bastante amplia, creo yo, para poder llegar, ojalá que ese, bueno, podemos llegar a un mayor porcentaje del excelente, ese sería el ideal, ya tenemos que apuntar como Institución.

En dos dimensiones, en el cuadrado que está abajo de la izquierda, en gráfico de barras, en dos dimensiones, ellos manifestaron que las cualidades que perciben del buen trato, respeto, dignidad, amabilidad, cortesía, consideración y empatía. Se enfoca mucho en valores, que ellos requieren que sus funcionarios tengan, nuestros funcionarios, tengan esas características y dentro de las propuestas que ellos mismos hicieron para mejorar el trato, manifiestan que la primera es que se sensibilice el personal, porque están percibiendo que, ahí, algo falta. Entonces esa sensibilización, mejorar la atención al

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

usuario, que está totalmente vinculada, más personal, de alguna forma también identifican que faltan recursos y da que el tiempo de la atención y la agilidad no es el primer componente, eso llama la atención, porque la gente quiere que lo atiendan rápido, sí, pero quiere que lo atiendan bien, primero es eso y después lo otro. La siguiente (diapositiva) por favor.

¿Ahora, qué dijeron los trabajadores nuestros? ¿Qué expresaron en esta encuesta? Los trabajadores consideraron que el buen trato brindado un 63.64 % ahí en lo que es calidez y eficiencia es un 20 % excelente y hay un 16 %, 17 % en regular. O sea, hay una conciencia de los trabajadores de que hay un margen para mejora también y que eso tiene... de hecho, tiene coincidencia con lo que manifestaban los usuarios que vimos anteriormente en el cuadrito que está a la derecha de los gráficos. ¿Qué obstáculos consideran ellos que tienen para brindar un mejor trato? La falta de personal es lo que manifiestan nuestros funcionarios, la falta de capacitación, servicio, falta de inducción, también lo mencionan, las condiciones físicas, material de trabajo, infraestructura, falta de motivación, etcétera, es un menor nivel, pero principalmente ellos manifiestan falta personal lo que nos está afectando y que nos ayudaría a mejorar el buen trato.

Y dan buenas prácticas para mejorar el buen dato, ellos manifiestan capacitación, es que esto tiene que ser permanente, esto no es de una de una ocasión, tiene que ser algo permanente y consistente. Actividades de interrelación entre personal y demás, este tipo de cosas que normalmente se manejan. La siguiente (diapositiva), por favor.

OK, ahora, como ustedes conocen, hay una metodología establecida por la Dirección de Planificación para el planteamiento de políticas y esta política ya no solo tiene que actualizarse en cuanto a su componente, sino también en la actual forma, cumplir con lo que establece la institución en esta materia, entonces, una de esas partes de la propuesta de valor, esta propuesta de valor tiene principios fundamentales que está enfocado evidentemente en que sea eficaz, sea eficiente, el trato inclusivo, accesible y humanizado. Esas son las propuestas de valor que es lo que procura es satisfacción y resguardo de los derechos de las personas usuarias de nuestros servicios. Esta es el principio fundamental que rige y sobre el cual se basa esta política que estamos planteando esta actualización. La siguiente (diapositiva), por favor.

Y aquí entramos ahora sí a ver los enunciados, recuerden que las políticas en este momento institucionales se componen de enunciados que son esos grandes objetivos, estrategias y compromisos, que esa es la parte más operativa. Bueno, Jonathan nos va a ayudar un poquito para explicarnos qué está planteado, como estos enunciados y lo que ya tenemos, porque sí tenemos avanzado una agenda de implementación, tenemos

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

un documento base que hay que desarrollarlo, que eso lo vamos a ver un poquito más adelante, pero ya está, por lo menos, esa parte, entonces, los enunciados van a ver que son obviamente grandes objetivos, no son tan específicos, pero eso va a llegar a establecerse en la agenda de implementación. Adelante, Jonathan.

Lic. Jonathan Quiros Solorzano: Bueno, muy buenos días a todos, muchas gracias por la atención. Tal vez, vamos en este momento a romper un poquito el protocolo, con el debido respeto y don Luis me va a ayudar a repartir un par de mensajes que tenemos y uno tiene que ver con una pequeña encuesta, un QR que van a encontrar en el mensaje más pequeñito que está ahí en una impresión, porque también queremos, en esta elaboración de la agenda de implementación, considerar a las autoridades superiores y los aportes, además de lo que pueden dar y que queda hoy en minuta anotado que, eventualmente, todos los que estamos acá somos usuarios también de los servicios y podemos tener también ideas que se pueden construir.

Ese es uno de los mensajes y el otro es que mañana en la mayoría de las unidades institucionales celebramos el Día Institucional de la Calidez. El día oficial es el sábado, el 14 de febrero. Desde el 2003, la Junta Directiva institucionalizó este lindo día para precisamente celebrar la buena atención al usuario, ustedes también son parte importante de la institución y nosotros desde la Dirección de Bienestar Laboral reconocemos que antes que cualquier puesto somos personas. Entonces, ustedes también se merecen ese chocolate y ese mensaje que está por ahí sobre el tema de buen trato, entonces, es un poquito para sensibilizar y ver la importancia que tienen estos temas y un día muy importante, como mañana, que van a observar también aquí en el nivel central que se van a estar realizando actividades en las diferentes unidades para concientizar sobre el tema de la buena atención.

Los equipos gestores de ética y valores en las unidades locales son los que en mayor medida desarrollan este tipo de acciones y nos ayudan como esos brazos en las unidades locales para llevar a cabo estos temas. Uno de ellos también es conocer y aplicar la política de buen trato, como bien lo decía don Luis, pues esta política también incorpora actores claves importantes que son la Dirección de Comunicación Organizacional, la Gerencia Médica, bueno, todas las gerencias, la Dirección de Contraloría de Servicios de Salud, el CENDEISSS que son también actores claves y vamos a ver que están relacionados dentro de estos enunciados, seis enunciados que tiene la política.

Aquí pueden estar viendo el enunciado número uno y este enunciado tiene que ver con la humanización, la accesibilidad y la inclusión, esas son tres palabras claves que quisimos

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

destacar. La Caja continuará promoviendo servicios humanizados, accesibles e inclusivos en materia de salud, financieros, administrativos y de pensiones, para que sean ejecutados en un ambiente de buen trato a las personas usuarias, tanto externas como internas.

Dentro de esa agenda de implementación que ya estamos trabajando, se conformó una comisión intergerencial de buen trato, esa comisión ya para este año tenemos unas fechas establecidas para sesionar y la idea pues ya tenemos algunas propuestas establecidas que tienen que ver con accesibilidad, con la comisión de discapacidad que cuenta la institución, para valorar los servicios cada vez más accesibles a todas las personas funcionarias. Temas como inclusión en lenguaje LESCO, por ejemplo, que también la institución lo desarrolla, pero fortalecer este tipo de capacitaciones es parte de lo que estaría incorporándose en esa agenda implementación.

Directora Mónica Taylor Hernandez: Lo voy a interrumpir un momentito ahí, Jonathan, porque tuve la oportunidad el año pasado de estar en la graduación de los compañeros que se capacitaron en LESCO y es una experiencia muy bonita, porque son de todas las áreas y de todo el país, y ellos mismos sacaron su tiempo para llevar el curso, para aprender LESCO, para que sea una herramienta que facilite la comunicación con esas personas que usted menciona que requieren esa atención y que requiere y que tienen ese tipo de discapacidad para que ellos puedan comunicarse y los puedan atender y recibir un excelente trato. Entonces aprovecho para que, aquí, públicamente, felicitar a todos esos compañeros funcionarios Caja que se inscribieron, que llevaron el curso, que se graduaron y que tienen una herramienta más para la atención de todos los usuarios.

Lic. Jonathan Quiros Solorzano: Excelente doña Mónica, muchas gracias, así es, ya el CENDEISSS también sacó la promoción del 2026 para este tema de la formación en el LESCO y entonces todos los funcionarios también tienen esa posibilidad y otros aspectos, entre otros aspectos, por ejemplo, hay un concepto muy importante que se está manejando ya en algunos hospitales, lo hemos visto en el México, en el Hospital de Alajuela que es el concepto de yo le guio y son funcionarios que están destacados para poder guiar a esos usuarios que llegan por primera vez a esos servicios de salud y que de pronto no conocen a dónde tienen que dirigirse. Entonces son iniciativas que hemos visto que ya están, que la institución también ha trabajado y que es importante destacar y mantener en esta política. Siguiendo (diapositiva) por favor.

El enunciado número dos tiene que ver con el impacto en el tiempo o de la política, ahora la Caja buscará que las acciones de promoción del buen trato sean consistentes, permanentes y empáticas a las necesidades de las personas usuarias, de manera que

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

permitan aumentar la humanización en la atención por parte de las personas funcionarias institucionales.

Se retira temporalmente de la sesión el MSc. David Valverde Méndez, Asesor Legal de la Junta Directiva.

Lic. Jonathan Quiros Solorzano: Dentro de la agenda de implementación que se está proponiendo, que, como les decimos, todavía está en construcción y mejora, se establece principalmente la difusión, inclusive la Caja ya tiene y ha salido con estrategias muy buenas, como la Caja Noticias, que es parte de la Dirección de Comunicación Organizacional y permite evidenciar esas buenas prácticas y esas buenas noticias y esas cosas buenas que se están haciendo en la institución y divulgarlas un poquito para contrarrestar de pronto ese es el efecto que se produce una mala noticia en la institución. Entonces es parte también de manejar testimonios de buenas noticias y de usuarios que efectivamente están satisfechos con el servicio y pueden evidenciar también la valía que tienen los funcionarios de la institución en las diferentes unidades que atienden.

Por ahí una propuesta también del reconocimiento de un programa más robusto de reconocimiento a los funcionarios institucionales, en materia de atención de buen trato y el tema de ranking de las encuestas que mencionaba don Luis, que la idea es retomarlo y desarrollarlo para poder fortalecer y ver dónde están los principales retos en la institución en esta materia. Como les digo, la agenda la digo de manera un poco rápida para mostrarles algunos de los elementos que estamos mencionando, pero, una vez aprobada la política, se va a desarrollar y se va a trabajar la agenda para ya poder implementarla. Entonces, la agenda lleva toda esa parte menuda y de la parte más operativa, en donde estaremos trabajando en la política. Siguiente (diapositiva), por favor.

El enunciado número tres dice: “la Caja fortalecerá la cultura del buen trato mediante actividades de sensibilización de información y formación en habilidades blandas que busquen el cambio de actitud de las personas que brindan servicios en la institución”.

Se reincorpora a sesión el Asesor Legal el MSc. David Valverde Méndez, Asesor Legal de la Junta Directiva.

Lic. Jonathan Quiros Solorzano: Esto está desarrollado un poco al gráfico de barras que mostraba don Luis, donde tanto usuarios como funcionarios identificaban que la sensibilización y la formación son importantes en estos temas, hay que estar actualizándonos en este tema del buen trato. A manera de anuncio, este mes de febrero iniciaron 200 jefaturas una formación que estamos promoviendo desde la Dirección de

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

Bienestar Laboral en habilidades estratégicas, es una formación muy interesante y un poquito apuntado a esto, desarrollar las habilidades blandas y que tanto titulares, subordinados como funcionarios en general, puedan tener herramientas de información y formación en estos temas.

Hay un protocolo de atención en el tema de buen trato que se desarrolló con la política anterior, que la Dirección de Comunicación también ha tomado la batuta en capacitar en muchas unidades del país, la idea es mantenerlo, retomarlo y fortalecerlo y otras iniciativas por ahí pueden ver una que dice REMO, PALI y PIBAS fue una iniciativa también muy valiosa que rescatamos, no es nuestra, es de la Gerencia de Pensiones, de los compañeros de prestaciones sociales, de hecho ya rindieron el informe, un informe muy completo, con mucho se abarcó mucha población institucional. La idea es conversar también con la Gerencia de Pensiones y retomar estas iniciativas y mantenerlas por ahí en el tema de la actualización de la nueva política, ya que fue pues bastante provechoso la formación que se dio en estos temas. Entonces, la institución ha caminado y nosotros, la idea es retomar lo que también ya se tiene. Siguiendo (diapositiva), por favor.

El enunciado cuatro dice: “la Caja procurará la satisfacción y el resguardo de los derechos de las personas usuarias internas y externas, así como el cumplimiento de las obligaciones adquiridas con la implementación de acciones de control, evaluación y socialización, conforme a los recursos institucionales disponibles. Aquí se está un poco ese enunciado dirigido al tema de los deberes y derechos de los usuarios, porque existe la ley 8239 que versa sobre el tema, entonces es principalmente una campaña de divulgación que los funcionarios también y los usuarios se mantengan al día y actualizados cuáles son los derechos y cuáles son también los deberes que les corresponden a los usuarios.

Y por ahí también la agenda de implementación, es mantener actualmente a nivel del EDUS, cuando el usuario recibe una atención, existe una clasificación de cinco estrellas, que ha sido una de las herramientas que se ha utilizado, desarrollar y fortalecer también estas herramientas, que nos arrojen también información valiosa de dónde se están dando buenas atenciones y dónde eventualmente hay puntos que mejorar y la utilización de herramientas tecnológicas como el EDUS, que también visualizamos que nos puede ayudar mucho en esta construcción de la agenda para estrategias innovadoras y tecnológicas, que también es importante.

El enunciado cinco, por favor. Este indica: “la Caja trabajará mediante el proceso de mejora continua para ofrecer los servicios con calidad, calidez, resiliencia, respeto, consideración y amabilidad, sin distinción alguna y con adaptabilidad, según las

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

necesidades identificadas por parte de la población usuaria de los servicios y por la institución”. Como parte de la agenda de implementación, también se está dándole mucho énfasis a la capacitación mediante conversatorios, mediante webinar, capacitaciones de buen trato e inclusive por ahí también hemos actualizado un poco la agenda de implementación con indicadores eventualmente para las gerencias en el tema también de buen trato, donde podamos llevar una medición y pues indicadores que nos arrojen también resultados interesantes en esta materia y que todavía tenemos que discutir con cada uno de los actores de esta comisión intergerencial que se conformó. Siguiendo (diapositiva) por favor.

Y el enunciado seis, que tiene que ver ya con la parte de evaluación y seguimiento de las políticas. “La Caja establecerá los mecanismos para la administración, seguimiento y evaluación de la política Institucional de buen trato, que permita la mejora continua, el aprendizaje y la rendición de cuentas”. Entonces, ahí un poco la propuesta es que estos instrumentos también no se nos queden en el tiempo desactualizados, sino que actualizar con mayor periodicidad la política de buen trato, el código de ética, el modelo de cultura organizacional, el desarrollo de encuestas periódicas en temas de buen trato, ustedes conocerán, por ejemplo, en la empresa privada existe el concepto de “cliente oculto” o “cliente disfrazado”, donde la persona llega a la atención de los servicios y ahí se establecen algunas de esas herramientas.

También nosotros estamos valorando de qué manera nosotros podemos echar mano y depende de la unidad que tenga el tema asignado en el tema de la política para desarrollar este tipo de cosas y los informes de seguimiento de la política, que ustedes también puedan tener datos de cómo va avanzando la política, de qué aspectos y qué proyectos se desarrollaron posterior a la aprobación de esta política, que, como decimos, es la parte estratégica y ya después vendrá la parte más operativa, con la construcción de la agenda de implementación. Un poquito las validaciones, ya cuenta con el siguiente (diapositiva)., por favor.

Con el visto bueno de la Dirección Jurídica, mediante el oficio 557-2023, la Jurídica había visto también y revisado la política, el aval metodológico de la Dirección de Planificación se dio mediante este oficio, el DPI-244-2023 y ya también la política pasó el año anterior por el visto bueno del Consejo de Presidencia y gerentes, que se aprobó en este oficio, el 3865-2025. Siguiendo (diapositiva)., por favor.

¿Qué seguiría o qué etapas seguirían por realizar posterior a la aprobación de esta política? Bueno, buscar la aprobación de la Junta Directiva para posteriormente divulgarla a través de la Dirección de Comunicación Organizacional, elaborar la agenda

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

de implementación que, como les decimos, pues ya está avanzada, ya se ha actuado de manera proactiva para no dilatar el asunto, divulgar esta agenda y ahora sí, empezar con la ejecución y conducción de la agenda de implementación con los diferentes actores que ya no solo sería Bienestar Laboral, sino todos los diferentes actores que permean este tema y que eventualmente tendrán funciones, indicadores y tareas asignadas en materia de la política. Siguiente (diapositiva), por favor.

Aquí entraríamos ya la propuesta de los acuerdos, los acuerdos que nosotros estamos proponiendo son cuatro. El primero: “Aprobar la política Institucional de Buen Trato actualizada e instruir a la Dirección de la Comunicación Organizacional para que en coordinación con la Dirección de Bienestar Laboral se realice su divulgación”. El segundo: “Instruir al cuerpo gerencial para que apoye al equipo de trabajo Comisión Intergerencial de Buen Trato, en la elaboración de la agenda de implementación de la política e inicie su ejecución en un plazo de seis meses”.

El acuerdo tercero: “Instituir a la Gerencia Administrativa para que a través de las unidades competentes se establezcan las acciones de administración, seguimiento y evaluación para el cumplimiento de la Política Institucional de Buen Trato”. Y el número cuatro: “Derogar la Política Institucional de Buen Trato de la sesión N.º 8626, artículo 1º de marzo del 2013 y dar por atendido los acuerdos segundo y tercero del artículo 2º de la sesión N.º 9259” que nos presentaba al inicio don Luis y que obedecen a lo que hoy nos tiene acá discutiendo la actualización de esta política.

Directora Mónica Taylor Hernández: Una consulta, ¿Por qué ustedes, como señalan en el primero y en el cuarto, están derogando la anterior, pero entonces esta es nueva no es la actualización? Porque, es que entendería, porque esa parte no me pega o estoy derogando la política anterior que se aprobó y entonces aquí apruebo nuevamente la política o ¿es aprobar la actualización de la política?, pero porque entendí que lo que se hizo es sobre el texto que ya se tenía trabajado, pues hacer las mejoras y las incorporaciones de todos esos aspectos de ahora, entonces nada más esa salvedad que no, que sí me gustaría que la aclararan.

Lic. Luis Bolaños Guzmán: Sí, gracias. En realidad, la política cambia completamente su metodología, entonces es una política nueva.

Directora Mónica Taylor Hernández: Entonces habría que quitarle la parte actualizada, en el primero habría que quitar la palabra actualizada. Sí, adelante, don Gilberth.

Se retira temporalmente de la sesión el Director Francisco González Jinesta.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

Lic. Gilberth Alfaro Morales: Bueno, como dice el compañero, a veces, para ser consecuentes, a veces se hace un nuevo instrumento jurídico, en este caso hablamos de una política y es nuevo.

Se reincorpora a la sesión el Director Francisco González Jinesta.

Lic. Gilberth Alfaro Morales: Lo que pasa es que no necesariamente el anterior en todo es inaplicable o es inválido, puede ser que el anterior tenga cosas que aún pueden mantenerse vigentes y son de utilidad, lo digo porque bien podría establecerse, así como se está sugiriendo y derogar la anterior política en todo lo que se oponga a este documento, porque ese señalamiento hace ver que si hay algo en lo que no se opone, a pesar de que esta es nueva, la otra podría tener vigencia y podría tener aplicabilidad. Eso lo comento porque es común un señalamiento de que es residual la eventual aplicación de la anterior, a menos que estemos seguros de que absolutamente nada de la anterior va a ser útil en la aplicación, por eso lo planteo para sí, no sé si me doy a entender.

Directora Mónica Taylor Hernández: Sí, le entendí. Yo entendí de la justificación que nos dieron los compañeros, que ya todo está en la nueva, ya no sería necesaria el documento del 2013, entonces, sí sería la derogatoria, eso fue, bueno, lo... no sé si me lo confirman, porque sí de sería válida la observación que nos hace don Gilberth, en el entendido de que quedan aspectos vivos de la política del 2013, que va a requerir retomarse, porque ahí sí cabría la actualización, pero si todo está inmerso en el nuevo, en la nueva política que ustedes nos están aquí señalando, entonces, no sería necesario.

Lic. Jonathan Quiros Solorzano: Tal vez perdón, sí, ahí, a propósito de lo que indica don Gilberth, sí la política del 2013 pues tenía también una, aunque no lo... no le indicaba expresamente que eran cinco años de vigencia o tenía también una serie de metas o de indicadores que tenía que cumplirse, que ya se cumplieron, esta nueva política, como lo decía don Luis, bueno, tiene otra metodología desde la parte técnica de planificación y además viene con otros, o sea, estamos como les mencionaba, tomando, dejando lo bueno que dejó la política anterior, pero como un protocolo de atención, por ejemplo, que se creó, pero ya esa política se rindió el informe de lo que se hizo, ya se instauraron las acciones y entonces empezaríamos con esta prácticamente ya la otra, la intención es pues derogarla y empezar con esta nueva política.

Directora Mónica Taylor Hernández: Sí, verdad, primero derogo y después apruebo, el orden tendría que ser distinto, entonces el cuarto sería el uno y el primero sería el

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

segundo, perdón, es que se me desconectó la Tablet, por eso estoy conectada del celular, porque no, no tengo aquí... problemas técnicos.

[00:36:52 a 00:36:59].

Directora Mónica Taylor Hernández: Sí, David.

MSc. David Valverde Méndez: Sí, doña... un detalle no menor que es la vigencia de cuando se promulgan políticas o normas, en sana técnica legislativa siempre se estipula la vigencia, entonces, creo que en el segundo diría que, perdón, en el...sí en el segundo hay que incorporar en lugar de “se realice su divulgación”, es la cual entra a regir a partir de esta fecha y se instruye su divulgación. Gracias.

[00:37:35 a 00:37:42]

Directora Mónica Taylor Hernández: No, el cuarto va a ser el primero.

Director Francisco González Jinesta: Lo primero es derogar.

[00:37:48 a 00:38:10]

Directora Mónica Taylor Hernández: Leemos, leemos los cuatro acuerdos, por favor.

[00:38:50 a 00:39:03]

Directora Mónica Taylor Hernández: No, ahí...esa no. Sí, Susan.

Ing. Susan Peraza Solano: La secuencia está bien, porque primero tienen que hacer ellos la agenda de implementación para que después la Gerencia Administrativa le dé seguimiento.

Directora Mónica Taylor Hernández: Sí, exacto.

Lic. Jonathan Quiros Solorzano: Procedo con la lectura actualizada. Artículo primero: “Derogar la Política Institucional de Buen Trato, aprobada en la sesión N.º 8626, artículo 1º, en marzo del 2013 y dar por atendidos el acuerdo segundo y tercero del artículo 2º de la sesión N.º 9259”. Segundo: “Aprobar la Política Institucional de Buen Trato GA-DBL, la cual entra a regir a partir de esta fecha e instruir a la Dirección de Comunicación Organizacional para que en coordinación con la Dirección de Bienestar Laboral, se

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

realice su publicación y divulgación”. Tercero: “Instruir al cuerpo gerencial para que apoye al equipo de trabajo Comisión Intergerencial de Buen Trato, en la elaboración de la agenda de implementación de la Política Institucional de Buen Trato e inicie su ejecución en un plazo de seis meses”. Y cuarto: “Instruir a la Gerencia Administrativa para que a través de las unidades competentes se establezcan las acciones de administración, seguimiento y evaluación para el cumplimiento de la Política Institucional de Buen Trato”.

Directora Mónica Taylor Hernández: Listo, señores, votamos por favor.

Ing. Beatriz Guzmán Meza: 9 votos a favor.

Directora Mónica Taylor Hernández: Y votamos firmeza

Ing. Beatriz Guzmán Meza: 9 votos en firme.

Directora Mónica Taylor Hernández: Muchísimas gracias, gracias a los compañeros de Bienestar Laboral y de Gerencia Administrativa. Hacemos el receso para el tiempo del almuerzo, regresamos a la 13:30 pm y en los siguientes dos temas nos acompañan también los gerentes después de... a la sesión de la Junta.

Se retiran del salón de Junta Directiva el Lic. Jonathan Quirós Solorzano, Jefe de Ética y Valores y el Lic. Luis Bolaños Guzmán, Director de la Dirección Bienestar Laboral.

Por tanto, de conformidad con lo indicado en el oficio N.º GA-2352-2025, suscrito por la Licda. Gabriela Artavia Monge, MAFF, Gerente a.i, Gerencia Administrativa, la Junta Directiva -de forma unánime- **ACUERDA:**

ACUERDO PRIMERO: Derogar la Política Institucional de Buen Trato, aprobada en la sesión N.º 8626, artículo 1º en marzo del 2013, y dar por atendidos el Acuerdo Segundo y Tercero del artículo 2º, de la Sesión N.º 9259.

ACUERDO SEGUNDO: Aprobar la Política Institucional Buen Trato GA-DBL-PO001 la cual entra a regir a partir de esta fecha e instruir a la Dirección de Comunicación Organizacional para que, en coordinación con la Dirección de Bienestar Laboral, se realice su publicación y divulgación.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

ACUERDO TERCERO: Instruir al cuerpo Gerencial para que apoye al equipo de trabajo “Comisión Intergerencial de Buen Trato”, en la elaboración de la agenda de implementación de la Política Institucional de Buen Trato e inicie su ejecución en un plazo de seis meses.

ACUERDO CUARTO: Instruir a la Gerencia Administrativa, para que a través de las unidades competentes, se establezcan las acciones de administración, seguimiento y evaluación para el cumplimiento de la Política Institucional Buen Trato.

Sometido a votación:

GA-2352-2025

Miembros de Junta Directiva	Sector	Voto	Firmeza
Mónica Taylor Hernández	Estado	A favor	En Firme
Francisco González Jinesta	Estado	A favor	En Firme
Edgar Villalobos Brenes	Estado	A favor	En Firme
Jacqueline Castillo Rivas	Patronos	A favor	En Firme
Juri Navarro Polo	Patronos	A favor	En Firme
Giancarlo Bonilla Montero	Patronos	A favor	En Firme
Roger Rivera Mora	Trabajadores	A favor	En Firme
Vianey Hernández Li	Trabajadores	A favor	En Firme
Martín Robles Robles	Trabajadores	A favor	En Firme
Resultado:	A Favor	En Firme	Resultado:

Receso de almuerzo de las 12 horas con 18 minutos, hasta las 13 horas con 30 minutos.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

ARTICULO 3º

Se conoce oficio N.º GL-0206-2026, de fecha 03 de febrero de 2026, suscrito por Dr. Esteban Vega De La O, Gerente, Gerencia de Logística; mediante el cual presenta “Estado de avance de la formulación del proyecto para la Semiautomatización de la preparación de recetas de medicamentos para pacientes con enfermedades crónicas. Ref. JD-0452-2025, Jd-0074-2026”.

Exposición a cargo: Dr. Esteban vega de la O, Lic. Jordan Joseph Salazar Vargas.

Se consigna en esta ACTA la presentación, oficio correspondiente a la exposición del artículo 3º:

GL-0206-2026Oficio:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-7142e.pdf>

Presentación:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-e6ec4.pdf>

Anexos:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-c359f.pdf>

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-06351.pdf>

Audio y video:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-ba402.mp4>

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

Directora Mónica Taylor Hernández: *[corte de grabación]* Junta Directiva y a continuación vamos a conocer el oficio GL-0206-2026, que corresponde al estado de avance de la formulación del Proyecto para la semiautomatización de la preparación de recetas de medicamentos, a cargo de la Gerencia Logística. Bienvenidos, el Gerente de Logística, Esteban Vega, y el equipo que lo acompaña.

Dr. Esteban Vega de la O: Bueno, muy buenas tardes. Me acompaña Jordan Salazar, que es asesor económico en el despacho. La idea era presentar el avance y el estado en que nos encontramos con el proyecto que se había presentado en octubre del 2024, que está relacionado con la semiautomatización de la preparación de recetas de

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

medicamentos para pacientes crónicos, en lo que llamábamos Centros de Alta Producción.

Que se recuerden, en aquel momento hablábamos de cinco Centros de Alta Producción que concentraban, estaban distribuidos en diferentes regiones del país y que concentraban la demanda de esas farmacias, pero la de otras dentro de esas mismas regiones, para poder impactar en un tema que ha ido en franco crecimiento, que es la población de pacientes crónicos y ustedes ven en las farmacias institucionales largas, tiempos prolongados y ahora que hablábamos con encuestas de usuarios, satisfacción del usuario pues siempre es un punto álgido el tema de tiempos de espera para poder recibir sus medicamentos, pero sobre todo que un gran volumen, por no decir todo, el personal que se encuentra en los servicios de farmacia está dedicado a labores operativas y hemos dejado de lado funciones que pueden impactar en el uso correcto y racional de los medicamentos en la adherencia al tratamiento y que realmente esos medicamentos se traduzcan en una mejora en el resultado de la salud.

Bueno, básicamente, como les decía, esos son los antecedentes previos, pero sobre todo porque la carga de trabajo que representan los pacientes crónicos ha ido a un franco crecimiento. En el 2019 se hablaba de que, de toda la producción de los servicios de farmacia, el 40 % representaba a pacientes crónicos, esos que ocupan tratamientos de por vida o por un período muy prolongado. Ya para el 2025 se vio que, con los datos, esa proporción de pacientes crónicos representa el 50 % de la producción de todas esas unidades, y entonces es donde se identificaron esos centros de alta demanda en todas las regiones del país, pero particularmente se concentran en donde evidentemente hay mayor volumen poblacional y donde se ve una brecha importante entre la capacidad instalada y la demanda de los servicios, sobre todo particularmente en la Central Norte y Central Sur.

Y esto, como decíamos, evidentemente que es una panorama que hemos venido viendo no solo de ahora, sino podría decir yo que hace 10 años, donde hemos visto un crecimiento exponencial en esa proporción de pacientes crónicos que están polimedicados, o sea, requieren más de tres medicamentos para el control de las comorbilidades y que, como dice la Organización Mundial de la Salud, son enfermedades de larga duración que progresan lentamente, que no son transmisibles, pero que presentan una carga significativa para los sistemas de salud, no solo en volumen de medicamentos, sino de carga financiera y esos pacientes son en los que ocupamos siempre, decimos “chinear”, no solo garantizar que tiene el tratamiento todos los meses, sino que el paciente se le eduque y es ahí donde hemos visto que tenemos una brecha,

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

porque todo el recurso humano está dedicado a función operativa y que con este proyecto lo que se busca es semiautomatizar muchas de esas actividades.

Bueno, cómo se justificaba el proyecto en el 2024 y que lo retomamos, pues sin duda alguna que existe una necesidad de transformar el modelo de la prestación de servicios farmacéuticos a nivel institucional, con un esquema más eficiente, seguro y centrado en el paciente, donde la semiautomatización se plantea como un cambio estratégico que busca que, primero optimizar la asignación de recursos humanos, porque, como decíamos, hoy la única opción para atender esas brechas entre la oferta y la demanda es más recurso humano, pero no necesariamente tenemos que seguir bajo esa tendencia, porque podemos mitigar la tarea de procesos de semiautomatización liberando también personal que hoy tenemos en esas tareas repetitivas para asumir otras funciones que tengan un impacto clínico, a través de la educación del paciente, para que se use adecuada y correctamente el tratamiento y que impacten esos resultados de salud.

Como lo veíamos en la mañana, en ese control clínico, el paciente hipertenso diabético que tiene colesterol, etc., elevar la seguridad del paciente reducir errores de dispensación, porque al ser un proceso manual con un altísimo volumen de producción, evidentemente se incrementa el riesgo de errores y esos errores aquí pueden traducirse en errores de dispensación que pueden conllevar a reacciones adversas y, por supuesto, parte fortalecer la eficiencia institucional, mediante una mejor administración y control de inventarios, reducción de reprocesos a nivel de operativos, tiempos de espera y, por supuesto, lo que se busca es aprovechar economías de escala al concentrar la producción de diferentes centros de salud o farmacias en pacientes crónicos, pues lograr el máximo aprovechamiento de estas inversiones a través de lo que se denominan Centros de Alta Producción, que son esas farmacias que se convierten en unidades de alto volumen de generación y de procesamiento de las recetas de pacientes crónicos, con el apoyo de la semiautomatización.

Bueno, como les mencionaba anteriormente, este proyecto de los cinco sistemas semiautomatizados o Centros de Alta Producción se encuentran distribuidos en diferentes regiones del país, pero, sobre todo, estratégicamente en zonas donde hay alta concentración de población y, en consecuencia, pacientes con estas características y donde veíamos que, por ejemplo, en el en la región Central Norte, específicamente el Área de Salud Alajuela Norte, lo que llamamos Marcial Rodríguez, era la que se identificaba como un Centro de Alta Producción que concentraba la no, sólo su propia producción, sino la del Área de Salud Alajuela Central, Alajuela Sur, Área de Salud de Poás e incluso Área de Salud Alajuela Oeste.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

En el caso de la Central Norte también, pero en Heredia, donde se veía el Área de Salud de Heredia Cubujuquí, que concentraba toda esa producción de Heredia-Cubujuquí como Centro de Alta Producción, pero además convergían todos los tratamientos crónicos de Santo Domingo de Heredia, San Rafael de Heredia, Belén Flores y Heredia Virilla. En el Área de Salud de Coronado, como Centro de Alta Producción, que concentraba lo que era Goicochea 2, que es la Jiménez Núñez, por supuesto Coronado y Moravia e incluso puede concentrar Goicochea 1. Y, en el Área de Cartago que concentraría el Guarco, Paraíso, Cervantes, sobre Oreamuno-Pacayas. Y Zapote-Catedral que se convertiría en un Centro de Alta Producción y concentraría toda la producción de Carmen Montes de Oca, Desamparados 1, que es la Marcial Fallas y la Clínica Solón Núñez, que es el Área de Salud de Hatillo.

Bueno, básicamente este ejercicio lo que ha venido a determinar y porque se seleccionaban esas unidades de alta producción, se identificaban cuáles eran en todas estas regiones las farmacias con mayor volumen de trabajo, donde también se va acompañado de la complejidad de la medicación, porque recordemos que también el modelo es: usted es un paciente crónico, va a recibir la atención especializada en el hospital o el centro de salud de mayor nivel de complejidad, entienda hospital regional, hospital nacional especializado y luego las recetas crónicas subsecuentes viajan hasta su lugar de adscripción, entonces, la carga de trabajo de pacientes crónicos van yendo hasta el punto más cercano del paciente y es ahí donde se ocupa una solución que, más allá de la infraestructura y recursos humanos, tiene que ser una solución tecnológica y es donde el modelo de semiautomatización es esa solución que hemos identificado.

Por supuesto, la capacidad instalada, donde hemos visto una brecha importante entre la oferta y la demanda, riesgos de errores subsecuentes de medicación e impacto en la gestión y el control eficiente de los inventarios. Esto es importante porque, en todas las áreas de salud lo que hemos identificado es que, de toda su producción, los pacientes crónicos representan entre el 40 y el 50 por ciento, ¿qué quiere decir esto? que si el Área de Salud de Coronado, por ejemplo, concentra toda la producción de los pacientes crónicos del Área de Salud de la Jiménez Núñez, le estamos sacando a la Jiménez Núñez cerca del 40 a 50 % de esa producción, entonces, automáticamente se va a compensar esa brecha que hoy tiene entre capacidad instalada, entiéndase recurso humano, infraestructura que ya no es suficiente y va a ser compensada por un modelo de un Área de Salud que va a convertirse en esa mega producción procesamiento de recetas, y así sucesivamente en el resto de todas las áreas de la salud.

Entonces, con una solución de este tipo estamos logrando equilibrar esa brecha entre oferta, capacidad instalada y demanda de servicios y atender esa brecha a través de un

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

modelo que no es necesariamente recurso humano o más infraestructura, sino una solución que va a ser sostenible en el tiempo y que va a permitir también el máximo aprovechamiento de la capacidad instalada que hoy tiene, no solo atender ese 60 % o 50 % restante en los pacientes del día a día, emergencias, consulta externa ordinaria, sino que también que es mucho de ese recurso se dedica a hacer funciones que impactan desde el punto de vista clínico y hoy que se habla de reforzamiento de primer nivel de atención.

Uno de los grandes vacíos que hemos visto es que no sólo se trata de que esté el medicamento especializado o aumentar oferta en medicamentos u opciones terapéuticas, sino en cómo logramos que el paciente se eduque, se le mida la adherencia, se controle de manera interdisciplinaria y eso va a permitir impactar, sin duda alguna, en esa en esa estrategia.

Bueno, con base, ahora Jordan me va a ayudar en los análisis que se han hecho, con base en los análisis técnicos financieros, donde participó la Gerencia Financiera, donde participó la Gerencia de Infraestructura. Se estableció un plan gradual de implementación, donde se establece como primer punto de partida los Centro de Alta Producción en dos áreas de salud que son: Alajuela Norte, entiéndase la Marcial Rodríguez, y el Área de Salud de Coronado, posteriormente en un año, dos, y el tercero que es el Área de Salud de Heredia-Cubujuquí.

Luego, el Área de Salud Zapote-Catedral, y finalmente el Área de la Salud de Cartago, con algunas observaciones, porque las que están en el Proyecto de Fideicomiso, tal cual lo planteó la GIT, pues requieren, porque ya iniciaron el proceso, un ajuste en la etapa de diseño, pero sobre todo de construcción, pero las que ya están como viables son Alajuela Norte y el Área de Salud de Coronado. Tal vez, aquí le voy a dar la palabra a Jordan, para que pueda ahondar un poquito en los análisis que se hicieron desde el punto de vista técnico y financiero que le dan viabilidad al proyecto.

Lic. Jordan Joseph Salazar Vargas: Sí, buenas tardes. Ampliando un poco lo que está comentando el Dr. Vega, hay que tomar en consideración que este oficio que estamos presentando hoy es respuesta a un acuerdo tomado por la Junta Directiva en mayo del año pasado y el cual establecía el planteamiento ya de una propuesta para este proyecto de semiautomatización.

Entonces, en el desarrollo de este proyecto como planteamiento para la Junta Directiva, se elaboró en seguimiento de las líneas, de los lineamientos institucionales y la normativa vigente que rige ese tipo de evaluaciones, el desarrollo de un estudio de factibilidad que

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

contempla diferentes elementos, de los cuales me voy a estar refiriendo. En el tema del requerimiento de equipo médico, pues aquí se estableció cuál es el tipo de solución integral que se requiere para poder implementar este modelo de automatización, el cual está enfocado en la adquisición de equipos, son soluciones como tales, equipos tecnológicos que ejecutan todas estas tareas de preconteo, de reempaque, de almacenamiento y dispensación, los cuales estarían siendo instalados en estos Centros de Alta Producción que mencionaba el doctor.

Con relación al dictamen específico que tiene que ver con infraestructura, bueno, aquí se contó con el apoyo y la evaluación por parte de la Dirección de Arquitectura e Ingeniería de la Gerencia de Infraestructura, realizándose una valoración técnica preliminar en las Áreas de Salud de Alajuela Norte y el Área de Salud de Coronado, donde se determina que la implementación del proyecto es viable, una vez que se realicen ciertas adecuaciones de tipo arquitectónico, estructurales y electromecánicas, que son necesarias para poder realizar la colocación de estos equipos. Y como bien decía el doctor, en el caso de las otras Áreas de Salud, que él señalaba, aquí lo que se hace es, un planteamiento para el abordaje de la incorporación de estos dentro del fideicomiso inmobiliario.

Con relación al tema de los recursos humanos, es importante tomar en cuenta que esta iniciativa no busca la contratación de recurso adicional, sino la optimización de las contrataciones y el personal que ya labora en los centros de salud, por tanto, en este punto no existirían gastos asociados con el tema de contratación de nuevos recursos humanos. En el desarrollo de este análisis también se realizó una indagación de mercado de la cual es necesaria para poder determinar si esta iniciativa de proyecto realmente es factible desde el punto de vista de la disponibilidad de equipos en el país y empresas que puedan dar soporte una vez que se encuentre implementado el proyecto, entonces partimos de un análisis de la demanda actual que tienen estas Áreas de Salud, en las cuales se prevé la instalación de los equipos y conforme en esa demanda que sería la cantidad de recetas que se estarían tramitando en cada una de esas unidades, se realiza una proyección en cada uno de los centros, tomando en cuenta un horizonte de cuatro años que fue el que guio la evaluación económica para poder determinar cuáles van a ser los costos asociados y brindarle también a los potenciales oferentes los cuales fueron consultados a través de una indagación de mercado desarrollada por la Dirección Técnica de Bienes y Servicios y que estos a partir de los diferentes modelos de negocio que se estaban planteando pudieran brindar un costo asociado a estos modelos.

Resultado de esta evaluación, y siguiendo las guías institucionales, se determinó que los modelos de negocio viables que existían para la implementación de este proyecto

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

correspondían a la compra tradicional y el modelo de adquisición, perdón, al modelo de compra tradicional y se hizo una comparación también con el modelo de receta preparada. Esto fue parte de lo que se indagó en el mercado para ver bajo qué alternativa se podía acceder a este tipo de proyecto, tomando en cuenta también el modelo de arrendamiento, sin embargo, de acuerdo con las guías institucionales, el modelo de arrendamiento y no se está evaluando acá dentro del dictamen financiero, no se aplica, porque incluía obras adicionales y no solamente de la adquisición de los equipos. Entonces, en la comparación que se ve en la presentación, se hizo una comparación de los modelos a partir de estos resultados y estos costos asociados a cada una de las alternativas de negocio y se evidenció que el modelo de compra tradicional es el que resulta más costo-efectivo para poder implementar este proyecto.

Esta evaluación financiera se basa en un tema de costo mínimo, entonces, aquí lo que debe observarse es que evaluar actual neto y el costo anual equivalente sean los más bajos y esa es la opción que, de punto de vista financiero, sería más conveniente. Como decía, estos resultados se hicieron a través del uso de un horizonte temporal a cuatro años, en el cual se estableció a partir de la misma información recopilada en el estudio de mercado todos aquellos costos asociados para la puesta en marcha y utilización de los equipos, y con relación al financiamiento del proyecto, se hizo una solicitud, como parte del desarrollo del estudio factibilidad, el tema de la de la viabilidad financiera se planteó una solicitud a la Dirección de Presupuesto, quienes certificaron y brindaron un visto bueno para la continuidad de la contratación que se estaría realizando con una escala gradual, como mencionaba el doctor Vega, para un primer equipo e indicando un monto aproximado de ₡ 1.500. millones millones para poder generar un fondo específico para la implementación de este proyecto...

Directora Mónica Taylor Hernández: Jordan, te interrumpo un segundito, es que ahí tengo tres preocupaciones. Vamos a ver, en la parte que ustedes me señalan del requerimiento de equipo médico, dentro de los insumos, actualmente... y me desplazo un poquito al robot que vimos en el Hospital de Puntarenas..., actualmente para esos insumos se requiere un *clip*, ese *clip* es como cada cinco medicamentos o cada seis medicamentos, el costo de ese *clip*, no sé si fue considerado dentro de la viabilidad financiera que ustedes dan, porque entiendo que tanto el costo del *clip* y no sé si del repuesto vale como USD 1.75 por aparatito o por..., no sé cómo, por el repuesto, actualmente está malo el medicamento, el equipo que me permite a mí lo del *clip*.

¿Eso fue considerado? porque eso sí va a ser un monto importante y que si nos vamos y aquí me pongo, cuando Francisco siempre dice en la parte de la sostenibilidad financiera, pues qué implica está metido dentro de la valoración y el estudio que ustedes

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

hicieron de costos, esa funcionalidad y ¿a qué plazo? y en esa gradualidad, entonces, ¿cómo lo visualizamos? Bueno y le hago después la otra, o de una vez la otra cosa, porque es que digamos todo relacionado con la parte...

Lic. Jordan Joseph Salazar Vargas: Tal vez, esa es la diferencia de estos, con base en el del Monseñor Sanabria es que, ese equipo que usted menciona es para dosis unitaria, entonces es donde se hace los *clips* para la dosis de acetaminofén en una tabletita, entonces, eso se pone en los carros de medicación.

Directora Mónica Taylor Hernández: Exacto...

Lic. Jordan Joseph Salazar Vargas: A diferencia de estos, esto es para específicamente es como decir el grande que tiene el Monseñor, que es consulta externa, nada más, son los paquetes grandes donde se hace un preconteo previo, los paquetes en las cajas que, de hecho, las hacemos nosotros en la imprenta, las cajas para meter 30 tabletas, 60 o 90 se carga el robot y eso es lo que el robot coge, se pone un código QR y el robot coge y dice: yo ocupo 90 metforminas, 30 acetaminofén, etc., la diferencia de ese particular que es el de los *clips* y que tiene un costo asociado, ese módulo es el de dosis unitaria que es para hospitalización.

Aquí nosotros no tendríamos ese módulo de hospitalización, es pura consulta externa, específicamente, y si está contemplado en los costos del módulo de consulta externa, en los dos años, solo que es mantenimiento preventivo, y correctivo más el equipo de preconteo con la salvedad de que nosotros en ese equipo sí contemplamos, nosotros, proveer internamente las cajas que se usan, que de hecho ya las hacemos...

Directora Mónica Taylor Hernández: El otro tiene que ver con la parte de infraestructura y no sé si Jorge está conectado, porque ahí de lo que le entendí, que me señala Jordan, es que ahí se haría a través del Fideicomiso de Inmobiliario que tenemos, la incorporación de estos equipos de semiautomatización, pero el detalle sería, ¿cómo lo empato yo si ya tengo requerimientos técnicos y de equipo en el plan funcional?, habría que hacer una modificación a ese plan funcional, para que se pueda, para que puedan facilitarse esos equipos...

Lic. Jordan Joseph Salazar Vargas: Esa es la recomendación de la GIT, sí, para, por eso se plantea que se arranque con estas dos que no están en el Fideicomiso, que son Marcial Rodríguez de Alajuela y Coronado, que tiene la viabilidad de no sólo de tener el terreno, sino que se puede hacer un proyecto institucional, incluso hay un convenio

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

marco de obra de menor complejidad para poder optar para esas modificaciones arquitectónicas o infraestructura que hay que hacer.

Y los de Fideicomiso, la recomendación que le da la GIT es precisamente esos que ya esos tienen un plan funcional, ya incluso tienen algunos órdenes de inicio y que, en esos, entonces, hay que determinar con base en el en el desarrollo del proyecto, el momento en el que se pueda eventualmente gestionar una adenda, porque no se puede hoy parar el proyecto para hacer ajustes en la infraestructura, entonces, por esos quedan en un tercero o cuarto etapa de que madure el Proyecto con el Fideicomiso y ahí en ese momento tomar decisiones de la viabilidad...

Directora Mónica Taylor Hernández: O en su defecto, como recomendación, de aquellos que el plan funcional está en construcción que podamos hacer esa incorporación, porque entonces no tendríamos que hacer esa modificación ni esa adenda, porque sí, lo que ya está imposible, lo que está en curso, que ya igual fue debidamente adjudicado a la empresa para esa construcción, pero hay unos proyectos que todavía están en esa fase de la preparación del plan funcional que se podría hacer ese requerimiento a tiempo. Doctor Sánchez, y después me queda la tercera pregunta.

Dr. Alexander Sánchez Cabo: Sí, gracias, sólo para complementar un poco a lo que ya Esteban hizo referencia de lo que usted preguntó y como es tan técnico. Sí, le pedí a los asesores del despacho que tuviesen con seguimiento y si me confirman que en relación a su pregunta del *clip*, ese *clip* para consulta externa, que lo que sí habría que considerar es el reacondicionamiento de los medicamentos, el reempaque, el etiquetado, que sí requiere un preconteo en las cajitas que son de 30, 60, 90 y 120, con etiquetas especiales para que las pueda leer el robot, que sería lo único que habría que considerar en este caso, pero que los *clipses* son para consulta externa.

Directora Mónica Taylor Hernández: No consulta, en consulta también. Para que vea, vean esos detalles y lo otro era, el otro ya es de acuerdo a las necesidades de requerimiento humano, porque ahí, vamos a ver, yo me acuerdo de que el año pasado y el doctor, no sé si el doctor Sánchez, tendrá ese dato, porque nosotros hicimos, se aprobaron unas plazas y algunas eran para farmacéuticos, para técnicos y administrativos.

Dentro de este proyecto que ustedes están considerando, ustedes me están diciendo acá que no se va a requerir más recurso humano, porque que con las plazas que hay, se hizo ese análisis junto con la Dirección de Coordinación de Farmacias para la Logística, porque lo que me preocupa acá es, ¿cómo va a ser ese flujo operativo? y el

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

impacto que tendría a través de la logística, porque, incluso, actualmente, la vez pasada yo le decía al doctor: “bueno, a pesar de que tienen ese personal, ese personal se les está pagando horas extras”. Entonces, ¿cómo se visualizó la parte administrativa y de logística en la operativa que tendría al entrar la semiautomatización respecto al recurso humano?

Dr. Esteban Vega de la O: Sí, una de las grandes oportunidades de mejora que nosotros vimos, y digo del Monseñor, porque yo participé desde la conceptualización de ese proyecto y había un horizonte de implementación y desarrollo que debo decir que todavía no se ha llegado a ese punto, tal cual como se planteó, y es por el hecho de que, y es lo que estamos viendo en este proyecto, que con la implementación del proyecto y de la solución venga acompañado de todo un ejercicio de parte de la misma empresa de acompañamiento y asesoría en flujos del proceso, porque hay que cambiar toda la dinámica del flujo del proceso, porque si no simplemente meter un una máquina y seguimos haciendo el proceso igual.

Entonces, claro, voy a seguir ocupando más gente y más tiempo extraordinario, entonces, pasé de que mi operación costaba ₡ 1 millón a que me cueste ahora ₡ 5 millones, porque metí un equipo muy costoso, es como tenemos nosotros en las plantas, si metemos un equipo robotizado, hay que hacer un cambio de flujo del proceso absoluto, entonces, aquí lo que se está planteando y en la exploración del mercado se planteó no solo el equipo, sino que tiene que venir con ese acompañamiento por un período de tiempo, no me acuerdo si fue un año, dos años de asesoría en un experto en ingeniería industrial para que nos ayude a estar acondicionando el proceso, el flujo, optimizándolo, disminuyendo tiempos muertos, maximizando al máximo el equipo y la inversión que hicimos, entonces, ese es un punto de mejora, porque debo decir que de datos que nos dio la Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos en su momento, todas estas áreas, que son 17 en total, se proyectaba que para el 2025 requerían un total, tenían una brecha, para ese momento de aproximadamente, el dato aquí lo tengo, de 34 farmacéuticos y 112 técnicos al 2025, y al 2030, con la dinámica de crecimiento que se viene de volumen de recetas y de crecimiento interanual esa esa demanda que se proyectaba a cien farmacéuticos y a 296 técnicos. Entonces, aquí mucho de este proceso de semiautomatización viene a impactar en eso, pero además un valor, un efecto.

Otro elemento importante es que hoy, ¿cuál es la realidad que tenemos?, ¿esa brecha entre oferta y demanda cómo se soluciona?, con tiempo extraordinario no solo es caro, sino que la gente está cansada y no todo el tiempo eso no es sostenible en el tiempo, como una solución permanente, donde la gente tenga la misma asertividad de que

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

cuando usted entró a las 8:00 p.m. de la noche, que esté a las 10:00 p.m. de la noche ahí, y el riesgo del cansancio, etc.

Entonces, viendo el tema de tiempo extraordinario, con los datos que logramos recopilar y que nos aportó la Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos, que en eso debo decir que tuvimos ahí algunas, dificultades, pero al final logramos conseguir información de nuestro lado, debo decir que sólo los cinco CAPS, sólo eso, sin contemplar el resto de 12 áreas que se estarían concentrando, estamos hablando de un pago de tiempo extraordinario, esto con datos al 2024, de casi ₡ 600 millones.

Entonces aquí hay dos variables, una que se quiere impactar, sin duda alguna, en el tema de la brecha que hoy existe. ¿Cómo logramos con una solución tecnológica atender la brecha creciente de pacientes crónicos que va a seguir sí o sí? Eso es una tendencia que va a seguir y que cada vez representa más de todo el volumen de población que se atiende en estas Áreas de Salud que, como les decía, en el 2024 fue un 40 %, 2025 ya es un 50 % y yo no dudo que este año vamos a cerrar casi con un 60 % en las Áreas de Salud de pacientes crónicos, que son a los cuales tenemos que darles soluciones, no solo de atención oportuna, porque muchas poblaciones a los mayor, sino también de que los hagamos acompañar de estrategias que garanticen o coadyuven a que ese paciente usa bien los medicamentos, porque también tenemos registros nosotros que, tenemos el contrato de disposición final de medicamentos, vemos que la proporción de medicamentos que nos devuelven las farmacias, producto de que el paciente lo devuelve casi paquetes íntegros, así como se los entregó la farmacia después a los tres, cuatro meses lo devuelven exactamente igual, bueno, eso lo que representa es, en términos de sanitarios es un desperdicio ¿por qué? porque hicimos un esfuerzo en una consulta médica, en darle el medicamento para que él atienda su enfermedad, pero evidentemente si un paciente no lo utiliza es un paciente que muy probablemente va a terminar hospitalizado en emergencias, descompensado.

Entonces, es aquí donde queremos hacer inversiones en salud que impacten este punto de vista tecnológico que, va a ayudar, pero sobre todo que el recurso humano farmacéutico pueda avocar un porcentaje importante de su tiempo a educar, para que se usen correctamente los medicamentos, no sé si...

Directora Mónica Taylor Hernández: Sí, muchas gracias. Es que, perdón, estos muchachos, gracias. No, entendido, porque es que, precisamente ese tipo de preocupaciones son las que tenía respecto a que, si se habían contemplado y en la parte de costos, porque, vamos a ver, al final yo sé que es un proyecto que nos va a aliviar a nosotros muchísimo ahorita donde nos aprieta el zapato, sin embargo, el que sea de una

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

forma gradual en cierta forma también nos permite a nosotros tener esa visibilidad y el manejo que deberíamos tener en cómo va a ir esa funcionalidad. Pero, entonces, esas eran las dudas que yo tenía. Gracias, seguimos.

Lic. Jordan Joseph Salazar Vargas: Para ampliar un poco más con lo que usted menciona, doña Mónica, efectivamente, cuando se hace el planteamiento del estudio de mercado, lo que se busca es que el mismo o el posible contratista indique cuáles van a ser todos los costos asociados para poder asegurar la implementación oportuna y el uso normal del equipo, tomando en cuenta la demanda que ya nosotros mismos estamos remitiendo y todas las especificaciones.

Entonces, lo que se busca es homologar para hacer más exacto o fiel el dato que se está presentando en ese horizonte de evaluación que, para los efectos y con base en la guía establecida, se hizo a un período de cuatro años y también tomando en cuenta esa recomendación precisamente de hacer un proyecto grande, poderlo hacer de manera gradual para tener esa realimentación a partir de la implementación de cada uno de ellos y poder tomar de la misma experiencia oportunidades de mejora en las implementaciones subsecuentes.

Directora Mónica Taylor Hernández: Muchas gracias, Jordan.

Lic. Jordan Joseph Salazar Vargas: Finalmente, con el tema del marco legal, lo que hay que dejar tal vez en evidencia, es que el desarrollo de la formulación que se realiza para este proyecto se ejecutó con base en lo que establece el Manual del Banco Iniciativas de Portafolio Institucional de Proyectos y, en este caso específico, como el proyecto tiene un componente predominante, que es equipamiento médico, se utilizaron los instrumentos y guías específicas desarrolladas por la Dirección de Equipamiento Institucional y en ese sentido también las guías metodológicas del Área de Gestión Tecnológica de la Dirección de Equipamiento de la Gerencia de Infraestructura y Tecnologías, tomando en cuenta la guía para la elaboración de estudios de factibilidad de proyectos ampliación de capacidad de equipo médico y los formularios para la determinación de los modelos de negocio el desarrollo de la evaluación financiera y el estudio de factibilidad.

Igualmente, se hace la observación que, como este proyecto está asociado también a un tema de adquisición de equipos, cualquier tipo de compra estaría asociada o vinculada con el tema de la contratación pública, derivado de la Ley General de Contratación Pública y su reglamento.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

Dr. Esteban Vega de la O: Tal vez, entrando a conclusiones, y antes de empezar con esta, yo creo que, y lo hemos visto nosotros en las plantas de producción cuando empezamos con temas de semiautomatización, automatización hay que trabajar mucho el cambio de cultura, porque el principal temor que implica este tipo de soluciones es “voy a perder el trabajo”, “ya no soy necesario” y no el mensaje es y ha sido, y en este caso no es la excepción, es que los las propuestas de semiautomatización, como es esta, como las otras que hemos implementado, les decía en la planta, que ustedes conocen varias, es que esto viene a ayudar a hacer los procesos más eficientes, a disminuir cargas de trabajo, a mejorar la productividad, pero sobre todo a que el recurso humano que hoy está en funciones muy manuales, muy operativas, se traslade a otras que sí o sí ocupamos desarrollar y donde no podemos semiautomatizar y yo creo que ese es el objetivo medular de este tipo de soluciones.

Entonces, dentro de las conclusiones, bueno, que la implementación de los Centros de Alta Producción permitirá optimizar los tiempos de atención y mejorar la eficiencia operativa en los servicios de farmacia que, a través de la indagación de mercado, se identificaron soluciones tecnológicas que responden a la necesidad institucional de implementación de sistemas semiautomatizados, bajo distintos modelos de negocio, y esto quiere decir que, con la exploración, vimos que no hay una única solución, sino que hay dos soluciones y no dudo que cuando ya se salga hacer una exploración mayor en un proceso concursal va a aparecer otras, pero no vamos a..., no hay una única que nos ate a un único modelo, la valoración técnica preliminar de infraestructura realizada por la DAI determinó que, preliminarmente, en la sede del Área de Salud de Alajuela Norte y Área de Salud de Coronado se podría implementar el equipo semiautomatización prevista y que, en el caso de las Áreas de Salud con proyectos gestionados mediante el vehículo financiero, Fideicomiso Inmobiliario, CCSS/BCR, la incorporación de equipos de semiautomatización en los proyectos estará sujeta a la etapa de avance en que se encuentre cada proyecto, entiéndase Cartago, Heredia-Cubujuquí, Zapote-Catedral.

Que desde la perspectiva financiera, los resultados mostraron que el modelo de compra directa es la alternativa más costo efectiva, el Valor Actual de los Costos fue estimado en USD 3.1 millones frente a USD 11.3 millones del pago por receta, mientras que el Costo Anual Equivalente se calculó en USD 944 mil frente a los USD 3.4 millones que representaba la otra solución de pago por receta...

Directora Mónica Taylor Hernández: ¿Anual, es esta esta estimación?

Dr. Esteban Vega de la O: Sí, esto es... sí, señora. Se confirmó la disponibilidad de financiamiento institucional para el proyecto con el aval de la Dirección de Presupuestos,

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

según el oficio GF-DP-2837-2025 que, autorizó la continuidad de la compra por un monto estimado de ₡1.505 millones durante el primer año, recomendando, además, la ejecución de un piloto para evaluar el impacto financiero institucional, previo a su escalamiento, que es donde arrancaríamos con una de las dos opciones Coronado o la Marcial Rodríguez, muy probablemente sería la que nos decantamos, creemos que es Coronado.

En conjunto, los resultados obtenidos confirman la viabilidad técnica, operativa y financiera del proyecto bajo el modelo de compra tradicional aportando evidencia objetiva para sustentar la toma de decisiones institucionales orientadas a la modernización de los servicios de farmacia, mejorar la experiencia de los usuarios y garantizar la sostenibilidad del sistema de salud en el largo plazo y los considerandos que creo que están muy vinculados con lo que comentaba en las conclusiones, que básicamente en el número uno los CAPS es una iniciativa estratégica que trasciende la gestión operativa que la automatización parcial nos permite la reducción significativa de los tiempos de espera que el proyecto contribuya a la optimización del recurso humano redistribuir funciones y liberar al personal farmacéutico y técnico de la actividad mecánica, para que puedan aceptarse en tareas de mayor valor agregado sin menoscabo de las que ya hoy se hacen, pero donde no podemos buscar procesos de automatización, como es la atención clínica farmacovigilancia educación al paciente, que la semiautomatización permitirá mejorar la seguridad del paciente y la calidad del servicio y que la propuesta impactará positivamente en la satisfacción de los usuarios.

Que el proyecto contribuye al fortalecimiento institucional y a la sostenibilidad de la Caja al integrar los sistemas semiautomatizados con plataformas como el SIFA y el EDUS, que esta iniciativa genera efectos estratégicos de largo plazo, sobre todo porque fortalece la resiliencia institucional frente a las variaciones en la demanda, ese crecimiento sostenido y exponencial de los pacientes crónicos, que el estudio de mercado identificó disponibilidad de los equipos y, como les decía anteriormente, de varias opciones de negocio para poder ofrecer este servicio, esta solución integral y que el proyecto no requiere contrataciones adicionales que permitirá más bien reorganizar y redistribuir el personal existente hacia funciones de mayor valor agregado y que el estudio de factibilidad determinó que los CAPS son viables desde el punto de vista técnico, operativos y financieramente.

Que el proyecto forma parte del Banco de Iniciativas Estratégico bajo el código BIE76, semiautomatización de la preparación de recetas de medicamentos, y que el proyecto fue formulado conforme a lo establecido en el Manual del Banco de Iniciativas y el Portafolio Institucional de Proyectos que establece, para proyectos cuyo componente

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

predominante es el equipo médico, el uso de instrumentos y guías específicas desarrolladas y gestionadas por la Dirección de Equipamiento Institucional. Y después viene la propuesta de acuerdo, no sé si la leo.

Directora Mónica Taylor Hernández: Adelante sí.

Dr. Esteban Vega de la O: Bueno el Acuerdo Primero: Primero es dar por conocido el estudio de factibilidad del Proyecto de Semiautomatización de la Preparación de Recetas subsecuentes de medicamentos para pacientes crónicos adscritos a los Centros de Alta Producción. Segundo: Aprobar la continuidad y ejecución del proyecto para la semiautomatización de la preparación de recetas para pacientes con enfermedades crónicas, de acuerdo con la estrategia de implementación gradual que, como veíamos, arrancaría con un proyecto y luego conforme los resultados que se vayan obteniendo en la eficiencia de ese Centro de Alta Producción se va escalando a las otras áreas identificadas. El tercero: Instruir a la Gerencia de Logística y de la GIT para que remitan la programación física y financiera del proyecto de la Dirección de Planificación Institucional para que sea incorporado en el portafolio estratégico...

Directora Mónica Taylor Hernández: Ahí una observación, Esteban, porque en el anterior acuerdo nosotros como Junta, en el de mayo del 2025, que ustedes mencionaban, nosotros incorporamos a todas las gerencias, entonces, acá tendríamos que incorporar Gerencia Médica, Gerencia Financiera, Gerencia Logística y Gerencia de Infraestructura, porque lo que pretendíamos era que fuera ese abordaje intergerencial, exactamente.

Dr. Esteban Vega de la O: Vamos a ajustarlo, ahora sí, la Gerencia de Logística, Gerencia Media, Infraestructura y Tecnología y Gerencia Financiera, para que remitan la programación física y financiera del proyecto de la Dirección de Planificación, para que sea incorporado el portafolio estratégico. Y el cuarto que es dar por atendido el Acuerdo Segundo del artículo N.º 8 de la Sesión Ordinaria N.º 9518, del 8 de mayo del 2025 y el Acuerdo Quinto de la Sesión Ordinaria N.º 9577, del 29 de enero del año 2026, relacionados con la presentación de la propuesta final del proyecto y su estado de avance.

Directora Mónica Taylor Hernández: Sí. Doctor Sánchez, por favor.

Dr. Alexander Sánchez Cabo: Para que Esteban me ayude, porque en ese tercero que hizo instruir a la..., donde se incluyó a la Médica, para que se remita programación física y financiera, nosotros apoyamos totalmente, para nosotros los CAP, que lo conocemos

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

en el 2018. Lo único que me está refiriendo a la parte de la Coordinación Nacional de la Farmacia es que con la aplicación de proyectos si se va a modificar en parte los procesos y los flujos nuestros. Pero que la redacción, como dice, que es para que remitan programación física y financiera, por eso creo que no hay...

Dr. Esteban Vega de la O: Es que, tal vez ese tema de flujos, ya eso es muy operativo lo que tal vez dice la doctora Arias, ya eso es cuando entra a operar que ya los procesos los puede..., plan operativo, como opera una farmacia, ya eso es muy operativo que hay que ajustarlos de los procesos de trabajo los lineamientos...

Directora Mónica Taylor Hernández: Y no va considerado dentro de la programación.

Dr. Esteban Vega de la O: No, esto es para el proyecto, esto es del proyecto, no es como la operativa ya de que hay que, no sé, que la receta se recibe a ventanilla y la traslada al técnico y luego a donde conoce...

Directora Mónica Taylor Hernández: Ok, no. Estaba yo confundida, porque, entonces, ahí pensaba yo que era donde veían todos esos aspectos.

Dr. Alexander Sánchez Cabo: El proyecto es para el proyecto, pero el operativo es nuestro, entonces si el negocio es nuestro, entonces sí altera el negocio nuestro.

Dr. Esteban Vega de la O: Sí, claro, cuando ya se vaya a ejecutar el proyecto, entrar en operación, se tienen que ajustar procedimientos operativos, etc.

Directora Mónica Taylor Hernández: ¿Pero no implica cambios de estructura ni nada?

Dr. Esteban Vega de la O: No, eso es nada más.

Lic. Jordan Joseph Salazar Vargas: Es que está enfocado precisamente en el paso subsecuente para la Dirección de Planificación, en todo el seguimiento que realiza los proyectos disponga de esa planificación, pero es básicamente la planificación física y financiera del proyecto en específico. Aquí no estamos incorporando y por eso de repente no estaba citado anteriormente en la Gerencia Médica, pero entiendo muy bien su punto, que en el Acuerdo Segundo se establecía que era un abordaje intergerencial, sin embargo, el cumplimiento que sí estaría más englobado en la gerencia nuestra, la GIT.

Directora Mónica Taylor Hernández: OK. Doctor Sánchez.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

Dr. Alexander Sánchez Cabo: No, o sea, la preocupación que entiendo que es de la parte técnica y que lo que ellos me relacionan es que la identificación del recurso humano, por ejemplo, los últimos parámetros que tenemos actualizados son del 2024, que es por la Dirección de Proyección, que el proyecto lo vemos para bien y por supuesto con un impacto enorme en la prestación y que hace mucho más con lo ya aprobado por la Junta Directiva en el nivel, o sea, no es discutible esa parte, el beneficio que reporta hacia la prestación es indiscutible, pero la preocupación de ellos como parte técnica es que si el flujo del sistema, el flujo de todo el proceso de medicamentos, se puede alterar y que no tenemos conocimiento qué impacto tiene en recurso humano con la nueva modificación, pero por eso es que no me empataba el acuerdo con lo que de incluir a la Médica en eso, porque no era, no era aportar.

Directora Mónica Taylor Hernández: No, está bien, entonces, la que se confundió fui yo, porque yo sí lo que creía que ahí se veían esos aspectos.

Lic. Jordan Joseph Salazar Vargas: Sí, voy a nada más a sacar a la médica de esta parte. Igualmente, con el Acuerdo Cuarto, ya se estaría cumpliendo ese Acuerdo Segundo al que usted mencionaba, doña Mónica, que era algo de abordaje intergerencial.

Directora Mónica Taylor Hernández: Bueno, señores, votamos los acuerdos, por favor.

Ing. Beatriz Guzmán Meza: 9 votos a favor.

Directora Mónica Taylor Hernández: Y votamos firmeza.

Ing. Beatriz Guzmán Meza: 9 votos en firme.

Por tanto, de conformidad con lo indicado en el oficio N.º GL-0206-2026, suscrito por el Dr. Esteban Vega De La O, Gerente, Gerencia de Logística, la Junta Directiva -de forma unánime- **ACUERDA:**

ACUERDO PRIMERO: Dar por conocido el estudio de factibilidad del proyecto “Semiautomatización de la preparación de recetas subsecuentes de medicamentos para pacientes crónicos adscritos a Centros de Alta Producción (CAP) de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS)”.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

ACUERDO SEGUNDO: Aprobar la continuidad y ejecución del “Proyecto para la Semi-Automatización de la Preparación de Recetas de Medicamentos para Pacientes con Enfermedades Crónicas” de acuerdo con la estrategia de implementación gradual recomendada.

ACUERDO TERCERO: Instruir a la Gerencia Logística, Gerencia de Infraestructura y Tecnologías y Gerencia Financiera para que remitan la programación física y financiera del proyecto a la Dirección de Planificación Institucional, para que sea incorporado en el Portafolio Estratégico.

ACUERDO ÚNICO: Dar por atendido el acuerdo segundo del artículo 8° de la sesión ordinaria N.º 9518, celebrada el 08 de mayo del año 2025 y el acuerdo único del artículo 5° de la sesión ordinaria N.º 9577, celebrada el 29 de enero del año 2026, relacionados con presentación de la propuesta final de proyecto y su estado de avance.

Sometido a votación:

GL-0206-2026

Miembros de Junta Directiva	Sector	Voto	Firmeza
Mónica Taylor Hernández	Estado	A favor	En Firme
Francisco González Jinesta	Estado	A favor	En Firme
Edgar Villalobos Brenes	Estado	A favor	En Firme
Jacqueline Castillo Rivas	Patronos	A favor	En Firme
Juri Navarro Polo	Patronos	A favor	En Firme
Giancarlo Bonilla Montero	Patronos	A favor	En Firme
Roger Rivera Mora	Trabajadores	A favor	En Firme
Vianey Hernández Li	Trabajadores	A favor	En Firme
Martín Robles Robles	Trabajadores	A favor	En Firme
Resultado:		A Favor	En Firme

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

ARTICULO 4º

Se conoce oficio N.º GF-0346-2026, de fecha 9 de febrero del 2026, suscrito por el Lic. Gustavo Picado Chacón, Gerente de la Gerencia Financiera, mediante el cual presenta “Atención de lo acordado por la Junta Directiva en el artículo 5º, Acuerdo Quinto de la sesión ordinaria N.º 9578, referente a la remisión del Informe de situación sobre la implementación de las normas internacionales de contabilidad para el sector público (NICSP) en la CCSS, al 30 de enero de 2026”.

Exposición a cargo: Lic. Gustavo Picado Chacón,

Se consigna en esta ACTA la presentación, oficio correspondiente a la exposición del artículo 4º:

GF-0346-2026-Oficio:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-7e4f3.pdf>

Presentación:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-07dc4.pdf>

Anexos:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-64572.pdf>

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-81f0d.pdf>

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-b6c2c.pdf>

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-c5a15.pdf>

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-79a4d.pdf>

Audio y video:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-c37d8.mp4>

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-53c27.mp4>

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

Directora Mónica Taylor Hernández: *[Corte de grabación]* corresponde a la remisión del informe de situación sobre la implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público, NICSP, en la Caja Costarricense de Seguro Social, en atención a lo acordado por Junta Directiva, sesión N.º 9578, artículo 5º, esto está a

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

cargo del Gerente Financiero, don Gustavo Picado. Adelante y no sé si para que pase el equipo.

[00:00:29 a 00:01:08]

Buenas, bienvenidos, ¿cómo están? Adelante.

Ingresa a la sesión el Lic. Andrey Sánchez Duarte, Dirección Financiero Contable y el Lic. Edgar Ramírez Rojas, Jefe de Contabilidad.

[00:01:15 a 00:01:27]

Lic. Gustavo Picado Chacón: Buenas tardes a todos, hoy traemos, efectivamente, un informe sobre el estado actual de implementación de la NICSP en la Caja Costarricense de Seguro Social; nos acompaña don Andrey Sánchez, que es el Director Financiero Contable, y don Edgar Ramírez, que es el Jefe de la Contabilidad, lo que nosotros diríamos “el contador de la institución”, y es una persona que lidia todos los días con estas normas y con otros procesos y nos pareció muy útil que nos acompañara el día de hoy.

Ingresa a la sesión el Dr. Alexander Sánchez Cabo, Gerente de la Gerencia Médica.

Decir que esta presentación cumple con un acuerdo que se tomó recientemente, donde se instruyó a la gerencia para que, a más tardar hoy, 12 de febrero, presente un informe con la situación actual de la implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público, el criterio técnico para la adopción formal por parte de la institución, así como las políticas contables que respaldan los procesos financieros institucionales.

Tal vez decir, históricamente estas normas nacen a final de los años 90, a principios de los 2000 son creadas por una Junta Internacional de Contabilidades del Sector Público, que es un órgano independiente; como pasa también en otros tipos de normas y estándares que hay en el mundo, este organismo funciona así y en Costa Rica hubo un primer decreto en el año 2007, para que el sector empezara el proceso de adopción de las normas, ese se derogó, después uno del 2008, y, con base en ese, las instituciones del sector público iniciaron el proceso. Cuando dice uno “iniciar” es que efectivamente esto lleva muchísimo tiempo y ahora veremos diferentes momentos que se han enfrentado en esta adopción.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

La Junta Directiva de la Caja, en una sesión del mes de..., me parece que en Julio del 2010, adopta efectivamente el inicio del proceso, mantiene que la contabilidad de la Caja se hiciera bajo las normas del sector públicas, aceptadas internacionalmente, bueno, aceptadas en general, no es que dice que se den las normas de contabilidad del sector público en ese momento, sino se mantienen los principios generales aplicables de contabilidad del sector público y ahí es donde se inicia, hay primero..., y al final vamos a cerrar con un criterio jurídico, en esos años 20082, fundamentalmente, hay un pronunciamiento de la Dirección Jurídica donde habla de que si la Caja está o no obligada a someterse a estas normas, lo que plantea, y después, más recientemente, ratifica es que la Caja está exenta de aplicar estas normas en el sentido de obligación, pero evidentemente cuando la Junta toma el acuerdo en el 2010 es que más allá de la obligación entendieron la conveniencia y la pertinencia de que empezáramos a adoptar unas normas que todo el sector público está adoptando.

En su momento, la Contraloría General de la República también, en algún informe, lo que plantea es que un informe reciente que hay que elaborar e implementar un plan de acción para cerrar las brechas en la adopción de las NIC que, efectivamente, en el mes de julio del 2024 el equipo de la Dirección Financiero Contable y la Gerencia Financiera presenta ese Plan Estratégico a la Dirección de Contabilidad Nacional del Ministerio de Hacienda y efectivamente ahí lo que se hace es diseñar un plan para cerrar brechas que todavía están vigentes en este momento y se establece como el año donde la Caja va a adoptar formalmente las normas precisamente de este 2026 y por eso cuando el acuerdo se adopta es para traer el criterio técnico para que esta Junta finalmente adopte, diga a partir de enero del 2026 la Caja va a hacer estados financieros con normas.

Por supuesto que las normas se han venido implementando, ya verán ustedes el nivel de avance, esa decisión que tome la Junta Directiva significa por ejemplo que cuando la Auditoría Externa empieza a analizar los estados financieros del 2026 ya los va a hacer en función de las normas que se están adoptando o se adoptarían en este momento, entonces ellos no nos aplican las normas anteriores y ya no se aplican las normas que se estarían adoptando que son las NICSP.

La Junta Directiva, como se plantea ahí, es responsable de aprobar la adopción definitiva de estas normas y las políticas contables asociadas y ahí queda también el mensaje que no son de cumplimiento legal, pero la Caja ha visto conveniencia y beneficios desde todo punto de vista para que efectivamente se implementen. La Dirección General de Contabilidad Nacional emite las pautas técnicas y brinda seguimiento de los avances institucionales, tiene un rol muy importante en la capacitación de los funcionarios nuestros, de los funcionarios de todo el sector; hay permanentes capacitaciones y cursos

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

de actualización, porque las normas tienen la particularidad de que no son estáticas sino que constantemente se están ajustando, no solamente hay nuevas normas sino hay nuevas formas de implementar normas ya que estuvieran vigentes y debemos decir que esta Dirección de Contabilidad Nacional acompaña este proceso, lo decía mediante capacitación y lineamientos técnicos, lo que si no hace, porque es ellos no hacen auditorías del cumplimiento de las normas.

Las normas las tenemos que verificar a través de las auditorías externas o de las evaluaciones que nosotros mismos hacemos de cómo se están cumpliendo, que más adelante también se van a explicar. La siguiente (diapositiva), por favor. Como se planteaba, estas normas nacen de mejores prácticas, son un conjunto de normas internacionales que establecen los requisitos para la generación de información contable, establecido por el Consejo Junta Internacional de Normas Contables para el Sector Público; hay en la Caja Costarricense Seguro Social una transformación de la forma en cómo veníamos haciendo los registros contables y cómo se hacen a partir de estas normas, cuyo objetivo principal y eso lo pueden explicar técnicamente mejor Andrey y Edgar.

Se moviliza la Caja en estas normas hacia un modelo de contabilidad de lo que llaman devengo. Devengo y efectivo son dos conceptos que se utilizan mucho en la contabilidad. El devengo básicamente es que se registre el ingreso, el gasto, la transacción en el mes específico en que se dio la acción y tal vez un ejemplo simple para la Caja es lo que ocurre con los tiempos extraordinarios del personal nuestro. Nosotros pagamos el tiempo extraordinario un mes, dos meses, tres meses o cuatro meses después de que se realizó y entonces una contabilidad de efectivo se registra el día que se paga, en una contabilidad de devengo se tiene que registrar en el mes en que la persona realizó el tiempo extraordinario, es un ejemplo simple, pero es lo que plantea la diferencia entre devengo y efectivo.

Esto fortalece la transparencia, mejora la calidad de la información financiera y alinea a la Caja con los estándares internacionales, pero evidentemente para el país permite que la contabilidad de las diferentes instituciones y organizaciones públicas pueda integrarse de manera natural porque todos estamos trabajando bajo los mismos conceptos, principios, criterios, normas, estándares, no podría ser eso si cada uno de nosotros tuviera una norma o no conviniéramos en la opción de las de la NIC. Adelante (próxima diapositiva).

Los beneficios, que son evidentemente múltiples, mejoran la rendición de cuentas y sin duda alguna la comparabilidad de los datos armoniza los principios y prácticas contables

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

de las entidades del sector público. El sector público en Costa Rica fundamentalmente ha caído todo, bueno, la gran mayoría con excepciones de las instituciones que son de mercado que llaman ahora, pero las del público como tales sí están bajo las NICS en su totalidad.

Transparente a la información financiera y permite el cumplimiento con entes fiscalizadores internacionales u organismos internacionales como el Fondo Monetario, la misma participación de los otros en la OECD implica que el país adopte en el sector público estas normas y con esto implementamos buenas prácticas como institución pública para una sana gestión financiera, La siguiente (diapositiva).

Las normas han tenido diferentes versiones, aquí estamos apuntando a la versión 2018, hay también versión 2021 y hay versión 2024. En la del 2018, que es donde ha estado el enfoque de la implementación, hay un total de 35 normas, 26 de ellas que son aplicables para el Seguro de Salud y para Invalidez, Vejez y Muerte y nueve de ellas que de manera consensuada con la contabilidad nacional se definieron que no tenían la aplicabilidad para la Caja. Entonces, de las 35, de la versión 2018, 26 son las que se están aplicando y nueve que no aplican. Adelante (diapositiva).

Ahí está una lista de las normas aplicables, las 26, tanto para el Seguro de Salud como para el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, cada uno de ellos tiene una descripción de lo que implica, por ejemplo, la NICSP 2, 10 inventarios, arrendamiento de la 13, propiedad, planta y equipo; la 17 o la 39 beneficios ampliados, es un documento donde describe qué significa implementar las normas en cada uno de esos casos.

Y la siguiente, que es algo también muy importante dentro de la coyuntura que hemos estado experimentando en los últimos meses, es que cuando se toma la decisión de que la Caja inicie la posible implementación de un ERP es porque efectivamente el ERP venía a permitirnos poder cerrar brechas que con los sistemas anteriores no lo podíamos lograr y allá, a finales del 2014, principios del 2015, cuando se inicia el proyecto, se pensó efectivamente que el ERP como está sucediendo y después de que se establezca permite cumplir con normas que de otra manera con los sistemas anteriores no había forma de lograrlo. Y si ustedes ven hay 26 normas por adoptar y hay 14 que están estrechamente vinculadas con el ERP y con los sistemas legados que están operando en este momento, ahí viene una descripción de esas 14 normas que tienen ese vínculo con el ERP. En la siguiente (diapositiva).

Tal vez el mensaje general es que como también, creo que lo hemos estado enfatizando en otras presentaciones, el proceso de registro contable y la emisión de estados

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

financieros al final termina siendo un proceso institucional. Si bien es cierto, desde el financiero contable y la contabilidad como tal se emiten directrices y hay una rectoría técnica muy fuerte, al final hay unas responsabilidades compartidas con los dueños de otros procesos, de otros sistemas, de otros datos, es lo que permiten finalmente registrar contablemente las transacciones institucionales, generar los estados financieros.

Y el último punto que está, perdón, en la siguiente diapositiva estaba explicando..., la siguiente (diapositiva), estábamos todavía..., la anterior (diapositiva), pero ese diagrama culmina básicamente diciendo que en el punto cinco, el cumplimiento de las normas va a ser una evaluación propiamente de la auditoría externa, será la próxima o cuando se evalúen o se emita una opinión sobre los estados financieros del año 2026 va a ser basado en estas normas y ellos nos van a decir qué tan apegados o no, cuáles normas pudiera ser que no estemos cumpliendo y a partir de eso entran procesos de mejora continua, uno esperaría que estemos muy cerca de estar bajo las normas, pero eventualmente podrían haber siempre brechas que atender. Adelante, la siguiente (diapositiva) por favor.

Eso lo mencionaba al principio, ha habido versiones 2012, versión 2018 que es la que estamos implementando, versión 2021 que hubo deliberaciones discusiones de que se iba a adoptar o no, no se adoptó y ahora lo que se está esperando es que la versión 2024 la Dirección de Contabilidad Nacional, que es el rector en esta materia, indique que es a la que tenemos que progresar, terminamos 2018 y avanzamos hacia 2024.

Y ya para cerrar esta parte, que es más general reiterar los objetivos fundamentales de la implementación de las NICS. El primero es implementar, adoptar estándares internacionales, mayor comparabilidad internacional alineada con estándares globales, mejores oportunidades de cooperación y/o financiamiento externo, para un organismo internacional cuando viene a revisar la contabilidad si tuviéramos en un proceso de un de una petición o una gestión de un préstamo, ellos van a requerir que los estados financieros de nosotros evidentemente cumplan con estas normas.

Transparencia, integración, también trazabilidad financiera con estados que reflejan fielmente la realidad económica y aquí de nuevo, cuando hablábamos del tema de activos, perdón, de pasivos, nosotros, históricamente, las cuentas por pagar que tenemos con los empleados no las registramos porque no tenemos visibilidad sobre la información, pero cuando se tengan, entonces se va a saber cuál es realmente el nivel de pasivos que se tiene. Hemos logrado por ejemplo con el tema de vacaciones, antes pagábamos vacaciones, ahora hacemos una provisión para pagar vacaciones, reconociendo que es un gasto futuro que hay que atender.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

Se mejora la información para decisiones estratégicas con datos oportunos y confiables y además, en el caso de la Caja, yo creo que es un hito muy importante es que lo estamos haciendo bajo una plataforma moderna como el ERP, que nos está permitiendo generar una serie de procesos que ahora se hacen de manera automática con integraciones plenas y con trazabilidad en tiempo real y eso genera una cultura institucional centrada en calidad de datos y adopción plena del devengo.

Aquí las NICS y el ERP terminan siendo piezas de una solución que moderniza la forma en que se registra financieramente, contablemente las transacciones de la Caja y nos da una base tecnológica de soporte que probablemente muy pocas instituciones van a tener, como la tenemos nosotros en este momento. Esto es más general y ahora le voy a pedir a Andrey que entre ya en la segunda parte de la presentación en lo en lo más específico. Gracias.

Lic. Andrey Sánchez Duarte: Bueno, muy buenas tardes, muchas gracias. Sí, para aprovechar esas últimas palabras de don Gustavo, efectivamente.

Directora Mónica Taylor Hernández: Voy, nada más, antes de pasar a esa segunda parte, que don Roger tiene una consulta, entonces, nada más para evacuarla de una vez.

Director Roger Rivera Mora: Muchas gracias, doña Mónica. Sí, es que no sé, en algún momento decía don Gustavo que había 14 normas que tenían que ajustarse al ERP SAP, ¿en la actualidad ya están ajustadas las 14?

Lic. Andrey Sánchez Duarte: Si quiere yo le contesto. Bueno, como les decía, para vincularlo con esto. El ERP es un habilitador y lo que nosotros estábamos esperando con el ERP era que esas 14 normas que teníamos una brecha, porque la transaccionalidad de los sistemas operativos que se tenían anteriormente al ERP no permitían cumplir esas 14 normas, por eso la expectativa de la brecha en torno a esos procesos se solventa en buena parte con el ERP, porque tiene configuraciones con estándares internacionales que permiten cumplir esa transaccionalidad. ¿Qué es lo que no le podemos decir en este momento, don Roger? Es que no hemos hecho una evaluación *ex post*, es decir, cuando ya tengamos la implementación y el proceso estabilizado, la generación del estado financiero, tenemos que hacer una evaluación para ver cuál es el resultado final de esas brechas que se están atendiendo con un sistema actualizado.

Esta evaluación que presentamos en pantalla, por ejemplo, es la evaluación que se hizo con el sistema financiero anterior, donde había un sistema que ya hoy día no están

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

funcionando que por su obsolescencia tecnológica y diferentes situaciones que no se estaban logrando integrar se apagaron. Entonces, a su pregunta concreta, efectivamente, con la expectativa que nosotros tenemos como gerencia es que a través de la implementación del ERP esas 14 normas que están citadas estén abarcadas dentro del proceso, porque así ha sido o ha venido configurándose para que se cumplan estas normas, entonces si hay una... el resultado final de la autoevaluación será una vez que tengamos ya todo el estado financiero para poder hacer una autoevaluación que justamente en junio nos corresponde hacer una autoevaluación para presentar a la contabilidad nacional con las nuevas condiciones que generan este nuevo ERP.

Directora Mónica Taylor Hernández: Gracias. Francisco, por favor.

Director Francisco González Jinesta: Gracias, doña Mónica. Don Gustavo, al cambiar a las normas obviamente va a haber cambios importantes en la lectura de los balances y de los estados de resultados, etcétera. ¿Es posible prever cuáles van a ser esos cambios?, voy a hacer un ejemplo, se prevé que pueden haber cambios importantes en la cuantificación de los inventarios o en el tema de la asignación de las cuentas por cobrar o por pagar, hago la pregunta porque esto va a generar de nuevo toda una expectativa de la gente que tiene atención en la Caja y sí quisiera ver si eso es posible para que no empiecen a brincar enanos a la mitad del proceso y que tengamos de nuevo que salir a defender cosas que no tenemos que defender. No sé si fui claro en la pregunta. Gracias.

Lic. Andrey Sánchez Duarte: Sí, don Francisco, efectivamente. Con la implementación de las normas, nosotros primero que tiene que ser con un año empezando, digamos que se tiene que reflejar, porque ya no hay una comparabilidad con las normas anteriores, muchas de ellas cambian, modifican estructuralmente su presentación y efectivamente vamos a tener cambios en prácticamente en todo el estado financiero y vamos a tener que hacer unas notas de revelación muy detalladas con todos los ajustes que se están presentando, en inventarios, por ejemplo, si vamos a tener un cambio. Antes nosotros hacíamos una evaluación del inventario con promedio móvil, hoy vamos a hacer una valuación con PEPS, “primero en entrar, primero en salir”, que eso también tiene una implicación contable a efectos de revelar, por citar un ejemplo, pero así tenemos que ir enumerando en todos los procesos del estado financiero los efectos que van a ser naturales.

Y nosotros comentábamos como equipo que probablemente a la hora que venga un fiscalizador u ojos externos a revisar el estado financiero puedan determinar o precisar oportunidades de mejora, o sea, no va a ser tampoco inusual que tengamos una ampliación de oportunidades de mejora, de observaciones en estados financieros porque

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

es un proceso natural de transición que tenemos que experimentar de cara a un cambio tan abrupto entre los principios y las normas que vayamos a implementar; pero sí, va a quedar totalmente detallado y esa es la coordinación que hemos venido tratando con Hacienda, para que los estados financieros revelen todos los ajustes relevantes que tengan que ser analizados para los ojos externos.

Directora Mónica Taylor Hernández: Francisco.

Director Francisco González Jinesta: Muy rápido. Es, estén preparados para los cuestionamientos que van a venir en esos cambios que se van a dar. Esa es un poco la observación para que no nos agarren un poco con la guardia abajo de que, porque hubo un cambio tan grande y tengamos que esperar mucho rato para dar explicaciones lógicas contables, pero el punto es que estemos preparados para eso en la previsión que ustedes ya probablemente están haciendo. Gracias.

Lic. Andrey Sánchez Duarte: Sí, muchas gracias, don Francisco. Y no, efectivamente con las notas y con este alineamiento de políticas que también viene a constituir cambios importantes dentro del proceso y que tienen que ir evolucionando gradualmente, tenemos que ir anticipando eventos y observaciones para efectos de mejorar en el proceso de revelación de nuestra información financiera.

Lic. Edgar Ramírez Rojas: Tal vez, don Francisco, bueno, buenas tardes también para todos. El tema de la implementación de las normas no es de ya, ya es un tema que ha venido históricamente, entonces los cambios a nivel de estados financieros se han venido implementando no ahorita, sino de años anteriores, entonces aquí tal vez como valor agregado es ya las mejoras en presentación, en revelación, las hemos venido implementando. Aquí el detalle son algunos de los elementos que a nivel de las normas tenemos que finalizar, que es lo que estaban vinculados ahora con la pregunta que hacía también el otro director propiamente con el ERP o que ya van siendo elementos puntuales de algunas de las normas las que estamos ahorita tratando de cerrar, no la norma como tal.

Director Francisco González Jinesta: Gracias.

Directora Mónica Taylor Hernández: Seguimos, por favor.

Lic. Andrey Sánchez Duarte: Bueno, en esa explicación, efectivamente, en esa evaluación que se hizo previo a la implementación del ERP el avance de implementación que ya está reflejado en nuestros estados financieros de esas normas era de un 83 % y

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

básicamente de ese 83 % se derivaban que existían 109 brechas. ¿Qué significa? Que cada una de las normas tenía una serie de consultas y preguntas donde dice “cumple o no cumple”. Y eso lo veremos quizás más adelante.

Cuando alguna de esas normas decía uno no cumple o está en proceso o está parcial, era una brecha, entonces básicamente esas brechas lo que hacíamos era hacer un plan de acción por cada una de las brechas. Cuando hacemos una agrupación de esas 109 brechas vemos que en el ERP con la configuración y con lo que se planificó en la contratación de ese software se está atendiendo básicamente un 80 % para observar el número con respecto al proceso y a través del ERP también viene un proceso complementario que es el de la aprobación de políticas contables que es bajo una nueva dinámica de transaccionalidad, bajo una nueva dinámica de gestión financiera se tienen que hacer ajustes en las políticas, no podemos funcionar con las políticas anteriores, inclusive nos da la oportunidad de refrescar y mejorar las prácticas.

Cuando yo digo el ERP también quiero hacer una declaración, es el ERP en su conjunto que está con los sistemas legados que nutren de información al ERP, es todo lo que viene de los demás sistemas que transaccionan y que están vigentes en la institución. Y básicamente otros ajustes administrativos que completan el 100 % de esa brecha. Entonces uno lo que puede concluir es que con este proceso de implementación estamos logrando alcanzar prácticamente superior al 95 % y si quedan algunas oportunidades de mejora tendremos que ir generándolas.

Igual estas normas, como decía don Gustavo, no son algo estático y están sujetas a interpretaciones, a profundizar en su aplicación práctica, en ver la forma en que se mejora, inclusive también nosotros damos una cara de las que son vigentes, pero puede ser que otro día diga “no, mira es que cambió la interpretación” y ya una norma que decíamos no es aplicable, si es aplicable o una que está aplicable ya no es aplicable, así ha sido de dinámica la evaluación del proceso de las normas en la siguiente (diapositiva), por favor.

Bueno y básicamente con esa orientación, y con lo que explicaba don Edgar, a nivel del cumplimiento del 100 % ya teníamos normas que estaban reflejadas dentro del estado financiero, la NIC 2, la 9, la 14, la 18, la 19, por citar algunos ejemplos donde efectivamente se hacen ajustes importantes dentro del proceso de la presentación de la información y esto también ha venido siendo una necesidad de la misma Dirección General de Contabilidad Nacional, porque nosotros tenemos una representación muy importante dentro del estado consolidado, el estado financiero consolidado y sí o sí

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

teníamos que ir aplicando cambios para la presentación que ellos tenían que estar haciendo.

Y, bueno, hay otras normas que tenían algunas de las brechas que se señalan ahí en ese momento, que es una imagen que es la última imagen que capturamos con el sistema anterior, por eso yo enfatizo en que tenemos que hacer, procurar que esté la imagen completa del nuevo sistema y, a partir de eso, hacer una evaluación que identifique cuál es el resultado con este nuevo sistema. Adelante (diapositiva), por favor.

Y, bueno, eso básicamente ya lo expliqué también en otra de esas brechas, ese 83 % se constituye en cómo respondimos a ese cuestionario, es una autoevaluación, esto lo hace un grupo de contadores, no solamente don Edgar, sino con su equipo hace la evaluación de cada uno de sus ítems a nivel técnico, cómo está la documentación, la normativa, se apoya en la misma administración, en las unidades de negocio y se hace ese ejercicio de autoevaluación.

Ese ejercicio no constituye que esté escrito en piedra, cada uno puede ser que vea con ojos distintos una misma situación por el nivel de *expertis*, por el nivel de información que tiene acceso, pero a nivel de la Caja y ese instrumento que se nos ha dado por parte de la Dirección General de Contabilidad Nacional es justamente un ejercicio de revisión y como decía don Gustavo no es que ellos también, como órgano rector, vienen y nos dicen “bueno, vamos a hacer una evaluación con ustedes”, no, porque no se les permite de la capacidad operativa el poder brindar ese apoyo a las demás instituciones y es ahí donde aparece la Auditoría Externa con una evaluación objetiva de la aplicación de cada una de las normas. Adelante (diapositiva), por favor.

Directora Mónica Taylor Hernández: Don Roger, ¿usted me pidió la palabra o es que se quedó la mano levantada?

Lic. Andrey Sánchez Duarte: Bueno, y como les mencionaba, el elemento habilitador del sistema era una parte y lo otro es una actualización gradual que hemos venido haciendo sobre las políticas contables. Estas políticas contables es un proceso que recoge operativamente cómo la Caja refleja la información a nivel de la de estas directrices que nos ha dado la Dirección General de Contabilidad se habilitó a través de las instituciones una comisión una comisión técnica, esa comisión se llama Comisión NICSP, hay participación de las diferentes gerencias, representantes de los procesos críticos y básicamente ahí lo que se somete es una orientación de cómo se refleja la información financiera de cada una de las transacciones. El documento es básicamente 200 páginas de cómo interpretamos procesos distintos y esos procesos, la dinámica que

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

hay es que una vez que se pueda dar la adopción definitiva, la Comisión NICSP, que sería el órgano técnico, sería la responsable de estar dándole mantenimiento y el sostenimiento a esas normas y esas políticas que se están generando y cualquier actualización que se crea conveniente.

Y para efectos de la Junta Directiva, en el caso de que existan cambios importantes en la revelación o en la información en los estados financieros, se tendrá que hacer de conocimiento cuando impacte una forma en la que estamos generando que sea materialmente notorio en los estados financieros y, bueno, básicamente con eso la orientación de las políticas es esa transición de una base contable de efectivo a una base contable de... ya don Gustavo por ahí da un ejemplo, yo les doy otro ejemplo con las cuentas por pagar por ejemplo a proveedores, antes en el sistema anterior el registro que se creaba era básicamente en tiempo real con el sistema y ese mismo día se pagaba, entonces ahora nosotros podemos tener que una vez que se genera la obligación y se recibe la mercadería creamos la cuenta por pagar y se hace la transacción y se queda registrada en el momento donde ya recibimos la mercadería, el bien o el servicio y hacemos el pago en forma, pero ya queda reflejado las obligaciones que quedan en circulante en la institución y no en el momento específico que se está pagando, eso ha sido también una ganancia en este principio de devengo, con las obligaciones que tenemos con terceros. Adelante (diapositiva), por favor.

Bueno y aquí para darles unos ejemplos de que ha venido cambiando, a nivel de la norma traemos cuatro ejemplos que son la uno, la dos, la 17 y la 39 y es básicamente lo que les mencionábamos hace un momento sobre que las notas de revelaciones y la forma de presentación de la información ha venido ya implementándose en el estado financiero, con cambios de métodos de reconocimiento y medición. Claro, esos cambios para un lector que no es el que está técnicamente involucrado en la norma, es más difícil de reconocer dentro del estado financiero o inclusive a veces algunos de los movimientos son imperceptibles, pero sí está cambiando la transaccionalidad. Y, bueno, como se explicaba con el ERP, hemos venido a cambiar esa forma en que se está haciendo esta transaccionalidad y nos está habilitando una mayor forma el tema del registro a través del devengo. Adelante (diapositiva), por favor.

Bueno, esos también son como tres ejemplos prácticos que quisimos mostrar, los activos intangibles, básicamente ahí a nivel de revelación se hizo una separación entre lo que es los activos intangibles y tangibles para que se puedan identificar por las cuentas respectivas, ese proceso se ha realizado, ya se muestra como tal, igual el sistema de información, el ERP tiene deshabilitación, inclusive tiene una amplia gama de separación por la naturaleza del activo, por las familias, entre otros. Hemos tenido la implementación

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

de devengo, por ejemplo, en lo que son los ingresos y ya están reflejados como tal en la deuda del Estado, cuota obrero, ingresos materiales, intereses no asegurados, ahí el ingreso está con una revelación a través del devengo. Y en el flujo de efectivo que también tenemos, lo que es el método directo, antes utilizábamos como institución el método indirecto, que básicamente lo que hace este método directo es tener una información más detallada y real y generar mayor transparencia a través de este instrumento del flujo de efectivo. Adelante (diapositiva), por favor.

Y también en la sesión que estuvimos conversando habilitadora de ejercicio de rendición de cuentas nosotros les mencionábamos que este equipo o este trabajo esta implementación ha sido llevada con la realidad operativa que se tiene en el área de contabilidad financiera, basado en las diferentes aristas que se tienen, sin embargo, a través de lo visto y hacer un cambio importante dentro del proceso Institucional de rendición de cuentas y también de la gestión de estos cambios que se están preparando, pues se ha planteado la necesidad de abordar una serie de riesgos que se señalan en justamente en atención de observaciones, requerimientos de Contraloría, Dirección General de Contabilidad, de la Auditoría Interna, Auditoría Externa, una necesidad de fortalecer la gobernanza de la gestión del cambio de la norma, acelerar el cierre de brechas vinculadas al ERP-SAP, ahí digo ERP-SAP, pero es todo el conjunto, el ERP es el Core. Y el Core está rodeado con una serie de sistemas que tienen que ir implementando gradualmente modificaciones para mejorar en la forma en que estamos haciendo las cosas a nivel institucional.

Y también lo hemos mencionado, alrededor de la sesión vendrá una etapa importante que es una evaluación, que esa evaluación nos va a ir a decir la pauta de qué tantas brechas se mantienen o no, cuál es el reto que tenemos, porque ya al pasar una adopción definitiva de la norma, ya la brecha, la norma se hace vinculante para su aplicación y por ende tendremos las observaciones que sean correspondientes. Adelante (diapositiva), por favor.

Y bueno, en esa línea, sabiendo el reto que tenemos por delante como equipo de contabilidad y dada esta transición tan relevante para la institución, nosotros estamos planteando la necesidad de un equipo de trabajo igual, temporal para apoyar este proceso teniendo dos aristas presentes, ya tendríamos cambios en tiempo real y con una evaluación vinculante por parte de los actores fiscalizadores y externos, tenemos la necesidad de ir consolidando los abordajes nuevos y las buenas prácticas que emerjan como habilitadoras a través del ERP y también viene un conjunto importante que es una actualización y diseño normativo que es cómo vamos a verter todo lo que es las normas

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

aplicables a nivel operativo con respecto a una nueva norma, que es ya la aplicación del Marco NIC dentro de la institución.

Y eso nos va a premiar en que los procedimientos operativos, los procedimientos que se desarrollen por las áreas de negocio tengan un impacto a la hora de que se ejecuten y eso también nos va a generar una demanda ampliada por parte de las unidades usuarias de asesoría, de capacitación, de orientación que básicamente lo que pretendemos es que este equipo que tendría un líder y hay una distribución de cómo distribuiríamos el personal que son ocho recursos, serían la forma de contención de toda la demanda que venga derivada de un proceso de implementación y su evaluación. Bueno, básicamente eso en las normas.

Directora Mónica Taylor Hernández: Un segundito, Andrey. Francisco.

Director Francisco González Jinesta: Gracias, doña Mónica. Andrey, explíqueme esto para tratar de apoyarlo un poco más en este tema. En las láminas anteriores ustedes mostraron un porcentaje de avance en las diferentes etapas o en las diferentes NICSP que estábamos aplicando, el conformar un equipo de apoyo, el cual no digo ni que sí ni que no, conformar un *task force* para esto, ¿por qué ahora y por qué no se pidió al puro principio que era cuando ustedes tal vez más lo necesitaban y ahora siento yo que ya está más cerca del otro lado del lago?

Entonces no sé si ocho personas son o no son, lo que quiero entender es por qué ahora, cuando ya casi estamos llegando a un proceso, y si es que he interpretado bien sus palabras y los gráficos, donde ya casi estamos teniendo un proceso mucho más maduro que hace algunos años, como bien me han dicho que ya iniciaron, entonces no sé darme un poquito de *feedback*.

Directora Mónica Taylor Hernández: Perdón, aunado, aprovechando la consulta que hace Francisco también, o sea, lo están visualizando como un proyecto, y bajo la noción y la presentación de todo, que desde el 2018 ustedes vienen trabajando con esto, cuando tanto la Contraloría como la Auditoría en esa época ustedes, para el año 2024 es donde viene Auditoría y Contraloría y dice “ustedes tienen un aproximado ya del 50 % de implementación de las NICSP”, o sea, como el concepto de proyecto ahora para algo que es una obligación y que es una función que va a ser propia la Gerencia Financiera y que entonces teníamos que estar ya preparados para tener ese equipo consolidado que le iba a hacer frente a toda la parte de los procesos, del análisis, de los cambios de políticas contables, más lo que se le suma a lo del ERP.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

No le veo el ligamen entre proyecto a estas alturas cuando ya nosotros tenemos un mandato tanto de la Junta Directiva como de los órganos fiscalizadores para la implementación de NICSP en su totalidad, un 100 %, que entiendo que se, nosotros mismos dijimos para 2026, porque la Contabilidad Nacional lo que había establecido es que teníamos que estar toda esa transición ya lista a finales del 2024.

Lic. Gustavo Picado Chacón: Sí, gracias, Dr. González y doña Mónica. La pregunta nos parece que es totalmente pertinente por precisamente lo que explicaba ahora doña Mónica. Yo voy a decir simplemente una aclaración histórica y después don Andrey y don Edgar pueden explicar por qué es que se está planteando esto. En realidad, esta implementación de las NICSP en algún momento, lo que pasa es que no se logró concretar, la Caja tuvo un enfoque de crear proyectos estratégicos, hoy no está no está Susan en este momento, pero recuerdo que logramos alcanzar 14 proyectos estratégicos y eso habilitaba tener un equipo especializado, dedicado, en algunos casos directores o gente que lideraba, eso lo estuvimos trabajando, porque el proyecto tenía ese alcance.

Nosotros hasta el año pasado que la Junta permitió crear plazas ordinarias que no teníamos lo que tuvimos que hacer fue implementar estas NICSP con exactamente el mismo equipo que teníamos en tareas ordinarias y ha sido un esfuerzo realmente intenso porque además después vino el ERP y todo este trabajo más lo adicional, porque el ERP estaba creando condiciones, pero había que sacar la contabilidad del día a día y también nos sucedió en mayo del 2022 el hackeo, que nos dejó básicamente cuatro meses en sistemas y un gran esfuerzo después para ponernos al día.

Lo que es cierto, tal vez lo que quería decir, históricamente es que hubo una propuesta para convertir esto en un proyecto estratégico, que, desde la lógica, lo que ustedes plantean tenía mucho más sentido antes que ahora. Y ahora viene la explicación, porque eso fue una conversación y una deliberación interna de por qué ahora se plantea un proyecto, que es un proyecto de corto alcance, de 18 a 24 meses, con un equipo relativamente pequeño y don Edgar, que es el que está a cargo de la implementación en el día a día, nos podría explicar cuáles son las tareas que se van a desarrollar, esto está muy enfocado en cerrar brechas y consolidar la implementación, Andrey lo plantea al principio también, de que cuando se termine de estabilizar el ERP habrá que hacer una evaluación a ver cómo quedaron implementadas las NICSP, el 83 % era del sistema que terminó en mayo, ahora hay que ver cómo quedó el sistema, y después vendrán evaluaciones externas, porque también aquí se explicó que la Norma pasa por interpretaciones dependiendo de la persona que la tome, el *expertise*, etcétera, y pudiera ser que existan brechas, pero eso que ustedes plantean nosotros lo aceptamos con una

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

pregunta totalmente pertinente y yo le he pedido a don Edgar si nos ayuda él que lidia, ha lidiado ya desde hace años con este tema.

Lic. Edgar Ramírez Rojas: Nuevamente, buenas tardes. Propiamente, parte de estos cambios y mejoras que se requieren con el equipo de trabajo, la vamos a orientar a tres vertientes. El tema de las normas es un ser vivo y cuando digo un ser vivo es que permanentemente van a estar emitiéndose nuevas normas de información financiera contable. Entonces, a la luz de eso, el equipo tiene que seguir en un proceso de revisión, de aprendizaje, de implementación, a nivel institucional. En esa misma línea viene la parte de la implementación de los cambios que quedarían pendientes a nivel de la presentación de estados financieros. Y el otro punto importante que toma una relevancia destacada viene con la actualización de toda la normativa a nivel financiera contable que se tiene que ajustar, específicamente con la implementación del ERP.

En este momento son más de 300 procedimientos y tal vez lo pongo en una parte muy operativa, tal vez para que entendamos esto. Esta parte normativa con la implementación del ERP, con las mejores prácticas, tiene que estar en un proceso de cambio y de actualización, aprovechando la coyuntura, en este caso, con los cambios que nos quedan pendientes con las normas, justo con la implementación de las mejoras y, perdona la redundancia, que tendría el módulo del ERP, los diferentes módulos del ERP. Básicamente, el trabajo lo estaríamos ubicando a eso, teniendo equipo y gente a tiempo completo solo para esto, partiendo de que es un punto necesario, también para que podamos normalizar y madurar todo este proceso de aprendizaje en el que también estamos con el ERP. Por ahí iría más o menos la observación, no sé si fue suficientemente amplio.

Directora Mónica Taylor Hernández: ¿No puede solventarse eso con una redistribución del personal más bien?, tomando en cuenta que nosotros como Junta Directiva hemos autorizado plazas para que estén en los distintos procesos de pago de proveedores, de la parte de presupuesto, de la parte de tesorería, que ya ahorita merma un poco bastante la funcionalidad que ellos tenían por el cúmulo que había y que ahorita no sería la mejor forma de hacer una redistribución, más bien, de ese personal.

Lic. Edgar Ramírez Rojas: Doña Mónica, hemos estado haciendo esos procesos de acomodo de gente en estos meses, no obstante, inclusive, estas últimas petitorias de recurso han sido para normalizar lo que tendría que ver con los cierres contables de junio, de julio a diciembre, pero también ahorita venimos con otro rezago, a nivel de presentación vamos a tener que ir acomodando esa presentación de información, valga

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

la redundancia, de enero 26 al momento que ya podamos volver a la normalidad con la presentación de estados financieros.

Entonces, parte del equipo que a nivel contable se ha estado destinando la estamos ahorita orientando propiamente para fortalecer esta parte del cierre contable y la emisión de estados financieros, partiendo que tenemos ahorita un rezago importante y que también se nos van a ir acumulando parte de estos meses que tendríamos que también tener la obligación como institución, no solo contabilidad, sino como institución de poder cumplir en el cierre de diciembre de 2026, con lo que en este momento ya no cumplimos para el 2025. Entonces, ahí tal vez, cuando hacemos esta observación, y partiendo también de lo que se está comentando, más bien lo que visualizamos es que si podemos contar con ese recurso podemos ajustar y poder plantear y atender las diferentes tareas que en este momento desde el punto de vista financiero contable estamos atendiendo.

Directora Mónica Taylor Hernández: Gracias, Edgar. Sí, Gustavo y luego le doy la palabra a Jacqueline.

Lic. Gustavo Picado Chacón: Sí, nosotros entendemos perfectamente, porque ciertamente nos han apoyado mucho con creación de plazas de Servicios Especiales, lo que se está planteando aquí es que esta es una tarea de alta especialización, que se ocupa iniciar ahora en paralelo con las otras actividades, conforme las otras actividades se cumplan, la lógica es que esas plazas de Servicios Personales se tienen que cerrar y los códigos anular, eliminar, y entonces es como un trabajo en paralelo, para ir ganando tiempo, para, como decía don Edgar, se está trabajando los cierres contables de julio a diciembre, (...) nos van a quedar todos los de enero del 2026 en adelante, pero el compromiso, y además porque así es como se aprueban las plazas de Servicios Especiales, es para actividades, para tiempos específicos se terminan y esas plazas se cierran, no es que vamos a seguir en paralelo todas estas que ustedes nos han permitido crear, sino que son tareas que tienen objetivos y destinos distintos, pero quería aclarar eso para que no se piense que va a pasar dos o tres años y vamos a seguir con, no esas plazas van a tener que ir eliminándose conforme cumplan su objetivo específico.

Directora Mónica Taylor Hernández: Y, perdón, bueno, primero Jacqueline, después les hago la otra consulta. Jacqueline, por favor.

Directora Jacqueline Castillo Rivas: Una pregunta. ¿También implica capacitación a los niveles regionales y locales y esto, esta gente, o solo para (...) nivel central, o las funciones tienen que ir a esos niveles?

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

Lic. Edgar Ramírez Rojas: Gracias, doña Jacqueline. Correcto, este tema también del abordaje que tendríamos con este equipo sería para implementar un proceso de capacitación a nivel institucional en aquellos niveles a nivel operativo que van a requerir aprender y, perdón el término, el tema de normas. Ahora se hablaba del tema de bodegas, de los inventarios, y lo pongo a un nivel muy bajito, ellos tienen que tener claridad en qué momento vamos a estar haciendo los registros de entradas y salidas de inventario. Entonces, en esa lógica, doña Jacqueline, correcto, parte de este equipo sería también destinado a ese proceso de capacitación y mejora que tendríamos que dar a nivel institucional.

Directora Mónica Taylor Hernández: Francisco.

Director Francisco González Jinesta: Vean, yo siempre he tratado de ayudarles. A ustedes les consta, yo trato de facilitarles, las explicaciones no me ayudan en esa posición de aprobarles eso y creo que el tema para mí en este momento no es tanto que sean tres, seis, ocho plazas, no sé si serán esas, es que venimos desde hace tiempo jalando este tema y hoy de buenas, a ver, y hoy se convierte en una prioridad que requiere formar un equipo de manejo del tema y es ahí donde yo no logro entender bien.

Dos. Hemos venido aprobando muchísimas plazas temporales que al final nos convencen de que tienen que convertirse en permanentes y ahí también me preocupa un poco, ahí tenemos presupuestos que se habían asignado para la asignación de plazas, que creo que se están dispensando de una manera muy rápido, pero, en fin, esos son pensamientos que tengo en este momento, no estoy diciendo ni sí, ni no, lo que no me siento es a gusto realmente con ese equipo a estas alturas del partido, habiendo tenido tanto tiempo como para hacer inclusive el entrenamiento que usted menciona que, por supuesto, estoy 100 % de acuerdo, y meter a la gente en esta nueva modalidad de los NICSP me parece que ya perdimos ese tiempo y eso es lo que tal vez no logro entender bien del proceso por que ahora vamos a compensar con eso. Gracias

Directora Mónica Taylor Hernández: Y tal vez, también quisiera agregar ahí a lo que dice Francisco, esa comisión que ustedes tienen intergerencial de lo del abordaje de las NICSP es con participación de las distintas gerencias, ¿eso con qué regularidad se han reunido y cómo lo han visto, como para entender, ellos cómo participan en el proceso, como para también tener el escenario totalmente mapeado?

Lic. Gustavo Picado Chacón: Andrey va a explicar esto, porque es el Coordinador de la Comisión. Nada más, para lo que plantea el Dr. González, las plazas de Servicios Especiales tienen la lógica temporal, ha habido recientemente un solo caso, porque es

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

la continuidad de los servicios, que unas plazas que se quedaron para los servicios de emergencia, por la plétora, se convirtieron en ordinarias, en todos los demás casos pudiera ser que haya, pero es que se tenía mucho sentido, porque el servicio seguía teniendo las mismas implicaciones.

Aquí no se está proponiendo, ni es la expectativa, sino que es coyunturalmente, circunstancialmente, en una fase, sí, avanzada, pero una fase que, además, por lo que planteaba don Edgar, primero las normas no son estáticas, se están creando nuevas normas, nuevas interpretaciones, vamos a salir de una estabilización del ERP, no podemos dar seguridad absoluta de que el 83 % sea el mismo 83 %. planteamos que debería ser mucho más, porque más del 15 % de la brecha debería estar resuelta con la implementación.

Y después viene una serie de capacitaciones y generar normativa, alineamientos, procedimientos, etcétera, que va a hacer ese equipo, pero el equipo va a tener una vida que no va a pasar de los 24 meses como máximo. Y tal vez, lo que creo, don Francisco, es que lo que intentamos hace algún tiempo era convertir esto en un proyecto estratégico y tener plazas especiales que, por diferentes razones, no se logró, entonces, ahora se ve como extraño que ocupemos.

En realidad, usted tiene toda la razón, lo ocupamos mucho más antes, pero en aquel momento no se logró pasar a proyecto estratégico y entonces tuvo que haber un sobreesfuerzo para estar en esta posición. Pero, nada más para aclarar que las plazas de Servicios Especiales no se ordinarizan de buenas a primeras, las mismas de la Gerencia Médica pasaron por un estudio de por qué tenían que ser ordinarias. Pero no es el propósito de este equipo, nada más para aclarar, y tal vez Andrey lo de la comisión.

Lic. Andrey Sánchez Duarte: Sí, muchas gracias. Efectivamente, nosotros coincidimos que hubiese sido muy valioso tenerlo antes, pero no lo tuvimos y lo que estamos previendo con esto es que ya vamos a pasar en tiempo real, o sea vamos a pasar a hacer un cambio institucional importante y lo uno con el tema de la comisión, en la comisión participan representantes de los diferentes, de sistemas legados y de procesos que estén reflejados directamente en las normas.

Y, por citarles un ejemplo, nosotros en algún momento se hizo una capacitación que promovió la Auditoría, con una contratación para tener una capacitación especializada y parte de lo de la demanda de los miembros, y que ha quedado consignado en los diferentes acuerdos, es que esa capacitación está en un nivel de especialización muy alto para la comprensión de un técnico que tiene un proceso específico, entonces ellos

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

lo que nos dicen es que nosotros ocupamos un traductor de esa tecnicidad y esa especialización a cómo lo pongo en operación y en práctica en los diferentes procesos que tengo yo a cargo como negocio. Porque yo puedo entender como negocio cuál es mi mecanismo de control interno, cuáles son las leyes y reglamentos y todo lo que me aplica en los procedimientos en el proceso, pero como entiendo que una norma ya que me aplica tiene un efecto que yo tenga que estudiarlo en el proceso es lo que hay que hacer. Entonces, este proceso también, de cara al proyecto, es mucho de acompañamiento de ya en la implementación ya no es en la preparación, es para ver cómo logramos solventar esos eventos que puedan surgir una vez que se diga, esperando que la Junta Directiva esté de acuerdo, que implementemos las normas. Eso es por ahí.

La Comisión normalmente no tiene un procedimiento, un reglamento específico, que hay que reunirse cada 15 días o mes, sino que ha estado sesionando básicamente por la demanda de los temas que son requeridos. Hemos llevado temas de capacitación, hemos llevado políticas para revisión, para observaciones, hemos llevado el plan estratégico y el año pasado tuvimos varias sesiones, inclusive donde tuvimos que agregar a otros miembros, por ejemplo, con doña Gabriela coordinamos la necesidad de que participara un representante de Recursos Humanos por un proyecto, por la importancia que tenía la norma y así hemos ido incluyendo, que también esa comisión tiene una base fuerte y casi que uno lo que ve son los líderes de procesos en inventarios, en recursos humanos, en activos, en cuentas por pagar, en ingresos, entonces, para responderle, doña a Mónica, la comisión ha tenido esa dinámica.

Lo que pasa es que ahora, en una etapa siguiente, la dinámica va a ser diferente en el sentido de, ahora viene una actualización de una política, hay que ir donde la comisión y presentarle, está una actualización y el producto de esa buena práctica que se está integrando, hay que aprobar, entonces, va a tener una dinámica de gestión distinta y damos..., hay que darle una robustez para el proceso transitorio que sea oportuno para tener esa traducción técnico-especializada para que pueda ser entendible dentro del proceso de la dinámica Institucional.

Directora Mónica Taylor Hernández: Ok, seguimos. Nada más una pregunta más, en cuanto a esta estructura que ustedes presentan (...) de proyectos, secretario técnico y el equipo uno y dos, ¿qué tipo de estructura es? ¿Cuál es la validación que se hace o del plan de trabajo que ustedes tienen?

Lic. Gustavo Picado Chacón: En estas plazas, doña Mónica, hay que someter a la Dirección de Administración y Gestión de Personal la propuesta de proyecto, porque

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

plaza de Servicios Especiales tiene que ir acompañando de un principio y un fin, las funciones y la lógica que van a tener la relación entre el equipo, ellos son los que determinan el perfil que se ocupa, uno puede como sugerir, pero si ellos piensan que lo que se ocupa son profesionales cuatro, profesionales tres o dos, dependiendo de las funciones, la complejidad, etcétera.

Pero no es una estructura organizacional, ni es la Dirección de Sistemas Administrativos entrando, no, si fuera es relaciones de carácter funcional, alguien tiene que liderar el equipo, sin duda alguna, pero son de ese tipo y pasan por el análisis de la Dirección de Administración y Gestión de Personal, ellos eventualmente pueden decirnos: “mire, no me parece que sean ocho, no me pienso que son menos o no me parece el perfil que proponen porque las actividades no son de alta complejidad...” o qué sé yo, pero eso para regresar a la junta tiene que regresar con ese criterio técnico. Aquí lo que se hace es una sugerencia y una propuesta de cómo podría ser un equipo que nos ayude a cumplir con las tareas, pero es desde el punto de vista técnico que tiene que avalarse.

Directora Mónica Taylor Hernández: Ok, gracias. Edgar, por favor.

Director Edgar Villalobos Brenes: Muchas gracias. Yo tenía una duda en cuanto al avance global que se dio en mayo, perdón, que era del 83 %, lo cual genera todavía una brecha que entrando después de la orden de inicio del ERP falta un 17 %, pero quería saber si lo que estaban estimando, y fue por algo que acaba de mencionar Gustavo, es precisamente por este dinamismo de las normas, si ese porcentaje podría retroceder y entonces más bien necesitar todavía más que cumplir, o si ya este 83 % sí es un avance firme y podemos tenerlo como claro que hasta ese momento se dio y que se va a mantener. Gracias.

Lic. Edgar Ramírez Rojas: Si me lo permite. Con respecto al estado de situación y, como repito, está bajo una estructura financiera distinta, que era el sistema anterior. Nosotros con la expectativa real que tenemos es que el porcentaje no se disminuya, sino que más bien se aumente con el ERP y en el ERP también tenemos una ventaja que como está diseñado por estándares internacionales tienen la facilidad en la configuración de nuevas políticas o ajustes operativos, si fuese el caso que identifiquemos brechas.

Lo más importante es que una vez que tengamos esa, salgamos de la fase de estabilización, en este proceso, tengamos esa evaluación y traerles ya a ustedes una valoración objetiva. Lo que pasa es que ya en términos de porcentaje una vez que se adopte la norma ya no va a ser el punto primario, porque ya ahora está como una parte

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

de obligación hacerlo, entonces lo que surja de la observación es atender para cumplir la Norma.

Entonces ya ese seguimiento que se venía dando anteriormente, una vez que se adopte, básicamente lo que va a decir: “bueno, ya usted lo que tiene que hacer es planes intensivos para solventar las observaciones”, o sea pasa a un segundo plano, porque ya no es un medidor para decir: “ya puedo adoptar la norma”, entonces uno puede decir, “con un 50 % voy a adoptar la norma”, eso era como el ejercicio de autoevaluación que se tenía en su momento, que va a persistir, sí, pero la respuesta a qué porcentaje vamos a tener eso va a ser *a posteriori* y cuando tengamos ya la revelación, que uno espera, como repito y para sintetizar, que no sea menor sino que sea mayor, porque el porcentaje de políticas que hoy traemos para la aprobación y el porcentaje del ERP tienen un peso importante en que la brecha se disminuye.

Directora Mónica Taylor Hernández: Sí, Gustavo, adelante.

Lic. Gustavo Picado Chacón: No, nada más un detalle, pero creo que no es menor. Cuando decimos “autoevaluación” es, bueno, lo que se entiende, que nosotros mismos hemos visto la norma, sobre todo don Edgar y su equipo y ellos son los que han ido diciendo que nivel de avance tenemos ese 83 %, nace ahí y lo comento porque en un futuro puede venir un tercero, un externo o cualquier otro órgano y pueda interpretar que el nivel de cumplimiento que dijimos de la norma él o ella lo valore distinto, que la norma que nosotros decimos que está al 80 % pueda seguir una interpretación, lo ponga en 70 % o lo ponga en 65 %.

Y eso lo comento porque como el número 83 % es algo que puede hacer mucho sentido, también puede ser que alguien haga una evaluación y pueda encontrar un porcentaje distinto, pero ahí nada más reitero que es dentro de la *expertise*, conocimiento nuestro que hacemos una autoevaluación de cómo vamos cumpliendo las normas. Gracias.

Directora Mónica Taylor Hernández: Otra pregunta. ¿El rediseño o replanteamiento que se harían de las políticas contables sería también a cargo de este equipo?, ¿este equipo trabajaría no solo la adopción de las NICSP, sino de la mano con lo que ustedes están presentando?, ¿también estaría la elaboración de las políticas contables? y una vez que ya pasamos este proceso, ¿cómo visualizan ustedes la capacidad instalada actual para que ya de pasar de este proceso de proyecto y plazas temporales a cómo lo va a asumir la Gerencia Financiera ya como un proceso sustantivo de su gestión?

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

Lic. Edgar Ramírez Rojas: Muchas gracias, doña Mónica. Bueno, efectivamente, parte de los retos es que esas políticas generales que se están planteando algunas de ellas van a requerir una mayor precisión, especificidad y eso va a ser parte del reto que tenga el equipo, otro de los elementos que va a hacer eso como equipo a nivel de técnico, pero en el mantenimiento, ahí vamos a participar a todas las unidades dueñas de la información, las unidades generadores de la información. Eso de cara a la pregunta inicial del rol del equipo, básicamente en eso también estaría incluyéndose esa actualización y remozamiento de las políticas que vayamos a generar.

Con respecto al tema de la sostenibilidad, eventualmente, como usted lo plantea de las tareas operativas, porque efectivamente va a llegar a un punto donde ya hay una naturalidad de esas transacciones, nosotros lo que tenemos es que en este tiempo tenemos que adquirir un nivel de madurez para que la transición hacia esas normas sea suficiente, de que después de ese período no represente una carga representativa dentro de nuestras tareas.

Ese es nuestro reto, porque en la medida que logremos avanzar con una estabilización de las políticas, las atenciones de procesos adicionales no van a ser tan complejos, salvo que me diga a mí la Dirección de General de Contabilidad, ya no vamos a implementar ni 2021, 2024, sino, que sé yo, las de 2027 y esas hacen un cambio totalmente abrupto del proceso, entonces ahí tendríamos otro escenario que tendríamos que valorar. Pero la idea de nosotros es trabajar en darle un nivel de madurez tal que operativamente ya no nos represente una carga que no podamos llevar con el equipo que tenemos asignado.

Directora Mónica Taylor Hernández: Y el plazo, el plazo ustedes lo estiman de 18 a 24 meses, que ese plazo es para terminar la totalidad de la implementación de la NICSP para, porque ahí no me calza un poquito la parte de proceso que tenemos con tiempos y lo que explicaban ustedes al inicio, que ya vamos a tener estados financieros 2026 con las normas NICSP, ¿entonces ese plazo cómo lo incluyen ustedes en las etapas?, porque entonces ahí también tendría un desfase de tiempo, respecto... llega a 2027, porque estamos febrero de 2026, ahí estamos hablando que sería como hasta el 2028.

Lic. Edgar Ramírez Rojas: Sí, básicamente la idea que tenemos nosotros con el equipo y la proyección que tenemos, bueno, como decía don Gustavo, vamos en un paralelismo de actividades, las ordinarias, las adicionales, las tareas de estabilización, hay algunas de estas actividades que se van a ir cumpliendo y van a ir disminuyendo su uso de recursos.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

Y los 18 o 24 meses es porque ese es el proceso, tenemos que enfrentar dos cosas, uno es que tenemos que cumplir con la emisión del primer año de estados financieros, basado en NICSP y prácticamente necesitamos, para darle la comparabilidad, acompañar el segundo año del estado financiero, basado en normas internacionales, porque aquí empieza un punto de comparación distinto que el que teníamos anteriormente.

Directora Mónica Taylor Hernández: Ok, entonces, no es ese plazo, o sea, es para hacer esa labor, no para que estén totalmente implementadas a la finalización de ese plazo.

Lic. Edgar Ramírez Rojas: Exactamente, sería para acompañar la integralidad de la institución, no para decir que la norma va a estar con una brecha hasta ese momento.

Directora Mónica Taylor Hernández: Ok, listo. Continuamos, sí.

Lic. Edgar Ramírez Rojas: Bueno, esto ya lo mencionaba don Gustavo al inicio, pero voy a hacer una reseña breve. Es que, en este criterio que nosotros hemos solicitado a la Dirección Jurídica, lo que planteamos era que, si era una obligación legal o no la adopción y básicamente se nos da el argumento de que no. Sin embargo, como nosotros mismos planteamos que esto es un convencimiento institucional de que es una necesidad para tener esta estandarización con el sector público, la Dirección Jurídica nos lo recomienda: “adóptelas en los plazos y en los tiempos, según las posibilidades materiales tecnológicas que tenga la institución” y, a partir de eso, venimos trabajando, lo planteamos con el convencimiento de que nosotros necesitamos la implementación de las normas. Adelante (diapositiva), por favor

Bueno y a nivel del proceso conclusivo, y ya lo hemos venido comentando alrededor de la presentación, básicamente estos porcentajes de evaluación que se tenían o que se tienen reflejados es una foto con el sistema financiero anterior, que tenemos este reto y esta oportunidad de mejora a través de la habilitador del ERP y la actualización de las políticas, que hemos planteado un mitigador para el proceso de transición de recurso humano de un equipo, que tenemos como una necesidad institucional la adopción en firme de la NICSP, esto sería también un habilitador para todo lo que viene, que la Junta Directiva dijo: “bueno, ya (...) la institución vamos a sumarnos a este proceso”, y apoyarnos para ya la gestión transitoria y articulación a través de la implementación de todos los procesos que se vayan a ver impactados con estas nuevas normas y las condiciones que se están generando. Adelante (diapositiva), por favor.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

Bueno, básicamente con este elemento conclusivo es que nosotros pretendemos cerrar el proceso de preparación, que ha sido muy valioso, de mucho aprendizaje, pero también ya hemos ido sumando esas tareas que nos permiten recomendar, que es algo que veremos ahorita en los acuerdos, a la Junta Directiva desde la perspectiva técnica una adopción de estas normas. Adelante (diapositiva), Beatriz.

Directora Mónica Taylor Hernández: ¿Ahí vienen los acuerdos? Si quieren, nos dan un..., vamos a hacer un receso de cinco minutos para conversar nosotros, miembros de Junta, nada más nos permiten un momentito.

Receso de las 15:31hrs a las 16:09hrs.

Directora Mónica Taylor Hernández: Continuamos con la sesión de Junta Directiva después del receso y procedemos, por favor, con la lectura de la propuesta de los acuerdos. Adelante.

Lic. Gustavo Picado Chacón: Gracias voy a leer la propuesta de acuerdos dice lo siguiente: Con fundamento en la exposición efectuada por el licenciado Gustavo Picado, Gerente Financiero contenido en el oficio GF-0346-2026 del 6 de febrero 2026 y sustentada en el criterio técnico GF-DFC-0255-2026 del 6 de febrero de 2026, GF-DFC-0325-2026 del 10 de febrero de 2026, ambos emitidos por el licenciado Andrey Sánchez Duarte, Director Financiero Contable y de conformidad con el acuerdo segundo del artículo 20 de la sesión número 8551 del 15 de diciembre de 2011 mediante el cual la Junta Directiva dispuso iniciar el proceso de adopción futura de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público, marcando el compromiso institucional de avanzar hacia estándares internacionales, así como la implementación del ERP-SAP a partir del 2 de junio de 2025 y la emisión de criterios técnicos y las políticas contables por parte de la Gerencia Financiera, que en su conjunto conforman la base técnica y normativa para consolidar la adopción del marco contable NICS-SP, la Junta Directiva acuerda:

Acuerdo Primero: Dar por conocido un informe de situación, sobre la implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSSP) y tener por atendido lo dispuesto en el Acuerdo quinto del artículo quinto de la Sección número 9578 celebrada el 31 de enero de 2026. ¡Adelante! El siguiente.

Acuerdo Segundo: Dice aprobar la adopción del marco contable basado en las normas internacionales de contabilidad para el Sector Público (NIC versión 2018 según decreto ejecutivo N.º 34918-H y resoluciones-DCN-002-2021 y DCN-003-2022, así como las

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

políticas contables aplicables a partir del cierre contable de enero de 2026 e iniciar el fortalecimiento y consolidación del nuevo marco normativo a partir de los criterios técnicos emitidos por la Gerencia Financiera.

Acuerdo Tercero: Instruir a la Gerencia Financiera para que conforme con la normativa vigente en materia de creación de plazas de Servicios Especiales presente ante la Dirección de Administración y Gestión de Personal, las justificaciones técnicas para la creación temporal de ocho plazas de servicios especiales, destinadas a la ejecución del “Proyecto: Cierre de brechas y consolidación de la implementación de las Normas Internacionales para el Sector Público en la Caja Costarricense Seguro Social”, que estará adscrito a la Dirección Financiero Contable de La Gerencia Financiera.

La propuesta de creación de estas plazas de servicios especiales conforme el aval otorgado por el consejo financiero y control presupuestario deberá presentarse ante la Junta Directiva a más tardar el 26 de marzo del 2026. Esos son los tres acuerdos que se propone doña Mónica.

Directora Mónica Taylor Hernández: Ahí, nada más, bueno, igual la salvedad de que en ese artículo tercero nosotros aprobamos la autorización por un año, las plazas nada más para que ahí quede.

Lic. Gustavo Picado Chacón: Sería entonces que, serían ocho plazas de servicios especiales por un plazo de...

Directora Mónica Taylor Hernández: Ahí en el tercero, en el tercero, sí, ocho plazas de servicios especiales.

Lic. Gustavo Picado Chacón: Por un plazo de 12 meses.

Directora Mónica Taylor Hernández: Roger.

Director Roger Rivera Mora: Una pregunta, ¿para la creación de esas plazas se requieren dos meses?

Lic. Gustavo Picado Chacón: Lo que sucede es que este es un trabajo adicional que le damos a la Dirección de Administración y Gestión de Personal, ellos ya tienen una planificación porque, así como le pedimos Servicios Especiales ya vienen trabajando con las plazas de la Gerencia Médica y las demás gerencias con reconversiones y más bien

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

lo que quisimos es darle un poco de espacio para no alterar tanto la programación ordinaria.

Directora Mónica Taylor Hernández: Ya hay un plan de trabajo.

Lic. Gustavo Picado Chacón: Sí.

Directora Mónica Taylor Hernández: Bueno, votamos, señores, por favor.

Ing. Beatriz Guzmán Meza: 9 votos a favor, no hay votos en firme.

Pantalla Interactiva Junta Directiva: Y votamos firmeza.

Ing. Beatriz Guzmán Meza: 9 votos en firme.

Directora Mónica Taylor Hernández: Muchas gracias a los compañeros de la Gerencia Financiera y a los gerentes. Gracias hasta luego

Por tanto, de conformidad con lo indicado en el oficio N.º GF-0346-2026, suscrito por el Lic. Gustavo Picado Chacón, Gerente, Gerencia Financiera, la Junta Directiva -de forma unánime- **ACUERDA:**

ACUERDO PRIMERO: Dar por conocido el informe de situación sobre la implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP) y tener por atendido lo dispuesto en el Acuerdo Quinto del artículo 5º de la Sesión N.º 9578, celebrada el 30 de enero de 2026.

ACUERDO SEGUNDO: Aprobar la adopción del marco contable basado en las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP) 2018, según Decreto Ejecutivo N.º 34918-H y Resoluciones DCN-002-2021 y DCN-003-2022, así como las políticas contables aplicables, a partir del cierre contable enero de 2026, e iniciar el fortalecimiento y consolidación del nuevo marco normativo a partir de los criterios técnicos emitidos por la Gerencia Financiera.

ACUERDO TERCERO: Instruir a la Gerencia Financiera para que conforme con la normativa vigente en materia de creación de plazas de servicios especiales, presente ante la Dirección de Administración y Gestión de Personal las justificaciones técnicas para la creación temporal de ocho (08) plazas de servicios especiales por un plazo de 12

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

meses, destinadas a la ejecución del “Proyecto: Cierre de brechas y consolidación de la implementación de las Normas Internacionales para el Sector Público en la Caja Costarricense de Seguro Social”, que estará adscrito a la Dirección Financiero Contable de la Gerencia Financiera.?

La propuesta de creación de estas plazas de servicios especiales, conforme el aval otorgado por el Consejo Financiero y Control Presupuestario deberá presentarse ante la Junta Directiva a más tardar el 26 de marzo de 2026.?

Sometido a votación:

GF-0346-2026

Miembros de Junta Directiva	Sector	Voto	Firmeza
Mónica Taylor Hernández	Estado	A favor	En Firme
Francisco González Jinesta	Estado	A favor	En Firme
Edgar Villalobos Brenes	Estado	A favor	En Firme
Jacqueline Castillo Rivas	Patronos	A favor	En Firme
Juri Navarro Polo	Patronos	A favor	En Firme
Giancarlo Bonilla Montero	Patronos	A favor	En Firme
Roger Rivera Mora	Trabajadores	A favor	En Firme
Vianey Hernández Li	Trabajadores	A favor	En Firme
Martín Robles Robles	Trabajadores	A favor	En Firme
Resultado:		A Favor	En Firme

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

CAPÍTULO V

Correspondencia

Se continua con el conocimiento del Informe II-2026 de correspondencia, del informe de correspondencia SJD-0097-2026.

ARTICULO 5°

Se conoce oficio N.º G-005-2026, de fecha 13 de enero de 2026, suscrito por el Dr. Alberto Jesús Ferrero Aymerich, Gerente, Cooperativa Autogestionaria de Servicios Integrales de Salud; mediante el cual presenta “Formal petición de puesta en ejecución de contratos adjudicados en firme derivados del Proceso Licitatorio 2023LY-000002-0001101142”.

Exposición a cargo: Ing. Beatriz Guzmán Meza y MSc. David Valverde Méndez

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

G-005-2026-Oficio:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-1f601.pdf>

Audio y video:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-3ffcd.mp4>

Anexo

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-9a32d.pdf>

Se consigna en esta ACTA la transcripción de lo correspondiente a la exposición y deliberaciones suscitadas, artículo 5° hasta el Artículo 8°:

Por tanto, de conformidad con lo indicado en el oficio N.º G-005-2026, suscrito por el Dr. Alberto Jesús Ferrero Aymerich, Gerente, Cooperativa Autogestionaria de Servicios Integrales de Salud, la Junta Directiva -de forma unánime- **ACUERDA**:

ACUERDO ÚNICO: Trasladar la petición a la Dirección Jurídica para que brinde criterio técnico-legal a la Junta Directiva, para la posterior respuesta a los solicitantes.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

ARTICULO 6°

Se conoce oficio N.º GE-005-2026-CT-2026014, de fecha 20 de enero de 2026, suscrito por el Master Walter Zúñiga Mora, Gerente y Representante Legal, COOPESAIN R.L. Mediante el cual presenta “Licitación 2023LY-000002-0001101142”.

Exposición a cargo: Ing. Beatriz Guzmán Meza y MSc. David Valverde Méndez

Se consigna en esta ACTA la presentación, oficio correspondiente a la exposición del artículo 6°:

GE-005-2026-CT-2026014-Oficio:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-13566.pdf>

Anexo

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-9a32d.pdf>

Audio y video:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-3ffcd.mp4>

Se consigna en esta ACTA la transcripción de lo correspondiente a la exposición y deliberaciones suscitadas, artículo 6° hasta el Artículo 8°:

Por tanto, de conformidad con lo indicado en el oficio N.º GE-005-2026-CT-2026014, suscrito por el Master Walter Zúñiga Mora, Gerente y Representante Legal COOPESAIN R.L, la Junta Directiva -de forma unánime- **ACUERDA**:

ACUERDO ÚNICO: Trasladar la petición a la Dirección Jurídica para que brinde criterio técnico-legal a la Junta Directiva, para la posterior respuesta a los solicitantes.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

ARTICULO 7°

Se conoce oficio N.º GA-DJ-11348-2025, de fecha 15 de diciembre de 2025, suscrito por el Lic. Gustavo Camacho Carranza, Jefe, Área de Gestión Judicial; mediante el cual presenta “Se atiende oficio JD-0991-2025 sobre acuerdo del artículo 10° de la sesión Ordinaria N.º 9551, celebrada el 28 de octubre del año 2025”.

Exposición a cargo: Ing. Beatriz Guzmán Meza y MSc. David Valverde Méndez

Se consigna en esta ACTA la presentación, oficio correspondiente a la exposición del artículo 7°:

GA-DJ-11348-2025-Oficio:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-df1e7.pdf>

Anexos:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-9a32d.pdf>

Audio y video:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-3ffcd.mp4>

Se consigna en esta ACTA la transcripción de lo correspondiente a la exposición y deliberaciones suscitadas, artículo 7° hasta el Artículo 8°:

Por tanto, de conformidad con lo indicado en el oficio N.º GA-DJ-11348-2025, suscrito por el Lic. Gustavo Camacho Carranza, Jefe, Área de Gestión Judicial, la Junta Directiva -de forma unánime- **ACUERDA:**

ACUERDO ÚNICO: Dar respuesta al oficio G-131-2025 de COOPESALUD RL, indicando que -con base en el oficio GA-DJ-11348-2025, esa Cooperativa debe presentar propuesta concreta y detallada de la pretendida conciliación administrativa, ante la Dirección Jurídica Institucional, para que la Administración pueda valorar el caso concreto y presentar la recomendación de la propuesta técnica que corresponda para la decisión definitiva.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

ARTICULO 8°

Se retoma el oficio N.º SJD-0097-2026 referente a los oficios del G-005-2026, GE-005-2026-CT-2026014, GA-DJ-11348-2025.

Exposición a cargo: Ing. Beatriz Guzmán Meza y MSc. David Valverde Méndez.

Se consigna en esta ACTA la presentación, oficio correspondiente a la exposición del artículo 8°:

Anexos:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-9a32d.pdf>

Audio y video:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-3ffcd.mp4>

Se consigna en esta ACTA la transcripción de lo correspondiente a la exposición y deliberaciones suscitadas, artículo 8°:

Directora Mónica Taylor Hernández: A continuación, seguiremos con el conocimiento del oficio SJD-0097-2026, que corresponde. Hasta luego al segundo informe de Correspondencia de la Secretaría de la Junta Directiva a cargo de la ingeniera Beatriz Guzmán. Adelante, Beatriz, por favor.

Ing. Beatriz Guzmán Meza: Sí señora, buenas tardes. Como primer oficio tenemos el oficio G-005-2026 es una formal petición de puesta en ejecución de contratos adjudicados en firme...

Directora Mónica Taylor Hernández: No estamos viendo nada en las pantallas. Sí, más bien deberías pasarte para acá, Beatriz, con el micrófono.

Se retira temporalmente del salón de sesiones el Director Roger Rivera Mora.

Ing. Beatriz Guzmán Meza: Okay, en resumen, suscribe el señor Alberto Jesús...

Directora Mónica Taylor Hernández: De nuevo, de nuevo porque de nuevo el número de nota, o sea todo por qué no escuchamos la (...).

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

Ing. Beatriz Guzmán Meza: Ah, ok, el oficio G-005-2026 (...) petición de puesta en ejecución de contratos adjudicados en firme derivados del proceso licitatorio 2023LY000002-0001101142, en quien suscribe el señor Alberto Jesús Ferrero Aymerich en calidad (...) autogestionaria de Servicios Integrales de Salud (CCOPESALUD, R.L), solicita a la Junta Directiva la necesidad de poner en ejecución sin mayor demora los contratos que fueron adjudicados para las partidas 6 y 7 como resultado de la licitación, 2023LY000002-0001101142, Servicios de primer nivel de atención en Salud en 10 áreas de salud de la Caja.

Directora Mónica Taylor Hernández: Sí, David, adelante.

MSc. David Valverde Méndez: Gracias, doña Mónica, es unas miembros para darnos un poco.

Directora Mónica Taylor Hernández: Perdón, un momentito, sí, Gilberth, adelante.

Lic. Gilberth Alfaro Morales: Es que doña Mónica, este tema de las cooperativas yo me he mantenido al margen por razones que he explicado y aunque es una nota pues como es lo lógico, aquí en cualquier momento se entra a deliberar en cualquier dirección y yo quisiera ausentarme para no tener ninguna injerencia en el tema. Bien podría sustituirme Andrey Quesada, en caso de que se ocupe y yo estaría ahí afuera a la espera (...), si lo autoriza para retirarme. Por favor.

Directora Mónica Taylor Hernández: Sí.

Lic. Gilberth Alfaro Morales: Sí, ya yo le pedí que estuviera ahí, porque ya yo entendiendo lo que se (...) muchas gracias.

Directora Mónica Taylor Hernández: Perfecto, sí, adelante.

Lic. Gilberth Alfaro Morales: Gracias.

Directora Mónica Taylor Hernández: Que quede en actas don...

Director Martín Robles Robles: Sí, yo me también me abstengo de participar en este en este punto. Sí, adelante.

Directora Mónica Taylor Hernández: Se retira entonces el directivo Martín y se retira don Gilberth como director jurídico.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

MSc. David Valverde Méndez: Gracias.

Directora Mónica Taylor Hernández: Nada más demos un momentito para que se incorpore Andrey.

MSc. David Valverde Méndez: Claro que sí.

Se retiran del salón de sesiones el Lic. Gilberth Alfaro Morales, Subgerente Jurídico y el Director Martín Robles Robles.

Ingresa al salón de sesiones el Lic. Andrey Quesada Azucena, Dirección Jurídica.

Directora Mónica Taylor Hernández: Buenas tardes, bienvenidos. Gracias Andrey. Adelante, David, por favor.

MSc. David Valverde Méndez: Sí con gusto, muy bien señores directores. Estas dos notas que están en la correspondencia como puntos uno y dos son prácticamente idénticas, la primera la suscribe (COOPESALUD) y la segunda la suscribe (COOPESAIN) y se dirigen exactamente hacia lo mismo.

Muy, en resumen, ambas cooperativas manifiestan que ellos fueron adjudicatarios en el procedimiento licitatorio 2023-LY0002, ustedes lo recordarán muy bien el tema de tercerización del primer nivel de atención en salud para 10 áreas de salud. Y lo que manifiesta es que las adjudicaciones se encuentran en firme y que la administración no tiene razones por las cuales no proceder a la formalización de los contratos. Ese es el objetivo de la petición de esta información.

Entonces le dice a la Junta Directiva, le solicita, le reitera la necesidad de poner en ejecución sin mayor demora, esos contratos que fueron adjudicados. Entonces yo tengo una serie de información para darles el contexto y porque se está proponiendo a la Junta estas dos notas trasladarlas a la Gerencia de Logística para que esa instancia con el apoyo de la Dirección Jurídica brinde la respuesta técnica. Creo que es importante recordar un poco la información, sería muy puntual.

Efectivamente, cuando la Gerencia de Logística, que es la plataforma que tramitó esta compra, aunque la compra es de la Gerencia Médica, recordarán que logística a través de la Dirección de Bienes y Servicios en la plataforma de compra, la que lleva el proceso en SICOP, le solicita a la administración que se proceda con los siguientes pasos para formalizar los contratos. Aquí estamos hablando de septiembre del año 2024. Y

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

efectivamente y como uno de los primeros pasos, la Dirección Técnica de Bienes y Servicios le pide a la...

Se reincorpora al salón de sesiones el Director Roger Rivera Mora.

...Dirección de Proyección de Servicios de Salud que avale un requisito que está en el Reglamento de Contratación Administrativa, concretamente en el artículo 314 de la Ley General de Contratación Pública, que dice, *“Que toda unidad administrativa, independientemente de su naturaleza o ubicación en la estructura orgánica institucional, estará brindada a colaborar y asesorar en lo que se requiera a la probabilidad institucional para el debido cumplimiento de las obligaciones y atribuciones”*.

Además, hay dos normas en tanto en la ley como en el reglamento que hacen alusión a la revisión de los estudios de razonabilidad, de perdón, al estudio de razonabilidad y al presupuesto detallado aportado a la adjudicación, concretamente el artículo 103 del reglamento a la Ley Final de Contratación Pública, que dice: *“la administración posterior a la firmeza, la adjudicación y de la suscripción de los contratos, procederá a revisar el presupuesto detallado aportando por el adjudicatario, verificando que sea concordante con la estructura de precio de la oferta tanto en valores absolutos como en las otras monedas en que cotizó su precio”*. Entonces claro logística le dice a la dirección de proyección de Servicios de Salud proceda con este requisito y le das el pase en SICOP para que se verifique el presupuesto detallado.

La Dirección de Previsión de Servicios de Salud, dice en una nota, ellos no son los competentes para esta situación y que el competente sería la Gerencia Financiera, a través del Área de Contabilidad de Costos. Entonces, efectivamente, el 20 de septiembre se le dirige una nota donde se le hace devolución el GM-DPSS de la Proyección de Servicios de la Salud, le hace devolución a la Gerencia de Logística, diciéndole que efectivamente ellos no tienen competencia para desarrollar esa situación.

La Dirección de Bienes y Servicios, entonces se dirige a la Gerencia Financiera, a don Andrey Sánchez Duarte y le pide los requisitos para formalizar esos contratos le dice, mire vea la respuesta que me da la Gerencia Médica, entonces deberían ser ustedes. La Dirección de Presupuesto Institucional le da respuesta a la Gerencia de Logística y le dice, vean nosotros no realizamos el estudio de costos con el cual se adjudicó y nosotros mantenemos en la posición de los estudios que dan como resultado de la no adjudicación.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

Eso se lo dice en la nota, ya se la cito, con todo gusto, GF-DFC-1903 del 26 de septiembre, dirigido al Área de Adquisiciones, le dice: muy en concreto, *“De conformidad con los antecedentes expuestos, existe una imposibilidad técnica tanto de esta dirección como el Área de Contabilidad de Costos, para realizar la revisión de los desgloses detallados y requeridos en la solicitud de información, debido a que el estudio razonabilidad de precios con base en el cual se tomó la decisión de adjudicar el proceso licitatorio, no fue generado por esta unidad”*.

Eso es lo que dice esa instancia. Incluso dice: *“Esta instancia ratifica que es el ente técnico competente en la valoración financiera de las compras de servicios continuos y específicamente la licitación mayor objeto de consulta, por lo cual se emitieron en su momento los oficios”* tales y tales. Ahí se citan donde se generó el criterio técnico para cada oferta en el marco de la incitación”.

Entonces, con esta situación contradictoria, la Gerencia de Logística no le queda más que acudir a la Dirección Jurídica y el 15 de octubre le envía un oficio al director jurídico don Gilberth Alfaro, diciéndole que tras una serie de solicitudes que están trazables en el SICOP orientadas a avanzar con la formalización de la licitación, las diligencias efectuadas previo a la suscripción del contrato no han fructificado respecto a que esas instancias no se estimaron competentes según el detalle que les acabo de mencionar.

Así las cosas, con el compromiso, transparencia y continuidad, no solo el proceso de compra, básicamente le dice cómo desatamos este nudo y le hace algunas preguntas muy importantes con relación a cuál sería la instancia competente para emitir los citados actos de acuerdo con la ley y el reglamento y si estos actos son indispensables para rubricar los contratos y con ello formalizar las partidas adjudicadas y trasladar las aprobaciones para referéndum interno.

La Dirección Jurídica da respuesta en dos oficios, primero uno del 18 de octubre, el 8561 y después uno más profundo, más robusto, de casi 28 páginas. El primero de ellos sobre la formalización de la licitación, la Dirección Jurídica le dice a la Gerencia de Logística que efectivamente hay indicios razonables de que el vicio en el motivo en el acto final de la partida tres es alcanzable al resto de las partidas adjudicadas. Hace un análisis jurídico de lo que establecen los artículos 34-85, perdón 34 de la Ley General de Compras Públicas 85 y 44 de su reglamento, para concluir que la Dirección Jurídica, omite manifestarse con relación a las consultas concretas, porque hay una situación en torno a la posible nulidad de todas las partidas adjudicadas, siguiendo la misma línea de pensamiento que siguió la Contraloría General República con relación a la línea tres.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

Como les decía, este documento fue ampliado en un documento mucho más robusto que el GA-DJ-8755 el 14 de noviembre de 2024, donde efectivamente se hizo el análisis, que a la postre le sirvió a esta Junta Directiva para tomar el acuerdo de iniciar el procedimiento de nulidad absoluta evidente manifiesta procedimiento que no concluyó y que después se transformó en la solicitud de lesividad para lo cual esta Junta Directiva declaró lesivo al interés público las adjudicaciones generadas en esta misma contratación y que dio como resultado final la interposición del proceso de lesividad en sede judicial, el cual está caminando.

Entonces, de ahí las cosas, señora Presidenta, señores directores, como ustedes ven, hay distintas instancias institucionales que han manifestado razones técnicas por las cuales no es posible proceder con la formalización de los contratos, y aquí no entraré en detalle, pero es un tema de la validez del acto frente a la eficacia del acto. Si bien el acto podría ser válido, aquí nos encontramos en un tema de eficacia, es decir, esta situación que ya les conté y que simplemente es un recuento histórico de lo sucedido se plantea en términos de la eficacia del acto.

Y de ahí, doña Mónica, por eso, el consejo de la propuesta acuerdo sería, trasladar esta petición a la Gerencia de Logística para que la Gerencia de Logística, con apoyo de la Dirección Jurídica, pueda brindarle una respuesta técnica a los consultantes de por qué no ha sido posible desde el punto de vista jurídico y técnico, la formalización de los contratos, esa es la situación.

Directora Mónica Taylor Hernández: Vamos a ver varias dudas y tal vez aquí lo primero. Me preocupa porque todos sabemos que la Gerencia de Logística, el gerente es testigo en el proceso que originó todo esto, entonces, de cierta forma, no podríamos nosotros darle un traslado a él, porque y no sé si Andrey y esa parte de que el que el hecho que sea testigo en un proceso que está siendo judicializado, podamos pedirle nosotros un criterio que va a ser el criterio técnico que va a servir de insumo para que nosotros, para la toma de decisiones.

Si bien es cierto esa serie de documentos que señaló David, obedecen a una situación que la Caja ha venido resolviendo de esa forma, hoy por hoy viene una nueva nota del representante tanto de COOPESALUD como de COOPESAIN, en el que nos solicita procedan con la ejecución de los contratos. Entonces necesitaríamos, salvo en el caso de ustedes que son los expertos en la parte legal, indicarnos, hay que dar una respuesta, pero hay que dar una respuesta con un fundamento, en este caso un fundamento legal de que si se puede o no se puede contestar la petición favorable o no de lo que están solicitando esta parte, teniendo el panorama que como vos hiciste un contexto de toda

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

la parte de antecedentes, ¿en qué posibilidad nos coloca a nosotros como institución?, ni siquiera es como Junta Directiva, sino como institución para poder dar una respuesta que sea acorde con lo que con la con lo que nos están solicitando.

Entonces no sé ahí, Andrey, si en la parte de asesoría, qué tan conveniente o no, o a quién uno le pide, haciendo la salvedad de que obviamente tanto el Gerente Financiero, como el Gerente de Logística, como el Director Jurídico, pues ellos son testigos en la causa que está judicializada en la parte del caso Barrenador. Entonces esto es origen, o sea todo está junto. Entonces sí quisiera que no incurriéramos nosotros en que si se le pide algo a alguien en el que después eventualmente nos critiquen o nos señalen que ese criterio está viciado porque una persona es parte de ese proceso. Roger y luego ya, Andrey.

Director Roger Rivera Mora: Sí, es que tuve que salir un momentito afuera. No sé en qué etapa está el proceso, ya tiene el refrendo, ya está listo nada más para la hora de inicio o ya está en.

Lic. Andrey Quesada Azucena: No tiene refrendo, la compra no tiene el refrendo.

Directora Mónica Taylor Hernández: Pero es un acto. Sí, por favor, Andrey.

Lic. Andrey Quesada Azucena: Buenas tardes a todos. Bueno, me voy a referir a dos cosas: uno, la solicitud como tal y en qué estado está realmente la compra a grandes rasgos, el nivel de detalle con números quizás no lo tengo, pero lo que sí le puedo decir es que esta compra, se adjudica y tiene varias líneas. La Contraloría General de la República anula una de esas líneas conociendo recursos de apelación, el resto de líneas queda firme precisamente porque no se presentó el recurso, al no presentarse el recurso y reconocer con base en los criterios jurídicos que ya don David citó que hay un cuestionamiento bastante serio en cuanto a la validez del acto, entonces esta Junta toma la decisión de declarar lesivo a los intereses públicos esa adjudicación.

Ahí lo que pasa es que hay un cuestionamiento, reitero, a la validez del acto. El acto no tiene refrendo, es decir, de comunidad con el 184 de la Constitución, en relación con el 20 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y la reglamentación al efecto, es un acto que requiere refrendo. Y el refrendo es un requisito de eficacia, para que un acto surta efectos tiene que ser eficaz, debe ser eficaz, tiene que tener ese requisito de eficacia.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

Al momento de lo que tenemos es un acto que está firme, sí, que no puede ser eficaz porque no tiene ese requisito legal que es el refrendo y por supuesto el artículo 120 de la Ley General de Administración Pública y el 140 nos permiten hacer esa diferencia entre validez y eficacia. Validez refiere a si hay elementos de nulidad, entonces eso es lo que se está cuestionando aquí la Junta Directiva determinó administrativamente que es un acto lesivo, por supuesto por Ministerio de Ley y para proteger, digamos, bienes jurídicos tutelados en cuanto a la objetividad de la administración, hay un procedimiento para que esa validez sea cuestionada, pero en sede judicial, y eso es lo que sucede con el proceso de lesividad que está interpuesto y que está en etapa de trámite.

De ahí que entonces es un acto que está firme, que tiene una validez cuestionada, que ya administrativamente se dijo que hay una lesión o que es lesiva a los intereses públicos, hemos procedido como institución con el procedimiento de ley, que es la demanda de lesividad en la jurisdicción contencioso-administrativa, y el acto no puede ser eficaz porque no tiene ese requisito de refrendo. Ahora bien, tenemos dos notas según entendía don David, donde solicitan que procedamos a la ejecución para responder esas notas a mí me parece que lo pueden derivar a la Dirección Jurídica y nosotros pediremos los informes a la administración para evitar cualquier tipo de sesgo.

Ingresa al salón de sesiones el Director Giancarlo Bonilla Montero.

Directora Mónica Taylor Hernández: Perfecto, listo, entonces si nada más ahí hacemos el ajuste de la solicitud. Y ahí nada más, ellos directo al consultante o más bien que no tenga el insumo para nosotros porque la nota está dirigida a la Junta. Entonces, ahí nada más es la Junta la que tiene, sino que sería...

MSc. David Valverde Méndez: Como la Junta guste, si podemos redactarlo que la Dirección Jurídica evite el criterio a la Junta Directiva...

Directora Mónica Taylor Hernández: ... para dar una respuesta...

MSc. David Valverde Méndez: ... momento y en su momento se le contesta.

Directora Mónica Taylor Hernández: Exacto.

MSc. David Valverde Méndez: Sí,

Directora Mónica Taylor Hernández: Muy bien. La Dirección Jurídica para darle criterio (...) Sí, porque las dos piden lo mismo, es lo mismo.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

Se retira temporalmente del salón de sesiones el Director Giancarlo Bonilla Montero.

MSc. David Valverde Méndez: ... para la posterior respuesta a los (...) que sirve para la posterior respuesta de los (...) hasta aquí a los (...) o a los solicitantes.

Directora Mónica Taylor Hernández: Y continuamos, Beatriz.

MSc. David Valverde Méndez: ¿Podemos incorporar ya a don Martín?

Ing. Beatriz Guzmán Meza: Está por allá.

MSc. David Valverde Méndez: Ah bueno lo votamos al final.

Directora Mónica Taylor Hernández: No, ya nos acompaña Andrey. Ya va David, ya va.

MSc. David Valverde Méndez: Sí, en la última también.

Directora Mónica Taylor Hernández: Pero entonces votemos nosotros, bueno se acaba estos dos, para de una vez, pero ya se fue Giancarlo.

Ing. Beatriz Guzmán Meza: ¿Y ver la última de una vez?

MSc. David Valverde Méndez: O más bien, doña Mónica, ver la última de una vez y ya para todas las demás puede estar don Martín.

Directora Mónica Taylor Hernández: Ah, OK.

MSc. David Valverde Méndez: Ver la última de la diez y (...), no, también en (...) salud.

Directora Mónica Taylor Hernández: No, mentira don Martín.

Se retira temporalmente del salón de sesiones la Directora Vianey Hernández Li

Directora Mónica Taylor Hernández: Mentira, qué pena.

MSc. David Valverde Méndez: Vamos a ver la nota diez de una vez (...) salud y ya después puede (...)

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

Se reincorpora al salón de sesiones el Director Giancarlo Bonilla Montero

Directora Mónica Taylor Hernández: Perdón, pero es que había otra nota. Entonces pasamos a esa última nota para luego ya votar eso y luego

Ing. Beatriz Guzmán Meza: Ok en relación con el oficio GA-DJ-11348-2025 en la sesión 9574 se lo solicitó al asesor de legal de la Junta hacer una revisión y una nueva presentación del tema con las consideraciones del órgano colegiado. Por acá David les va a ampliar sobre el análisis.

MSc. David Valverde Méndez: Gracias, si, efectivamente la nota original es una nota también de COOPESALUD, es el oficio G-131-2025 de 16 de octubre de 2025, donde en síntesis COOPESALUD dice que le ha ganado un proceso judicial a la Caja y que la sentencia se encuentra en firme, incluso se presentó casación y la Sala Primera dio la razón a esta cooperativa sentenciando a la Caja a un monto concreto, varios millones de colones, no voy a decir el dato en este momento. Y además a intereses y otros reajustes.

Se retira temporalmente del salón de sesiones el Director Giancarlo Bonilla Montero.

Entonces COOPESALUD, presenta el proceso de ejecución de sentencia, el proceso de ejecución de sentencia está en trámite en sede judicial.

La Junta Directiva me solicitó que aclarar un poco cuál era el panorama de esta nota. Entonces en la nota original COOPESALUD lo que le dice a la Junta Directiva, es que interponga sus buenos oficios con el fin de que la representación legal de la institución gestione proactivamente lo pertinente para que se agilice la cancelación de los montos que se le adeudan a COOPESALUD. En el acuerdo de Junta Directiva del artículo 10 de la 9551 del 28 de octubre, ese oficio se le trasladó a la Dirección Jurídica, para que determinara sobre la solicitud de COOPESALUD de conciliar si era procedente conciliar, o sea, si cabía el tema de la conciliación.

Debemos decir que Copes Salud, en su nota, no hace una propuesta concreta conciliatoria...

Se reincorpora al salón de sesiones la Directora Vianey Hernández Li

... es decir, no se refiere a monto, simplemente dice, ellos están anuentes a conciliar. En la respuesta jurídica que es el que GA-DJ-11348-2025 el 15 de diciembre 2025, la

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

Dirección Jurídica de manera muy concreta dice que aunque se tiene sentencia firme y aún que se pueda estar en un proceso de ejecución siempre existe la posibilidad jurídica de conciliar recordemos ustedes que la competencia exclusiva para conciliar la tiene esta Junta Directiva y que el procedimiento básicamente es que las instancias técnicas, Gerencia Financiera o Gerencia Médica, dependiendo cuál sea el caso, junto con la Dirección Jurídica, traen a la Junta Directiva una propuesta conciliar cuando alguna persona dentro de un proceso judicial, quien ha demostrado sus intereses y los tiene así reconocidos plantea de manera concreta una conciliación con los montos respectivos, los cuales tienen que ser revisados por la administración y tiene que haber una recomendación positiva de que es favorable los intereses de esta institución, el conciliar para no pagar más intereses, más daños o más perjuicios.

Entonces, señores miembros de Junta Directiva, la propuesta en este caso es responderle a COOPESALUD, que efectivamente dice: *“Dar respuesta a COOPESALUD, que con base en el oficio GA-DJ-11348-2025, esa cooperativa debe presentar propuesta concreta y detallada de la pretendida conciliación administrativa ante la Dirección Jurídica Institucional, para que la administración pueda valorar el caso concreto y presentar la recomendación de la propuesta técnica que corresponda para la decisión definitiva”*.

Sí, tal vez aportar un elemento adicional, y es que en el proceso de ejecución de sentencia que presentó COOPESALUD y a la Caja se apersonó y ya la Caja se opuso incluso a algunos de los rubros que está pretendiendo COOPESALUD, por concepto de intereses y ajustes. Entonces el tema, aunque se tiene sentencia firme, aún en la etapa de ejecución, está en debate. De ahí que es importante que, si lo COOPESALUD lo tiene a bien presente y cuál es su propuesta concreta económica, el quantum de su conciliación para que las instancias técnicas puedan proceder a evaluar.

Directora Mónica Taylor Hernández: ¿En ese primer oficio no había presentado una no hay ningún detalle?

MSc. David Valverde Méndez: No, es en términos genéricos. Sí, señora.

Directora Mónica Taylor Hernández: Sí, yo estoy de acuerdo con la propuesta de solicitarles a ellos que presenten el detalle para nosotros. Don Roger.

Director Roger Rivera Mora: ... la Caja no está de acuerdo con los montos de intereses o no sé indicación por decir algo, ellos estarían de acuerdo en que eso sea la propuesta o sea lo que la Caja está ahorita adversando en el digámoslo así en la en la en la

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

sentencia ya final ¿Podría ser que (...) los términos en los cuales la Caja está de acuerdo y...?

MSc. David Valverde Méndez: Entiendo la consulta de los Roger. Efectivamente, vamos a ver, ustedes saben que en toda conciliación las partes tienen que ceder de alguna manera, ya COOPESALUD tiene un quantum que es el que ha demandado en el contencioso en la parte de ejecución de sentencia y al cual la Caja se ha opuesto. Entonces sí, efectivamente Roger, usted tiene razón. Si ellos van a presentar una conciliación, debería al menos hacer ser parecida a lo que la Caja está manifestando, con base en los criterios técnicos. Pero eso sí...

Directora Mónica Taylor Hernández: O no, pero eso se verá. No quiero un proceso y lo solicito la ejecución de sentencia íntegra. Y entonces eso lo resuelve un juez.

MSc. David Valverde Méndez: Efectivamente, doña Mónica, la administración tendrá que hacer una valoración de costo beneficio, a veces el mismo proceso es más oneroso que los intereses, o que...

Director Roger Rivera Mora: Para que las partes, una se queden contentas, la conciliación debería de ir en función de que, si la Caja no está de acuerdo en los montos de los intereses o algún monto ahí que no le parece, que ellos hagan la conciliación en base a lo que la Caja (...).

Directora Mónica Taylor Hernández: Sí lo que pasa es que la parte nosotros no podemos decidir por la parte Roger entonces ahí independientemente de la propuesta que haya ellos, aunque la Caja tenga una posición no necesariamente se van a casar con esa posición. Listo, entonces votemos esas tres, notas.

Se reincorpora al salón de sesiones el Director Giancarlo Bonilla Montero.

MSc. David Valverde Méndez: La uno, la dos y la ocho.

Ing. Beatriz Guzmán Meza: 8 votos a favor.

Directora Mónica Taylor Hernández: Y votamos firmeza.

Ing. Beatriz Guzmán Meza: 8 votos en firme.



Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

Directora Mónica Taylor Hernández: Ahora sí, pasamos. Si gusta, se quedan. Usted no se preocupe, igual puede quedarse...

Se retira del salón de sesiones el Lic. Andrey Quesada Azucena, Dirección Jurídica.

Por tanto, de conformidad con lo indicado en el oficio N.º SJD-0097-2026, suscrito por la Ing. Beatriz Guzmán Meza, la Junta Directiva -de forma unánime- **ACUERDA:**

ACUERDO ÚNICO: Se votan la notas G-005-2026, GE-005-2026-CT-2026014 y el GA-DJ-11348-2025.

Sometido a votación:

G-005-2026, GE-005-2026-CT-2026014, GA-DJ-11348-2025

Miembros de Junta Directiva	Sector	Voto	Firmeza
Mónica Taylor Hernández	Estado	A favor	En Firme
Francisco González Jinesta	Estado	A favor	En Firme
Edgar Villalobos Brenes	Estado	A favor	En Firme
Jacqueline Castillo Rivas	Patronos	A favor	En Firme
Juri Navarro Polo	Patronos	A favor	En Firme
Giancarlo Bonilla Montero	Patronos	A favor	En Firme
Roger Rivera Mora	Trabajadores	A favor	En Firme
Vianey Hernández Li	Trabajadores	A favor	En Firme
Martín Robles Robles	Trabajadores	Ausente	Ausente
Resultado:		A Favor	En Firme

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

ARTICULO 9°

Se conoce oficio N.º PE-DICSS-DIR-0060-2026, de fecha 15 de enero de 2026, suscrito por el MBA. Michael Espinoza Salas, Director, Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud; mediante el cual presenta “Presentación de Resultados del Sondeo de Opinión II Semestre 2025 Servicios de Farmacia”.

Exposición a cargo: Ing. Beatriz Guzmán Meza y MSc. David Valverde Méndez.

Se consigna en esta ACTA la presentación, oficio correspondiente a la exposición del artículo 9°:

PE-DICSS-DIR-0060-2026-Oficio:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-edcce.pdf>

Anexos:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-9a32d.pdf>

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-ff14f.pdf>

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-ea0de.pdf>

Audio y video:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-f4610.mp4>

Se consigna en esta ACTA la transcripción de lo correspondiente a la exposición y deliberaciones suscitadas, artículo 9° hasta el Artículo 13°:

Por tanto, de conformidad con lo indicado en el oficio N.º PE-DICSS-DIR-0060-2026, suscrito por el MBA. Michael Espinoza Salas, Director, Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud, la Junta Directiva -de forma unánime- **ACUERDA**:

ACUERDO ÚNICO: Agendar en sesión del martes 17 de febrero 2026.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

ARTICULO 10º

Se conoce oficio N.º PR-SCG-OF-0005-2026, de fecha 14 de enero de 2026, suscrito por Yara Jiménez Fallas, Secretaria del Consejo de Gobierno; mediante el cual presenta “Atención oficio N.º JD-1181-2025, de fecha 16 de diciembre de 2025, mediante el cual trasladan al Consejo de Gobierno el documento N.º SG0920-2025 de la Unión Nacional de Empleados de la Caja y la Seguridad Social (UNDECA); donde la organización sindical solicita la renuncia de la Presidenta Ejecutiva y de la Junta Directiva de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) en pleno”.

Exposición a cargo: Ing. Beatriz Guzmán Meza y MSc. David Valverde Méndez.

Se consigna en esta ACTA la presentación, oficio correspondiente a la exposición del artículo 10º:

PR-SCG-OF-0005-2026-Oficio:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-e42e1.pdf>

Anexos:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-9a32d.pdf>

Audio y video:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-f4610.mp4>

Se consigna en esta ACTA la transcripción de lo correspondiente a la exposición y deliberaciones suscitadas, artículo 10º hasta el Artículo 13º:

Por tanto, de conformidad con lo indicado en el oficio N.º PR-SCG-OF-0005-2026, suscrito por Yara Jiménez Fallas, Secretaria del Consejo de Gobierno, la Junta Directiva -de forma unánime- **ACUERDA**:

ACUERDO ÚNICO: Tomar nota de lo informado por Yara Jiménez Fallas, Secretaria del Consejo de Gobierno, en atención JD-1181-2025, de fecha 16 de diciembre de 2025 atinente a la denuncia N.º SG-0920-2025 de la Unión Nacional de Empleados de la Caja y la Seguridad Social (UNDECA).

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

ARTICULO 11º

Se conoce oficio N.º GG-0019-2026, de fecha 20 de enero de 2026, suscrito por la Dra. Jenny Madrigal Quirós, Jefatura de Despacho, Gerencia General; mediante el cual presenta “Actualización de oficio GG-0357-2025, informe sobre las acciones ejecutadas para el cumplimiento del acuerdo primero del artículo 11 de la sesión 9018 del 21 de febrero 2019”.

Exposición a cargo: Ing. Beatriz Guzmán Meza y MSc. David Valverde Méndez.

Se consigna en esta ACTA la presentación, oficio correspondiente a la exposición del artículo 11º:

GG-0019-2026-Oficio:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-b5363.pdf>

Anexos:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-9a32d.pdf>

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-4febc.pdf>

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-99216.pdf>

Audio y video:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-f4610.mp4>

Se consigna en esta ACTA la transcripción de lo correspondiente a la exposición y deliberaciones suscitadas, artículo 11º hasta el Artículo 13º:

Por tanto, de conformidad con lo indicado en el oficio N.º GG-0019-2026, suscrito por la Dra. Jenny Madrigal Quirós, Jefatura de Despacho, Gerencia General, la Junta Directiva -de forma unánime- **ACUERDA:**

ACUERDO ÚNICO: Dar por atendido el acuerdo primero del artículo 11 de la sesión 9018 considerando lo informado en el oficio GG-0019-2026 de la Gerencia General.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

ARTICULO 12°

Se conoce oficio N.º GP-0029-2026, de fecha 06 de enero de 2026, suscrito por el Lic. Jaime Barrantes Espinoza, Gerente, Gerencia de Pensiones; mediante el cual presenta “Atención oficio SJD-1413-2025 relacionado con solicitud de información para atención de solicitudes de aumento de pensión en nota ACSS-003-2025”.

Exposición a cargo: Ing. Beatriz Guzmán Meza y MSc. David Valverde Méndez.

Se consigna en esta ACTA la presentación, oficio correspondiente a la exposición del artículo 12°:

GP-0029-2026-Oficio:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-77587.pdf>

Anexos:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-9a32d.pdf>

Audio y video:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-f4610.mp4>

Se consigna en esta ACTA la transcripción de lo correspondiente a la exposición y deliberaciones suscitadas, artículo 12° hasta el Artículo 13°:

Por tanto, de conformidad con lo indicado en el oficio N.º GP-0029-2026, suscrito por el Lic. Jaime Barrantes Espinoza, Gerente, Gerencia de Pensiones, la Junta Directiva -de forma unánime- **ACUERDA**:

ACUERDO ÚNICO: Instruir a la Secretaría de Junta Directiva trasladar el oficio GP-0029-2026, a la Auditoría Ciudadana de Seguridad Social, en respuesta al oficio ACSS-003-2026.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

ARTICULO 13°

Se retoma el oficio N.º SJD-0097-2026 referente a los oficios del PE-DICSS-DIR-0060-2026, PR-SCG-OF-0005-2026, GG-0019-2026, GP-0029-2026.

Exposición a cargo: Ing. Beatriz Guzmán Meza y MSc. David Valverde Méndez.

Se consigna en esta ACTA la presentación, oficio correspondiente a la exposición del artículo 13°:

Anexos:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-9a32d.pdf>

Audio y video:

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2026/files/9582-f4610.mp4>

Se consigna en esta ACTA la transcripción de lo correspondiente a la exposición y deliberaciones suscitadas, artículo 13°:

[00:00:00 al 00:00:32].

Ing. Beatriz Guzmán Meza: El siguiente oficio es el PE-DICSS-DIR-0060-2026 en donde se presentan los resultados del sondeo de segundo del segundo semestre del servicio del 2025 del servicio de farmacia, en este oficio lo suscribe el MBA. Michael Espinoza Salas Director de la Dirección Institucional de Contraloría de Servicios de Salud. Se refiere al cumplimiento de las disposiciones institucionales en materia de control de la calidad de los servicios y en concordancia con las competencias asignadas a la Dirección Institucional de Servicios de Contraloría de Salud, presenta el informe consolidado del sondeo de opinión aplicado en los servicios de farmacia durante el segundo semestre del 2025, realizado los 83 establecimientos de salud donde se encuentran ubicadas las oficinas de contraloría.

El sondeo recopiló 3478 respuestas en 83 establecimientos de salud, para evaluar experiencias de las personas usuarias de los servicios de farmacia los resultados muestran una valoración predominante positivas 83% y con fortalezas consolidadas en el trato del personal y la satisfacción general, sin embargo, se identifican varias oportunidades de mejora este oficio ingresa por correspondencia y la propuesta de acuerdo sería agendar en una sesión de Junta Directiva para que el director amplíe...

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

Directora Mónica Taylor Hernández: Se presenten los resultados y podamos ver esas esas oportunidades de mejora. Podemos más bien de una vez para la próxima semana, me parece que ya...

Ing. Beatriz Guzmán Meza: ¿Martes o jueves? de la próxima semana.

Directora Mónica Taylor Hernández: El martes.

Ing. Beatriz Guzmán Meza: El siguiente oficio es el PR-SCG-OF-0005-2026, en donde se referencia a la atención del oficio JD-1181-2025 referente a la de la renuncia de la Presidenta Ejecutiva y la Junta Directiva de la Caja Costarricense en pleno por parte de la Unión Nacional de Empleados de la Caja y la Seguridad Social (UNDECA). En resumen, lo suscribe la señora Yara Jiménez Fallas, secretaria del Consejo de Gobierno se refiere al principio de legalidad sobre las competencias del Consejo de Gobierno respecto de la Junta Directiva de la Caja, han sido precisadas por la Sala Constitucional, en el voto N.º 29791-2023 por consiguiente al tratarse de una gestión que pretende inducir renuncias, lo que contraría la naturaleza de acto y además exceder las competencias legales del Consejo de Gobierno, no es jurídicamente viable brindarle mayor trámite. La propuesta...

Directora Mónica Taylor Hernández: Nada más, ahí yo sí me voy a abstener de votar porque es un tema que está relacionado conmigo. Entonces yo en esta oportunidad... Don Martín...

Director Edgar Villalobos Brenes: Es a toda la Junta que le pidió la renuncia.

Directora Mónica Taylor Hernández: Don Gilbert.

Lic. Gilberth Alfaro Morales: La naturaleza de esta nota, ósea, eso es un comunicado del Consejo de Gobierno,

Directora Mónica Taylor Hernández: Es un comunicado del Consejo.

Lic. Gilberth Alfaro Morales: Sobre esto la Junta, es correcto, sobre esto la Junta no tiene que tomar ningún acuerdo y eso no tiene ningún problema.

Directora Mónica Taylor Hernández: Ah, bueno, perfecto.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

Ing. Beatriz Guzmán Meza: La propuesta de acuerdo va en la línea tomar nota del informado por Yara Jiménez Fallas, secretaria del Consejo de Gobierno en atención al oficio JD-1181-2025 del 16 de diciembre del 2025, atendiendo a la denuncia número SG-0920-2025 de la Unión Nacional de Empleados de la Caja y la Seguridad Social (UNDECA).

El siguiente oficio es el GG-2019-2026 y es relacionado con el seguimiento de acuerdos de Junta Directiva, informe sobre las acciones ejecutadas para el cumplimiento del Acuerdo Primero del artículo N.º 11 de la sesión N.º 9018 que, indica: Acuerdo Primero; instruir a la Gerencia General y la Dirección Jurídica para que, inicie un proceso de acercamiento y definición de alternativas con el fin de fortalecer a la Operadora de Pensiones de la Caja, beneficios a los afiliados y a la institución para hacer presentada en Junta Directiva en el caso de 60 días.

La Gerencia General envía el oficio GG-2994 con este oficio, en donde la Gerencia General formaliza el proceso de hacer cataminto e identificó las alternativas institucionales de apoyo, dando cumplimiento al acuerdo emitido por la Junta Directiva.

La propuesta de acuerdo es dar por atendido el Acuerdo Primero, artículo N.º 11 de la sesión 9018, considerando lo informado en el oficio GG-0019-2026 de la Gerencia General.

El siguiente oficio es el oficio GP-0029 2026, en donde la Gerencia de Pensiones atiende una solicitud planteada mediante el oficio a ACSS-003-2025 de la Auditoria Ciudadana de Seguridad Social, relacionado con el aumento de pensión. En resumen, lo suscribe el Lic Jaime Barrantes Espinoza Gerente de Pensiones, el cual tiene la solicitud de los señores: Dr Alfredo Ramírez Montero, Lic. Jorge García Araya y otros indicando que la Dirección Actuarial y Económica de la institución es la responsable de elaborar los estudios actuariales necesarios para la revalorización, dichos estudios son posteriormente sometidos a la consideración de la Junta Directiva, por lo tanto la Gerencia de Pensiones ha aplicado los aumentos o revalorizaciones en distintos momentos según las recomendaciones de la Dirección Actuarial y Económica de conformidad con los estudios técnicos y con la aprobación de la Junta Directiva de acuerdo con la normativa vigente.

La propuesta de acuerdo sería: Trasladar el oficio GP-0029-2026 en atención y respuesta al oficio ACSS-003-2025 de la Auditoria Ciudadana de Seguridad Social.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

Directora Mónica Taylor Hernández: Es nosotros dándole la respuesta de lo que nos dio Jaime, ah es que creí que era otra vez trasladándole a don Jaime.

[00:07:23 al 00:07:49].

Directora Mónica Taylor Hernández: No, instruir ahí lo está poniendo Beatriz a la Secretaría de la Junta Directiva.

[00:07:58 al 00:08:05].

Directora Mónica Taylor Hernández: No, ahí está bien trasladar el oficio a la en respuesta al oficio tal.

Ing. Beatriz Guzmán Meza: Esos serían los oficios que tenemos ahorita en el informe de correspondencia.

Directora Mónica Taylor Hernández: David, el resumen de las otras notas en las que no votó Don Martín para que....

MSc. David Valverde Ménde: Sí, señora presidenta, efectivamente acaba de ser conocido el informe SJD-0097-2026 de fecha 21 de enero 2026, que es el informe 2-2026 de correspondencia. Este informe contuvo siete notas y para las notas uno, dos y siete se abstuvo de votar Don Martín y la votación fue de ocho votos a favor. Ahora procederemos a poner en votación las notas tres, cuatro, cinco y seis, con la totalidad del quórum.

Directora Mónica Taylor Hernández: Votamos, señores, esas notas,

Ing. Beatriz Guzmán Meza: 9 votos a favor

Directora Mónica Taylor Hernández: Y votamos firmeza,

Ing. Beatriz Guzmán Meza: 9 votos en firme.

Directora Mónica Taylor Hernández: Sí, dígame don Gilbert.

Lic. Gilberth Alfaro Morales: Nada más que, como veo que está muy bien, hace una segregación de unas primeras notas que se conocieron, pero no estuvo Martín, lo que no sé si eso también se votó y se votó en firme.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

Directora Mónica Taylor Hernández: Sí, eso sí se votó, sí, señor, y nos quedan los proyectos de ley, pero estos proyectos de ley no urgen, los podemos trasladar para la próxima sesión.

Entonces sería todo por el día de hoy, este al ser las 4:54 p.m., se da por terminada la sesión convocada para el día de hoy. Muchísimas gracias a quienes nos acompañaron y que pasen una bonita tarde.

Por tanto, de conformidad con lo indicado en el oficio N.º SJD-0097-2026, suscrito por la Ing. Beatriz Guzmán Meza, la Junta Directiva -de forma unánime- **ACUERDA:**

ACUERDO ÚNICO: Se votan la notas PE-DICSS-DIR-0060-2026, PR-SCG-OF-0005-2026, GG-0019-2026, GP-0029-2026.

Sometido a votación:

PE-DICSS-DIR-0060-2026, PR-SCG-OF-0005-2026, GG-0019-2026, GP-0029-2026

Miembros de Junta Directiva	Sector	Voto	Firmeza
Mónica Taylor Hernández	Estado	A favor	En Firme
Francisco González Jinesta	Estado	A favor	En Firme
Edgar Villalobos Brenes	Estado	A favor	En Firme
Jacqueline Castillo Rivas	Patronos	A favor	En Firme
Juri Navarro Polo	Patronos	A favor	En Firme
Giancarlo Bonilla Montero	Patronos	A favor	En Firme
Roger Rivera Mora	Trabajadores	A favor	En Firme
Vianey Hernández Li	Trabajadores	A favor	En Firme
Martín Robles Robles	Trabajadores	A favor	En Firme

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9582

Resultado:
A Favor
En Firme

ARTICULO 14°

Se reprograma los siguientes temas para una próxima sesión que en adelante se detallan:

VII. Correspondencia Proyectos de Ley					
	Oficio	Tema	Proceso	Tiempo	Revisión
1	GA-DJ-01543-2025	Proyecto de ley reforma del artículo 6 y adición de un inciso nuevo al artículo 9 de la Ley constitutiva de la CCSS, para garantizar la autonomía en la designación de representantes sindicales y solidaristas en la CCSS	Normativos Legales	10 min	Cumple
2	GA-DJ-00475-2026	Proyecto de Ley “Ley para Proteger, Promover y Apoyar la Lactancia Materna”	Normativos Legales	10 min	Cumple
3	GA-DJ-00785-2026	Proyecto ley reforma de varios artículos del Código de Trabajo y Ley de Protección al Trabajador. Ley de Derechos Laborales siglo XXI	Normativos Legales	10 min	Cumple
4	GA-DJ-00473-2026	Proyecto de Ley “Ley que crea Espacios Cardioprottegidos”	Normativos Legales	10 min	Cumple

Finaliza la sesión de Junta Directiva al ser las 16 horas con 54 minutos.