ACTA ORDINARIA 24-2020. Acta número veinticuatro correspondiente a la sesión ordinaria celebrada por la Junta Directiva de la Junta de Protección Social de manera virtual mediante la plataforma tecnológica TEAMS, a las dieciséis horas con diecinueve minutos del día veinte de abril del dos mil veinte, presidida por la señora Esmeralda Britton González, Presidenta de la Junta Directiva y con la participación de los siguientes miembros: Arturo Ortiz Sánchez, Vicepresidente; Vertianne Fernández López, Secretaria; Urania Chaves Murillo, Maritza Bustamante Venegas, José Mauricio Alcázar Román, Eva Isabel Torres Marín, Felipe Díaz Miranda y Gerardo Alberto Villalobos Ocampo.

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

CAPITULO I. APROBACION ORDEN DEL DIA

ARTÍCULO 1. Lectura y aprobación del orden del día

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

El señor Felipe Díaz solicita se trate el tema de la devolución de lotería para los sorteos a efectuarse a partir del 8 de mayo, 2020.

Indica la señora Presidenta que se le solicitó a la señora Evelyn Blanco Montero presentar varios temas de la Gerencia de Producción y Comercialización en el informe de Presidencia, dentro de los que se incluye ese tema.

Con esta modificación, se aprueba el orden del día y se procede a tratar los siguientes temas:

CAPÍTULO II. APROBACIÓN DE LAS ACTAS DE CONSULTA FORMAL No. 19, 20 Y 21 Y LAS ACTAS ORDINARIAS No. 21-2020 Y No. 22-2020

ARTÍCULO 2. Lectura y aprobación de las actas de Consulta Formal No. 19, 20 Y 21 y las actas ordinarias No. 21-2020 y No. 22-2020

Se procede con la revisión de las actas de Consulta Formal No. 19, 20 Y 21. Se aprueban sin observaciones.

ACUERDO JD-301
Se aprueban el Acta de Consulta Formal No. 19, celebrada el 9 de abril de 2020; el Acta de Consulta Formal No. 20, celebrada el 9 de abril de 2020 y el Acta de Consulta Formal No. 21, celebrada el 18 de abril de 2020. **ACUERDO FIRME**

Ejecútese

Se procede con la revisión de las actas ordinarias No. 21-2020 y No. 22-2020. La señora Maritza Bustamante indica que se le realizaron observaciones de forma, las cuales se remitieron a la Secretaría de Actas.

Se aprueban sin observaciones.

ACUERDO JD-302
Se aprueba el acta de la Sesión Ordinaria No. 21-2020, celebrada el 6 de abril de 2020, el señor Arturo Ortiz Sánchez se abstiene en razón de que no estuvo presente en esa sesión. Se aprueba el acta de la Sesión Ordinaria No. 22-2020, celebrada el 13 de abril de 2020
ACUERDO FIRME

Ejecútese

CAPÍTULO III. INFORME SEÑORA PRESIDENTA

ARTÍCULO 3. Primera reunión trimestral 2020

Comenta la señora Presidenta que para la reunión con el personal que se realizará como webinar por medio de Zoom, el próximo miércoles 22 de abril hay bastantes personas registradas, 191 funcionarios confirmados, hubo algunos que se inscribieron utilizando otros correos diferentes a los de la Junta, entonces estas fueron declinadas, se pide que sea con el correo de la Junta para control y confirmar que sean funcionarios.

Según el último informe de la Gerencia General habían 207 funcionarios en teletrabajo, lo cual indica que casi la totalidad de los funcionarios que están teletrabajando están inscritas, este webinar va a ser grabado entonces posteriormente se le va a remitir el video a todos los funcionarios.

Ingresa a la sesión la señora Evelyn Blanco Montero, Gerente de Producción y Comercialización.

ARTÍCULO 4. Puntos Max y cambio de premios lotería electrónica

La señora Marilyn Solano presenta el correo enviado por el señor Ronald Bolaños, representante de la empresa IGT, en atención a una serie de consultas realizadas por la señora Solano en relación con la apertura de los Puntos Max los fines de semana a raíz de las disposiciones sanitarias emitidas por el Gobierno.

From: Marilyn Solano Chinchilla <msolanoc@jps.go.cr>
Sent: Saturday, April 18, 2020 7:25 PM
To: Bolanos, Ronald <Ronald.Bolanos@IGT.com>

Cc: Esmeralda Britton González <ebritton@jps.go.cr>; Evelyn Blanco Montero <eblanco@jps.go.cr>; Ana Marcela Sanchez Quesada <msanchez@jps.go.cr>
Subject: Quejas Puntos Max

Buenas noches Don Ronald, espero se encuentre muy bien.

Ante varias quejas externadas por los vendedores de lotería electrónica con respecto a las inspecciones de fuerza pública me permito comunicarle:

1. Que la fuerza pública les ha prohibido a varios Puntos Max, operar en vista que no son productos esenciales (farmacias y supermercados)
2. Que la vendedora que me consultó, dice no haber recibido información de IGT, si el ministerio de salud autorizó a todos los Puntos Max para la venta los sábados y domingos, así como tampoco han recibido recomendaciones de su representada en cuanto a protocolo de COVID-19.

En la misma línea se ha recibido llamadas en la Institución de la fuerza pública, que ellos han recibido quejas con relación a los Puntos Max, que se forman filas sin guardar la distancia establecida, así como desconocen si existe restricción sanitaria los sábados y domingos para la venta de loterías electrónicas.

En vista que las consultas fueron hoy mismo, y mañana se presentará la misma situación, por favor nos puede facilitar las gestiones realizadas por usted, ante la medida sanitaria para los fines de semana.

Agradezco su atención.

De: Bolanos, Ronald <Ronald.Bolanos@IGT.com>
Enviado: lunes, 20 de abril de 2020 8:34
Para: Marilyn Solano Chinchilla <msolanoc@jps.go.cr>
Cc: Esmeralda Britton González <ebritton@jps.go.cr>; Evelyn Blanco Montero <eblanco@jps.go.cr>; Ana Marcela Sanchez Quesada <msanchez@jps.go.cr>
Asunto: RE: Quejas Puntos Max

Estimada doña Marilyn
Un placer saludarla. Espero que usted y sus seres queridos se encuentren bien durante estos momentos tan complicados por los que atravesando como costarricenses. No me queda la menor duda de que saldremos de esta unidos como país.

Con respecto a sus consultas, no le quepa la menor duda que hemos hecho nuestro mayor esfuerzo de que los micro empresarios comprendan la necesidad de seguir las solicitudes del Ministerio de Salud y la mayoría lo ha comprendido y agradecido. El ministerio ha comunicado por medios masivos que farmacias, supermercados, abastecedores, panaderías, carnicerías, verdulerías y pulperías pueden operar con normalidad bajo los horarios que el MSP estipula. Si el establecimiento tiene características que los hacen dudar, pues deberían confirmar con las autoridades competentes, que es lo que hemos recomendado.

El manejo de una red de terceros en todas las industrias de consumo masivo se hace de manera integral y no es la excepción para el caso de las loterías por lo cual hemos abordado los mensajes de manera integral también: durante las visitas a los establecimientos, por medio del call center e incluso por mensajes a la terminal. Si la señora dice que no sabe pues desconozco por qué lo dice y es importante que nos brinde su nombre para llamarla e intentar orientarla una vez más. Sin embargo, insisto, es normal encontrar gente que habla de una manera u otra.

Con respecto a sus consultas, estoy claro que deben haber excepciones como siempre ocurre en el manejo de una red de micro empresarios independientes. La amplia mayoría de los establecimientos han mostrado mucha disposición y de paso mostrado su agradecimiento por poder tener un ingreso estos días gracias a la decisión que tomó la Junta Directiva de apoyarlos.

Ahora bien, cada uno de ellos es responsable por informarse y seguir las disposiciones dictadas por el Gobierno y que por supuesto cambian según las circunstancias día con día. Eso si, "cada uno es un mundo", quizás la señora que menciona no ha dado seguimiento a los medios masivos y no está enterada o quizás hay muchas otras aristas en su caso que hay que considerar. Como le digo "cada uno es un mundo". Esto sin entrar a analizar que la información ha sido abundandante en virtud de la situación y las decisiones que día con día va tomando el gobierno. Por supuesto, si a algún establecimiento lo cierra el ministerio de salud o la policía por alguna razón (sea relacionada a Covid o no) es claro que es por su entera responsabilidad, tal como todo lo que sucede dentro de su establecimiento comercial. A pesar de esto hemos hecho una labor proactiva de informar y orientar a todas las familias micro empresarias durante esta crisis en todo lo que esté a nuestro alcance.
Para poder atender apropiadamente las consultas de las excepciones que usted menciona en el pasado siempre hemos solicitado que dirijan a las personas que los abordan al call center para que así podamos orientarlos y darles atención como corresponde.

Sin embargo, con mucho gusto si me brinda el listado de esas personas que la han contactado podemos intentar llamarlas e intentar orientarlas si está en nuestras manos.

Con respecto a la fuerza pública, también quedo un poco desorientado pues: ¿Con qué criterio? ¿Cuántas? ¿En qué lugares? Adicionalmente, le digo que el sábado precisamente hice un recorrido por varios supermercados por razones personales y todos estaban llenos de gente haciendo fila. No me refiero Puntos Max sino todos los supermercados de varias cadenas e incluso farmacias. Así que es complicado atender la inquietud en un escenario así. Incluso un amigo me pasó unas fotografías y parce que también vivió la misma experiencia, algo que incluso la prensa está reportando. De hecho me tocó ver como un policía daba una orden a la administradora de la farmacia donde me encontraba (dentro de la farmacia habíamos solo tres clientes en su momento y afuera ordenados el resto). Evidentemente me sorprendió pues era claro que era una interpretación muy subjetiva del señor policía.

Paralelamente, algo que no comprendo es ¿Por qué la fuerza pública si llama a la JPS pero no está cerrando salas de juegos y establecimientos de lotería ilegal? ¿Será que los PDV que observaron no eran establecimientos de la JPS y eran de lotería ilegal? También de esto tengo fotografías que puedo mostrarle en la siguiente reunión con gusto. Incluso están los ilegales promoviendo la apertura de más establecimientos comerciales para la venta de loterías ilegales en los próximos días, algo a lo que deberemos estar atentos. Por ende, sería recomendable si

pudiéramos solicitarles a la policía que cierren los ilegales que hoy más que nunca no debería estar operando.
Quedo a sus órdenes,
Ronald

Indica la señora Presidenta que se podría realizar la consulta al Ministerio de Salud para ver que posibilidad existe de que se puedan mantener abiertos estos puntos resaltando que se están dejando de percibir recursos para las personas más necesitadas.

Señala la señora Marcela Sánchez que hay varios aspectos que se deben de considerar, primero, que hay una medida sanitaria impuesta por el Ministerio de Salud donde sábados y domingos los únicos establecimientos comerciales que pueden estar abiertos son los abastecedores, supermercados, farmacias y centros de salud, y se supone que por esto también va emparejado con la restricción vehicular donde únicamente se puede sacar el vehículo para ir a estos establecimientos en particular, esto se debe de tomar en consideración como un punto importante, porque si bien es cierto un Punto Max puede estar ubicado en cualquier otro establecimiento no pueden estar abiertos, aún y cuando la Junta haya mantenido este tipo de sorteos, eso quedó claro cuando se tomaron los acuerdos de mantener los sorteos de lotería electrónica, en razón de que se le indicó que siempre y cuando se cumpliera con las medidas sanitarias que estableciera el Ministerio de Salud.

Si bien es cierto el responsable de los puntos de venta como tal es el Consorcio, el producto que se está vendiendo ahí es da la Junta, entonces quien tiene expuesta la imagen esos días si esta funcionando en locales comerciales que no son autorizados es la Junta.

Además, indica no compartir con el señor Ronald Bolaños lo que indica en el correo, cuando indica que los responsables de los puntos de venta tienen que mantenerse informados, en este caso IGT que fue el que dijo que asumía todo lo que tuviera que hacerse para mantener estos sorteos, es el que debe de estar informando reiteradamente a los puntos de venta cuáles son las medidas que tienen que cumplir porque la población entendiera tan fácilmente, el señor Ministro no tendría que estar repitiendo lo mismo todos los días.

Indica el señor Felipe Díaz que IGT si ha estado enviado comunicados de los procedimientos sanitarios y demás.

Comenta la señora Presidenta que algunos puntos cumplen con las medidas y habrán otros que ni siquiera leyeron los comunicados, tenemos que ser más efectivos a la hora de comunicar y eso es para nosotros y para IGT en este caso, que es quien le tienen que hacer la comunicación a los Puntos Max.

Indica que sería importante conocer cuáles de estos puntos están realmente en pulperías, supermercados o este tipo de establecimientos que pueden estar abiertos los fines de semana y cuántos están afuera, porque dependiendo de la cantidad se tendría que valorar mantener o eliminar los sorteos de los fines de semana.

Indica la señora Marilyn Solano que además ha recibido quejas de personas que han pegado premios y que les están solicitando que los vayan a cambiar a Escazú, parece que la mayoría de Puntos Max no están realizando el cambio de premios.

Comenta el señor José Mauricio Alcázar que hace poco vivió una odisea para poder cambiar un premio de hace unos días que pegó, tanto así que en un punto tuvo que presentar el carné de la Junta porque le dijeron que solo podían cambiar los premios que ellos vendían, entonces él les dijo que eso no era así; en otros lugares le dijeron que no tenía el efectivo para cambiarle el premio, eso es entendible; pero por la casa en uno de los Puntos Max que venden ilegales le dijeron que si hubiera comprado de los tiempos de ellos, o sea de los ilegales si le pueden cambiar el premio y le tienen el dinero en el momento pero que como es de la Junta tiene que esperar para poder cambiarlo.

Indica la señora Presidenta que ese comentario es para desincentivar que compren productos de la Junta.

Indica la señora Marilyn que es importante que se les indique que deben de pagar los premios en los Puntos Max, eso es parte del contrato.

Manifiesta el señor José Mauricio Alcázar que fue a cuatro puntos de venta y le dijeron cosas como: los premios se cambian en la Junta, nosotros no estamos obligados a cambiar los premios, aquí solo se cambian los premios que aquí se venden; ese fue el tipo de respuestas que le dieron hasta que en el último sacó el carné y al final se lo cambiaron de mala forma, porque la prioridad que le están dando por lo menos tres de esos cuatro puntos es a los ilegales.

Sugiere la señora Presidenta que ese tipo de situaciones son muy delicadas y se deberían de documentar y comunicárselo al Consorcio. El tema de cambio de premios ha sido reiterativo y se sigue dando, y si los puestos están vendiendo ilegales y por los ilegales ganan más obviamente que van a promover la venta de los tiempos ilegales y eso tiene que tener consecuencias.

Comenta la señora Evelyn Blanco que con respecto a esos temas, ha habido casos en los que se le indica al Consorcio que hay un punto que vende ilegales y ellos solicitan que se les brinde una segunda oportunidad, entonces se está en esos casos haciendo una segunda verificación para volvérselo a enviar al Consorcio para que tome acciones.

Señala la señora Presidenta que con ese tema no se deberían dar segundas oportunidades, sino tener cero tolerancia en ese sentido, es preferible cerrar el punto y dárselo a otra persona que tal vez lo administre mejor y cuando se hayan cerrado unos 50 puntos tal vez reaccionen.

Indica la señora Evelyn Blanco con respecto al pago de premios, que el Consorcio ha manifestado que si un puesto no tiene el efectivo, el comprador llame al call center para que ahí le ubiquen un puesto donde le puedan cambiar los premios,

Manifiesta la señora Presidenta que debería de ser el mismo Punto Max el que realice la llamada y le averigüe al comprador adonde puede cambiar su premio en ese momento y que no sea el cliente sino que ellos brinden ese servicio, eso podría ser una solución.

Indica la señora Marcela Sánchez que precisamente por este tema del cambio de premios fue que anteriormente se había solicitado la confección de un rótulo para los Puntos Max sobre la obligación de cambiar premios y este es un punto que empuja a las personas a comprar ilegales porque ellos si les cambian los premios.

Señala la señora Presidenta que la Junta tiene que ser un poco más diligente en estos temas porque incluso hay puestos están vendiendo ilegales, no venden productos de la Junta pero tienen los rótulos de la Junta, la Junta debería de poder hacer algo con respecto al uso de nuestras marcas registradas.

Con respecto al cambio de premios es una situación que ha estado desde que iniciamos acá en la Junta y no se ha resuelto y en algún momento la Auditoría señaló que eso era un incumplimiento al contrato, es aceptable cuando no cambien premios porque no tienen el efectivo pero que digan que no cambian porque no lo compró ahí o porque no les corresponde esa no es una razón de recibo.

Indica la señora Marcela Sánchez que en el cartel está la obligación del cambio de premios, incluso se establece que el pago de la comisión cubre la venta y el cambio de premios, además está por ende en el contrato porque el cartel forma parte integral del contrato e igualmente en el cartel está la prohibición del Consorcio de expender a través de los puntos de venta productos no autorizados por la Junta, los puntos de venta incumplen pero quien está incumpliendo principalmente es el Consorcio.

Comenta el señor Felipe Díaz que el tiene tres puestos cerca del puesto de él y ninguno cambia premios, considera que el Consorcio cuando realiza el estudio para abrir un punto de venta debería de exigir capacidad de pago como hace la Junta cuando hace un contrato de socio comercial. La venta se va a dar por sí sola pero la capacidad de pago es una necesidad para la Junta porque es el nombre de la Junta el que está en juego. Indica que el Consorcio puede verificar ante una denuncia si el punto cambia premios, los sistemas dan esa información, cuánto cambia un punto y cuánto vende.

Comentado el tema, se dispone:

ACUERDO JD-303
Se recuerda a IGT que todos los puntos de venta "Punto Max" están obligados a realizar el cambio de premios y abstenerse de vender productos ilegales, de conformidad con lo

estipulado en el cartel de la licitación de Lotería Electrónica 2011LN000002-PROV y el contrato correspondiente firmado el 9 de diciembre de 2011.

Se le informa que en caso de que la institución determine que algún Punto Max está realizando venta de lotería ilegal o no está prestando el servicio de cambio de premios lo comunicará al Consorcio para que cumpla con las cláusulas contractuales y cartelarias y proceda con el cierre del punto inmediatamente.

Se solicita comunicar esta disposición a todos los Puntos Max del país. **ACUERDO FIRME**

Comuníquese a la Gerencia General para que informe inmediatamente al Consorcio. Infórmese a la Unidad Verificadora

ACUERDO JD-304

a) Se le informa a IGT que mediante Resolución del Ministerio de Salud MS-DM-2658-2020 del once de abril de dos mil veinte, el Ministerio de Salud dispuso entre otras cosas:

> Se resuelve ordenar el cierre temporal de todos los establecimientos con permiso sanitario de funcionamiento que brinden atención al público, los días lunes, martes, miércoles, jueves y viernes de las 19:00 horas a las 5:00 horas del día siguiente. Asimismo, se ordena el cierre temporal de dichos establecimientos los días sábados y domingos de manera total. Dichas restricciones se aplicarán a partir del 13 de abril de 2020 y hasta el 30 de abril de 2020.
>
> Se exceptúan de la disposición del párrafo anterior:
> a) Los servicios a domicilio.
> b) Las instituciones que por la naturaleza de sus funciones deben permanecer abiertas como los servicios de migración, aduanas, fitosanitario del Estado, puestos fronterizos terrestres, marítimos y aéreos, entre otros.
> c) Los servicios comunitarios de Municipalidades.
> d) Las plataformas de gestiones municipales, con una reducción de su capacidad máxima de ocupación normal al cincuenta por ciento (50%).
> e) Los establecimientos de salud públicos y privados (clínicas, farmacias, hospitales, laboratorios, consultorios, servicios de radiodiagnósticos, servicios de emergencias, ópticas, entre otros), así como las macrobióticas y clínicas veterinarias.
> f) Supermercados, abastecedores, panaderías, carnicerías, verdulerías y pulperías.
> g) Establecimientos de venta de insumos agropecuarios, veterinarios y alimentos para animales, con una reducción de su capacidad máxima de ocupación normal al cincuenta por ciento (50%).
> h) Establecimientos de suministros de higiene, con una reducción de su capacidad máxima de ocupación normal al cincuenta por ciento (50%).
> i) Servicios bancarios y financieros públicos o privados, con una reducción de su capacidad máxima de ocupación normal al cincuenta por ciento (50%).
> j) Servicio de suministro y abastecimiento de combustibles.
> k) Funerarias y/o capillas de velación, con una reducción de su capacidad máxima de ocupación normal al cincuenta por ciento (50%).

l) Establecimientos públicos y privados donde hay comercialización de productos agrícolas, pecuarios, pesca y acuicultura, tales como ferias y mercados, con una reducción de su capacidad máxima de ocupación normal al cincuenta por ciento (50%).
m) Centros de la red de cuido y desarrollo infantil.
n) Centros de atención de personas en condición de vulnerabilidad.
o) Establecimientos de alquiler de vehículos "rent a car" únicamente para efectos de brindar servicios de asistencia a los vehículos ya alquilados, así como la recepción de todos los vehículos que sean devueltos.
p) Estacionamientos o parqueos, únicamente a efectos de brindar dicho servicio al personal o personas usuarias de los servicios de salud.
q) Todos aquellos otros establecimientos con permiso sanitario de funcionamiento que no brinden atención al público presencial.".

Por lo anterior, se le solicita informar esta disposición a todos los locales PUNTO MAX con el fin de que acaten esta medida.

b) Se le solicita a IGT un listado de los puntos de venta por categoría, a saber, si son puntos de venta únicamente de lotería electrónica, si son supermercados, pulperías y cada tipo de comercio que se tenga. Se le concede un plazo de 5 días hábiles para envío de la información solicitada.

ACUERDO FIRME

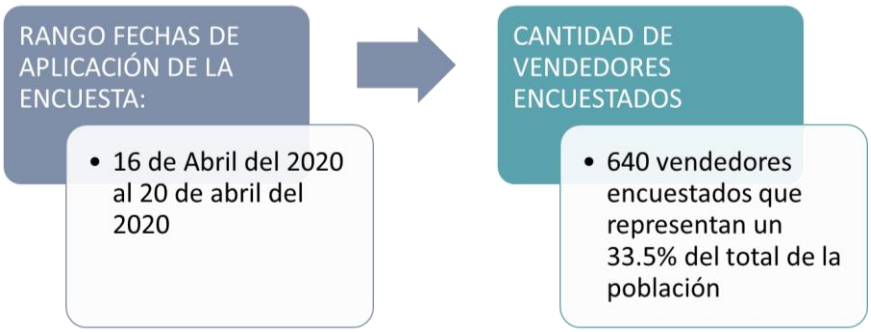
Comuníquese a la Gerencia General para que informe el acuerdo inmediatamente al Consorcio. Infórmese a la Unidad Verificadora.

ARTÍCULO 5. Temas Gerencia de Producción y Comercialización

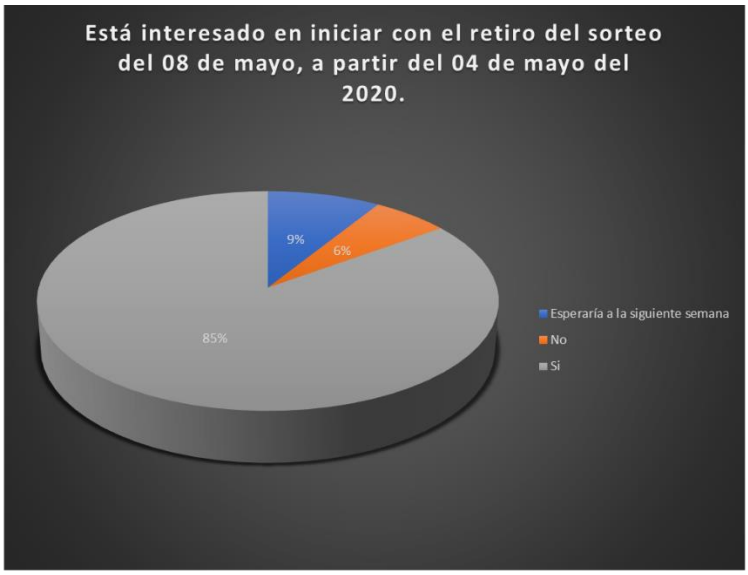
Se declara la confidencialidad de este tema.

La señora Evelyn Blanco realiza la siguiente presentación sobre la encuesta aplicada a los vendedores:

<u>ENCUESTA APLICADA A LOS VENDEDORES</u>

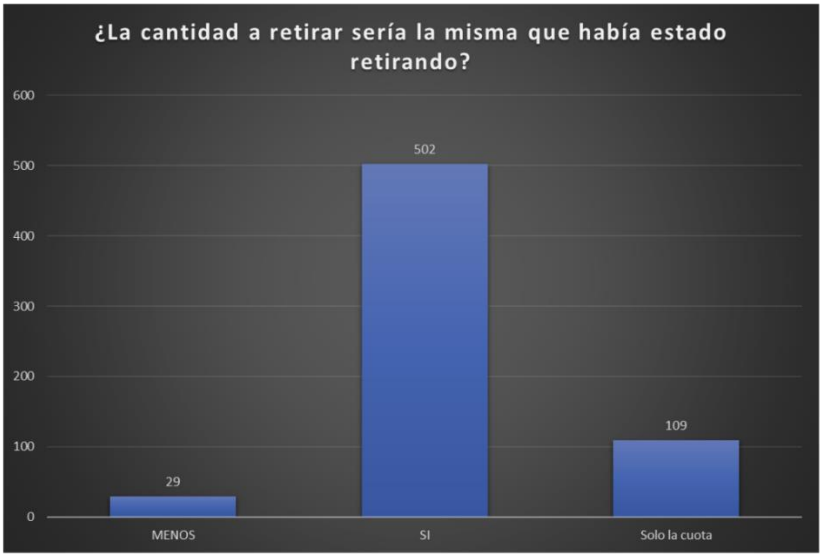


Indica que la encuesta no fue contestada por la totalidad de los vendedores porque un vendedor los estaba motivando para que no la contestaran.



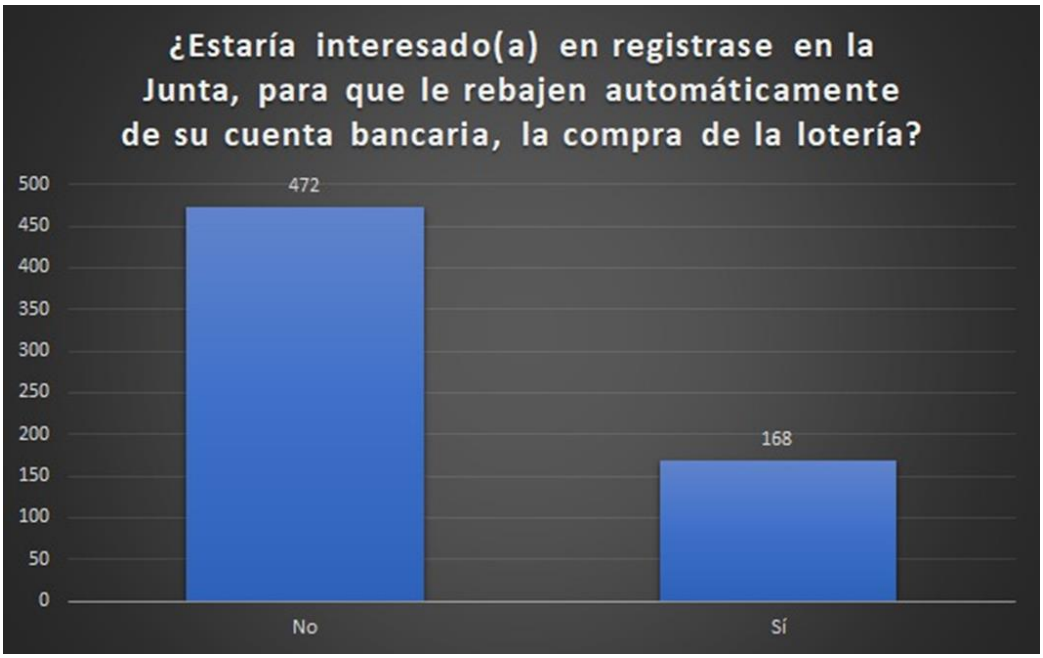
Un total de 544 vendedores están de acuerdo en iniciar el 8 de mayo con la venta.

ENCUESTA APLICADA A VENDEDORES



Un total de 502 vendedores retirarían la misma cantidad.

Un total de 414 vendedores están de acuerdo en realizar un sorteo por semana.



ENCUESTA APLICADA A VENDEDORES

Dentro de las Observaciones o Sugerencias más relevantes están:

1. Considero q un grave error q nos tiren a la calle a contagiarnos usted saben q el vendedor tiene mucho contacto físico con el comprador de lotería sería imposible guardar la distancia además la economía del país está por el suelo para q nos vamos a ganar si no plata en la calle no gente a quien le vamos a vender. y yo soy de alto riesgo soy diabética impertensa y adulta mayor .ya así hay más de un vendedor ustedes lo saben considero q hasta q el ministro de salud y el presidente levanté la medida sanitaria
2. Consideró lo más conveniente esperar un poco más para sacar lotería a la calle, creo qué deberíamos esperar a mediados de junio e ir más seguro, sobre todo para nosotros adultos mayores.
3. Por personas de alto riesgo que viven en mi casa no voy a vender por el momento
4. Es muy temprano no hay gente en la calle hay que vender 3 o más días para ver como nos da es lo mismo que vende los 3 sorteos hay dar más timpo y con eso que ustedes isieron de dejar los tiempos solo sirvió para la bancas y los tiempo ilegales

ENCUESTA APLICADA A VENDEDORES

5. Soy adulta mayor de alto riesgo y me mantengo al margen
6. Deberia haber un lugar de devolucion en la zona sur
7. Es importante iniciar la venta con precaución . No sabemos cómo la aceptará el público. Iniciar despacio es más sabio.
8. Dejar devolución abierta por menos estrés en cuestión deno aver un buen volumen de ventas
9. Tenemos que ver el comportamiento de la primera venta porque los meses que vienen son los más duros cuando la gente a gastado lo poco que tenían guardado. Gracias
10. Me gustaría probar por esta semana y ver como evoluciona la venta y ver como sigue la pandemia.
11. Un sorteo por semana asta que el ministerio de salud los de libre de la pandemic y que estemos libres de la pandemia
12. En mi caso La Fortuna es un pueblo turístico y debido al covid 19 la afectación a sido terrible , gente sin empleo y sin dinero para solventar las necesidades básicas , creo q si no tienen dinero para comida , menos para comprar lotería, pero aquí estamos al pie de lucha para seguir trabajando, será hacer la prueba a ver q pasa .

ENCUESTA APLICADA A VENDEDORES

13. En mi opinión estoy en total acuerdo que el sorteo de la loteria se realice una vez por quincena, esto mientras vuelve todo la normalidad, confiando en Dios que así sea
14. Estoy de acuerdo en un sorteo semanal mientras esta situacion nacional se estabilice, por la seguridad social y la mia.. Gracias
15. Tirar la lotería nacional en 5 fracciónes es más fácil para el vendedor
16. Deben considerar la posible deficiencia en la venta a raíz de la mala situación económica del país
17. Agradesco mucho las ayudas que an dado y las medidas que estan tomando por el bien de todos para protegernos y asi tambien tener un sustento a nuestros hogares
18. Por motivo de la pandemia tendríamos que cuidarnos
19. La devolución sería abierta porque y si no va aser así me da miedo porque aún no se sabe como vamos a quedar todo y por la situación avemos muchos que no la estamos pasando bien económicamente gracias
20. Estoy de acuerdo en 1 sorteo por semana pero a como las autoridades de salud vean que ya podemos movilizarnos un poco más aumentar a 2 sorteos y así hasta llegar a los 3 sorteos normales, por que la situación país con la pandemia la gente no esta muy interesada en comprar un producto que no es de primera necesidad, y prefiero retirar mi Mercadería de la misma manera en el Banco de Costa Rica

Rango Edad	Cantidad	Porcentaje Absoluto	Porcentaje Acumulado
Menos 20	1	0.05%	0.05%
20-29	161	8.42%	8.48%
30-39	366	19.15%	27.63%
40-49	364	19.05%	46.68%
50-59	450	23.55%	70.23%
60-65	320	16.75%	86.97%
66-70	154	8.06%	95.03%
70 o más	95	4.97%	100.00%
Total	1911	100.00%	

Indica la señora Evelyn Blanco que algunos medios de comunicación han dicho que la mayoría de la fuerza de ventas son adultos mayores y eso es falso, nuestra fuerza de ventas con el paso del tiempo se ha venido actualizando y se puede ver que tenemos segmentos importantes de vendedores que la máxima está entre 50 y 59 años que esta el 23.55%, y de 30 a 49 años y es importante que se actualice y se tenga la información para poder darle respuesta a ese tipo de medios que lo que trata es de desestabilizar.

Señala la señora Presidenta que es importante mejorar la comunicación porque los vendedores no leen los comunicados, hay que tratar de ser más asertivos con las comunicaciones, sí es más efectivo mandarles una imagen o un video, muchos comentarios se dieron antes de enviar el audio donde se les informó que sí iban a seguir recibiendo el subsidio. los sorteos y de que no iban a perder el subsidio.

Ese dato de que solo un 13% son adultos mayores es un tema importante que se debe recalcar en algún momento para reforzarlo.

La señora Evelyn Blanco explica en qué consiste la plataforma "Confianza" que se estará implementado como herramienta de venta para los vendedores de lotería.

PROPUESTA ESTRATÉGICA ANTE COVID-19

Antecedentes

- Ante la situación del COVID-19 se tiene la necesidad de innovar y cambiar algunos procesos internos con miras a generar recursos y optimizar la oferta.

- En el caso de la JPS se debe proyectar un retorno a la "normalidad" de forma paulatina, considerando algunos ajustes a nivel de sorteos y su forma de venta.

Plataforma: Capacitación

- Los vendedores tendrán acceso 24/7 a las capacitaciones.
- La plataforma no solo funcionará para capacitar a los vendedores, sino que será una herramienta indispensable de ventas para ellos.
- Se sugiere el desarrollo de un landing page: ***vendedoresdelotería.cr***

Plataforma: Confianza

- El website desarrollado permitirá capacitar a los vendedores y brindar información oportuna y confiable a los compradores.
- Permitirá crear un directorio de vendedores por zona de atención patrocinado por la JPS, lo que generará confianza en el comprador y podrá contactarlo directamente a su whatsapp para hacer pedidos.
- Los vendedores se verán obligados a respetar las condiciones de la JPS para formar parte de esta lista VIP que les permitirá incentivar más clientes y más ventas
- La JPS deberá generar una campaña digital para lograr tráfico constante hacia este sitio

* Imágenes de referencia

Indica la señora Presidenta que los vendedores deben de tener la información completa aunque por semana se les vaya indicado que deben de ir haciendo.

Consulta si los compradores le van a poder solicitar a los vendedores cuáles son los números que quieren y cantidad de fracciones y cómo se los hacen llegar.

Explica la señora Evelyn Blanco que esta plataforma sería para clientes de confianza por decirlo así, en esta base de datos que se está empezando a crear el cliente tiene que ponerse de acuerdo con el vendedor porque el tema es la compra de la lotería por medio de Whatsapp, si el cliente gana un premio para poder cambiarlo tiene que tener en su poder la lotería, por eso es que estamos solicitando que el vendedor se registre y los clientes sean del sector cercano donde él está comercializando, no queremos que den direcciones sino más bien que reporten un numero de WhatsApp y el vendedor eventualmente sea el que lo contacte y le lleve el producto, también incentivar el uso de Sinpe Móvil para compra de lotería e incluso para pago de premios pequeños que el mismo vendedor le pueda cambiar a los clientes.

Indica la señora Presidenta que se debe de trabajar estos días en que los vendedores comprendan que debe de haber un cambio en la forma de vender la lotería, que no se puede volver de la misma forma que antes que venían a retirar la lotería y se van a punto de venta y venden y eso definitivamente no se puede hacer, hay que saber cómo decírselos porque realmente hay que cambiarles la forma de pensar; una vez que van entendiendo eso les vamos a dar a conocer que tenemos un plan y que ese plan ellos están involucrados de esta forma con todo esto que se está presentando.

Señala que aunque volvamos a la nueva normalidad eso va a exigir que esto va a estar con nosotros por siempre y vamos a tener que seguir andando el alcohol en gel, con las caretas a los vendedores, que ellos anden guantes y la Junta va a tener que darles implementos que antes no teníamos que darles, entonces hay un gasto adicional que no estaba presupuestado, pero que tenemos que pensar en esto.

Con respecto al transporte se debe de analizar más cómo se va a manejar y cuál es el costo de hacerlo con terceros, quién va a manejar ese costo para que antes de comunicar estos temas estén bien definidos y genere un malestar lejos de que más bien sientan que es un beneficio.

Solicita la señora Urania Chaves que se piense en una estrategia que les permita la venta a los adultos mayores.

Indica la señora Evelyn Blanco que los vendedores adultos mayores ya tienen representantes y de hecho antes de hacer el cierre administrativo se tomaron consideraciones especiales para esa población.

Indica la señora Maritza Bustamante que además del 13% de adultos mayores, debe de haber una población que es de alto riesgo que también se debe de considerar.

Indica la señora Evelyn Blanco que si se van a considerar y que deberán ser de los primeros que se les debe de nombrar un representante si no lo tienen.

Con respecto a la distribución la idea es no tener mucha afluencia en las oficinas de la Junta porque uno de los lugares de mayor contagio es el centro de San José, así lo han hecho ver en las Conferencias de Prensas.

Informa que para la campaña y la capacitación pronto se estarán haciendo las primeras comunicaciones para que los vendedores se vayan familiarizando, seria con mensajes cortos en el chat y la recomendación es hacerlos tanto orales como escritos para que no sean tan monótonos con circulares.

Indica que para el proceso de devolución es importante resaltar que en este momento los lugares donde se realizaba el proceso de devolución eran en La Cruz Roja en Limón y en el Hogar de Ancianos en Pérez Zeledón lamentablemente a ninguno de las dos se puede volver, el único sitio donde sí se puede hacer la devolución es en el Hogar de Ancianos en Puntarenas, que le pagamos el alquiler y no habita ningún Adulto Mayor.

Comenta que los han contactado socios comerciales de la zona Sur indicando que están anuentes a recibir la devolución, sin embargo, es importante recordar que el proyecto de socios comerciales con devolución había quedado suspendido por el acuerdo de Junta Directiva, ese contrato quedó suspendido y estamos en proceso de revisión, además que al haber quedado suspendido no se le había dado la continuidad para establecer los controles internos para lo que es la recolección del producto.

Consulta la señora Presidenta qué capacidad se tiene para implementar eso aunque sea con unos cuantos socios comerciales, especialmente los que están más lejanos, en Limón, Guanacaste o en Pérez Zeledón, cómo podríamos revisar el contrato para ver cuáles son los cambios, hacer los cambios solo con los Socios Comerciales que se va a establecer este tipo de convenio de comercial e ir haciéndolo poco a poco, tomando en cuenta que estamos en una situación de crisis y que esto urge porque si el 8 de mayo vamos a tener venta y por supuesto que va a haber devolución y eso tiene que estar resuelto porque no se le puede pedir a los vendedores venir de donde sea a devolver a la Junta. Entonces, cómo podríamos hacer para activarlo, qué necesitamos, cuál es esa capacidad que tenemos para activarlo, porque entiendo que no solo era una parte de sistemas sino que había otros aspectos de procedimiento, de logística que se debían de definir, capacitar al socio comercial y en eso tenemos alguna limitación en ese sentido con respecto a viajar a las otras provincias de lejos por la situación en la que estamos y que no sabemos si va a cambiar ya para mayo, pero si vamos a estar ya como estamos ahorita pues no tendríamos esa posibilidad de ir a Guanacaste, San Carlos y a la zona sur y sí necesitamos ver cómo se flexibiliza este proceso para tener esos socios comerciales recibiendo la devolución de alguna forma efectiva obviamente.

Señala la señora Evelyn Blanco que bajo la suspensión que se dio prácticamente tendría que empezar de cero; aquí hay tres situaciones importantes, una es el tema del sistema que el recurso que estaba utilizando en el Ave Fénix se trasladó para poder iniciar y finalizar antivirus, habría que volver a retomar a nivel de sistemas la parte de este proyecto, pero más que eso la preocupación más grande es el tema del control interno porque hay que

revisar muy bien cómo vamos a recibir la lotería, cómo la va a trasladar ese vendedor porque tomemos en cuenta que tal vez no vamos a tener muchos vendedores pero esa persona sí se va a tener que trasladar a la institución a dejarnos la lotería que él recibió, también hay que revisar las garantías, revisar cuáles eran las principales observaciones que al final no era nada de fondo, sino que era más incertidumbre que tenían algunos socios comerciales con respecto al proyecto pero al final lamentablemente se suspendió en ese momento, hoy por hoy ese proyecto hubiera sido de gran utilidad.

Manifiesta la señora Presidenta que se debe de pensar fuera de la caja, ya que si bien es cierto el tema de control interno es muy importante porque no se puede poner en riesgo procesos y procedimientos, también tenemos que estar pensando que estamos en una situación de crisis y que no podemos estar en el momento ideal donde todo es perfecto y todo lo tenemos que hacer de acuerdo al manual, en este caso donde es crisis pienso que hay que priorizar cuales son esos aspectos que necesitamos que se manejen, por ejemplo si hay cuarenta socios comerciales y 20 que están de acuerdo trabajemos con esos 20 y los otros se irán alineando cuando vean los beneficios, porque al final ellos van a recibir una comisión por esa devolución, entonces se puede ir trabajando con los que sí se puede y los que no están de acuerdo se les mantiene el contrato tal cual y además el tema del envió de la lotería, también tenemos restricciones de que si los vendedores vienen por ejemplo de Perez Zeledón para estar aquí a las cuatro de la tarde, no les da tiempo para regresarse. Sugiere pensar en algún convenio tal vez con Correos de Costa Rica que ellos tienen los mecanismos de seguridad para trasladar bienes o algún otro mecanismo que permita que esa lotería se mantenga de forma segura desde el momento que el socio Comercial la recibe hasta el momento que llega a la Junta.

Indica la señora Evelyn Blanco que va a realizar las gestiones correspondientes para resolver el tema de la devolución de la lotería especialmente de las zonas alejadas.

Consulta el señor Felipe Diaz cuál es la recomendación en cuanto al porcentaje de devolución, ya que es lo que más están preguntando los vendedores, con qué se va a empezar, si se va a empezar recibiendo todo porque estamos en una emergencia.

Indica la señora Evelyn Blanco que ese aspecto se está valorando y está dentro de la estrategia que se está elaborando y se le estaría comunicando a los vendedores, se espera tenerlo definido para el jueves porque se inician con las comunicaciones el viernes para que los vendedores se vayan matriculando y que tengan el esquema completo, al respecto lo más importante es buscar las ubicaciones y definir el porcentaje y después ir analizando escalonadamente como se vaya viendo el comportamiento del mercado, porque ellos manifiestan que vender no va a ser sencillo y que es un tema de acomodo, hay gente que se quedó sin empleo, hay gente que puede ver una oportunidad para ganar el ingresos pero solo el salir al mercado va a dar el panorama, vamos a ir probando este sorteo del 8 de mayo, incluso el del 15 de mayo y como prueba vamos a tener que abrir la devolución porque no podemos ni que ellos arriesguen pero también nosotros tenemos que ser conscientes de si vamos a poder colocar una emisión o dos emisiones, para eso era el sondeo, porque tampoco podemos poner en riego a la institución con el pago de premios.

Señala la señora Maritza Bustamante que esta es una época diferente y hay un antes y un después de la pandemia; en el caso de los vendedores que son mayormente personas con otra visión es necesario hacerles precisamente ese planteamiento dentro de la comunicación o la estrategia, de que nunca va a ser igual la venta de lotería a partir de la pandemia, hacerles ver de alguna forma mediante alguna estrategia para que ellos empiecen a asimilarlo, porque definitivamente todo cambió.

Indica la señora Evelyn Blanco que los cuatro ejes de la capacitación, que se presentaron en la sesión anterior, incluye venta y cambio, precisamente cómo afrontar la crisis, generar confianza y herramientas de ventas ante los nuevos retos y precisamente es esto que ellos se vayan matriculando en este registro para que reciban capacitación virtual que nunca la han tenido, que tengan una técnica de venta que sea por WhatsApp, que tal vez no es el óptimo pero es lo que podemos ofrecerles porque difícilmente podemos meter la lotería de ellos en el sistema de la Junta en este momento, pero se trata de darles esas técnicas y también la charla motivacional para que entienda de que no vamos a regresar a lo mismo.

Sugiere la señora Presidenta que esas capacitaciones deberían ser continuas, retomar una vez que ya empiecen los sorteos y que se tengan esas nuevas modalidades donde se les envía la lotería, donde la entregan al Socio Comercial y entonces tener como esas charlas de café, incluso a nivel regionales donde vendedores que han tenido historias de éxito comente cómo lo están manejando, cómo les ha ido, para que ellos vean que sí se puede y que sí hay personas que lo están haciendo y que lo están haciendo bien y que tal vez les costó al principio pero que después tuvieron un buen resultado.

Se dispone declarar la confidencialidad de este tema debido a que es un tema estratégico que está en estudio.

ACUERDO JD-305
Se decreta la confidencialidad de todos los temas relacionado con el restablecimiento de los sorteos y las acciones con vendedores por ser temas estratégicos que están en estudio y no tienen la condición de información pública aún. **ACUERDO FIRME**

Ejecútese

Se retira de la sesión la señora Evelyn Blanco Montero. Ingresa la señora Karen Gómez Granados, Jefe a.i. del Departamento de Mercadeo.

CAPÍTULO IV. INFORMES MENSUALES DE COMITÉS DE JUNTA DIRECTIVA

ARTÍCULO 6. Comité Corporativo de Imagen Institucional

Indica la señora Maritza Bustamante primeramente el señor Luis Diego Quesada va a presentar el avance del Comité y posteriormente la señora Karen Gómez presentará un flujograma creado para situaciones en crisis por los expertos del comité que está conformado por funcionarios periodistas, comunicadores y en otras especialidades.

El señor Luis Diego Quesada realiza la siguiente presentación:

Comisión Imagen Institucional

Estatus general

La Comisión ha realizado análisis de estrategia de comunicación, proponiendo iniciativas de mejora. Se ha generado distintos tipos de insumos para el manejo de situaciones vinculadas a proyección de imagen institucional. El monitoreo de imagen continuará en aras de: 1- Mantener articulación de áreas vinculadas a imagen; 2- Facilitar instrumentos, procedimientos y recomendaciones para la gestión de imagen institucional.

Logros

- Análisis de Estrategia de comunicación
- Monitoreo de Imagen ante distintas coyunturas (Ley Ilegales, Relación con Vendedores, Covid-19, etc.)
- Reforzamiento a imagen social (RP; Mercadeo-Lateral) Acuerdo JD-260, Campaña "Gracias"
- Diseño de Protocolo ante situaciones de crisis

¿Qué sigue?

Descripción tareas	Responsable	Acciones por realizar	Fecha	Estado
Validación flujograma y protocolo ante crisis	Junta Directiva	Presentación en Junta Directiva	20/04/2020	En proceso
Monitoreo de Imagen	Comisión Imagen Institucional	Análisis de Percepción.	*Función Permanente	En proceso permanente.
Definir tipos de emergencia, formas de atención, voceros, mensajes, entre otros.	Comisión Imagen Institucional	Diagnósticos estructurales, análisis de estrategias, etc.	Por definir	Pendiente

Se han visto dos temas distintos en diferentes momentos:

- Imagen institucional
- Atención a comunicaciones institucionales en estados de crisis y/o emergencia. Sigue: definir tipos de emergencia, formas de atención, voceros, mensajes, entre otros.

Acuerdo JD-260

Sesión Extraordinaria 19-2020 celebrada el 27 de marzo de 2020

"2. Coordinar con la Unidad de Comunicación y Relaciones Públicas, el Departamento de Gestión Social y el Comité Corporativo de Imagen Institucional para que las acciones que se realicen a partir de esta publicidad se articulen en la misma línea"

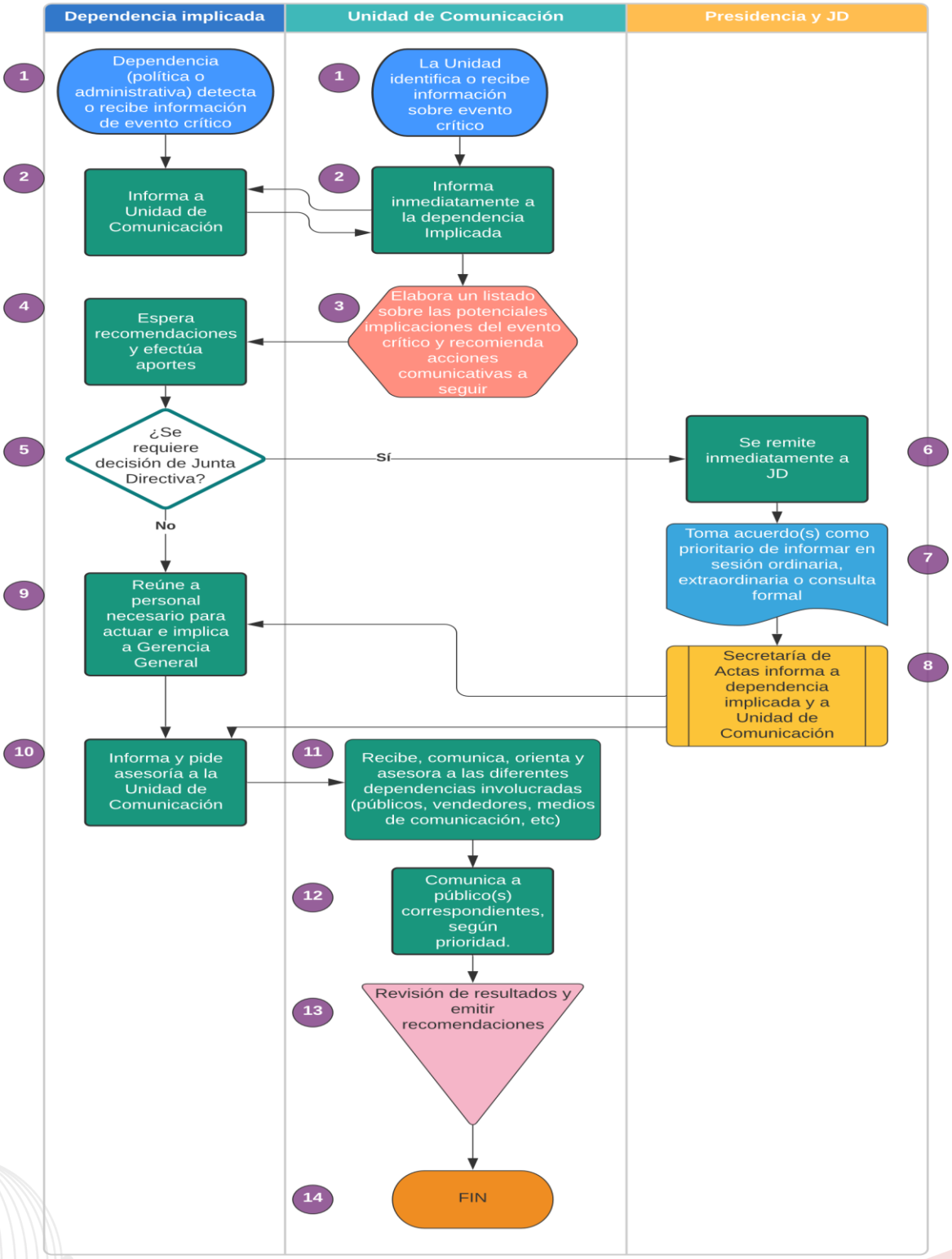
Indica el señor Luis Diego Quesada:
El objetivo de la Comisión es bastante claro en cuanto el mejoramiento de la imagen institucional. La primera observación de junta directiva fue el tema de articulación y es uno de los últimos acuerdos que se han sacado en torno a este tema, nosotros somos facilitadores de insumos para consideración en distintas instancias que desarrollan o transmiten finalmente los mensajes, por supuesto como comisión no somos un ente ejecutor y parte de nuestras funciones precisamente se enfoca en establecimiento de procedimientos o roles que contribuyen a la imagen institucional, entonces básicamente lo que hemos hecho desde un inicio fue el análisis y en logros de la estrategia de comunicación de la Unidad de Comunicación y Relaciones Publicas se ha hecho un monitoreo ante distintas coyunturas como el tema de ilegales, relación con vendedores; en el contexto actual tenemos el tema del COVID-19, Mercadeo y Comunicación han hecho un reforzamiento a la imagen social en las distintas campañas esto también en base a una petición de Junta Directiva, se ha visto un esfuerzo importante del departamento de Mercadeo en cuanto a por ejemplo el desarrollo de la campaña gracias en redes sociales, se presenta hoy también la propuesta de un protocolo ante situaciones de crisis o emergencia que estaríamos a continuación validando a través de un flujograma y esto básicamente es el primer paso a seguir, el monitoreo de imagen institucional es una función permanente esto permanecerá en el tiempo y nos queda también definir tipos de emergencia, formas de atención, voceros, mensajes y entre otros.

Indica la señora Maritza Bustamante que la creación de este subcomité fue con la finalidad no solo de que esta se pudiera aplicar en esta coyuntura con respecto al COVID, sino que eventualmente se pudiera presentar o aplicar a otras situaciones porque nos dimos cuenta de que la institución no cuenta con un procedimiento, este procedimiento que se plantea desde la subcomisión bastante interesante y ágil y que se puede aplicar en términos generales.

Señala la señora Karen Gómez que la primera situación de crisis que enfrentó la comisión fue lo que reciente se está viviendo el COVID, donde esto permitió ver ciertos aspectos que debíamos mejorar, por ejemplo cuando se toman las primeras disposiciones, se determinó que se manejó la información de forma aislada, por un lado estuvo la comunicación interna en cuanto a manejo al personal, por otro lado estuvo el mensaje que se dijo a los vendedores, por otro lo que se proyectó en redes sociales y todos coincidimos en que debe ser un mensaje integral, tanto en línea grafica como en lo que se quiere exponer para que todos manejemos una misma línea de comunicación.

A partir de ese análisis la comisión elabora este flujograma que es muy básico, pero nos marca la línea a seguir en el momento que se detectan situaciones de este tipo, primeramente, analizar exactamente qué se va a detectar como una situación de crisis, catalogando que una situación de crisis es la que afecta diferentes departamentos o diferentes procesos de la institución, a partir se continúa según se indica en el flujograma.

Situación de Crisis en JPS



Señala la señora Presidenta que faltó incorporar al Comité Corporativo de Crisis porque ahí está involucrada la Presidencia, la Gerencia General y otro director de Junta, entonces no recae únicamente en la Presidencia sino que va a recaer en el comité de crisis las acciones que se deban de ir ejecutando con comunicación y las demás instancias, debería partir del comité de crisis, que es el de más alto nivel.

Indica el señor Luis Diego Quesada que es importante la trazabilidad de información para en el momento en que surja alguna situación catalogada como evento de crisis se pueda abrir un documento de línea y que se vaya alimentando de datos y que de alguna forma distintas instancias vayan manejando los datos, en todo el proceso se van a estar generando datos y es importante que toda esa información de alguna forma puedan estar en una misma base de datos para que cada parte tenga un mayor acceso de una forma mucho más rápida.

Indica la señora Karen Gómez que el estado de situación sea de crisis o no, se pueden elaborar en conjunto con la comisión de imagen y la comisión de crisis.

Manifiesta la señora Presidenta que si en algún momento se da una situación donde hay que correr tiene que ir a la comisión de crisis y luego coordinar a nivel operativo, incluso con el mismo comité de imagen todo el trabajo de divulgación que se tenga que hacer.

Aclara el señor Luis Diego Quesada que no quisiera que se malinterprete que la comisión de alguna forma es parte del proceso a no ser que así lo disponga Junta Directiva, sino más bien es facilitadora de insumos para las respectivas instancias desarrollan los mensajes en su momento.

Indica la señora Maritza Bustamante que esta propuesta no es nada impositivo porque aparte de que el Comité de Imagen no tiene esa competencia, lo que se hace es una recomendación para que la Junta Directiva la considere e integrar las recomendaciones en el documento.

Comenta el señor Arturo Ortiz que no recuerda que en algún momento se haya indicado de forma expresa que la situación en que vivimos ahorita con el Coronavirus es una situación de crisis o si habría que hacer como una declaratoria de crisis cada vez que consideremos que hay una crisis; es evidente que en la situación en que estamos es una situación de crisis entonces es super oportuno que todo lo que hagamos en todos estos comités, no solo en la teoría sino en estos momentos en la práctica, lo hagamos bajo ese tipo de coordinación porque en este momento es super importante para la Junta y su imagen salir a los medios y comunicar lo que estamos haciendo y cómo lo estamos haciendo. Es muy importante que articulemos estas comisiones y que logremos el cometido que nos proponemos, que es que la JPS salga fortalecida de esa situación, entonces es muy importante en este momento ir sobre la marcha, que no solo lo planteemos en la teoría sino para que lo tengamos en la práctica de inmediato porque estamos en la crisis tal vez más grande de la historia de esta generación y el coronavirus es algo que esta generación jamás había visto antes y entonces es el momento de no solo ponerlo en el papel sino de actuar de forma inmediata.

Manifiesta la señora Maritza Bustamante que esta propuesta se presenta a raíz de precisamente comentarios que se han hecho en las sesiones de Junta Directiva sobre la necesidad de tener un procedimiento para estas situaciones, con la intensión que se haga realidad, la intención no es solo presentar un documento que viene en papel y que se quede en el papel, por eso es que se incorpora a la agenda, pero la intención es que se pase del papel a la práctica e igualmente que no está escrito en piedra, que se pueda alimentar con observaciones de los diferentes directores.

Indica la señora Presidenta que lo único que falta incorporar es el comité de crisis que es el que debería de estar en el paso uno, ya sea porque es el comité de crisis el que está detonando el proceso o alguien más como está ahí en el flujograma, ya después todo el ciclo de la comunicación, el hilo conductor que debe haber para manejar la comunicación y demás es completamente válido y es algo que debemos de adoptar y comunicar para que todas las partes involucradas lo tengan claro y si tiene que existir algún tipo de documentación que se utiliza para agilizar el proceso cuando hay una crisis, qué tipo de comunicados se van a hacer a quienes tiene que dirigirse, todo esa información que se debería de levantar desde el inicio y que se tiene que ir alimentando en el tiempo porque puede ser que los que están en el proceso cambien o se agreguen nuevos involucrados pero que se maneje todo este panorama desde el principio con la información y con acciones claras en todo el proceso.

Indica la señora Marcela Sánchez que es necesario que se puntualice el documento si es un protocolo, si son políticas o si son procedimientos, ya que de conformidad con el Reglamento Orgánico a la Junta Directiva le corresponde aprobar políticas y reglamentos y a la Gerencia General le corresponde aprobar procedimientos. Señala que hace la observación porque lo que presenta la comisión es un procedimiento de cómo actuar, que ni siquiera está considerado en ninguna acción al Comité, sino que dice que tiene que ser cada instancia administrativa, no son políticas de qué se va a comunicar, cómo se va a comunicar. Recomienda contar con el criterio de Planificación porque ellos son los que han orientado que es política o que es procedimiento.

Comenta que el Comité de crisis y de comunicación se complementan en esta situación y ambos tienen una dependencia bien definida; el de crisis define cómo abordar la situación, o sea, qué acciones, qué mensaje institucional, qué hacer para atender la crisis y el comité de Imagen, cómo va a comunicar esas acciones que la Junta tomó o que va a tomar y cómo va a manejar la imagen de la institución, ambos son complementarios y tienen muy clara la competencia.

Comenta la señora Karen Gómez que Planificación maneja sus formatos de procedimientos sus formatos de políticas, entones se le debe dar ese formato porque esto es un flujo, pero a nivel de procedimiento los formatos de Planificación son más detallados, sientan más responsabilidades, este documento es la base del procedimiento que habría que depurar con Planificación para darle el formato que ellos solicitan.

Se da por recibido el informe.

ACUERDO JD-306
Conocido el informe presentado por el Comité Corporativo de Imagen Institucional y el Flujograma propuesto para la atención de crisis, se le solicita al Comité de Imagen Institucional incorporar al Comité Corporativo de Crisis como instancia que inicia el proceso y coordinar con Planificación Institucional la elaboración del procedimiento para la atención de crisis con base en la información presentada.

Comuníquese al Comité Corporativo de Imagen Institucional. Infórmese a la Gerencia General y al Departamento de Planificación Institucional

Se retira de la sesión la señora Karen Gómez Granados.

ARTÍCULO 7. Comité Corporativo de reconocimiento a funcionarios

Indica el señor Arturo Ortiz que se le solicitó al Subcomité de reconocimientos trabajar en los criterios para reconocer a los funcionarios y el señor Luis Diego Quesada va a presentar un avance al respecto.

El señor Luis Diego Quesada realiza la siguiente presentación:

Comisión Reconocimientos

Estatus general

La comisión de reconocimientos se formó recientemente como un equipo multidisciplinario, trabaja en un plan desde un sustento técnico en valoración a factores de cultura organizacional e identidad institucional. La expectativa de los productos se enfoca en la motivación del personal alineada a las variables descritas anteriormente.

Primer paso. Obtener una línea base para definir variables a reconocer (categorías)
Segundo. Generación de instrumentos de selección.
Tercero. Validación de procedimientos.
Cuarto. Divulgación y Ejecución.

Logros

- Recomendaciones e insumos para motivación en contexto Covid-19
- Análisis. Línea base para gestión de reconocimientos
- Diseño categorías de reconocimiento
- Elaboración de mecanismo de Selección

¿Qué sigue?

Descripción tareas	Responsable	Acciones por realizar	Fecha	Estado
Conceptualización histórica.	Comisión Reconocimientos	Documentación. Concretar personajes históricos.	23/04/2020	En Proceso
Depuración de ítems para instrumentos de evaluación.	Comisión Reconocimientos	Análisis de variables: ítems a depurar.	27/04/2020	En Proceso
Simulaciones de selección.	Comisión Reconocimientos	Simular selección.	28/04/2020	Pendiente
Validación de Categorías.	Comisión con Colaboradores, Gerencias, JD.	Reuniones y entrevistas.	07/05/2020	Pendiente

Consulta la señora Maritza Bustamante quién determina las variables, si va a ser el comitó o algún experto que las recomiende.

Indica el señor Luis Diego Quesada que el comité las determinó, sin embargo, están en proceso de revisión porque se partió de un universo muy grande de variables, por ejemplo: desde valores institucionales que son cinco o seis, objetivos institucionales, procesos, hay variables de todo tipo.

El comité consultó modelos aplicados a otras empresas sobre planes de reconocimiento y hay documentación bastante sólida al respecto.

Indica el señor Arturo Ortiz que en las primeras reuniones del comité se comentó que a veces los reconocimientos tienen un efecto adverso, porque usted le reconoce a uno y tal vez deja por fuera a otro, entonces lo que se ha planteado desde el inicio es que también el comité y subcomité van a estar abiertos a recibir información y ser alimentados por todos los funcionarios de la JPS, creando canales de comunicación y haciéndole saber a todos los funcionarios de la Junta que existen esos canales de comunicación para que si ellos consideran que debe reconocerse a un compañero nos lo hagan saber, porque a lo mejor nosotros no pensamos en esa opción, categoría o tipo de reconocimiento pero a ellos sí se les ocurrió y aunque no esté en ninguna categoría analizaríamos el caso.

Comenta la señora Presidenta que hay diferentes tipos de reconocimientos que las organizaciones hacen a sus funcionarios, una es sobre categorías ya establecidas donde se establece en la categoría A, qué requiere el funcionario para ser nominado en esa categoría, entonces todas esas personas que se consideran que cumplan con eso van a ser nominadas en esa categoría a, b, c ó d, eso normalmente puede ser a través de los mismos funcionarios, los jefes revisan y luego una comisión al final decide cuáles de los nominados son los que ganan el premio en esa categoría, pero también hay otro tipo de nominaciones que es porque alguien hizo un trabajo muy bueno en algo que no está e ninguna categoría, pero no es parte de ese proceso de nominación porque eso no se hace todos los días esto se hace cada tres meses, cada seis meses y el otro puede ser en cualquier momento, incluso solo se le hace el agradecimiento a la persona porque tal vez es la forma como se escoge reconocerle y que le llegue ese reconocimiento y la forma cómo contribuyó y que su jefe se entere de esa ayuda que esa persona hizo, entonces son como dos formas.

Es bonito cuando el reconocimiento viene desde los mismos compañeros, puede ser de su departamento o de otros departamentos, entonces cuando llega al comité, el comité evalúa, recomienda manejarlo por categorías de manera de que no existan un montón.

Comenta el señor Luis Diego Quesada que desde la comisión se comparte esa consideración en las dos vías el trabajo en sí por lo menos en este momento se enfoca en las categorías pues es por así decirlo el primer paso y de momento estamos con las categorías, pero más allá de eso nosotros mostramos completa flexibilidad y no dudamos que en algún momento esas categorías no sean suficientes para dar un reconocimiento emergente, inclusive tampoco sometemos en duda pues que puede ser y con el mismo nivel de flexibilidad de

que no tengamos que dar reconocimiento a todas las categorías en algún momento, porque todas estas cosas pueden pasar, el tema es dar flexibilidad para que la gente forme parte del proceso y que es una metodología totalmente participativa, tanto a nivel de nominaciones como a nivel de votaciones, son aspectos que se están considerando.

Señala el señor Arturo Ortiz que uno de los objetivos principales es darle el sentido de pertenencia a los empleados, que ellos tengan esa identificación con la JPS y que se sientan orgullosos de ser funcionarios de la JPS porque es una benemérita de la Patria que tiene 175 años de existir, que a través de la historia ha cumplido con una labor social extraordinaria, hacer énfasis en esa historia para que ellos se sientan orgullosos y que sepan que tienen la bendición de ser parte de esa historia de aquí en delante de todos los años que les queda de trabajar en la JPS y cada día que ellos trabajan para la Junta son parte de esa historia.

La señora Presidenta agradecerle al comité, indica que en realidad caparon como la idea de lo que se quiere hacer, esto es parte del salario emocional que no se ha hablado mucho, que es parte de esa identificación por la empresa o institución para la que trabajo y este tipo de reconocimientos si bien es cierto no siempre son económicos sí llenan de motivación para que las personas quieran seguir haciendo las cosas bien, quieran seguir adelante, para que también otros se motiven a hacer las cosas de la mejor manera.

Es un legado que tenemos que dejar en esta institución para que se siga practicando y que se asuma como un proceso normal de talento humano, que es parte de lo que deberían de promover a futuro y como conectar con toda estructura de Talento Humano para que ellos se apropien del proceso y se siga haciendo y que todas estas acciones que hemos venido trabajando para mejorar las condiciones de los funcionarios, reconocer la labor del funcionario público, que queden ahí, que no se vayan con nosotros si no que queden en la Junta como un legado para que sigan creciendo y sigan haciendo muchísimas cosas más en el futuro.

Se da por conocido el informe.

Se incorpora a la sesión la señora Mileidy Jiménez Matamoros, de la Administración de Camposantos; el señor Olman Brenes Brenes, Gerente Administrativo Financiero y el señor Julio Canales Guillen, Gerente Desarrollo Social.

ARTÍCULO 8. Comité Corporativo de Camposantos

Indica el señor Gerardo Villalobos que se ha trabajado en el informe, se había venido trabajando bien, pero por diferentes circunstancias se tuvo que cambiar la ruta y esto dificultó realizar lo que inicialmente se había planeado.

La señora Mileidy Jiménez realiza la siguiente presentación:

Indica que el señor Gerardo Villalobos solicitó se presentara una retrospectiva del trabajo que ha venido realizando la Comisión de Camposantos.

Inicialmente esta comisión trabajó sobre los proyectos de consultoría, la consultoría era con el CICAP, al respecto se elaboró toda una propuesta para atender la gestión Administrativa-Legal-Financiera- Mercado y Tecnológica para contratar los servicios del CICAP, esto a el fin de realizar un estudio integral de los Camposantos. Dicha propuesta fue conocida por la comisión y dado que el monto requerido en presupuesto para destinar a esa contratación fue considerado por la Comisión como un monto elevado lo cual alcanzaba más de 100 millones se desestimó y se procedió a establecer dentro del Caso de Negocio del proyecto OMEGA-CS que incluye tres componentes: Mercado- Legal y Tecnológico.

Lo anterior, está siendo atendido en Presupuesto 2020, por lo que se destinó 47.millones para la actualización del sistema de información, mediante una contratación por horas de servicio tramitada por TI la cual ya fue adjudicada.

Además se destinó el monto de dieciocho millones para una meta de la Administración de Camposantos definida para contratar una consultoría cuyo objetivo es que se determine la factibilidad técnica y legal de que la Junta de Protección Social incursione en los servicios funerarios, mediante un análisis de mercado que permita realizar una comparación de los servicios actuales de camposanto y funerarios entre la JPS y la competencia. Considerando los aspectos legales vigentes en la JPS, lo que se quiere es identificar las características para

establecer el marco legal relacionado con la implementación de nuevos servicios. Estudio será base para la actualización de precios de los servicios actuales, modificación y actualización de la normativa, así como determinar el recurso humano, financiero y material para los nuevos servicios que del mismo estudio se recomienden.

Dicho estudio se encuentra proceso de trámite en SICOP por el Departamento de Recursos Materiales.

En el segundo punto se quiso rescatar las líneas estratégicas que estableció la Junta Directiva mediante acuerdo JD-060, se recuerda que dentro de estas líneas estaba establecer salas de Velación, reacondicionamiento de las Instalaciones, hornos de Cremación, adquisición de terreno anexo al edificio ubicado en avenida 10 para parqueo.

Al respecto, se procedió a realizar un análisis del terreno anexo al edificio avenida 10. Se conformó el expediente con los requerimientos establecidos en la Ley de Contratación Administrativa para adquirir el terreno mediante una contratación directa, sin embargo, no se dio la continuidad a los demás estudios técnicos requeridos para atender esa y demás líneas en espera de los resultados de los estudios de factibilidad anteriormente indicados,

Además se trabajó en el proyecto de Parque Ecológico, se dio a conocer el estado del proyecto, los estudios técnicos realizados se solicitó la aprobación del proyecto, se presentó la propuesta para contratar la asesoría de un profesional en la materia tanto de planta como por servicios profesionales, lo cual a la fecha no ha sido resuelto.

De todo lo anterior, la comisión acordó y dio a conocer a la Gerencia General el presupuesto estimado requerido en el 2020, para el desarrollo de los proyectos:

Meta para la Administración de Camposantos	**Costo**
Desarrollo del Proyecto denominado OMEGA-CS. (Oportunidad de mejora en la gestión administrativa de los camposantos).	105,000,000.00
Adquirir el terreno contiguo al edificio de la Administración de Camposantos para la construcción de parqueo para el uso de salas de velación.	220,000,000.00
Sub Total presupuesto	**325,000,000.00**
Meta para el Metropolitano	
Implementación del proyecto Parque Ecológico del Cementerio Metropolitano	73,000,000.00
Establecer los hornos de cremación en el Cementerio Metropolitano	101,700,000.00
Actualización del sistema eléctrico del cementerio Metropolitano incluye (acometida eléctrica y cambio de transformador)	120,000,000.00
Sub Total presupuesto	**464,700,000.00**
Presupuesto total	**₡789,700,000.00**

Este presupuesto se presentó ante la Gerencia General y lo que se acordó fue que para el desarrollo de los siguientes proyectos se iba a destinar únicamente el monto de los 18 millones para el estudio de factibilidad, 47 millones para la actualización del sistema de información de los camposantos y 18 millones, que contempla los estudios para la actualización del sistema eléctrico del Metropolitano.

Además, se trabajó en el estudio de morosidad, para ese estudio se presentó un plan de acción a la Gerencia General el cual fue analizado en conjunto con toda la Comisión y se determinó que corresponde a una gestión meramente administrativa y no requiere de ser elevado a Junta Directiva.

De ese plan se aprobó las campañas para actualización de datos, y registro de los mismos, realizadas en las actividades religiosas, eso fue una recopilación de datos que se dio en las fechas de misas o actividades religiosas que se realizan en los camposantos, como día del padre- madre y difuntos, fueron actividades muy provechosas, se logró captar muchos datos, sin embargo, este año parece que no se va a poder realizarlas debido a la pandemia.

La gestión de comunicación mediante mensajes publicados en los periódicos está gestión se realizó en el mes de febrero de 2020, de lo cual se obtuvo una respuesta favorable, sin embargo, no fue posible la continuidad por la Pandemia.

La Gerencia General autorizo destinar un teléfono celular para uso de WhatsApp para la gestión de cobro en la Administración, lo cual ya fue gestionado, en estos días va a ser entregado a la Administración de Camposantos.

Se encuentra pendiente trasladar la plaza técnica 3 que sería destinada a realizar la gestión de cobro y traspasos administrativos requeridos para establecer la cuota de mantenimiento en los contratos, revisión de las cláusulas de los contratos, revisar y mejorar las políticas de financiamiento, realizar la gestión de contratación del servicio de Call Center para ejecución de cobro, actualizar el plan en cuanto al monto de morosidad, para ser conocido nuevamente por la Gerencia General.

Adicionalmente, en el punto 5 está la página web de Camposantos, lo que se trabajó fue que se establecieron los logos, colores, definición de requerimientos, estructura, diseño insumos y programación de la página, actualmente se realiza la depuración de la información ya que debido a que los datos están desactualizados no es factible contar con información que garantice confiabilidad y son muchos datos, son más de doce mil arrendatarios, entonces se necesita depurar esa información antes de publicarla en la página, sin embargo se hacen las gestiones para garantizar que la segunda etapa que es la de pruebas se estén haciendo a finales de este mes y contar con la página en producción a inicios del próximo mes.

Además, la comisión analizó una propuesta presentada por la Tertulia del 56, que es una organización que se dedica a la historia, ellos tenían la intención de realizar algunos tours en alianza con la institución para el Cementerio General, sin embargo, esa propuesta fue descartado ya que la propuesta se orienta a compromisos directos y exclusivos con terceros, lo cual involucra destinar recursos públicos.

Luego, se realizó contacto con el INS con el fin de conocer la experiencia en el manejo de un Museo, se realiza una reunión con la señora Laura Rodríguez, administradora del Museo de Jade, donde se les dio un panorama general de cómo es el trabajo o cómo debe de gestionarse para hacer un proyecto de esta índole como el que nosotros estábamos dimensionando, que era convertir el Cementerio General en un museo, se deben rescatar dos aspectos de ese acercamiento y es que el museo es subsidiado por el INS, no se obtiene rentabilidad, se orienta hacia la parte social-cultural.

De los logros de la institución, todos los esfuerzos se orientan al estudio de factibilidad y la Web de Camposantos y también con los estudios para poder definir el rumbo de los proyectos.

Comisión de Camposantos Abril 2020

Que sigue?

Descripción tareas	Responsable	Acciones por realizar	Fecha	Estado
✓ Seguimiento a los estudios, revisar y recomendar sobre los resultados, para • Reactivar la gestión de ventas en alianza con funerarias y otras, • Actualizar la normativa de Camposantos con el fin de buscar la estrategia que permita el cobro de las cuotas de mantenimiento en los camposantos. • Establecer los nuevos servicios. ✓ Seguimiento al proyecto de Actualización del Sistema de Información. ✓ Web Camposantos.	Comisión de Camposantos	Establecer el pan de trabajo de la Comisión bajo las tareas descritas, para el periodo 2020.	30/4/2020	En proceso
2. Realizar estudios para la contratación a fin de atender la morosidad de los Camposantos.	Comisión de Camposantos	Conocer la propuesta de contratación		En proceso

La señora Presidenta agradece la información presentada sobre varias acciones que se están realizando, sin embargo, solicita se le dé prioridad a una o dos actividades para que se reflejen mayores avances, además, en logros hubiera esperado algo que ya se culminó.

Indica que tienen muchas acciones y pocos recursos, por lo que recomienda dedicarse a una o dos actividades que los Camposantos realmente necesitan para avanzar, uno el tema de la morosidad y el cobro que se debe de hacer, se mencionó el tema del call center, al respecto desconoce si ese aspecto ya está evaluado y si está la contratación, sin embargo, se debe de comenzar con los recursos que se tienen, si lo que hay es una persona medio tiempo y de mil personas puede llamar a cincuenta personas eso es un avance y no solo llamarlas sino lograr que paguen, que la institución tenga mecanismos para que las personas puedan hacer transferencias porque en estos momentos no hay opción para que lleguen a la Junta a pagar, además que tengan que llegar a la Junta a pagar es una limitación para que las personas paguen, se podrían establecer cuentas para que las personas realicen sus pagos, que esta información esté en la página web, tanto de la Junta como la futura página de Camposantos.

Comenta que con respecto al tema de cobros le gustaría ver logros porque es un tema que se viene solicitando desde que asumió en la institución y las personas no pagan porque no se les cobra y no se tienen registros fiables de personas que tengan algún nicho y que debería de estar pagando y no pagan.

Hace un año se habló de que se fuera recopilando la información de las personas que adquirían nuevos servicios, que se verifique en el momento para tener certeza de que es real, además hacer efectivo esos cobros, ver en una línea de tiempo donde se indique cuántos se contactaron y de esos cuantos pagaron y mensualmente hacer ese monitoreo y sacar esa tarea adelante.

Además, el proyecto de la página web que ya está en proceso y que las personas puedan tener la información ahí para hacer los pagos inclusive o para por lo menos obtener la información de adonde debe de realizar los pagos y todos los servicios que está ofreciendo la institución, ahí tenemos un buen avance y un proceso establecido.

El tema del estudio de mercado es algo que hay que hacer pero no se puede dedicar el 100% del tiempo a hacer la contratación del estudio de mercado, paralelamente se deberían de estar haciendo estas otras acciones, definir quién es el responsable para lograr avances en tener algo que realmente sea tangible.

Se tienen que ver los Camposantos como una empresa que es y no se puede justificar seguir teniendo pérdida y por otro lado tener un montón de personas que no están pagando porque no se les está haciendo la gestión de cobro correspondiente.

Consulta el señor Arturo Ortiz sobre la posibilidad legal de publicar un aviso en los diarios que indique, se le comunica a todos los usuarios de los Cementerios General y Metropolitano que tienen tiempo hasta X día para actualizar sus datos al correo electrónico X, después de esa fecha se iniciará un procedimiento administrativo para cancelar el contrato, tal vez muchas personas podrían reaccionar con esa información y actualizar los datos, la idea con eso es que las personas actualicen los datos y podamos tener forma de mejorar la base de datos.

Indica la señora Maritza Bustamante que la propuesta que tienen es muy bonita, pero tienen muchos puntos, tal vez para ver resultados deben de priorizar qué es lo que quieren sacar adelante de toda esa propuesta y definir algo que sea rentable, que se vea como un negocio y ver resultados factibles.

Comenta la señora Urania Chaves que son doce mil beneficiarios del servicio de Camposantos, la base de datos está totalmente desactualizada, muchos de los beneficiarios son los propios difuntos, propone que la señora Marilyn Solano integre el comité para que como Gerencia General apoye para poder sacar adelante el negocio de los camposantos.

Hay que tener un abogado que colabore con la renovación de contratos porque parecen que han realizado contratos y los difuntos eran los dueños de los contratos, pero el contrato se puede heredar, en ese caso hay que determinar si cambian las condiciones o no cambian las condiciones.

Indica la señora Marcela Sánchez que el primer objetivo de la Administración de Cementerios es normalizar la parte administrativa, esto a raíz de conversaciones y consultas que le ha realizado la señora Mileidy Jiménez, no solamente con respecto a la base de datos de los arrendatarios y cuál es la situación legal de cada uno de ellos, qué tipo de contrato tiene, hay tres o cinco contratos diferentes, hay que actualizar procedimientos, cómo se hacen las cosas, con la señora Mileidy Jiménez se ha conversado de situaciones que tenían que hacerse y no se hacían, en realidad la Administración de Cementerios por años a andado suelta entonces hay un montón de debilidades desde el punto de vista administrativo y como criterio personal y sin formación en administración, no recomendaría desarrollar ningún tipo de proyecto hasta no ordenar la parte administrativa.

Una vez que se normalice la parte administrativa, se actualice la base de datos, realizar esa gestión de cobro, y ver que acciones se realizan, por ejemplo, nichos que están abandonados hace bastante tiempo, la Ley establece que después de cinco años de inhumado el nicho y en abandono la administración puede disponer del nicho, hay que determinar cuáles están en esa situación y si se dispone o no de esos para tener un nuevo contrato con nuevas condiciones, con pago de mantenimiento.

La prioridad es trabajar en la información, saber qué es lo que se tiene, qué es lo que se ha pactado con los diferentes arrendamientos, de los que se tengan que suscribir con nuevas condiciones hacerlo y los que se tengan que mantener analizando una posibilidad de modificación hay que hacerlo.

Indica el señor Olman Brenes que la situación de camposantos es una situación que hay que ponerle mucho esfuerzo, actualizar las bases de datos, se requieren sistemas totalmente automatizados que brinden la información, realizar la revisión de los contratos, mantener un abogado para que revise los contratos porque en algunos hay cláusulas que son totalmente contrarias a los intereses de la institución, también el tema de la morosidad, en este momento se deben de establecer prioridades. Como parte de la comisión considero que debemos de llevar a cabo la revisión de la parte administrativa, de las bases de datos y de contratos.

Comenta el señor Julio Canales el norte que se debe de seguir ahora es enfocados en el tema de la morosidad de forma paralela con los estudios de mercado, porque los estudios pueden referir que sí podríamos entrar en el negocio de cremación, en el negocio de velaciones y en los demás productos, pero eso implica que si es factible se tenga que hacer una inversión que no se va a tener a un corto plazo, se espera que al menos un mediano plazo irlo concretando.

Ampliamente comentado el tema, se dispone:

ACUERDO JD-307
Conocido el informe de avance del Comité Corporativo de los Camposantos, se dispone:

a) Se integra a la señora Marilyn Solano Chinchilla, Gerente General al Comité Corporativo de Camposantos.
b) Se le solicita a la Gerencia General revisar la parte administrativa de la Administración de Camposantos y tomar acciones para resolver el tema organizativo.
c) Se solicita al Comité de Camposantos presentar el próximo mes como parte del informe mensual:
    - Un plan para iniciar el cobro de las cuotas de mantenimiento para reducir la morosidad.
    - Un plan con entregables para este año 2020 priorizando aquellas tareas que sean factibles.
d) Se solicita a la Administración de Camposantos crear una base de datos mediante la actualización de datos para seguir realizando la gestión de cobro.

Comuníquese al Comité Corporativo de Camposantos, a la Gerencia General y a la Administración de Cementerios.

Se retira de la sesión la señora Mileidy Jiménez Matamoros.

Se trasladan para la próxima sesión los informes de los comités corporativos: Formulación PEI, Riesgos y de Auditoría, así como Campaña social según acuerdos de JD previos Herramientas para el desempeño de los comités, por razones de tiempo.

CAPÍTULO V. SITUACIÓN FINANCIERA DE LA JPS-CRISIS COVID-19

Se incorpora a la sesión la señora Evelyn Blanco Montero, Gerente de Producción y Comercialización.

Artículo 9. Situación Financiera de la JPS-Crisis COVID-19

Se declara la confidencialidad de este tema.

El señor Olman Brenes realiza la siguiente presentación:

SITUACIÓN FINANCIERA DE LA JPS
CRISIS COVID-19

Efectos Financieros del Covid-19

Esta pandemia del Covid-19 es un virus que ha tenido efectos a nivel mundial desde todo punto de vista; y la parte financiera no es la excepción; a todos nos ha afectado; la institución responsablemente tomó decisiones acordes con las disposiciones emitidas por el Gobierno de la República y el Ministerio de Salud; entre ellas la suspensión de sorteos de Lotería Nacional y Popular; en protección de los vendedores de lotería. En su mayoría nuestro público consumidor se encuentra en cuarentena. La no percepción de recursos por la venta de lotería nos llevó a tener que redimir inversiones para poder hacerle frente a nuestros compromisos y obligaciones internos; como salarios y externos, como proveedores, organizaciones sociales e impuestos, entre otros.

Presupuesto

¢282 MM

Ingresos

- Venta de Lotería
- Servicios de Cementerios
- Productos Financieros

¢282 MM

Gastos

- Salarios (plazas, beneficios, cargas sociales)
- Servicios (contrataciones, comisiones e impuestos)
- Materiales y Suministros (materia prima)
- Maquinaria, mobiliario y equipo
- Transferencias (premios, organizaciones sociales, etc.)

Efecto Covid-19

Menos Ingresos

Venta de Lotería (Suspensión de sorteos, disminución venta lotería electrónica)

Productos Financieros (menos recursos y caja única)

Gastos

- Se mantienen los gastos fijos por salarios, se pueden suspender concursos de plazas vacantes o libres, sustituciones, suprimir pago anualidades, no aplicar el aumento salarial anual.
- Existen contratos por servicios de terceros, algunos por demanda que se pueden disminuir o suspender, otros son continuos.
- Los materiales y suministros son para la operativa, podemos tomar acciones en adquirir lo estrictamente necesario.
- Maquinaria, mobiliario e equipo; suspender aquellas compras de las cuales no tengamos compromiso con terceros. Tramitar aquellos que sean de carácter estratégico para la JPS.
- Transferencias van de la mano con las ventas y utilidades

Rebajos de Presupuesto

Cuenta	Concepto	Suma de Rebajar	Suma de Congelar	Suma de Suspender
105	SUPLENCIAS	27.638.375		
201	TIEMPO EXTRAORDINARIO	7.535.750		
202	RECARGO DE FUNCIONES	3.029.000		
10101	ALQUILERES DE EDIF., LOCALES Y TERRENOS	6.380.000		
10102	ALQUILER DE MAQUINARIA, EQUIPO Y MOB.	555.000		
10201	SERVICIO DE AGUA	6.000.000		
10203	SERVICIOS DE CORREO	250.000		
10204	SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES	108.842.000		
10301	INFORMACION	1.376.000		
10303	IMPRESION, ENCUADERNACION Y OTROS	550.000		
10307	SERV. DE TRANSF. ELECT. DE INFORMACION	971.000		
10401	SERVICIOS EN CIENCIAS DE LA SALUD	139.000		
10403	SERVICIOS DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA	200.000		
10406	SERVICIOS GENERALES	776.190		
10499	SERVICIOS DE GESTION Y APOYO	700.000		
10501	TRANSPORTE DENTRO DEL PAÍS	45.000		
10502	VIATICOS DENTRO DEL PAIS	8.116.000		
10503	TRANSPORTE EN EL EXTERIOR	4.000.000		
10504	VIATICOS EN EL EXTERIOR	3.979.160		
10701	ACTIVIDADES DE CAPACITACION	50.200.000		
10702	ACT. PROTOCOLARIAS SANTA EUCARISTÍA	3.500.000		
10801	MANT. DE EDIFICIOS, LOCALES Y TERRENOS	2.703.000	25.000.000	
10805	MANT. Y REP, DE EQUIPO DE TRANSP.	2 948 000		
10806	MANT. Y REP. DE EQ. DE COMUNICACIÓN	260 000	5 000 000	200 000
10807	MANT. Y REP. DE EQ. DE OF.	1 069 000		750 000
10808	MANT. Y REP. EQ. COMP. Y SIST. INF.	6 739 000		
10899	MANT. Y REP. DE OTROS	105 000		130 000
10999	OTROS IMPUESTOS	200 000		
20101	COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	1 077 000		
20102	PROD. FARMACEUTICOS Y MEDICINALES	287 000		
20104	TINTAS PINTURAS Y DILUYENTES	6 594 349		
20202	PRODUCTOS AGROFORESTALES	100 000		
20203	ALIMENTOS Y BEBIDAS	577 000		
20301	MATERIALES Y PROD. METALICOS	500 000		100 000
20304	MAT. Y PROD. ELECT., TEL Y DE COMPUTO	2 019 600		
20399	OTROS MAT. Y PROD. DE USO EN LA COSNT. Y MANTENIMIENTO			200 000
20401	HERRAMIENTAS E INSTRUMENTOS	248 000		
20402	REPUESTOS Y ACCESORIOS	105 000		1 600 000
20501	MATERIA PRIMA	50 000 000		
29901	UTILES Y MAT. DE OFICINA Y COMPUTO	944 000		
29903	PROD DE PAPEL, CARTON E IMPRESOS.	8 560 000		
29904	TEXTILES Y VESTUARIO	152 000		
29905	UTILES Y MAT. DE LIMPIEZA	3 588 000		
29907	UTILES Y MAT. DE COCINA Y COMEDOR	230 000		
29999	OTROS ÚTILES Y SUMINISTROS DIVERSOS	786 000		
50101	MAQ. Y EQ. PARA LA PRODUCCIÓN	116 185 500		
50102	EQUIPO DE TRANSPORTE	140 000 000	286 810 000	
50103	EQUIPO DE COMUNICACIÓN	21 570 000	300 000 000	
50104	EQUIPO Y MOB. DE OFICINA	32 524 000		
50105	EQUIPO DE COMPUTO	9 773 000	2 000 000	
50106	EQ. SANITARIO, DE LABORAT. E INVEST.	2 102 000		
50199	MAQUINARIA EQUIPO Y MOBILIARIO DIVERSO	273 573 000		
50201	EDIFICIOS		49 236 000	
59903	BIENES INTANGIBLES			10 500 000
60201	BECAS A FUNCIONARIOS	5 000 000		
60203	AYUDA A FUNCIONARIOS	500 000		
60299	PASANTÍA ESTUDIANTES COLEGIOS Y PRACTICA PROFESION	5 550 000		
60301	PRESTACIONES LEGALES	5 923 583		
103062	COMISIONES BANCARIAS Y OTROS	100 000 000		
201200	TIEMPO EXTRAORDINARIO ASISTENCIA A SORT.	4 000 000		
602991	PAGO DE PREMIOS LOTERIA NACIONAL	6400000000		
602992	PAGO DE PREMIOS LOTERIA POPULAR	4400000000		
TOTAL		**11 841 275 507**	**668 046 000**	**13 480 000**
TOTAL GENERAL				**12 522 801 507**

Flujo de Caja Real

	SEMANA A	SEMANA B	SEMANA C	SEMANA D	SEMANA E	SEMANA F	SEMANA G
	2 al 6 Mar	9 al 13 Mar	16 al 20 Mar	23 al 27 Mar	30 mar al 3 abril	6 al 8 abril	13 al 17 abril
	real	real	real	real	real	real	real
SALDO INICIAL EN LAS CUENTAS:	2.827.165.060,82	2.800.747.404,48	5.728.243.694,67	2.504.893.311,93	1.449.220.780,09	1.952.033.335,24	1.320.484.738,24
INGRESOS ESTIMADOS:							
Venta de lotería	2.974.013.982,03	2.992.720.531,00	1.701.186.242,00	¢0	2.405.750,00	0,00	1.454.266,00
Lotería electrónica (liquidación semanal)	697.733.990,00	-164.961.536,00	-30.728.863,00	¢342.356.791	-3.159.481,00	468.528.685,00	99.843.803,00
Amortización prest. vended. lot. **	428.537,00	1.574.419,40	1.074.410,45	¢0	26.020,00	0,00	0,00
Ventas de Lotería Instantánea							
Ingresos servicios Cementerios	4.718.653,25	5.313.344,31	2.867.031,87	¢1.071.820	3.000.897,50	589.597,00	4.736.257,01
Vencimiento inversiones	255.744.266,67	6.431.724.377,78	1.144.447.421,89	¢804.208.939	1.162.347.306,22	106.361.930,00	2.823.824.668,38
VARIOS	17.713.777,08	8.248.015,18	52.432.419,12	¢12.347.466	207.293.477,43	73.000,00	3.570.400,00
TOTAL INGRESOS	3.950.353.206,03	9.274.619.151,67	2.871.278.662,33	1.159.985.015,64	1.371.913.970,15	575.553.212,00	2.933.429.394,39
SUB-TOTAL DISPONIBLE	6.777.518.266,85	12.075.366.556,15	8.599.522.357,00	3.664.878.327,57	2.821.134.750,24	2.527.586.547,24	4.253.914.132,63
PAGOS A REALIZAR:							
Pago de premios estimado	2.392.814.800,00	¢2.589.390.230	1.983.008.705,97	¢997.573.800	¢91.156.200	¢100.073.000	¢468.192.910
Proveedores y Servicios Públicos.	103.515.018,44	¢454.824.271	176.092.472,96	¢117.894.371	¢142.544.334	¢52.764.098	¢64.067.396
Planilla y deducciones de planilla	0,00	¢0	44.486.500,00	¢29.334.643	¢487.962.846	¢0	¢46.933.242
Organizaciones sociales	186.239.622,00	¢2.501.215.657	586.422.634,14	¢729.497.142	¢69.705.823	¢590.446.711	¢2.331.292.160
Impuestos	0,00	¢0	745.472.329,00	¢0	¢0	¢0	¢385.664.834
Cargas Sociales	0,00	¢578.208	159.146.403,00	¢165.204.492	¢739.677	¢0	
Fomuvel	294.127.528,00	¢0	0,00	¢0	¢0	¢0	¢275.097.400
Incentivos a vendedores	0,00	¢0	0,00	¢0	¢0	¢390.669.000	¢36.200.000
Varios (devolución pendiente a Cooperativas)	73.893,93	¢1.114.496	0,00	¢176.153.099	¢76.992.535	¢73.149.000	¢66.348.148
COMPRA DE INVERSIONES	1.000.000.000,00	¢800.000.000	2.400.000.000,00	¢0	¢0		
TOTAL PAGOS	3.976.770.862,37	6.347.122.861,48	6.094.629.045,07	2.215.657.547,48	869.101.415,00	1.207.101.809,00	3.673.796.089,63
SALDO FINAL ESTIMADO	2.800.747.404,48	5.728.243.694,67	2.504.893.311,93	1.449.220.780,09	1.952.033.335,24	1.320.484.738,24	580.118.043,00

Flujo de Caja Proyectado

	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 5	SEMANA 6
	20 al 24 de abril	27 al 30 abril	4 al 8 mayo	11 al 15 de mayo	18 al 22 de mayo	25 al 29 de mayo
	proyectado	proyectado	proyectado	proyectado	proyectado	proyectado
SALDO INICIAL EN LAS CUENTAS:	580.000.000,00	321.378.404,00	127.481.061,00	124.687.569,28	701.471.125,00	68.255.925,00
INGRESOS ESTIMADOS:						
Venta de lotería	0	¢200.000.000	¢400.000.000	¢550.000.000	¢600.000.000	¢650.000.000
Lotería electrónica (liquidación semanal)	¢150.000.000	¢200.000.000	¢125.000.000	¢175.000.000	¢100.000.000	¢225.000.000
Amortización prest. vended. lot. **	¢500.000					
Ventas de Lotería Instantánea	¢3.000.000	¢500.000	¢500.000	¢500.000	¢500.000	¢500.000
Ingresos servicios Cementerios		¢3.000.000	¢3.000.000	¢3.000.000	¢3.000.000	¢3.000.000
Vencimiento inversiones	¢721.878.404	¢827.602.657	¢453.706.508	¢2.858.283.556	¢213.284.800	¢1.280.369.156
VARIOS						
TOTAL INGRESOS	875.378.404,00	1.231.102.657,00	982.206.508,28	3.586.783.555,72	916.784.800,00	2.158.869.155,55
SUB-TOTAL DISPONIBLE	1.455.378.404,00	1.552.481.061,00	1.109.687.569,28	3.711.471.125,00	1.618.255.925,00	2.227.125.080,55
PAGOS A REALIZAR:						
Pago de premios estimado	¢250.000.000	¢225.000.000	¢225.000.000	¢470.000.000	¢500.000.000	¢525.000.000
Proveedores y Servicios Públicos.	¢40.000.000	¢100.000.000	¢200.000.000	¢300.000.000	¢300.000.000	¢200.000.000
Planilla y deducciones de planilla	¢0	¢550.000.000	¢0	¢50.000.000	¢500.000.000	¢550.000.000
Organizaciones sociales	¢470.000.000	¢500.000.000	¢150.000.000	¢1.500.000.000	¢200.000.000	¢500.000.000
Impuestos	¢0	¢0	¢0	¢380.000.000	¢0	¢0
Cargas Sociales	¢0	¢0	¢0	¢250.000.000	¢0	¢0
Fomuvel	¢0	¢0	¢0	¢10.000.000	¢0	¢0
Incentivos a vendedores	¢0	¢0	¢360.000.000	¢0	¢0	¢0
Varios (devolución pendiente a Cooperativas)	¢374.000.000	¢50.000.000	¢50.000.000	¢50.000.000	¢50.000.000	¢50.000.000
COMPRA DE INVERSIONES	0	0	0	0	0	0
TOTAL PAGOS	1.134.000.000,00	1.425.000.000,00	985.000.000,00	3.010.000.000,00	1.550.000.000,00	1.825.000.000,00
SALDO FINAL ESTIMADO	321.378.404,00	127.481.061,00	124.687.569,28	701.471.125,00	68.255.925,00	402.125.080,55

Aporte de la Lotería Electrónica a la Utilidades Netas

2020	(En Miles)	%
NACIONAL	18.869.475	48,61%
POPULAR	11.941.219	30,77%
LOTTO	3.920.469	10,10%
3 MONAZOS	1.024.448	2,64%
INSTANTANEA	334.289	0,86%
NUEVOS TIEMPOS	2.724.325	7,02%
TOTAL	**38.814.225**	100,00%
IMPRESA	30.810.694	79,38%
INSTANTANEA	334.289	0,86%
ELECTRÓNICA	7.669.242	19,76%
TOTAL	**38.814.225**	**100,00%**

Consideraciones Finales	**Importante tomar decisiones estratégicas y no por la coyuntura del entorno**
	JPS puede hacerle frente a sus compromisos y obligaciones
	Disponibilidad de Efectivo por Redención de Inversiones
	Amenazada por decisiones gubernamentales que la pueden debilitar
Aspectos importantes	**La Administración debe analizar muy bien los gastos institucionales en salarios, servicios, materiales y suministros, compra de equipos y transferencias; y tomar decisiones hacia un enfoque de prioridad y de estrategia institucional.**
	Todas las decisiones que en este momento tomen la Junta Directiva y la Administración tendrán un efecto directo en el efectivo institucional.

Indica la señora Presidenta que le parece muy importante el tema, se debe de considerar la priorización de gastos porque no se sabe a ciencia cierta como vamos a salir como país de esta crisis y también nos afecta como Junta aunque seamos una institución autónoma que no dependemos hasta el momento del Estado, necesitamos seguir generando ingresos y a hoy es un poco incierta esa generación de ingresos, por lo menos a los niveles a los que la Junta venía trabajando, eso es un realidad, tenemos proyectos y tenemos planes que esperamos que vaya bien pero no significa que el día uno que salgamos con el Canal digital y otros proyectos que tenemos recuperamos el nivel de ventas que teníamos antes, eso sería iluso, es complejo el panorama que tenemos por delante; si bien es cierto es complejo también tenemos que tener acciones para no quedarnos inhabilitados y cuando el país y la institucionalidad a regenerarse nosotros estemos atrasados porque no tomamos acciones durante este periodo que también es para repensar, como una etapa de transición, estamos en una etapa donde el futuro es incierto, es complejo donde las acciones que tomemos no sabemos si va a funcionara pero se debe de hacer. Tenemos que revisar los gastos y revisar que son las cosas que como institución no podemos dejar de hacer y priorizar, por ejemplo, la atención de las organizaciones sociales.

Consulta si las proyecciones de ventas incluyen ingresos por los proyectos nuevos como el canal digital.

Indica el señor Olman Brenes que el mensaje va enfocado en ese sentido, que hay que establecer prioridades en cuanto a gastos y también con la claridad en cuanto a que no podemos dejar de hacer todo aquello que nos implique estrategia, que nos permita seguir adelante con la operativa, especialmente en la parte de comercialización, en la parte de producción y todas aquellas áreas que son vitales, que son sustantivas para la institución.

Con respecto al tema del Canal digital, efectivamente en ese cuadro que le estamos presentando todavía no tenemos ninguna este proyección relacionada con el canal digital, se está haciendo bajo un esquema de reactivación de lotería impresa a partir del 8 de mayo y éste sí coincido totalmente con usted en el sentido de que este tenemos que seguir adelante, la vida continúa esperemos que esto sea un bache sé cómo se levantaron las anteriores generaciones para las pandemias que hubieron y nosotros no vamos a ser la excepción y vamos a salir adelante; pero definitivamente tenemos que seguir con las contrataciones, tenemos que seguir llevando a cabo las compras necesarias de manera que cuando esto ya se restablezca tengamos todos los recursos disponibles para hacerle frente.

Indica la señora Marilyn Solano que aún se está en esa revisión de partidas y compras que están en procesos para revisarlas con cada uno de los gerentes y maximizar los recursos, sin dejar de hacer una operación eficiente.

Comenta el señor Julio Canales que con respecto a las organizaciones se tiene que dar prioridad al programa de apoyo a la gestión porque de esto es lo que viven el día a día todas las organizaciones, también se está tratando de cuantificar cuáles son los proyectos en trámites y que son sujetos a la parte de tractos, esa sería la segunda prioridad, tercero sería poner un espacio en el tiempo a aquellos proyectos que no tienen ningún tipo de compromiso ante terceros, no es que se vayan a dejar de hacer, ni que se tenga un problema presupuestario, lo que se tiene es un problema de efectivo que se va a tratar con esa priorización en los siguientes meses, en este momento debemos de enfocarnos en sacar adelante mayo, junio y julio y en ese sentido la Gerencia Desarrollo Social puede apoyar este proceso.

Indica la señora Evelyn Blanco que es importante que si hay proyectos que están vinculados al contenido presupuestario hay que revisar cuáles se dejan sin efecto y cuáles no, porque vamos a llegar un punto en que tenemos que replantear toda la estrategia comercial y eso somos bien factores que nos van a ayudar después a comercializar el producto, entonces si bien es cierto que son recursos importantes, pero no se pueden dejar de ejecutar

dar un ejemplo que teníamos era lo del proyecto de la móvil para lo que era toda la gestión de ventas de esas son contrataciones que lamentablemente aunque las continuemos no van a quedar finalizadas este año pues hay que tomar decisiones y se continúa y se reciben a principios del otro año, volviendo a presupuestar los recursos o si del todo se abortan este

año y se vuelven iniciar el otro año, esa fue la revisión que se hizo este hay proyectos todos los que son en producción que no se pueden dejar de hacer porque al ya incorporados a la a la normalidad entre paréntesis tenemos que seguir produciendo la lotería y más bien habían procesos en la imprenta que se habían dejado de hacer como el mantenimiento de los equipos y más bien se fueron de las de las ventajas que tuvimos este año para poder retomar, entonces sí es importante en la parte de gasto y en la parte de ingreso la meta es todo lo que vivimos temprano poder reactivar la venta paulatinamente e ir recuperando recursos y enfocarnos principalmente en lo que es la nacional y la popular que son las que mantiene la institución prácticamente, porque vemos Que a pesar de que pues tengamos e ingresos importantes el tema del pago de premios de la lotería nuevos tiempos es lo que no permite poder generar las utilidades que requerimos y éste el tema de loto que más bien lo habíamos visto que a pesar de que el otro tenga un margen de premios tan bajo que es el 55%, las ventas que se están generando en este momento no alcanzan.

Comenta el señor Olman Brenes que en realidad lo que necesitamos urgente es reactivar las ventas ya sea poquito a poco, a la institución si le va afectar y va a llevar un tiempo que nos recuperemos de este de este bache porque es mucho ingreso que dejamos de percibir, es importante tener en cuenta todos los aspectos a la hora de tomar decisiones.

Manifiesta la señora Presidenta:
Esta es la oportunidad que tenemos de salir como el ave Fénix porque pensar que la institución no va a seguir siendo lo que había sido antes de COVID, donde la lotería de papel ha jugado un rol preponderante al menos 145 que tiene la lotería, tenemos que sacar adelante todo este proceso, el canal digital y todo lo que esto implique va a ser imperativo que también empecemos a trabajar con otras opciones y una vez que canal digital esté activado, que trabajemos también con el tema de la de la plataforma y la solicitud que hay que hacer a la Contraloría General de la República para presentar la solicitud de hacer una compra directa de la plataforma porque nosotros tenemos que estar pensando ya, además de la lotería, en todas las apuestas en línea y todos los juegos en línea que se pueden ir incorporando y que ya por tener la plataforma es cuestión de ir agregando, en la medida que nosotros tengamos un catálogo de productos más amplio la Junta se va a recuperar.

Esta es una oportunidad que la vida nos está dando para cambiar el chip y para empezar a buscar realmente en dónde están esas oportunidades para que la Junta pueda seguir siendo la Junta de Protección Social para 175 años más, no pensando en cómo volvemos a hacer lo que hacíamos antes, sino buscar esas otras opciones donde podamos incorporar también a los vendedores para que ellos se puedan recibir ese beneficio. Tenemos que empezar a trabajar ya, en paralelo con ese proceso para que en el muy corto plazo podamos estar haciendo las contrataciones que tengamos que hacer para poder adquirir esos programas que se conecten a la plataforma o que tengamos licenciar a proveedores que se conecten a nuestra plataforma y puedan cada uno de ellos ofrecer los diferentes servicios que necesitamos para generar esos ingresos, porque hay muchas personas que dependen de la institución y queremos seguir siendo esa mano solidaria, como tiene nuestro logo, donde estamos ahí para las personas que más lo necesitan, pero para eso tenemos qué hacer las cosas bien, arriesgar porque son cosas inciertas que tenemos para el futuro y no sabemos

si van a funcionar o no, en otros países ha funcionado y tenemos esa perspectiva que si ha funcionado en todos los países porque aquí no, entonces simplemente tenemos que utilizar los mecanismos para poder llegar ahí y esa es mi expectativa.

Indica el señor Olman Brenes:
Efectivamente es una muy buena oportunidad para reinventarnos, para modernizarnos, para seguir adelante; si las generaciones anteriores pudieron hacerle frente a las pandemias y crisis que hubo y que nos permitieron que hoy tengamos la Junta de Protección Social, nosotros estamos con ese compromiso de salir adelante, para igual que ellos lo lograron nosotros lograrlo y ser mejores y reinventarnos.

Indica la señora Marcela Sánchez que envió un documento al Comité de Ventas con las alternativas y con lo que se requería para formular la consulta a la Contraloría, y ya el equipo de la Gerencia de Producción está trabajando en eso, técnicamente qué es la especificación de lo que vamos a requerir y sobre todo la motivación para poder tramitarlo como una contratación de urgencia.

Manifiesta la señora Evelyn Blanco que en este momento se está terminando el tema del contrato del Canal Digital porque se debe hacer una aclaración de quién va a firmar el contrato, se debe de atender el tema de socios comerciales y estamos por recibir la respuesta de quién va a ser el posible proveedor que nos donen o hacer la contratación directa para la plataforma porque tenemos dos opciones o donación dependiendo de quién sea o la contratación y también estamos esperando la definición de confirmación de las especificaciones técnicas para el licenciamiento.

Se comenta ampliamente el tema de la donación de la plataforma o la contratación directa para que la Junta tenga una plataforma propia para venta de productos digitales.

Se da por conocido el informe.

La señora Presidenta finaliza la sesión al ser las veintidós horas con cincuenta y cinco minutos.

Laura Moraga Vargas
Secretaría de Actas