

SESIÓN ORDINARIA No. 054-2024

Acta de la Sesión Ordinaria número Cero Cincuenta y Cuatro dos mil veinticuatro de la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional, celebrada de manera virtual, mediante la plataforma Microsoft Teams, el jueves veintitrés de mayo de dos mil veinticuatro, a las ocho horas, con la siguiente asistencia:

- Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez, presidente.
- M.G.P. Seidy Álvarez Bolaños, vicepresidenta a.i.
- M.Sc. Erick Vega Salas, M.B.A., secretario.
- Prof. Ana Isabel Carvajal Montanaro, vocal 1 a.i.
- M.Sc. Hervey Badilla Rojas, vocal 2 a.i.
- M.B.A. Oscar Mario Mora Quirós, vocal 3 a.i.
- M.B.A. Carlos Arias Alvarado, director ejecutivo.

Ausentes con justificación: el Prof. Errol Pereira Torres, Vicepresidente, en atención al acuerdo No. 3 adoptado en sesión ordinaria No. 046-2024.

Ausentes sin justificación: no hay.

Invitados: Para el tratamiento del artículo quinto la Lcda. Marisol Vargas Arias, jefa del Departamento de Concesión de Derechos. Para el análisis del artículo sétimo la Licda. Ingrid Hidalgo Barboza, del Departamento de Plataforma de Servicios. Para abarcar el artículo octavo el Lic. Mario Cortés Vargas, funcionario del Departamento Legal, el M.Sc. Juan Carlos Camacho Molina, jefe del Departamento de Gestión de Talento Humano y la Lcda.

Griselda Cascante Corrales, encargada de la Unidad de Capacitación y Desarrollo de Talento Humano.

CAPÍTULO I. AGENDA

El Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez, presidente de la Junta Directiva, saluda a las señoras y los señores miembros directivos y somete a votación el siguiente orden del día, el cual es aprobado:

ARTÍCULO PRIMERO:

Lectura y aprobación de la agenda.

ARTÍCULO SEGUNDO:

Correspondencia.

ARTÍCULO TERCERO:

Asuntos de los directivos.

ARTÍCULO CUARTO:

Análisis de las actas de Junta Directiva de las sesiones ordinarias No. 049 y 050-2024; para resolución final del Cuerpo Colegiado.

ARTÍCULO QUINTO:

Asuntos de Concesión de Derechos:

1. Entrega y análisis de los informes Nos. 078, 079, 080, 081 y 082-2024 del Régimen Transitorio de Reparto; para resolución final de la Junta Directiva.
2. Entrega y análisis de los informes Nos. 061, 062, 063 y 064-2024 del Régimen de Capitalización Colectiva; para resolución final de la Junta Directiva.

ARTÍCULO SEXTO:

Entrega y análisis del acta de la sesión ordinaria No. 012-2024 de la Comisión de Concesión de Derechos; para resolución final de la Junta Directiva.

ARTÍCULO SÉTIMO:

Entrega y análisis del oficio DE-0247-05-2024: estudio relativo a la demanda de los servicios durante el año 2023 en el Departamento de Plataforma de Servicios; para resolución final de la Junta Directiva.

ARTÍCULO OCTAVO:

Entrega y análisis del acta de la sesión ordinaria No. 03-2024 de la Comisión de Asuntos Jurídicos y Sociales; para resolución final de la Junta Directiva.

ARTÍCULO NOVENO:

Mociones.

ARTÍCULO DÉCIMO:

Asuntos Varios.

CAPÍTULO II. CORRESPONDENCIA

ARTÍCULO II: Correspondencia.

El **M.Sc. Erick Vega Salas, M.B.A.** lee la siguiente correspondencia la cual se agrega como **anexo No. 1** de esta acta.

Inciso a) Oficio G.-144-05-2024 de la Lcda. Zianny Morales Guevara, gerente de la Corporación de Servicios Múltiples del Magisterio Nacional, donde remite estados financieros de la Corporación de Servicios Múltiples del Magisterio Nacional a abril del 2024.

La Junta Directiva dispone trasladarlos a la Auditoría Interna para su análisis y posterior informe a este Cuerpo Colegiado, en el plazo de 2 días hábiles.

Inciso b) Oficio DE-0280-05-2024 suscrito por el M.B.A. Carlos Arias Alvarado, director ejecutivo JUPEMA: remite informe de la capacitación del curso de especialización en formulación de políticas públicas y sociales en Iberoamérica, que se llevó a cabo en las ciudades de Salamanca y Madrid, España.

El Cuerpo Colegiado dispone remitirlo al Departamento de Gestión de Talento Humano, en un plazo de 2 días hábiles.

CAPÍTULO III. ASUNTOS DE LOS DIRECTIVOS

ARTÍCULO III: Asuntos de los Directivos.

Las señoras y señores miembros de la Junta Directiva no presentan asuntos para discusión.

CAPÍTULO IV. ENTREGA DE ACTAS

ARTÍCULO IV: Análisis de las actas de Junta Directiva de las sesiones ordinarias No. 049 y 050-2024; para resolución final del Cuerpo Colegiado. -

El **Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez** somete a conocimiento y resolución las actas de Junta Directiva correspondientes a las sesiones ordinarias No. 049 y 050-2024, las cuales son aprobadas sin observaciones.

CAPÍTULO V. RESOLUTIVOS

ARTÍCULO V: Asuntos de Concesión de Derechos:

Con autorización de la Presidencia, se incorpora a la sesión virtual la Lcda. Marisol Vargas Arias, a quien se le brinda una cordial bienvenida.

a) La **Lcda. Marisol Vargas Arias**, informa: se realizó la sesión No. 013-2024 de la Comisión de Concesión de Derechos, en la cual fueron analizados los informes del Régimen Transitorio de Reparto (RTR) Nos. 078, 079, 080, 081 y 082-204 para un total de 122 expedientes, de los cuales, 112 son aprobados y 10 denegados. Documentos adjuntos como **anexo No. 2** de esta acta.

A continuación, se detallan dichos informes:

En el informe 078-2024 se presentan 06 casos aprobados, desglosados de la siguiente manera:

Ordinaria		01
7531.....	01	
Revisión		04
2248	02	
7531	02	
Deudas Periodos Vencidos		01

En el informe No.079 se presentan 106 casos aprobados correspondientes a expedientes digitales y desglosados de la siguiente manera:

Ordinaria		15
7531.....	15	
Sucesión		21
Revisión		40
7531	40	
Deudas Periodos Vencidos		23
Deudas Periodos Vencidos aguinaldo		04
Reconocimiento de anuales		01
Incentivo Adicional de Postergación		02

En el informe No. 080-2024 se presentan 04 casos denegados por concepto de trámite de sucesión, correspondiente a expediente digital.

En el informe No. 081-2024 se presentan 05 casos denegados por concepto de trámite de revisión de pensión por vejez, correspondiente a expediente digital.

En el informe No. 082-2024 se presenta 01 caso denegado por concepto de trámite de recurso de revocatoria, correspondiente a expediente digital.

Después de analizados los informes, la Junta Directiva por unanimidad acuerda:

ACUERDO 1

Analizados los informes Nos. 078 y 079-2024 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contienen un total de 112 casos aprobados de trámites de pensión por el Régimen Transitorio de Reparto, la Junta Directiva acuerda: Aprobarlos. Acuerdo unánime y en firme con seis votos.

ACUERDO 2

Deliberado el informe No. 080-2024 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 4 casos denegados de trámites de pensión por sucesión, al amparo del Régimen Transitorio de Reparto, la Junta Directiva acuerda: Aprobar las denegatorias. Acuerdo unánime y en firme con seis votos.

ACUERDO 3

Estudiado el informe No. 081-2024 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 5 casos denegados de trámites de revisión de pensión por vejez, al amparo del Régimen Transitorio de Reparto, la Junta Directiva acuerda: Aprobar las denegatorias. Acuerdo unánime y en firme con seis votos.

ACUERDO 4

Expuesto el informe No. 082-2024 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 1 caso denegado de recurso de revocatoria, al amparo del Régimen Transitorio de Reparto, la Junta Directiva acuerda: Aprobar la denegatoria. Acuerdo unánime y en firme con seis votos.

b) La **Lcda. Marisol Vargas Arias** comunica: en la Comisión de Concesión de Derechos fueron analizados los informes 061, 062, 063 y 064-2024 del RCC para un total de 120 expedientes tramitados, de los cuales 111 son aprobados y 09 denegados. Estos informes forman parte del **anexo No. 2** de esta acta.

A continuación, se detallan dichos informes:

En el informe No. 061-2024 e presentan 111 casos aprobados desglosados de la siguiente manera:

Pensión por invalidez	07
Revisión pensión por invalidez	08
Pensión por vejez	30
Pensión retiro por vejez	59
Pensión por sobrevivencia	06
Acrecimiento	01

En el informe No. 062-2024 se presentan 06 casos denegados por concepto de trámite de pensión por invalidez.

En el informe No 063-2024 se presentan 02 casos denegados por concepto de trámite de revisión de pensión por invalidez.

En el informe No. 064-2024 se presenta 01 caso denegado por concepto de trámite de recurso de reconsideración por sobrevivencia.

Al respecto, la Junta Directiva por unanimidad acuerda:

ACUERDO 5

Estudiado el informe No. 061-2024 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 111 casos aprobados de trámites de pensión al amparo del Régimen de

Capitalización Colectiva, la Junta Directiva acuerda:
Aprobarlo. [Acuerdo unánime y en firme con seis votos.](#)

ACUERDO 6

Conocido el informe No. 062-2024 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 6 casos denegados de trámites de pensión por invalidez al amparo del Régimen de Capitalización Colectiva, la Junta Directiva acuerda: Aprobar las denegatorias debido a que la Comisión Calificadora del Estado de la Invalidez de la Caja Costarricense de Seguro Social indica que no alcanzan el porcentaje de invalidez exigido por Ley. [Acuerdo unánime y en firme con seis votos.](#)

ACUERDO 7

Deliberado el informe No. 063-2024 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 2 casos denegados de trámites de revisión de pensión por invalidez, al amparo del Régimen de Capitalización Colectiva, la Junta Directiva acuerda: Aprobar las denegatorias debido a que la Comisión Calificadora del Estado de la Invalidez de la Caja Costarricense de Seguro Social indica que no alcanzan el porcentaje de invalidez exigido por Ley. [Acuerdo unánime y en firme con seis votos.](#)

ACUERDO 8

Estudiado el informe No. 064-2024 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 1 caso denegado de recurso de reconsideración (sobrevivencia), al amparo del Régimen de Capitalización Colectiva, la Junta Directiva

acuerda: Aprobar la denegatoria. Acuerdo unánime y en firme con seis votos.

c)La Licda. Marisol Vargas Arias presenta el listado con casos aprobados con montos superiores a ¢2.000.000,00, el cual se agrega como parte del **anexo No. 2** de esta acta, desglosado de la siguiente manera:

Solicitud de pensión	03
Solicitud de revisión	04

ARTÍCULO VI: Entrega y análisis del acta de la sesión ordinaria No. 012-2024 de la Comisión de Concesión de Derechos; para resolución final de la Junta Directiva.

La **Lcda. Marisol Vargas Arias** expone el acta de la sesión ordinaria No. 012-2024 de la Comisión de concesión de Derechos, adjunta como **anexo No. 3** de esta acta.

Destaca: en el periodo de enero a abril del 2024, en el RTR se recibieron 1.689 solicitudes, comparadas con el mismo periodo del 2023 donde se habían recibido un total de 1.715 casos, de manera que la diferencia que se tenía en ese momento era prácticamente de 25 solicitudes menos en este 2024, con respecto al 2023. En solicitudes del RCC el año pasado en este mismo periodo, de enero a abril 2023, se gestionaron 1.348 solicitudes y en ese mismo periodo para este año 2024, se tienen 1.685 solicitudes, lo cual da un incremento de más de 300 solicitudes, por esta razón se brindó una explicación de porque en los últimos meses se han venido manejando un total de solicitudes que sobrepasa las mil y que en muchos de estos meses ha sobrepasado nuestra capacidad instalada, por eso se presentan los datos para que se vea la parte del incremento, también, que si bien es cierto



se tiene esa cantidad de solicitudes, se está resolviendo en los tiempos de ley, esa parte es importante mencionarla.

Discutida el acta, el Órgano Colegiado por unanimidad adopta el siguiente acuerdo:

ACUERDO 9

Conocida el acta de la sesión ordinaria No. 012-204 de la Comisión de Concesión de Derechos, la Junta Directiva acuerda: Aprobarla. Los informes que contiene fueron analizados y aprobados en firme con siete votos durante la sesión ordinaria No. 050-2024 de la siguiente manera: *ACUERDO 2 / Analizados los informes Nos. 071 y 072-2024 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contienen un total de 280 casos aprobados de trámites de pensión por el Régimen Transitorio de Reparto, la Junta Directiva acuerda: Aprobarlos. / ACUERDO 3 / Deliberado el informe No. 073-2024 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 1 caso denegado de trámite de revisión de pensión por vejez, al amparo del Régimen Transitorio de Reparto, la Junta Directiva acuerda: Aprobar la denegatoria. / ACUERDO 4 / Estudiado el informe No. 074-2024 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 1 caso denegado de trámite de pensión por conversión, al amparo del Régimen Transitorio de Reparto, la Junta Directiva acuerda: Aprobar la denegatoria. / ACUERDO 5 / Expuesto el informe No. 075-2024 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 3 casos denegados de trámite de pensión por vejez, al amparo del Régimen Transitorio de Reparto, la Junta Directiva*

acuerda: Aprobar la denegatoria. / ACUERDO 6 / Analizado el informe No. 076-2024 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 2 casos denegados de trámites de pensión por sucesión, al amparo del Régimen Transitorio de Reparto, la Junta Directiva acuerda: Aprobar las denegatorias. / ACUERDO 7 / Expuesto el informe No. 077-2024 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 5 casos denegados de trámites de revisión de pensión por vejez, al amparo del Régimen Transitorio de Reparto, la Junta Directiva acuerda: Aprobar las denegatorias. / ACUERDO 8 / Estudiado el informe No. 053-2024 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 281 casos aprobados de trámites de pensión al amparo del Régimen de Capitalización Colectiva, la Junta Directiva acuerda: Aprobarlo. / ACUERDO 9 / Conocido el informe No. 054-2024 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 1 caso denegado de trámite de pensión por invalidez al amparo del Régimen de Capitalización Colectiva, la Junta Directiva acuerda: Aprobar la denegatoria debido a que la Comisión Calificadora del Estado de la Invalidez de la Caja Costarricense de Seguro Social indica que no alcanza el porcentaje de invalidez exigido por Ley. / ACUERDO 10 / Deliberado el informe No. 056-2024 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 3 casos denegados de trámites de revisión de pensión por invalidez, al amparo del Régimen de Capitalización Colectiva, la Junta Directiva acuerda: Aprobar las denegatorias debido a que la Comisión Calificadora del

Estado de la Invalidez de la Caja Costarricense de Seguro Social indica que no alcanzan el porcentaje de invalidez exigido por Ley. / ACUERDO 11 / Estudiado el informe No. 057-2024 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 3 casos aprobados de trámites de revisión de pensión (retiro por vejez), al amparo del Régimen de Capitalización Colectiva, la Junta Directiva acuerda: Aprobar las denegatorias. / ACUERDO 12 / Conocido el informe No. 058-2024 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 1 caso denegado de trámite de recurso de reconsideración (retiro por vejez), al amparo del Régimen de Capitalización Colectiva, la Junta Directiva acuerda: Aprobar las denegatorias. / ACUERDO 13 / Analizado el informe No. 059-2024 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 1 caso denegado de trámite de recurso de reconsideración (sobrevivencia), al amparo del Régimen de Capitalización Colectiva, la Junta Directiva acuerda: Aprobar la denegatoria. / ACUERDO 14 / Expuesto el informe No. 060-2024 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 1 caso denegado de trámite de pensión por sobrevivencia, al amparo del Régimen de Capitalización Colectiva, la Junta Directiva acuerda: Aprobar la denegatoria. Acuerdo unánime y en firme con seis votos.

El **Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez** comenta: además de agradecer el enorme trabajo que realiza la Comisión, hay épocas o momentos en el año donde aún más se recarga esa cantidad de solicitudes que generan trabajo en demasía.



Se agradece la participación de la Lcda. Marisol Vargas Arias, quien abandona la sesión virtual.

ARTÍCULO VII: Entrega y análisis del oficio DE-0247-05-2024: estudio relativo a la demanda de los servicios durante el año 2023 en el Departamento de Plataforma de Servicios; para resolución final de la Junta Directiva.

Con autorización de la Presidencia se incorpora a la sesión virtual la Lcda. Ingrid Hidalgo Barboza, a quien se le brinda una cordial bienvenida. La Lcda. Ingrid Hidalgo Barboza, expone el oficio DE-0247-05-2024 que contiene el estudio relativo a la demanda de los servicios durante el año 2023 en el Departamento de Plataforma de Servicios, documentos incorporados como **anexo No.4** de esta acta.

Comenta: este informe es relativo a la demanda de servicios en el 2023, Plataforma de Servicios es el encargado del proceso de atención al afiliado e instituciones, ¿este proceso qué es lo que busca?, que la gobernanza de todos los canales de atención estén dentro de la Plataforma de Servicios, ¿qué es lo que busca esta gobernanza, bueno, que la calidad de los servicios, significa invertir en la eficiencia y efectividad de la prestación de ese servicio, creando valor para los afiliados y las partes interesadas a partir de acciones y procesos que generen una excelente experiencia a nuestro afiliado, entonces, el seguimiento que se le ha venido dando a este acuerdo es sobre la posibilidad de creación de nuevas Sucursales, creación de nuevos mecanismos de contacto y en ese orden de ideas, hay un acuerdo de Junta al que teníamos que darle seguimiento, este acuerdo es el acuerdo 052-2023 donde se indica "retomar la apertura de nuevas

sucursales, concluyendo el proceso de transformación digital; instruir, en este caso es este informe anual que se hace, para evidenciar el comportamiento de la demanda de los servicios y retomar el tema de los estudios para la compra de propiedades, entonces, este informe anual que se realiza es para poder realizar toma de decisiones con respecto a esto.

¿Cuál es la situación actual?, bueno, la situación actual en este momento, tenemos 12 sucursales, una sucursal móvil, estas sucursales son las de atención presencial, nos encargamos de todo lo que tiene que ver con trámite de capitalización, trámite de reparto y formalización y desembolso de crédito del RCC y de FEA, tanto para la membresía activa como la pensionada, en el dibujo (diapositiva No. 4) se denotan la ubicación de las sucursales, sin embargo, a partir del 2022 y hasta este 2024, el objetivo era fortalecer los canales virtuales o los canales que permitieran un contacto con el afiliado, sin que él tuviera que presentarse físicamente a alguna de nuestras sucursales, por tal razón se tuvieron que replantear algunos procesos dentro de la Plataforma, como lo fue fortalecer los canales virtuales.

En estos canales virtuales, tenemos varios, como los son WhatsApp que es una única línea empresarial, que en este momento está siendo administrada no solamente por la Plataforma sino por Crédito y Cobro en cada una de esas grandes razones, el tema de crédito, el tema de cobro y el tema de pensiones. Tenemos el correo electrónico, que el correo electrónico cuenta con tres grandes correos como lo son jupema@juntadepensiones.cr; y los que atiende el departamento de Crédito y Cobro: créditos@juntadepensiones.cr y cobro@juntadepensiones.cr, en este momento, cada una de esas colas o de esos correos electrónicos están

siendo administrados, el de JUPEMA por la Plataforma, el de Crédito y Cobro por los compañeros de Crédito y Cobro. Tenemos la App Móvil, esa la administra la Plataforma desde julio 2022, sin embargo, la plataforma de la App no es tan amigable con el afiliado y está en un proceso de reestructuración dentro del proyecto de la Plataforma Integrada de Contacto. El Messenger del Facebook también es un canal digital y está administrado por los compañeros de Comunicación y Mercadeo. También contamos con una sección de citas en línea, esto permite al afiliado solicitar una cita, rige a partir del 2022 y las primeras citas que se dieron, eran citas para visita presencial, sin embargo, actualmente tenemos citas completamente virtuales, donde el afiliado es atendido por un ejecutivo de servicio mediante la plataforma Teams. También tenemos el chatbot del sitio web que también está a cargo de la Plataforma, lo que funciona es un bot automático, en el 2021 se suspendió la atención de un Agente porque no teníamos la capacidad para atenderlo y continuamos con esa misma carencia para que un humano pueda atender ese bot. Los kioscos de auto servicio, que esos kioscos se ubican en cada una de nuestras Sucursales. La sección de Consultas en línea en el sitio web, que ese es un canal donde los afiliados pueden hacer sus consultas en línea utilizando su cédula y la clave que se les da para ese sistema. Por último, el sistema de IVR (Sistema de Respuesta automática) que está ligado a la central telefónica, que es lo que le permite al afiliado autogestionarse las constancias y desgloses, sin necesidad de enviar un correo, enviar un WhatsApp o de presentarse.

¿Cuáles son los datos estadísticos?, bueno, antes de entrar a los datos estadísticos, es irremediable decir que la pandemia nos obligó a la creación de una oficina virtual y esta oficina virtual pasó de ser servicio multicanal al



afiliado a lo que ahora actualmente se conoce como servicios digitales, ahí esta Unidad ha sido robustecida con el tiempo, con más equipo de trabajo, con más herramientas tecnológicas para trabajar y además de esto, la Plataforma sufrió una transformación con la unificación de plataformas de la Sucursal de San José, antes esas Plataformas estaban divididas, la Plataforma de Crédito, la Plataforma de Pensiones, sin embargo, desde febrero 2023 ya es una única Plataforma, donde los ejecutivos de servicio atienden tanto el tema de pensión como el de crédito, sin obligar al afiliado a tener que desplazarse de una Plataforma a otra. Ahora, sí, los datos estadísticos, en este gráfico (diapositiva No. 6) tenemos la atención presencial, se hizo en un rango de cinco años para poder demostrar la consecuencia que tuvimos con la pandemia, sin embargo, a este 2023 la cantidad de afiliados presenciales fueron 96.960, diferente a la cantidad de afiliados en el 2019 que era de 114.510 personas, siendo que, en el 2023 se atendió un 85% de la cantidad de personas que habíamos atendido en el 2019, antes de las medidas sanitarias.

En la siguiente diapositiva, No. 07, podemos ver en el gráfico los trámites realizados en forma presencial, año 2022 en color azul, año 2023 en color anaranjado, se nota que hay un incremento de la cantidad de servicios generados en el 2023 conforme al 2022, como les digo, sin embargo, todavía no llegamos a igualar la cantidad de captación de personas que teníamos en el 2019.

Estas son las estadísticas del Call Center (diapositiva No. 8), el Call Center como lo podrán ver, en azul está el año 2022, el año 2023 está en anaranjado, hay una disminución del servicio de atención de llamadas con respecto al 2022, ¿por qué?, porque se robusteció la utilización del sistema



de IVR, esa automatización que le permite al afiliado no tener que acudir al agente humano para resolver la necesidad de servicio que tiene, entonces sí, se ha notado una disminución en la cantidad de llamadas.

Sin embargo, a pesar de que la cantidad de llamadas ha sido un poco inferior a la del 2023, la efectividad de la atención de las llamadas sí mejoró para el 2023 en relación al 2022, en el 2022 un 79.33% era la cantidad de llamadas que se habían logrado atender por medio de los agentes del Call Center, el 2023 aumentó a un 90.29%, entonces esto nos demuestra que se ha logrado una mejor captación de las llamadas, las llamadas no se pierden, sino que el agente del Call Center ha logrado brindar el servicio al 90.29% de todas las llamadas que ingresaron al sistema de Call Center.

En la diapositiva No. 10 podemos ver la demanda de servicio del IVR, como les indicaba el IVR es una respuesta automática a un servicio, el afiliado ingresa a la central telefónica y se autogestiona el envío de constancias y desgloses que es uno de los mayores servicios que se nos solicitan. En el IVR por ejemplo, para el 2023 se realizaron 27.793 consultas ¿esto qué significa?, que mensualmente se consultaban 10.649 personas, entonces, si a eso le unimos 8.000 llamadas que se atienden en promedio mensual, estamos hablando de que mensualmente sí abarcamos una población importante de unos 18.000 afiliados por mes, entonces, el IVR vino a robustecer esa parte y entonces, vino a decaer un poco la atención de las llamadas propiamente atendidas por un agente de servicio.

Como les mencionaba, tenemos el canal de correo electrónico, siendo que éste es uno de los canales que más aumento tuvo en el 2023 en relación con el 2022, es uno de los medios que realmente le gusta mucho al afiliado, el contacto por correo electrónico, además, que a pesar de ser un contacto

por correo electrónico, funciona en medida igual que una atención presencial, se abren solicitudes de pensión, se hacen firmas de pensión, se atienden consultas varias, o sea, todos los trámites presenciales se pueden realizar en la comodidad de un correo electrónico, pasamos de 51.000 correos electrónicos en el 2022 a más de 70.000 correos electrónicos en el 2023, sí es un aumento importante en la atención por correo electrónico. Estos correos electrónicos son atendidos tanto por la Unidad de Servicios Digitales como por el resto de los ejecutivos a nivel de todas las Sucursales, porque obviamente, la cantidad de personas de Servicios Digitales no podría atender en la totalidad esa demanda, estamos hablando que aproximadamente se asignan entre 180 y 200 correos electrónicos diarios, es una cantidad importante de correo electrónico.

En cuanto al servicio de WhatsApp también es un canal virtual que ha venido incrementando la cantidad de servicios que brinda, por ejemplo, en el 2022 se recibieron 44.855 WhatsApp y en el 2023 atendimos más de 52.522 WhatsApp, como les mencioné al principio el WhatsApp es atendido por el Departamento de Plataforma de Servicios, por la Unidad de Servicios Digitales y el Departamento de Crédito y Cobro. En la parte de pensiones se brinda desde actualización de datos a contestación de consultas generales y hemos ido robusteciendo el servicio a nivel de WhatsApp, de que si la consulta recibida en el Área de Pensiones amerita el análisis de un ejecutivo de servicio a lo interno de las compañeras que atienden el WhatsApp, se crea un correo electrónico, un tiket a lo interno, es lo que nosotros le llamamos, para evitar el que decirle a un afiliado, tiene que remitirse al correo electrónico, que eso es algo que burocratiza el servicio, por eso el WhatsApp ha venido aumentando la cantidad de servicio, porque no hay



una ruptura o un corto circuito en ese servicio, sino que desde WhatsApp se eleva el caso a un ejecutivo de servicio, en caso de así requerir el servicio que esa persona nos está solicitando.

También nos encargamos del proceso de notificaciones digitales, ¿por qué también lo vemos como un canal virtual?, porque es una relación que existe entre la organización, entre la institución y el afiliado de manera virtual, es cuando realizamos la notificación de resoluciones de RCC o de RTR por medio del correo electrónico del afiliado, pasamos de notificar 4.400 casos a 7.154 en el 2023, eso también nos demuestra que el uso de correo electrónico ha ido en aumento, ha ido, nuestros afiliados junto con la Organización hemos ido aprendiendo la utilización de mecanismos virtuales que permitan la notificación de un caso sin que usted tenga que venir a una oficina, entonces, el incremento de la cantidad de notificaciones ha ido en aumento en el 2023, esto también fue una situación que se elevó por la atención de las facturas de Gobierno, el costo de vida de la Universidad de Costa Rica, esto también fomentó a que se visualice una cantidad importante de notificaciones, esto demuestra que los medios de contacto visuales van en aumento con respecto al transcurso del tiempo.

Aquí tenemos (diapositiva No. 14), el porcentaje de atención por canal, estamos en el 2023 un 78% de atención en canales virtuales versus un 22% en el canal presencial, ha ido en aumento con respecto a los años anteriores, 2022 y 2023, estábamos en una relación, por ejemplo, el 2022 de 82%-18%, 82% virtual, 18% presencial, si hubo, como lo ven, un aumento en la presencialidad, sin embargo, es un aumento que todavía no se relaciona como la cantidad que teníamos previo a la pandemia.



¿Cuáles son las acciones que hemos ejecutado y estamos por ejecutar?, bueno, se redefinió el IVR, como lo vemos es una atención 24/7, aquí no importa si es sábado o domingo, un afiliado puede llamar un domingo y solicitar un desglose por medio de ese sistema. En el medio de WhatsApp el chatbot es el responsable de autogestionar y distribuir a las unidades que atendemos y brindamos ese servicio. El sistema de citas funciona desde mayo del 2022, como les indicaba, actualmente ya no solo se brindan citas presenciales sino citas 100% virtuales. La Unidad de Servicios Digitales se creó desde julio 2022 y busca la centralización de todos los canales virtuales. La unificación de Plataformas, que también fue un tema que les mencioné y la Plataforma de contacto integrada, que lo que permite es centralizar la administración de todos los canales virtuales mediante una plataforma de omnicanalidad, para informarles, este es un proyecto que ya salió a licitación, incluso ya se recibieron las ofertas y estamos en la revisión para la contratación.

El **M.Sc. Erick Vega Salas, M.B.A** indica: la consulta es sobre el sistema de citas, ¿eso se saca en la página web?

La **Lcda. Ingrid Hidalgo Barboza** contesta: correcto, en la página web hay un link para gestionar la cita, esa autogestión que realiza el afiliado le permite ubicar la sucursal, día, hora y tipo de servicio, este sistema se le da mantenimiento, se indica cuáles son las oficinas que tienen la posibilidad de brindar ese servicio y el horario, esto entra a analizar tiempos de almuerzo de los ejecutivos, cierres de oficina, etc., pero si es un sistema que se le da al sistema propiamente y que está para acceso de todos los afiliados, incluso hemos tenido en la central telefónica algunas consultas sobre el acceso al sistema y lo que se hace en ese momento es darle un acompañamiento al

afiliado para que conozca como se utiliza el sistema y se pueda autogestionar la cita, si es un afiliado que no materializa muy bien el tema tecnológico, nosotros accedamos al sistema y saquemos la cita por él, entonces, por cualquiera de las dos vías la gestión de citas se puede dar.

El **M.Sc. Erick Vega Salas, M.B.A** manifiesta: me parece muy valioso para aquellos agremiados de zonas alejadas, lugares que tal vez la sucursal de JUPEMA no queda cerca y que requiera ser presencial, por eso me llama la atención y me parece muy valioso este servicio que se brinda.

La **MSc. Silvia Barrantes Picado** continúa: ¿cuáles serían nuestras conclusiones?, hemos venido notando que hay una modificación en los patrones de conducta de nuestra membresía, dando preferencia a los canales digitales, como les digo, es un contacto, algunas personas dirían que impersonal porque usted no tiene a la persona al frente, sin embargo, hemos tratado de que el servicio se personalice lo máximo que se pueda y sí hemos tenido buenos resultados como les indico, el correo electrónico que es uno de los servicios, digamos a los que más se le asigna trabajo a diario, denota eso, que hay una facilidad de dar, de brindar y de recibir información por medio de ese canal virtual. Como punto 2, la modernización del IVR, ha tenido resultados exitosos, en el 2023 es el canal virtual de mayor contacto, con un 29%, este 2023 la atención de canales virtuales estuvo en un 78% versus un 22% en lo presencial. Si a futuro JUPEMA logra implementar plataformas digitales que permitan a los afiliados efectuar trámites de pensión y crédito, la demanda de los canales virtuales mantendría una tendencia de crecimiento, mientras que los canales presenciales podrían disminuir su participación o mantener un ritmo parecido al que ha venido manteniéndose en este 2022 y lo que llevamos de este 2024.

Es importante que este informe, nosotros le solicitamos respetuosamente al Órgano Colegiado, que el acuerdo concerniente a la creación de nuevas Sucursales se dé por ejecutado, por cuanto los datos presentados y la tendencia al incremento del uso de los canales virtuales para la comunicación entre los afiliados y la institución, ha repuntado en estos análisis anuales, en la virtualidad y eso ha ocasionado, por ejemplo, que proyectos como la Plataforma de Contacto Integrada, se convierta en una necesidad imperiosa para aumentar la efectividad y calidad con la que se brinda el servicio y como les mencioné, este es un proyecto que estamos a punto, estamos a pocas semanas de empezar a implementar la fase uno, es un proyecto que va a integrar en esta fase, que está como les digo, en el proceso de contratación, va a integrar el servicio de WhatsApp, va a integrar el servicio de correo electrónico, va a integrar kioscos, va a integrar pantallas publicitarias en esta primera fase y nos va a permitir dar una mayor trazabilidad a los tiempos de respuesta, a los servicios que se solicitan, nos va a ayudar a generar data más certera para la toma de decisiones, como lo es abrir o no abrir o plantear nuevas Sucursales a nivel nacional, para una gran segunda fase se va a integrar todo lo que tiene que ver con página web, con redes sociales, con la reestructuración de la app, entonces, esta plataforma de Omnicalidad lo que permite es que el afiliado no tenga que sufrir el pasar de un canal de servicio a otro, por ejemplo, en lo presencial que yo venga hoy y cuente cuál es mi caso y que dentro de dos días me vuelvan a atender por la central telefónica y no sepan a qué vine yo hace dos días, esta plataforma nos va a permitir eso, nos va a permitir en esta virtualidad que ha venido repuntando, brindar un mejor servicio y una experiencia sin sufrimiento, sin tanta ruptura del servicio.



Ese es el informe que teníamos para ustedes el día de hoy.

El **Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez** comenta: me parece muy interesante el informe, creo que en un momento determinado se estaba analizando la posibilidad de abrir nuevas Sucursales y se vino el fenómeno de la pandemia y se dio un giro con un montón de cosas que nos ha costado un poco asimilar, estos cambios en la rutina y creo que cada vez va quedando más claro que tenemos que invertir ahora, pero en otras cosas, invertir en tecnología, invertir en plataformas que faciliten la participación, que sean amigables con la afiliación ya que estos canales son los que nos estamos acostumbrando a utilizar cada vez con más frecuencia, igual sucede con nuestras gestiones en los Bancos, en el quehacer diario, la vida ha dado un giro bastante importante en estos últimos años en el uso de las tecnologías y bueno, nos va demostrando cada vez más el paso del tiempo, que las personas empezamos a hacer más uso de estos servicios y es ahí donde nosotros como institución debemos estar actualizándonos y ofreciendo servicios de mayor calidad para la afiliación, ahora enfocados en la tecnología, este informe me parece muy productivo en ese sentido, nos aclara bastante la ruta que debemos seguir y muy importante cuando contamos con datos que así lo muestran, dentro ya propiamente de nuestra institución y es hacia ahí que debemos enfocarnos. Además del comentario, quisiera hacer una consulta, siempre me ha llamado la atención el uso de la móvil, de la Unidad móvil, esto porque las tecnologías tienen todas las bondades que aquí podríamos enumerar, pero también hay zonas alejadas donde a veces no es fácil mantener el acceso a algunos servicios y también hay poblaciones dentro del Magisterio que van poco a poco dándose paso hacia el uso de los servicios digitales, pero la presencialidad para ellos



calidad de los servicios 2024



recaudación y cobranza de cotizaciones 2022

también es muy importante, entonces ¿la móvil ha estado llegando a algunas comunidades?, ¿se ha estado utilizando ese recurso?, ya que es un recurso que está ahí, que también se ha invertido dinero en ello, entonces tal vez por lo menos nos menciona un poco de cómo ha estado funcionando.

La **Lcda. Ingrid Hidalgo Barboza** indica: la sucursal móvil este año no ha tenido presencia fuera de la oficina, se está trabajando en un programa, una planeación con respecto a la visita de ciertos centros educativos, esto requiere de toda una estrategia de todos estos centros educativos y es algo en lo que se está trabajando, actualmente el compañero que está destacado para la sucursal móvil está atendiendo algunas situaciones de atención de sucursales, por ejemplo, en la Sucursal de Heredia y en la Sucursal de Alajuela, que hemos tenido un repunte en el servicio de esas sucursales, entonces, hemos tenido que destacar al compañero en esa atención, pero sí es importante que el Órgano Colegiado conozca que sí estamos trabajando en un planeamiento para que la sucursal móvil empiece a brindar los servicios, porque sí es amigable ese servicio a nivel de localidades donde el acceso a una sucursal tampoco es tan fácil de acceder y en el momento en que ya tengamos lista esa planeación lo haremos del conocimiento, porque hay que hacer entrevistas con los Centros Educativos, con los Directores, para establecer esas visitas.

La **M.G.P. Seidy Álvarez Bolaños** comenta: me gustaría manifestar la complacencia por estos resultados, porque creo que eso da muestra de un acercamiento hacia la afiliación, que la afiliación ve con muy buenos ojos, esto de que la gente no sabe entrar a los sistema, eso en nuestro caso no procede, porque vean que más bien, pareciera que eso es lo que más

atrae, creo que eso libera un poco la presión que se hace por la vía presencial, pero además libera un poco esa angustia de los compañeros para poder responder a varias solicitudes, yo he escuchado muy buenos comentarios, me los han hecho llegar, en el sentido de la eficiencia, en la forma tan rápida, tan práctica como se responde, la gente se siente contenta del servicio que damos y realmente a mí me da mucho orgullo cuando me hacen llegar esos comentarios y aprovecho en la persona de Lcda. Ingrid Hidalgo Barboza para felicitarlos por este gran esfuerzo que hacen, porque sé que eso requiere apertura mental, ir abriéndose a la posibilidad de usar un canal, usar otro, a veces la gente entiende que no hay que soltar información porque eso me quita posibilidad de mantener un cierto poder y en realidad aquí lo que estamos entendiendo es que el principio básico es el servicio a la afiliación y que de alguna manera, nosotros como colaboradores de la Junta nos vemos beneficiados porque nos libera, no trabajo, estamos absolutamente conscientes de que seguimos haciendo el mismo trabajo o tal vez más, solo que lo estamos haciendo de una manera distinta llegando por canales amigables, donde la gente no tiene que desplazarse y creo que estos números así nos lo indican, igual que ayer hablábamos del tema de la digitalización y de la necesidad de apurar esa marcha, hoy creo que tenemos que reconocer este cambio que se ha venido haciendo, tal vez ocasionado por la pandemia, nos obligó a cambiar el chip, pero se ha tenido, me parece, la visión y la apertura, el compromiso de sacarle el máximo de provecho a estas herramientas que tenemos a disposición y así lo manifiesta la gente, cuando la gente hace ese uso y está en crecimiento, lo que tenemos que aceptar es que hay una satisfacción de parte del usuario. Así es que, yo de mi parte, de parte de los

compañeros que me han hecho llegar estas observaciones y estas condiciones de calidad que me mencionan, les hago llegar mi felicitación y los insto a seguir en esa vía, ya la Lcda. Ingrid Hidalgo Barboza dice vamos a hacer esto y vamos a hacer lo otro y no está contenta con lo que tiene y lo que tiene que es muy bueno, creo que eso también hay que valorarlo y personalmente la felicito por este esfuerzo y el esfuerzo de su equipo.

La **Lcda. Ingrid Hidalgo Barboza** apunta: muchas gracias por sus palabras M.G.P. Seidy Álvarez Bolaños, el servicio es algo que nosotros con el transcurso del tiempo hemos ido interiorizando también, un buen servicio a un primer contacto, nos genera que ese afiliado no tenga que estar en otro canal y en otro canal buscando una respuesta, entonces, hemos ido trabajando, como todo, siempre hay oportunidades de mejora y en eso estamos sumamente claros, pero, si hemos trabajado continuamente en que el servicio, dejar una huella positiva, que el servicio sea algo memorable, así que realmente le agradezco sus palabras, las voy a hacer llegar a todos mis compañeros.

La **Prof. Ana Isabel Carvajal Montanaro** manifiesta: me parece excelente esto que se viene haciendo ya de días, creo que después de la pandemia, como dice por ahí un compañero "esto dio como la vuelta a la moneda", sí hay una situación, las personas jóvenes ya ni hay que pedirles que lo hagan así, porque las personas jóvenes son artistas y se ahorran tiempo en ir a una sucursal y todo eso, lo que sí y hay que ayudar, es a la población, como yo estoy en esa edad, no me gusta repetirla, "de la tercera edad", porque no quieren aceptar, no me diga nada, no me venga con eso, yo mejor la llamo a usted, usted me hace el favor y uno con mucho gusto lo hace, porque para eso estamos, pero no están tan abiertos para esto, cuesta un poquito

con la gente ya más grande, pero esto ha sido un servicio maravilloso, llega uno a una Sucursal y ya no hay gente, muy poca, ¿por qué?, porque todo lo hacen rápidamente, eso es una maravilla, así que Lcda. Ingrid Hidalgo Barboza muchas gracias y vamos a seguir adelante en esto. Lo de las sucursales tiene mucha razón también, habíamos pedido un estudio, una de la Sucursal que quería era la de San Ramón, que queríamos que se hiciera más grande, pero veo que en este momento no hay necesidad, así lo miro, que no hay necesidad, así estamos bien y a los que no puedan, se les ayuda con mucho gusto, pero es un ahorro muy grande también para JUPEMA, el no construir más Sucursales y aprovechar estos recursos tan importantes.

El **Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez** menciona: me parece que, algo que dijo la Prof. Ana Isabel Carvajal Montanaro, debemos educar a la gente para que cada vez haga más uso de esos recursos, pasar mensajes cortos a través de los canales que tenemos de información, junto con Mercadeo, estar recordándole a la afiliación, cuáles servicios podemos acceder de la Junta, de qué manera hacerlo, estar recordando esto, permite también que la gente se anime más, por ejemplo, decirles, hacer su trámite de pensión es más fácil de tal y tal manera, ya si les dicen que aquello es fácil, de pronto accedo a un servicio y no voy a buscar la presencialidad, me parece que hay que aprovechar también todos esos recursos que tenemos y también copiar las cosas buenas de las otras empresas, me llama la atención que por ejemplo, el BCR, hablando de Bancos, el BCR tiene cajeros multifuncionales, yo ahí puedo ir a depositar dinero sin necesidad de hacer fila en el Banco, porque a veces tengo que depositar un dinero, es dinero físico y quiero depositarlo a alguna cuenta, el BCR ofrece esos cajeros multifuncionales, son muy prácticos, pero otros Bancos no los ofrecen, entonces, por qué si

existe esta tecnología no la usan todos, en esta entidad bancaria sí puedo hacer un depósito en dólares, en colones, como sea, pero en esta otra entidad bancaria no puedo hacerlo, me parece que a veces, pongo solo un ejemplo, de que debemos copiar las cosas buenas, hay tecnologías que permiten mucho el acceso a servicios y que bueno, tendríamos también que revisar qué hacen otros que podemos nosotros replicar, adquirir y creo que como Cuerpo Colegiado debemos de tener esa claridad, en qué cosas tenemos que invertir ahora, hacia dónde debemos ir, así que me parece muy interesante esos aportes.

El **M.B.A. Carlos Arias Alvarado** indica: creo que estos últimos comentarios de la Prof. Ana Isabel Carvajal Montanaro y del Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez son muy afinados y por supuesto los de M.G.P. Seidy Álvarez Bolaños también y los de todos que han participado. Creo que sí, creo que la sapiencia que ha tenido ese Departamento es amoldarse a los cambios y abrazar la tecnología también, puesto que no hay otra forma, o sea, tenemos crecimiento en la atención a la gente, ya ustedes lo han visto, no solo en Concesión de Derechos sino también en Plataforma, que es el primer canal por donde ingresan ellos y ellas, entonces, creo que esa sapiencia ha sido buena, creo que se han enfocado en el camino en el cual vamos y si algo es importante es la dirección que hay en ese Departamento, creo que la M.B.A. Ana Julieta Escobar Monge, tiene más de 30 años de trabajar en la Junta, es impresionante y siempre la vemos con una energía cotidiana y siempre pensando en cosas, innovando, ahorita ella está pasando por una situación de salud, poco a poco va a ir saliendo, pero creo que eso mismo lo ha irradiado en toda la gente que trabaja ahí, entonces, uno ve el entusiasmo y ve la intención, a pesar de que a veces, ustedes lo saben muy

bien, la afiliación es muy ingrata y es a veces hasta perversa, maltrata a la gente y bueno, para eso, como alguno de ustedes dijo, hay que tener pasta para atender gente, eso no es nada fácil, pero creo que los datos son impresionantes, muchos de estos datos recuerden que los damos en el informe de Gremios, cuando uno ve esa cantidad de atención a la gente, uno dice "es impresionante", por todos los canales, no solo de forma presencial sino virtual, todo lo que se ha hecho ahí es precisamente para ir buscando de alguna forma, desahogar a la gente en el trabajo, aun así pasan muy atareados, pero vamos a seguir trabajando en esa línea, buscando de alguna forma, en algún momento que podamos tener, creo que la Prof. Ana Isabel Carvajal Montanaro lo dijo muy bien, a la juventud no hay ni que decirles, ellos solitos entran, más bien saben más que uno y eso con el tiempo, porque uno tiene que pensar en el tiempo, esa es la realidad, a largo plazo, con el tiempo, se va a ir haciendo cotidiano y a los que nos cuesta más dejaremos tal vez de utilizar eso y la gente que viene nueva va a ir pidiendo más bien más cosas, a eso vamos, hay que estarse renovando constantemente y bueno, me parece que lo estamos haciendo bien, yo igual que la M.G.P. Seidy Álvarez Bolaños enviarle un afectuoso saludo a toda la gente que trabaja ahí, hoy tenemos reunión presencial, entonces, conversamos a veces de estos temas dependiendo del tema que nos corresponda, pero me parece que es muy agradable escuchar estos datos porque al final de cuentas son los datos los que nos dicen si vamos o no vamos por donde estamos, por eso es tan importante la medición, a veces uno ve un dato que no es del agrado de uno, pero hay que darlo porque eso es lo que nos permite mejorar, como dicen, "el que no se mide, no se compara y no mejora", eso es lo que hacemos constantemente con

esta clase de informes, muchas gracias a la Lcda. Ingrid Hidalgo Barboza, a los compañeros y compañeras que trabajan ahí y por supuesto a ustedes porque están reconociendo ese trabajo que se hace ahí, reiterar que la M.B.A Ana Julieta Escobar Monge todavía sigue incapacitada, vamos a ver esta semana que le dicen y esperemos se reincorpore pronto, mientras tanto la Lcda. Ingrid Hidalgo Barboza nos está ayudando de muy buena forma, se le agradece la disposición que ha tenido para trabajar de la mejor forma. El Cuerpo Colegiado da por conocido el informe expuesto.

Se agradece la participación de la Lcda. Ingrid Hidalgo Barboza quien abandona la sesión virtual.

ARTÍCULO VIII: Entrega y análisis del acta de la sesión ordinaria No. 03-2024 de la Comisión de Asuntos Jurídicos y Sociales; para resolución final de la Junta Directiva.

Con el aval de la presidencia se incorporan a la sesión virtual el Lic. Mario Cortés Vargas, el M.Sc. Juan Carlos Camacho Molina y la Lcda. Griselda Cascante Corrales, a quienes se les brinda una cordial bienvenida.

El **M.Sc. Juan Carlos Camacho Molina** da inicio con la exposición del acta No. 03-2024 de la Comisión de Asuntos Jurídicos y Sociales, adicionada como **anexo No. 5** de esta acta.

Refiere: voy a hacer una introducción para pedirle a la Lcda. Griselda Cascante Corrales que vaya por el detalle del nuevo artículo 25, obviamente ya esto fue conocido por la Comisión de Jurídicos y es que en algunas ocasiones JUPEMA recibe invitaciones de Asesores de otras empresas, diferentes organizaciones, incluso a las cuales estamos afiliados como la Organización Iberoamericana de Seguridad Social, el Centro

Interamericano de Seguridad Social, la CISS, por ejemplo, que asistimos a bastantes capacitaciones, algunas sin costo y otras pagando, en algunas ocasiones precisamente esas invitaciones no tienen ningún costo, esta normativa ahí nosotros lo que hacemos es alzar la mano y decir, bueno, hay que mejorar nuestro reglamento en el tema de capacitación en el exterior para evitar una interpretación equivocada y que esté también ligado a la normativa que establece la Contraloría General de la República, en el tema específicamente que traemos y que se propone incorporar en el Reglamento de Capacitación en el exterior, dicho esto, tiene ese preámbulo, tiene ese origen esta propuesta de incorporar este nuevo artículo. Le doy la palabra a la Lcda. Griselda Cascante Corrales para que continúe con el detalle.

La **Lcda. Griselda Cascante Corrales** manifiesta: sí, efectivamente, a lo interno nosotros manejamos lo que es el reglamento de capacitación al exterior, tratamos como de recopilar las buenas prácticas que tiene la Contraloría General de la República, precisamente para transparentar todos los procesos que nosotros tenemos a cargo y la intención es que cuando nosotros recibamos esas invitaciones, podamos también tenerlo argumentado en nuestro reglamento interno de capacitación, por eso incorporamos el artículo 25, este es un artículo totalmente nuevo, que se ajusta al reglamento actual y reitero, es bajo las buenas prácticas de la Contraloría, entonces, este artículo 25 se titula: *Gastos financiados por el órgano auspiciador*, indica: *"Artículo 25. Gastos financiados por el órgano auspiciador/ JUPEMA podrá recibir y aceptar invitaciones de capacitación con centros de educación superior u otra organización internacional relacionados con la actividad de desarrollo de competencias blandas o*

técnicas, conocimientos en áreas de seguridad social, crédito, inversiones, actuarial u otras especializaciones, talleres, congresos, seminarios u otros similares, que sean de interés institucional, con el propósito de desarrollar capacidades de forma sostenida, adquiriendo conocimientos orientados a satisfacer necesidades específicas de formación y/o actualización profesional para contribuir en el cumplimiento de las metas y objetivos./ Cuando el viaje responda a una invitación formulada por el ente auspiciador del evento o cuando éste financie o satisfaga la totalidad o parte de los gastos de transporte, alimentación, hospedaje u otros, deberá así informarse al Órgano de Dirección según lo estipulado en los artículos 5 y 7 de este Reglamento. /Cuando los gastos son financiados por el órgano auspiciador no se podrá girar suma alguna por concepto de gastos de viaje y de transporte, si éstos son financiados por el organismo auspiciador de un cónclave, seminario o congreso, al trabajador que asistiere en representación de JUPEMA. /Si se determina que la asignación otorgada por el organismo auspiciador con relación al concepto de gastos de viaje y de transporte resulta inferior a la tarifa autorizada por la Contraloría General de la República, el Órgano de Dirección de JUPEMA podrá conceder a la persona trabajadora, una suma complementaria de forma que, conjuntamente con la asignación financiada o dada, no exceda el monto de la tarifa autorizada./ Ese es el apartado incluido en el Reglamento de Capacitación al exterior, precisamente para transparentar ese tipo de invitaciones que nos pueden hacer algunos auspiciadores externos.

El **Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez** comenta: me parece que es un buen tema el que trae la Comisión, porque cuando recibimos capacitaciones algunas veces el gran interés que hay de las Organizaciones al as cuales nosotros

pertenece y de instituciones, como pudimos ver en la Universidad de Salamanca, que tienen sus convenios, tienen su interés siempre de aportar a las instituciones de Seguridad Social y tienen estos detalles, por así decirlo, bien definidos, bien planificados en las normativas para evitar que dé cualquier situación de no poder aprovechar un recurso que se pueda recibir en materia de capacitación.

El **Lic. Mario Cortés Vargas** expone el acta de la sesión ordinaria No. 03-2024 de la Comisión de Asuntos Jurídicos y Sociales, adjunta como **anexo No. 4** de esta acta.

Discutida el acta, el Órgano Colegiado por unanimidad adopta el siguiente acuerdo:

ACUERDO 10

Expuesta el acta de la sesión ordinaria No. 03-2024 de la Comisión de Asuntos Jurídicos y Sociales, la Junta Directiva acuerda:

- 1. Aprobarla.**
- 2. Aprobar la inclusión del siguiente nuevo artículo en el Reglamento para la Capacitación en el Exterior: “Artículo 25. Gastos financiados por el órgano auspiciador. / JUPEMA podrá recibir y aceptar invitaciones de capacitación con centros de educación superior u otra organización internacional relacionados con la actividad de desarrollo de competencias blandas o técnicas, conocimientos en áreas de seguridad social, crédito, inversiones, actuarial u otras especializaciones, talleres, congresos, seminarios u otros similares, que sean de interés institucional, con el propósito de desarrollar capacidades de forma sostenida,**

adquiriendo conocimientos orientados a satisfacer necesidades específicas de formación y/o actualización profesional para contribuir en el cumplimiento de las metas y objetivos. / Cuando el viaje responda a una invitación formulada por el ente auspiciador del evento o cuando éste financie o satisfaga la totalidad o parte de los gastos de transporte, alimentación, hospedaje u otros, deberá así informarse al Órgano de Dirección según lo estipulado en los artículos 5 y 7 de este Reglamento. / Cuando los gastos son financiados por el órgano auspiciador no se podrá girar suma alguna por concepto de gastos de viaje y de transporte, si éstos son financiados por el organismo auspiciador de un cónclave, seminario o congreso, al trabajador que asistiere en representación de JUPEMA. / Si se determina que la asignación otorgada por el organismo auspiciador con relación al concepto de gastos de viaje y de transporte resulta inferior a la tarifa autorizada por la Contraloría General de la República, el Órgano de Dirección de JUPEMA podrá conceder a la persona trabajadora, una suma complementaria de forma que, conjuntamente con la asignación financiada o dada, no exceda el monto de la tarifa autorizada.” Acuerdo unánime y en firme con seis votos.

Se agradece la participación del el Lic. Mario Cortés Vargas, el M.Sc. Juan Carlos Camacho Molina y la Lcda. Griselda Cascante Corrales, quienes se retiran de la sesión virtual.

CAPÍTULO VI. MOCIONES



ARTÍCULO IX: Mociones.

Las señoras y señores miembros de la Junta Directiva no presentan mociones en el desarrollo de esta sesión.

CAPÍTULO VII. ASUNTOS VARIOS

ARTÍCULO X: Asuntos Varios.

a) El **M.B.A. Carlos Arias Alvarado** comunica: tengo dos asuntos importantes, el primero es comentar que cuando yo estaba en España, fui invitado a una reunión por parte del Lic. Gilbert Díaz Vázquez, presidente del SEC, para hablar de temas de endeudamiento, obviamente estando allá no podía participar, por lo que envié a tres compañeros, ellos estuvieron en la exposición y demás y luego me informaron, luego don Gilbert me volvió a invitar a otra reunión el lunes cuando llegamos acá, para continuar conversando del tema, el tema es que se está hablando de crear un fondo para paliar el endeudamiento del Magisterio Nacional y dentro de la propuesta que están haciendo ellos, es que JUPEMA aporte US\$25 millones, Caja de Ande otros US\$25 millones y la Sociedad otros US\$25 millones, más otros US\$25 millones que aportaría el Banco Popular, según entiendo. Bueno, yo a esa reunión no podía ir, evidentemente yo vine el fin de semana y esa reunión se hizo el lunes en la noche y tengo algunos temas familiares que estoy atendiendo, por lo que no pude asistir, supongo que se va a seguir conversando de ese tema, por lo que entiendo, a esa reunión si pudo asistir el M.B.A. Oscar Mario Mora Quirós y el M.Sc. Hervey Badilla Rojas, entonces, bueno, no se si se va a seguir conversando sobre esto, pero si quisiera que la

Junta tenga conocimiento porque si se va a continuar hablando de ese tema y me invitan, yo asistiría, ahí el tema que me preocupa es que entiendo que este tema quienes lo presentaron y estuvieron hablando mucho a favor fue don Víctor Morales Zapata, quien fue Diputado en alguna administración y también estuvo hablando don Marvin Rodríguez, ex gerente del Banco Popular, entonces entiendo que no ha habido gente del Banco Popular en la actualidad, entonces, si el proyecto lo que busca es el aparte de los US\$25 millones de los cuatro y según me parece haber leído por ahí, lo que se trataba era de que se invitara a cada una de las partes para hablar sobre este tema, yo dependiendo de la gente que esté ahí, valoraría si voy o no, ya que evidentemente uno tampoco puede estar representando a la Junta, en un tema que eventualmente no se puede o que se está hablando a esos niveles, ya que yo no tengo ninguna autoridad ni ningún alcance como para decir si la Junta puede o no puede aportar US\$25 millones, que en todo caso no tiene la Junta, habría que ver que se hace para aportar eso y en qué condiciones y demás. Bueno, eso es un tema que me parece importante que ustedes lo conozcan para que eventualmente me instruyan al respecto.

b) El M.B.A. Carlos Arias Alvarado externa: El otro tema es el relacionado con la Asociación de JUPEMA, que es un tema delicado, la Asociación tiene invertido dinero en Coopeservidores, no es una cantidad pequeña, estamos hablando de ¢830 millones que tienen ahí invertidos, como ustedes saben, Coopeservidores entró en una situación complicada, en este momento está intervenida, a ciencia exacta no se han dado los datos, pero se habla de que es probable de que se haya perdido el capital social y bueno, lo que quedaría por recuperar son las inversiones, entonces, bueno, en estos

procesos lo que se da es una liquidación, eventualmente habría que ver qué monto de los créditos se logra recuperar, evidentemente toda esta situación se da por una cartera mala que probablemente no se recupere y bueno, ahí yo no se al final cuánto de lo que tiene la Asociación va a lograr recuperar. Recordemos que la Asociación administra la plata de la cesantía de los funcionarios y funcionarias, entonces, de alguna forma el patrono que es JUPEMA, deposita esa plata en la Asociación y eso sirve para eventualmente pagar las prestaciones de los compañeros y compañeras, el día de hoy va a haber una reunión de la Asociación con los asociados para hablar del tema, pero sí es importante que ustedes también tengan conocimiento de este tema, por las eventuales consecuencias que esto puede tener y demás, perdón, la reunión es el otro jueves, hoy tenemos reunión de personal, vamos a hablar un poco de ese tema, pero me parece que es prudente que ustedes conozcan de esa situación. Eso sería, muchas gracias.

El **M.Sc. Hervey Badilla Rojas** comenta: vamos a ver, con respecto al punto No. 1 que indica el M.B.A. Carlos Arias Alvarado, esto tenemos que ser claros, me sentí como acusado y la verdad es que en la forma como lo expone, deja entrever que si bien es cierto hubo una invitación a una reunión de este tipo, por lo menos desde mi punto de vista, porque yo desconocía de que se trataba o por lo menos la información se habló en términos de endeudamiento del Magisterio Nacional y fue una invitación al igual que se le hizo a usted M.B.A. Carlos Arias Alvarado, usted no pudo llegar, son sus cuestiones personales, sabíamos que estaba, en ese momento estábamos en reunión y mandó una foto y estaba en el Auditorio de JUPEMA, en un acto ahí, bueno la verdad no se que acto, pero cruzaste esas fotos, pero

bueno, ese no es el fondo, el tema es que, ciertamente se dio la invitación y como tal en mi condición de invitado participé, pero nunca bajo una representatividad de la institución, quiero dejar muy, muy claro esto porque en realidad se puede derivar que estamos asistiendo a reuniones donde nos atribuimos el derecho de participar como representantes de JUPEMA y esa no es la tónica ni fue el objetivo, participamos como tal, escuchamos el tema que se estaba mencionando y se comentó sobre el tema del endeudamiento y se está trabajando, se va a trabajar sobre una propuesta, vamos a ver como se formaliza, si es que va a llegar a nivel formal a nuestra institución para darle el debido seguimiento o conocimiento del tema, eso quiero dejarlo muy claro porque si me preocupa que se diga, que se menciona aquí que mi persona y el M.B.A. Oscar Mario Mora Quirós participaron y se deja entrever que fue como en representación de JUPEMA, es evidente que estamos formando parte de la Junta Directiva de JUPEMA, pero fuimos invitados de una forma particular, al igual que fue invitado usted don Carlos, sin digamos asumir posiciones, por supuesto, por lo menos de este servidor fue asumir una reunión como me invitan en algunas otras donde uno participa y uno va a escuchar, sin oficializar la institución, en esto hemos, o por lo menos yo de mi parte, participado en algunas sesiones donde se habla de tema de endeudamiento, se habla sobre temas de administración financiera, sobre créditos y demás, pero bueno, eso es a título personal y sabemos distinguir o por lo menos yo se muy bien separar la función de lo que es mi persona como aspecto personal, como persona física y responsable de mis actos y lo que es a nivel institucional, en esto lo tengo muy claro para que no se quede en el aire ahí, de que fuimos a una situación representando a JUPEMA como tal, porque para eso se tienen que

seguir los canales respectivos y las autorizaciones respectivas para este tipo de cosas, eso lo quiero dejar muy claro, porque sentí como que se está hablando de una representatividad y ese no es el objetivo. Bueno, ahí probablemente de acuerdo con lo que se gestó en la reunión, probablemente pienso que se va a invitar o se va a remitir alguna información de lo que ahí se acordó, ciertamente la búsqueda es de, es más incluso usted habla de una cantidad de millones y demás y yo por lo menos en esa reunión no escuché que se hablara de montos, se habló sobre el tema de buscarle el beneficio a la afiliación del Magisterio para bajar las tasas de endeudamiento, que por ahí va el tema, pero obviamente el tema de montos y demás así como usted, tal vez a usted se lo dijeron, a mi no me lo dijeron, yo no sabía nada de eso y eso no se expresó, se habló de colaboración entre las instituciones pero que para eso se iba a hacer un trabajo de análisis, un plan de estudio sobre el tema, pero sí presentar montos, por lo menos en esta primera reunión no se dejó expresado esta situación que usted está mencionando. Así es que, tranquilidad de mi parte y no quiero que se mal interprete mi participación en esa reunión, nada más repito, fue a título personal y ahí seguiremos, si nos invitan seguiré yendo porque a mi me interesa mucho el tema del endeudamiento, sobre todo la parte crediticia y si uno puede aportar algo con el criterio y la experiencia que uno tiene al día de hoy, que ha adquirido y sobre todo estar en estas representaciones, así lo voy a hacer y si hay que involucrar a la institución, en ese sentido, aquí estaríamos informando en algún momento si es que lo solicitan o me solicitan o le solicitan a nuestra Organización participar oficialmente, para eso se harían las delegaciones respectivas ante este tipo de reuniones. Quería dejar establecida esta posición mía, porque realmente

y perdóneme M.B.A. Carlos Arias Alvarado, así como usted lo expresó me sentí completamente como que estoy acusado y que fui a un acto donde voy a representar a la Institución y no es así.

La **M.G.P. Seidy Álvarez Bolaños** manifiesta: yo en realidad no interpreté que los compañeros estaban representando a la Junta, porque me parece que eso es totalmente improbable, ninguno de nosotros puede asumir una representación si no ha sido acordada en el seno de esta Junta Directiva. Sí quería dejar claridad de que yo ni a título personal ni en representación de OLIES, fui invitada a esa reunión, esto, si estamos aclarando posiciones, me parece que también hay que dejar claro porque nosotros no estamos presentes, nosotros me refiero a OLIES, de esta información como no es privada ni secreta, yo tengo alguna información que recibí por ahí, hice la consulta a mis compañeros de OLIES si estaban enterados, si habían sido invitados a la reunión y la respuesta de la mayoría de ellos, una sola persona no contestó al mensaje que envié, indicaron que no estaban enterados del tema y les cuento por qué les pregunto a los compañeros de OLIES, porque si ese es un tema que se va a traer a la Junta Directiva, como entendería yo, porque me parece que la inversión que JUPEMA haga a un, voy a llamarle proyecto a esto, yo tengo formación en proyectos y para que sea proyectos tendría que haber un montón de documentos, pero voy a llamarle así, para que JUPEMA participe en una actividad de este tipo, me refiero a la aportación de recursos, sin duda OLIES tiene que estar presente, los recursos de JUPEMA son compartidos en una afiliación de la cual yo represento a muchas personas que están en las Universidades y por lo tanto, OLIES, me imagino que no lo hicieron, el M.Sc. Hervey Badilla Rojas menciona que era una reunión informativa para hablar del tema del endeudamiento y me

imagino que por esa razón OLIES no estuvo convocada en lo que yo conozco, por lo menos de los cuatro compañeros que respondieron que no estaban enterados del tema, entonces, no se trata aquí de hacer ningún tipo de polémica, solamente me parece sano dejar clara mi posición en el sentido de que también, para transparencia del resto de los compañeros, por qué yo no estuve presente, porque no fui invitada, OLIES no estuvo presente porque no fue convocado, por lo menos esa es la información que tengo en la respuesta del chat y en el otro extremo claramente me parece que el tema obviamente tiene que venir a la Junta Directiva, si nosotros estamos pensando en hacer una aportación del tamaño que sea, estamos hablando del recurso de nuestros afiliados y aunque el destino sean afiliados, nuestra responsabilidad es el sostenimiento del fondo de las pensiones y no es nuestra prioridad el tema de crédito, aunque ciertamente si el proyecto así lo justifica y lo amerita y hay un estudio financiero, hay un estudio histórico, existe un estudio de factibilidad, si el monto que se está manejando, si es que hay alguno, no es antojadizo, no es que a alguien se le ocurrió un monto y ahora lo partimos entre dos, tres o cinco, sino que responde a un estudio de factibilidad serio y formal que asegure que el monto que se va a poner ahí en vez de poner en riesgo y perder valor, por el contrario le va a aportar a nuestra tasa actuarial y además le va a dar un beneficio a nuestros afiliados distinto al que ya JUPEMA otorga en términos de créditos distinto al que dan otras organizaciones con las que participamos, yo no creo que esta Junta Directiva tendría alguna observación en contra, ciertamente, yo personalmente, quiero dejarlo aquí dicho, cualquiera que sea la aportación que haya que hacer, debe responder a un análisis formal de riesgo, un análisis legal y obviamente un

análisis financiero que nos asegure que no nos estamos metiendo en un costo hundido y si todo eso se cumple, no veo ningún problema en que eso se traiga al seno de esta Junta Directiva, pero sí quiero que quede aquí en actas constando, porque hay dos compañeros que fueron invitados, hay otros compañeros que no estuvimos, no se si alguien fue invitado, pero yo particularmente y en el tema específico de OLIES, quiero dejar claridad de porque razón no estuve presente y de paso un adelanto de cuáles serían las condiciones que yo pediría para tomar una decisión y trasladarla previamente a OLIES para que me digan cuál es la línea que vamos a seguir.

El **M.B.A. Oscar Mario Mora Quirós** comenta: vamos a ver, el M.B.A. Carlos Arias Alvarado, está informando de esa reunión hoy y ya la M.G.P. Seidy Álvarez Bolaños está previamente informada, porque tuvo tiempo de consultar y de todo a las OLIES, mire, es una reunión que yo mismo le dije al M.B.A. Carlos Arias Alvarado en España, cuando el Lic. Gilbert Díaz Vásquez me dijo que iba a haber esa reunión, el Lic. Gilbert Díaz Vásquez me dijo personalmente, dícales al M.B.A. Carlos Arias Alvarado que ojalá pueda estar en esa reunión, el M.B.A. Carlos Arias Alvarado me dijo ese día que iba a tratar, que tenía un compromiso, bueno, no pudo estar, no es una reunión, no hay un documento oficial de invitación, no se me invitó y me dijeron que fuera como oficialmente Director de JUPEMA, lógicamente que esa es la intención, si uno ocupa un puesto importante como el de ser Director de JUPEMA y es una iniciativa, muchachos, compañeros, es una iniciativa de un grupo de personas sobre una preocupación que yo creo que es de todos, lo que pasa es que alguien toma la iniciativa y se puede hacer polémica por eso, hay una serie de personas que participaron en la reunión de diferentes entidades, no sé a quién invitaron, a quién no invitaron, eso no iba

a preguntar, me invitaron y yo respetuosamente asistí para escuchar esa iniciativa hacer ver y buscar soluciones al endeudamiento que debe ser, repito, una preocupación de todos, el endeudamiento tan alto que hay y se habló no solamente del Magisterio, sino a nivel de país y se dieron datos interesantes, estudios que se han realizado, de los niveles de endeudamiento y la cantidad de dinero que debemos los trabajadores, entonces sí, a todos nos preocupa eso y tenemos que tratar de buscar soluciones, a eso fue lo que fuimos a la reunión, exactamente, no a asumir ningún compromiso, ya lógicamente M.G.P. Seidy Álvarez Bolaños si es una iniciativa de esas y todo, uno sabe todos los estudios que hay que hacer, no es que ya vamos a ir ahí o que ya se va a decir JUPEMA sí puede aportar los 25 millones que dice el M.B.A. Carlos Arias Alvarado que ese día no se mencionaron, no hay ningún compromiso de nada, repito, fue una reunión de información y se dijo, bueno, esto es lo que se quiere, ir informando, ir escuchando, viendo a ver qué iniciativas podemos hacer, de qué manera buscar soluciones, ahí hubieron compañeros de la administración de Caja de Ande, Directores de Caja de Ande, Directores de Caja de Ande Seguros, creo que habían dos compañeros de Colypro, gente de, exactamente como mencionó los dos nombres que indicó el M.B.A. Carlos Arias Alvarado, ahí estuvieron Víctor Zapata y estuvo el señor Marvin Rodríguez, ex gerente del Banco Popular, otra señora que creo que fue Directora del Banco Popular que también habló, Presidente de la ADEP con doña María Luisa Paniagua, creo que es, también de la Junta Directiva de ADEP, bueno, más gente, había un grupo de gente, todos con la misma idea y preocupados por la situación, repito, el tema es, el endeudamiento de los trabajadores de este país y ver cómo se puede ayudar, entonces, eso es todo lo que hubo

en la reunión y se quedó en que se iban a esperar próximas reuniones, supongo que más gente, ojalá que el M.B.A. Carlos Arias Alvarado, en la próxima si lo invitan, como él dijo, ojalá pueda ir porque no es ningún compromiso, es ir a escuchar y si en ese momento ahí de escuchar y deliberar y escuchar opiniones, exactamente se puede opinar y decir, está bien por donde vamos, también las ideas o no, por lo menos en nuestra institución eso va a ser imposible, de una vez si hay que decirlo o no, nosotros, por lo menos este servidor ni siquiera hizo comentarios, me limité a escuchar y no iba tampoco a cometer la imprudencia de hablar en nombre de JUPEMA y decir qué se puede, qué no se puede, eso fue lo que fui a hacer a esa reunión, creo que de igual manera, yo sé que el M.B.A. Carlos Arias Alvarado, no lo está diciendo de esa manera, pero no es ningún pecado haber asistido a una reunión, está bien que informara porque es un puesto administrativo, yo soy Director de esta institución y no fui en calidad de Director, repito, así como que me dijeran, venga a hablar como la Junta de Pensiones, no, entonces, eso fue, iremos a las próximas si nos invitan, ojalá los inviten a todos, yo voy a ver si se puede que los inviten a todos y tengan el gusto de asistir.

El **M.B.A. Carlos Arias Alvarado** manifiesta: creo que el M.B.A. Oscar Mario Mora Quirós tiene la claridad de expresarlo tal y como es, o sea, no es mi intención de ninguna forma ni se interprete, o sea, cruzar, esa palabra no cabe de ninguna forma, estoy informando, estoy informando por lo que apunta el M.B.A. Oscar Mario Mora Quirós, soy administrativo, soy empleado, no quiero que después se diga, como me dijeron ahora en el Foro, que es que yo ando negociando cosas, no, no, yo sí tengo el documento de la primera reunión donde sí se habla de US\$25 millones de aporte de JUPEMA,

entonces vamos a ver, yo no puedo ir y que se interprete que estoy avalando algo de eso, porque no me alcanza, o sea, no me alcanza de ninguna forma y lo informo a la Junta, porque si me vuelven a invitar de repente puedo ir, pero si la Junta me dice, no vaya, usted no tiene nada que ir a hacer ahí, yo no voy, o sea, lo que hago como siempre, desde el principio acá y ustedes lo saben, son testigos, yo transparente las cosas y aquí lo que estoy indicando es eso, debo decir que a la primera reunión, como estábamos fuera, yo envié a tres compañeros, los tres compañeros me hicieron un informe y ahí tengo el documento donde se especifica que son US\$25 millones de aporte de JUPEMA, aporte de la Sociedad, aporte de Caja de Ande y aporte del Popular; sin embargo, la presentación esto no lo hicieron en el Magisterio, la hizo Victor Morales y Marvin Rodríguez, entonces, eso para mí tiene tema diferente, entonces, a mí me hacen el informe, yo ayer me reuní con ellos para ver el informe, no he tenido chance, esta semana he estado muy enredado y seguiré por unas dos semanas más reponiendo la capacitación esa, entonces, en esa circunstancia yo procedo a informar, si a la Junta Directiva le parece que yo asista, ya sabiendo, porque yo he ido a otras reuniones, pero es más a esa reunión, esa primera, yo no sabía, el tema era casualmente como lo dijo M.Sc. Hervey Badilla Rojas, el tema del endeudamiento y a eso mandé tres compañeros, los tres compañeros después me hablan del tema este de crear un fondo de garantía de US\$25 millones, eso es lo que estoy informando, lo que ayer me informaron, pero es por eso, porque si eventualmente me vuelven a invitar, tendré o no tendré la libertad de ir, que no se mal interprete por parte de nadie, que yo estoy o no de acuerdo, con un proyecto como ese, o con una propuesta como esa, que en todo caso traería a Junta Directiva, por

supuesto, pero lo que quiero es eso para que no hayan después malos entendidos y por allá alguien me pueda decir, como me dijeron en el Foro, que es que yo ando negociando cosas, no, yo no ando negociando nada, yo podré ir a una reunión o no dependiendo, ya sé cuál es el tema, ya conozco cuál es el fondo, porque ya me lo informaron ayer los compañeros, eso es lo que estoy informando el día de hoy, pero creo que el M.B.A. Oscar Mario Mora Quirós hace muy bien la lectura, o sea, yo soy empleado y lo tengo clarísimo y como empleado que soy, debo informar a la Junta Directiva, cuando entiendo que hay un tema estratégico que no me corresponde o no me alcance.

El **M.Sc. Hervey Badilla Rojas** apunta: rápidamente, en realidad que bueno eso que menciona el M.B.A. Carlos Arias Alvarado al final, es que aquí lo que tratamos es de evitar malos entendidos, eso es justamente, exactamente y creo que valen las aclaraciones porque aquí nadie está atribuyéndose representaciones oficiales, al igual que lo dice el M.B.A. Carlos Arias Alvarado, bueno menciona una reunión donde ya él conocía de esos montos, yo no lo conocía, fui estrictamente invitado como a una reunión para conocer cuál era el tema, fue mi primera reunión, asistí, como ya le dije, persona totalmente particular, de manera particular y M.B.A. Carlos Arias Alvarado, usted mismo dice, acaba de decirlo, ya usted conocía el tema, aparentemente, según interpreto había a una reunión antes de esta, porque dice que usted envió a tres personas, ya entonces conocieron del tema, eso no había sido conocido aquí en Junta Directiva, entonces, también es una situación que yo por lo menos personalmente desconocía, pero bueno, aquí el tema es justamente eso, evitar malos entendidos y si hay posibilidades de una futura reunión y demás, bueno, como dice el M.B.A.

Oscar Mario Mora Quirós ojalá que se haga la invitación oficial a toda la Junta Directiva, si es que procede, para que se pongan todos en autos, ya ahora sí a nivel de Junta Directiva, si es que decidimos también ir, podemos ir, si se nos invita oficialmente, sino seguiremos, en la medida de lo personal, el que quiera asistir a nivel personal, uno puede moverse en el espacio personal a donde uno lo considere. Eso era lo que quería nada más aclarar, muchas gracias.

El **Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez** indica: con respecto al tema del dinero que está en riesgo por parte de los compañeros funcionarios de JUPEMA, es una gran lástima, me parece que aunque no nos involucre legalmente, por lo menos eso creo, como institución, porque la institución ha ido haciendo los pagos que corresponde, es una lástima que esos recursos se inviertan de esa manera, no sé, me atrevería a decir así, sin conocer mucho, sin hacer la debida diligencia de invertir de manera correcta, diversificando, que se yo, tienen toda esa cantidad de dinero en una Cooperativa que en este momento está en problemas financieros, eso es muy lastimoso, es muy lastimoso y es una pena porque son nuestros trabajadores y deben estar sufriendo de ver que están en riesgo de perder su dinero, eso nos sirve de experiencia y lo asocio con este otro tema también, que cuidado hay que tener cuando de invertir se trata y como no se van a crear suspicacias en un tema de estos, donde sí invitan a unos y a otros no, personalmente no fui invitado, mi Organización no conoce tampoco de ese proyecto, entonces ya cuando un grupo de personas se reúnen por ahí aparte, involucran a JUPEMA en esa iniciativa y JUPEMA está representada por siete entidades, solo invitan a unos, a otros no, ya eso dice que raro está eso, a mí personalmente ya eso "no me huele bien" perdonen la expresión, digo qué

extraño, por qué así, por qué de esa manera, qué es lo que hay detrás de esto, si es un asunto, por supuesto, el endeudamiento es una preocupación de todos nosotros y dentro del Magisterio, pero cómo montan una reunión en donde sí invitan a unos y a otros no y hay personas ahí con una trayectoria que uno dice, que extraño que estén ahí, se supone que si hay una preocupación, una iniciativa, la forma correcta es empezar haciéndolo bien y me parece que no es lo que se está haciendo, M.B.A. Carlos Arias Alvarado con todo respeto, de parte mía, usted no tiene nada que ir a hacer a una reunión de esas, mi criterio, es mío, de Jorge Rodríguez, usted no tiene nada que ir a hacer una reunión de esas, en donde no se ha hecho del conocimiento de esta Junta Directiva, nada oficialmente acerca de esa iniciativa de ese proyecto, de qué se trata, si hay inversiones que realizar, imagínese el cuidado que eso representante, creo que a veces se nos olvida un poco las responsabilidades que tenemos y como nos cobijan como directores y directoras, eso de que se van a hacer aportes, eso no es cualquier tema, US\$25 millones, si sea esa o menos la cantidad, bueno, de dónde se van a obtener, qué cosas va a dejar de atender JUPEMA para dar un aporte de esos?, no sé, son las preguntas que yo me hago y me planteo a mí mismo y sobre todo qué extraño, por qué ese manejo de una reunión con algunas personas, que quieran presentar algo acá sin estudio y todo, presionar y que quieran que aportemos, eso tampoco me sorprendería, ya ha ocurrido anteriormente, que presentan iniciativas acá que involucran y exponen a la institución, someten a riesgos altísimos y creo que eso es muy delicado, es muy delicado, me parece que esas iniciativas son buenas, siempre y cuando se manejen con la transparencia y podamos analizarlas, pero desde otra perspectiva diferente, como Presidente me siento muy

preocupado de que se esté involucrando a nuestra institución sin que esto de previo se haya conocido acá y mantendré esa posición hasta que no se maneje eso de una manera diferente y lo voy a conversar muy seriamente con mi organización, porque me parece que es un tema muy delicado, no es nada más agarrar recursos de la Junta y ponerlos para subsanar una situación sin que acá se haya conocido esto desde el inicio como tiene que ser y por supuesto como dice la M.G.P. Seidy Álvarez Bolaños, si no hay estudios, todo ese proceso no se lleva a cabo correctamente, de igual manera, jamás voy a estar de acuerdo. Esa es mi posición, ya ustedes plantearon la suya, creo que pésimamente mal manejado el tema, imagínese que en calidad de Presidente no conocer yo esto y se estén dando reuniones donde inclusive estén asistiendo funcionarios de la Junta, no puedo aceptar eso como válido, no es de recibo para mi persona, así que es mi posición y bueno, ya cuando conozcamos el proyecto, si realmente es interesante, si realmente le dan un manejo transparente y de todo como tiene que ser, si hay que apoyar apoyamos, porque me parece que es una preocupación de todos, pero que estemos aquí seguros de qué es lo que estamos haciendo y que realmente esto tiene los asideros legales y las formas también, los estudios y todo para ver de qué manera ayudamos a nuestra membresía, pero así como empiezan las cosas, no podría yo estar comulgando con iniciativas manejadas de esa forma.

El **M.Sc. Hervey Badilla Rojas** comenta: tenga paciencia Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez, tenga paciencia, no se ahogue en un vaso de agua, porque esto es apenas, como bien lo decía el M.B.A. Oscar Mario Mora Quirós, esto fue una iniciativa, usted no puede coartar, usted no es quien para coartar la libertad de iniciativas de personas particulares en beneficio de una

membresía, en esto tenemos claros, aquí nadie se está arrogando derechos de organizaciones, yo lo expliqué, parece que no se entendió o es que tengo que repetir de nuevo, fuimos a título personal y yo pienso que si hay algo fuerte llegará a la Junta, si es que tiene que llegar como una iniciativa para que la trabajemos, la conozcamos, entre todos podamos discernir qué es lo que conviene, si conviene, si es viable, si no es viable, no juzguemos, no prejuzguemos cosas que todavía no están ahí en el orden del día, Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez tenga pasa, tenga tranquilidad en esto, no hay que echar sal a las heridas donde ni siquiera se han abierto, no propiciemos esas cosas, en realidad lo que se dio se dio, es una iniciativa que está ahí, si es en beneficio de un gremio ahí vendrán los proyectos, como dice la M.G.P. Seidy Álvarez Bolaños si es que tiene que venir un proyecto o esta iniciativa un poco más, diría yo, más trabajada, invitar oficialmente a JUPEMA para que se involucre como tal, no tenemos que ser tan desesperados en emitir criterios, donde más bien aquí lo que usted hace o dice es desacreditar la condición de nosotros como personas físicas, a mí nadie tiene que indicarme a dónde voy, a dónde no voy, Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez, yo soy libre y vivo en una democracia y me puedo mover y participar donde yo quiera, eso es a título personal, lo repito y aquí no se está involucrando, digamos, compromisos de la Organización, que no se invitó a la Junta, perdón, yo no tengo porque saber, a quien se invitó a quien no se invitó, por qué no se invitó, por qué se dejó de invitar, yo no soy quién para investigar esas cosas ni tengo porque llegar a hacerlo, simplemente asistir, como ya le digo y repito, he ido a reuniones de otras organizaciones donde escucho, mi Organización también me llama, participo, me reúno, entonces, yo me muevo en el ámbito personal y eso justamente en la medida que uno pueda

aportar algún criterio sobre algo personal, podría eventualmente enriquecer esa idea o lo que se está haciendo, así es que no, tranquilidad total y repito, aquí el tema era aclaratorio nada más, eso quería dejarlo establecido con respecto a ese punto que menciona el Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez. Lo otro que menciona Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez en el tema este de la Asociación, es un tema difícil pero también, en esto tenemos que ser claros, no tenemos la bolita mágica para saber a dónde y cómo se invierte, este es un tema que se hizo la inversión desde hace mucho tiempo y no teníamos la facilidad y los recursos, vamos a ver, no había ninguna luz ahí que estuviera diciendo, por aquí va a haber una situación difícil, es una Cooperativa, es un medio de inversión y así como se hizo y nos pueden estar hoy diciendo y nos pueden estar achacando, son situaciones que ahí están y si tuviéramos la varita mágica para decir, bueno, toco aquí y aquí no me va a pasar nada, es el tema de los riesgos, la Asociación creo que hace el análisis de inversión de una forma objetiva, de una forma con proyección, con una forma de obtener un mejor rendimiento, esa creo que fue la decisión que tomó la Asociación como un todo, estamos expuestos justamente a todo este tipo de riesgos, como lo estamos nosotros invirtiendo hoy, si tuviéramos esa capacidad de decir, aquí puedo invertir y ganar cien por ciento, invertiría casi los 5 billones que tenemos en el Fondo, pero no es así, esto es una situación de riesgo, hoy pasó con Coopeservidores y mañana puede pasar con cualquiera, esto no significa que también por ser Cooperativa, yo en el aspecto de Cooperativas tengo mis dudas pero soy respetuoso, es una Organización de inversión y por lo tanto acudieron con un criterio de obtener los beneficios para su Asociación, así es que, que difícil es esto, pero ahora lo que hay es estar atentos, observar los movimientos

que se van a dar, por lo menos ahí escuché ayer que ya por lo menos aperturan el tema de sacar los estados de cuenta y demás, yo creo que ya todo es importante para saber por dónde va, es mínimo, pero por lo menos ya se apertura en algo, que la recuperación puede darse, sí, pero habrá que esperar y es lenta, ya sabemos que cuando estos procesos caen, estos procesos son largos y son difíciles y realmente no se tiene certeza de la recuperación de su cien por ciento, se habla ahí de que probablemente se recupera un sesenta por ciento, ojalá que se pudiera realmente hacer una recuperación sobre esto, pero este proceso es largo, este proceso no es de hoy para mañana, así es que en esto no quiero achacar culpa a los compañeros de la Asociación porque siento que su criterio fue el más acertado al momento de evaluar las condiciones y posiciones, posibilidades de inversión, así es que tenemos que irle dando un poquito de pensamiento a esto y sobre todo esperar como va el resultado del movimiento de esta situación que se está presentando, que sin duda alguna golpea a nuestras Asociaciones y dicho sea de paso se mencionó que son muchas las Asociaciones Solidaristas que están cobijándose al amparo de, o que cayeron ahí por así decirlo, en el tema de Coopeservidores. Así que esa sería mi observación, nada más, con mucho respeto a los compañeros.

El **Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez** apunta: efectivamente, no sabemos qué criterio tomaron en cuenta ellos para invertir, el comentario mío fue en el sentido de que es preocupante y que bueno, habría que ver dónde tienen los demás recursos guardados y que ojalá que, si diversificaron ojalá que esos recursos estén seguros, como toda inversión, vea M.Sc. Hervey Badilla Rojas, no hace falta que me ataque, yo respeté su posición, ha participado ya suficientes veces y yo respeté su posición y la forma en como usted está

justificando su participación, solo emito el criterio mío, ese es mi criterio y lo mantengo, no me gusta la forma en que se está planteando una iniciativa de estas, cómo inicia, cómo arranca y si involucra a JUPEMA ahí voy a estar muy celoso, sino no, no tiene que decirlo estoy súper tranquilo, si algo estoy yo es súper tranquilo y quiero irme de aquí estándolo, justamente por tener el cuidado que siempre he tenido. Entonces, M.Sc. Hervey Badilla Rojas, ahórrese esas palabras, esos ataques no hacen falta, eso no hace falta, vaya usted donde quiera, es una persona libre igual que yo, eso aquí nadie se lo está poniendo entre dicho, puede ir a las reuniones que usted quiera, cuando se involucre a JUPEMA, creo que como Directores ya tenemos una responsabilidad que por lo menos yo se guardar muy bien, así que no, si algo estoy tranquilo, así quiero irme de acá, no con manejos ahí de un grupo sí y otros no, ya eso a mí no me da buena espina, voy a usar esa expresión coloquial no me da buena espina, las cosas así no se porque están manejando de esa manera, pero bueno, cuando llegue el proyecto vamos a analizarlo y si hay que apoyarlo, repito, lo vamos a apoyar cuando se cumpla con todos los requisitos.

La **M.G.P. Seidy Álvarez Bolaños** comenta: yo creo que el tema, el primer tema ya fue suficientemente abordado, solo voy a dejar abordado, de que no hay una oposición de mi parte para una iniciativa que en realidad no conozco, se que anda por ahí pero que no la conozco a profundidad y no sé si alguien la conoce a profundidad, realmente eso no lo tengo claro, pero sí quiero que quede la constancia de que si es una iniciativa donde JUPEMA tiene beneficios, los afiliados no corren ningún riesgo y está todo debidamente hecho, no veo porque esta Junta no venga y lo valore, no digo yo que voy a votar a favor o en contra, porque ni siquiera tengo idea

de cuál es la justificación, el planteamiento del problema, la definición de presupuesto, no tengo idea de nada, en el momento, me imagino que si esto llega a esta Junta, en vista de que la Junta forma parte de ese proyecto, sin haber sido consultada, pero que está puesto ahí, pues cuando venga aquí tomaremos las decisiones que corresponda. En el tema segundo, me parece muy lamentable esta situación, realmente cuando la persona cuenta con una Asociación, tiene puesta su esperanza en que la Asociación guarde bien sus recursos y ojalá se los devuelva con un poquito más, nunca se pretende en estos casos pensar en que se llega el momento de retirarse de la institución, ir por una cesantía que sea menor a la que le corresponde, como mínimo debería ser la que le corresponde y ojalá que hubiese sido aumentada por algún tipo de dividendos o de distribuciones que normalmente se hace, es lamentable porque realmente son nuestros compañeros y velamos por ellos igual que velamos por nuestros afiliados, creo que más que, apoyarles, no podemos apoyarles, nosotros somos parte de la Organización que pone ahí los recursos porque así se establece y ellos son responsables de la administración, pero sí me parece que podríamos utilizar el momento para sacar algunas lecciones aprendidas para las Asociaciones, sabemos que aquí hay varios Sindicatos, sabemos que hay recursos comprometidos, pero también sabemos que nosotros como Junta Directiva somos responsables de la administración de los recursos de muchísima gente, entonces creo que aquí no podemos juzgar, bien lo dice el M.Sc. Hervey Badilla Rojas, creo que nadie está juzgando, hemos de asumir que cada quien está administrando los recursos de la forma que corresponde, justamente de eso hemos estado hablando los últimos minutos, de administrar como se debe, como corresponde, con

transparencia y responsabilidad y sería bueno en algún momento sentarnos quizás fuera de Junta Directiva y conversar un poquito sobre las lecciones aprendidas que podría tener una situación como esta. Esa sería mi participación, muchas gracias.

El señor presidente finaliza la sesión al ser las diez horas con veintidós minutos.

LIC. JORGE RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ

M.SC. ERICK VEGA SALAS, M.B.A.

PRESIDENTE

SECRETARIO

ÍNDICE DE ANEXOS

No. Anexo	Detalle	Numeración del libro
Anexo No. 1	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Oficio G.-144-05-204 de la Lcda. Zianny Morales Guevara: remite estados financieros de la Corporación de Servicios Múltiples del Magisterio Nacional a abril 2024. ❖ Oficio DE-0280-005-2024 del M.B.A Carlos Arias Alvarado: remite informe de capacitación que se llevó a cabo 	Folios del 58 al 95.

	en Salamanca y Madrid, España. (38 páginas).	
Anexo No. 2	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Informes Nos. 078, 079, 080, 081 y 082-2024 del Régimen Transitorio de Reparto y su presentación. ❖ Informes Nos. 061, 062, 063 y 064-2024 del Régimen de Capitalización Colectiva y su presentación. ❖ Totales Capitalización. ❖ Totales RTR. ❖ Informe de casos aprobados con montos superiores a ¢2.000.000,00 (318 páginas). 	Folios del 96 al 413.
Anexo No. 3	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Acta No. 012-2024 del Comité de Concesión de Derechos y su presentación con resumen ejecutivo. (97 páginas). 	Folios del 414 al 510.
Anexo No. 4	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Oficio DE-0247-05-2024: remiten estudio relativo a la demanda de los servicios durante el año 2023 en el Departamento de Plataforma de Servicios. ❖ Presentación del estudio. (41 páginas) 	Folios del 511 al 551.
Anexo No. 5	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Oficio COM-AJS-06-04-2024: acta de sesión ordinaria No. 03-2024 de la 	Folios del 552 al 561.

	<p>Comisión de Asuntos Jurídicos y Sociales.</p> <p>❖ Comparativo Reglamento de Capacitación Exterior (aprobado). (10 páginas).</p>	
Anexo No. 6	❖ Control de asistencia. (1 página).	Folio 562.