



SESIÓN ORDINARIA No. 053-2024

Acta de la Sesión Ordinaria número Cero Cincuenta y Tres mil veinticuatro de la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional, celebrada de manera virtual mediante la plataforma Microsoft Teams, el miércoles veintidós de mayo de dos mil veinticuatro, a las trece horas y treinta y dos minutos, con la siguiente asistencia:

- Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez, presidente.
- M.G.P. Seidy Álvarez Bolaños, vicepresidente 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 abarcar el artículo sexto: la Lcda. Marisol Vargas Arias, jefa del Departamento de Concesión de Derechos y el Lic. José Antonio Segura Meoño, director de la División de Pensiones. Para estudiar el artículo sétimo: la Licda. Kattia Rojas Leiva, directora de la División Financiera Administrativa. Para el tratamiento del artículo octavo: la Lcda. Xinia Wong Solano, auditora interna.





CAPÍTULO I. AGENDA

El Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez, presidente de la Junta Directiva, saluda a las señoras y a 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:

Entrega de las actas de Junta Directiva de las sesiones ordinarias Nos. 049 y 050-2024, para posterior resolución por parte del Cuerpo Colegiado.

ARTÍCULO QUINTO:

Voto de calidad de la presidencia ante moción presentada por el M.B.A. Oscar Mario Mora Quirós durante la sesión ordinaria No. 052-2024, referente a la representación del Prof. Errol Pereira Torres en la Operadora de Pensiones Vida Plena OPC.

ARTÍCULO SEXTO:

Entrega y análisis del oficio DE-0243-04-2024: Informe de auditoría sobre la Liquidación del Presupuesto de los Regímenes Especiales de Pensiones correspondiente al Ejercicio Económico 2023 (DFOE-BIS-0219 y DFOE-BIS-IAA-00003-2024); para resolución final de la Junta Directiva.

ARTÍCULO SÉTIMO:

Entrega y análisis del oficio DE-0244-04-2024: informe de ejecución del plan anual operativo y contribución operativa al PEI, correspondiente al I Trimestre 2024; para resolución final de la Junta Directiva.



ARTÍCULO OCTAVO:

Entrega y análisis de los siguientes estudios de la Auditoría Interna: 1. Estudio No. 07-2024: Equipo Ortopédico. 2. Estudio No. 08-2024: Gestión de Planillas de cobro de créditos RCC.

ARTÍCULO NOVENO:

Mociones.

ARTÍCULO DÉCIMO:

Asuntos Varios.

CAPÍTULO II. CORRESPONDENCIA

ARTÍCULO II: Correspondencia.

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

a) Oficio JD-13-2024, remitido por la Sra. Yarah González Berti, secretaria ejecutiva Junta Directiva de la Operadora de Pensiones Vida Plena OPC, en el que comunica el siguiente acuerdo adoptado por la Junta Directiva de Vida Plena en sesión realizada el lunes 20 de mayo de 2024: “Acuerdo N.º 03-1157. La Junta Directiva da por recibido y conocido el Informe de la Auditoría Interna sobre el seguimiento de aspectos operativos para la continuidad de la Gerencia. Asimismo, acuerda convocar a Asamblea de Accionistas el lunes 3 de junio de 2024, en las instalaciones de la Operadora, con los siguientes temas: * Revocatoria de poder otorgado asamblea de socias n°82 del 11/05/2020. * Propuesta de otorgamiento de poder generalísimo con límite de suma al Gerente General MBA. Gregory Quirós Chan, hasta por un monto de ¢20 millones de colones.”

El Cuerpo Colegiado debe elegir antes del 03 de junio, al directivo que llevará el voto en representación de JUPEMA.



El **Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez** expresa: escucho propuestas para ver quién lleva el voto de la Junta Directiva ante la asamblea de socios de la operadora de Pensiones Vida Plena OPC.

El **M.Sc. Erick Vega Salas, MB.A.** manifiesta: parece que sería usted don Jorge.

La **M.G.P. Seidy Álvarez Bolaños** señala: me uno a la propuesta de don Erick, me parece que lo que corresponde es que sea usted quien lleve el voto a esta sesión.

El **Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez** indica: yo estaría de acuerdo si no hay ninguna alguna otra propuesta diferente.

Les consulto si les parece que sea yo quien lleve el voto de esta representación.

Muchas gracias y voy a ejercer esa labor que me están encomendando en este momento.

Analizado el tema, el Órgano Colegiado por unanimidad adopta el siguiente acuerdo:

ACUERDO No. 1

Conocido el oficio JD-13-2024 suscrito por la Sra. Yarah González Berti, secretaria ejecutiva de la Junta Directiva de la Operadora de Pensiones Vida Plena OPC, el Cuerpo Colegiado acuerda: Elegir al Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez para que ejerza el voto en representación de JUPEMA, durante la Asamblea de accionistas, que se llevará a cabo el lunes 03 de junio de 2024. Acuerdo unánime y en firme con seis votos.

b) Nota del Sr. Henry Calderón Hernández, cédula 1-493-643, en la que solicita se aplique el reajuste por costo de vida a su pensión.



La Junta Directiva dispone trasladar la nota a la Dirección Ejecutiva para el trámite correspondiente y para que se responda al afiliado con instrucciones de Junta Directiva, sobre el proceso que llevará su solicitud.

CAPÍTULO III. ASUNTOS DE LOS DIRECTIVOS

ARTÍCULO III: Asuntos de los directivos.

El **Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez** señala: don Carlos me está indicando sobre la fecha para el pago del incremento salarial que habíamos acordado, me parece que este es como el espacio en donde deberíamos de resolver este asuntito.

El **M.B.A. Carlos Arias Alvarado** expresa: me disculpo por esto, porque la verdad es algo que uno no espera y hemos estado analizando el tema del impuesto de Ley sobre la renta y hay una reforma y demás que eventualmente estamos pidiendo una interpretación, puesto que creemos que pudiera afectar de alguna forma a algunos compañeros y compañeras. Para evitar esta situación, les estamos pidiendo si ustedes a bien lo tienen que el pago del incremento en el salario que ustedes aprobaron, no se haga la tercera semana de este mes, si no en la primera de junio; entonces, habría que corregir don Jorge, señores y señoras directoras, el acuerdo para que no diga la última semana de mayo, si no la primera semana de junio. Estamos leyendo la Ley 10.469 que fue publicada en la Gaceta a penas el 7 de mayo de 2024, es decir, acaban de publicarla y hay una interpretación ahí que no nos da claridad y que eventualmente creemos que pudiera darse una afectación, ante esa situación si fuera posible cambiar la fecha lo agradeceríamos.

Ayer estuvimos hablando con la gente del sindicato y ellos están preocupados por la situación que tampoco le han dado una interpretación genuina en virtud de que se cree que pudiera traer algún tipo de afectación y para no correr ese riesgo, simplemente trasladar a la primer quincena de

junio hacer el pago que ustedes aprobaron.

El **Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez** comenta: es que la ley regula el impuesto que se aplica sobre los salarios cuando realizan en forma retroactiva y ahí es donde está la afectación.

El **M.Sc. Hervey Badilla Rojas** expresa: más bien a mí me interesaría que justamente se presente un informe detallado de porque razón justica el retraso del pago. Don Carlos está acá poniendo en autos de manera general, no está siendo conciso en el informe. Yo diría que se presente un informe detallado de por qué razón se está retrasando en función de la información que usted nos está dando don Carlos, para tener claro nosotros como Junta Directiva y justificar eventualmente por qué razón se está ocasionando ese atraso, pienso que esa sería la forma. Ahora, si se tiene ya el informe totalmente claro, sería importante que nos explique a detalle para respaldar esa acción de interrumpir el pago.

El **Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez** indica: nos queda un margen de tiempo todavía, porque estamos a más de una semana de hacer el pago, entendemos que la ley es totalmente nueva y hay que interpretarla bien, creo que pudiera prepararse ese informe si fuera para mañana y tomamos el acuerdo, no sé don Carlos o si tiene que ser hoy entraríamos en un mayor análisis.

Que le parece don Carlos si solicitamos que nos lo hagan como un tipo de informe, lo agendamos y vemos mañana o pasado mañana.

El **M.B.A. Carlos Arias Alvarado** responde: no hay ningún problema don Jorge.

El **Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez** expresa: ¿algún otro asunto de los directivos?



CAPÍTULO IV. ENTREGA DE ACTAS DE JUNTA DIRECTIVA

ARTÍCULO IV: Entrega de las actas de Junta Directiva de las sesiones ordinarias Nos. 049 y 050-2024, para posterior resolución por parte del **Cuerpo Colegiado**.

La Lcda. Ana Lucía Calderón Calvo coordinadora de la Unidad Secretarial de Dirección Ejecutiva envía por medio del correo electrónico a los representantes del Colegio de Licenciados y Profesores en Letras, Filosofía, Ciencias y Artes (Colypro), de la Asociación Nacional de Educadores (ANDE), de la Asociación de Profesores de Segunda Enseñanza (APSE Sindicato), de las Organizaciones Labores de las Instituciones Estatales de Educación Superior (Olies), del Sindicato de Trabajadoras y Trabajadores de la Educación Costarricense (SEC), de la Asociación de Funcionarios Universitarios Pensionados (AFUP), de la Asociación de Educadores Pensionados (ADEP) y al director ejecutivo, los borradores de las actas de Junta Directiva de las sesiones ordinarias Nos. 049 y 050-2024 para posterior análisis y aprobación.

El **Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez** señala: los borradores de estas actas serán conocidas para su resolución, en la sesión ordinaria del jueves veintitrés de mayo de 2024. **SE TOMA NOTA.**

CAPÍTULO V. RESOLUTIVOS

ARTÍCULO V: Voto de calidad de la presidencia ante moción presentada por el M.B.A. Oscar Mario Mora Quirós durante la sesión ordinaria No. 052-2024, referente a la representación del Prof. Errol Pereira Torres en la Operadora de Pensiones Vida Plena OPC.





El **Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez** manifiesta: tenemos como de calidad de la presidencia ante moción presentada por el M.B.A. Oscar Mario Mora Quirós, durante la sesión ordinaria No. 052-2024, referente a la representación del Prof. Errol Pereira Torres en la Operadora de Pensiones Vida Plena OPC. Documento que se adjunta como parte del **anexo No. 2** de esta acta.

Refiere: esta moción fue votada 2 veces con el mismo resultado con empate de 3 votos a favor y 3 votos en contra. Procedo a ejercer mi voto en calidad de presidente para lograr el desempate de esta moción y por lo tanto, voto en contra de la moción, así que la moción queda rechazada.

Al respecto, la Junta Directiva por unanimidad acuerda:

ACUERDO No. 2

Conocida la moción presentada por el M.B.A. Oscar Mario Mora Quirós, la cual señala:

1. En el reglamento de idoneidad emitido por el Conassif se establece que las entidades supervisadas son las responsables de garantizar que los miembros del órgano de dirección actúen atendiendo sus deberes de cuidado y lealtad y cumpliendo la legislación y la normativa, particularmente, en lo que respecta a la reputación, honestidad e integridad de la persona; cuando se presenten dudas al respecto, corresponde a la entidad demostrar que el director cumple con los estándares de reputación, honestidad e integridad previamente establecidos por la organización. / 2. La voluntad del magisterio nacional ha sido clara cuando se establece que los miembros de las Juntas Directivas deben ser idóneos. / 3. Sin menoscabo de los otros requisitos de idoneidad, el cumplimiento de los estándares relacionados con la

reputación, honestidad e integridad constituye un núcleo de cumplimiento estricto. / 4. Las actuaciones de cualquier persona que represente a la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional deben ser coherentes en todo momento con el deber de probidad y la ética. / 5. Los miembros de una Junta Directiva NO pueden desconocer los mandatos ni el decoro mínimo, pues su conducta en representación de una organización siempre debe estar a la altura que tan digna distinción amerita. No es de recibo el trato soez, despreciativo y vulgar con el que en una sesión el director Pereira Torres se refirió a un compañero de la Junta Directiva de Jupema, por el simple hecho de cumplir con el deber que le obliga en calidad de fiscal. / 6. Las agresiones infundadas por el simple acto de notificar sobre una denuncia formal por parte del Sr Pereira dicen mucho de aquel que requiere de la violencia en vez de usar la razón para referirse a sus actuaciones. / 7. Que existe formal denuncia presentada ante la fiscalía de Vida Plena en la cual se plantea el eventual uso de influencias del director Errol Pereira Torres en beneficio de una persona que labora en esa institución. / 8. Lo anterior, en caso de demostrarse el eventual uso de las facultades potestativas y las influencias que surjan de ellas, para conferir o procurar servicios especiales, nombramientos o cualquier otro beneficio personal que implique un privilegio a sus amigos, familiares y otras personas, medie o no remuneración, resultan en una falta muy grave. / 9. Que esta situación debe investigarse siguiendo el debido proceso, pues eventualmente además, puede existir un el conflicto de intereses, lo que en caso de demostrarse, atenta

contra el buen nombre y reputación de la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional. / 10. Que la Junta de Pensiones y jubilaciones del Magisterio Nacional fue notificada por la Apse de por actuaciones que este sindicato ha juzgado como contrarias a sus estatutos. / 11. Que los socios de Vida Plena, incluyendo por supuesto a la Junta de Pensiones y Jubilaciones establecieron mediante acuerdo de Asamblea número quince celebrada el 30 de marzo del año 2001 según se lee en el artículo noveno del acta correspondiente que: “Cualquiera de las entidades socias podrá, en cualquier momento, revocar la designación de cualquier director-representante suyo ante la junta directiva de la Operadora y nombrar el sustituto que así se comuniqué por escrito con prescindencia de cualquier otro procedimiento. El nuevo director así designado, deberá satisfacer los requisitos y condiciones que en lo personal y profesional deba poseer para su ejercicio, según lo establece el artículo treinta y cuatro de la Ley de Protección al trabajador...” / 12. En adición a lo anterior, el artículo 13 del Reglamento General de Organización y Funcionamiento de esta Junta de Pensiones da la facultad a la junta directiva de suspender y sustituir a sus representantes de manera inmediata. / Por lo anterior, y los hechos mencionados anteriormente se mociona para: / Suspender el nombramiento del Señor Errol Pereira Torres ante la Junta Directiva de Vida Plena, esto debido a lo señalado en los considerandos previos. /Nombrar al Sr. Hervey Badilla, en el cargo de director de esa Operadora de Pensiones Vida Plena del 21 de mayo hasta el 30 de noviembre del año 2024.”



La Junta Directiva acuerda: Rechazarla. Acuerdo adoptado con cuatro votos a favor de rechazarla (se emite voto de calidad) y tres votos en contra de rechazarla.

ARTÍCULO VI: Entrega y análisis del oficio DE-0243-04-2024: Informe de auditoría sobre la Liquidación del Presupuesto de los Regímenes Especiales de Pensiones correspondiente al Ejercicio Económico 2023 (DFOE-BIS-0219 y DFOE-BIS-IAA-00003-2024); para resolución final de la Junta Directiva.

Se autoriza el ingreso de la Lcda. Marisol Vargas Arias y el Lic. José Antonio Segura Meoño, a quienes se le brinda una cordial bienvenida.

El **Lic. José Antonio Segura Meoño** expone el oficio DE-0243-04-2024: Informe de auditoría sobre la Liquidación del Presupuesto de los Regímenes Especiales de Pensiones correspondiente al Ejercicio Económico 2023 (DFOE-BIS-0219 y DFOE-BIS-IAA-00003-2024). **Anexo No. 3** de esta acta.

Explica: Voy a realizar una introducción y la Lcda. Marisol Vargas Arias me complementa. Este informe de la auditoría sobre la liquidación del presupuesto de regímenes especiales es esto que hace rutinariamente la Contraloría General de la República (CGR), concretamente como sobre cómo se ejecuta el presupuesto para el Régimen Transitorio de Reparto (RTR), esto tiene que exclusivamente con el RTR y el período evaluado corresponde al año 2023. Valga mencionar que usualmente, cuando se presenta este informe por parte de la Contraloría, inicialmente se le mencionan siempre las observaciones, dado que es importante conocer que no necesariamente todo el proceso del trámite de pensiones y la ejecución presupuestaria recae en la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional (JUPEMA), este es un acto complejo en donde participa JUPEMA, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS-9, a través de la



Dirección Nacional de Pensiones (DNP) y finalmente el Ministerio de Hacienda quien es el que efectúa los pagos correspondientes.

Este informe ha enfocado en los regímenes a cargo del presupuesto nacional y que administra la DNP, en los cuales está el RTR, prácticamente el desarrollo del informe evalúa si el presupuesto en el caso del magisterio supera los ₡600.000 millones, se ejecutó adecuadamente, esto significa si las pensiones se pagaron bien, sí hay algún error, si el presupuesto se llevó a cabo conforme lo dispone la normativa.

Como conclusión general en el Magisterio Nacional, podemos afirmar que el presupuesto se ha ejecutado de una manera adecuada y algunas observaciones que plantea la Contraloría lo enfoca mayoritariamente en los regímenes del Ministerio de Trabajo.

Dentro de la opinión que finalmente emite la CGR, que lo hace para la totalidad de los regímenes, ellos emiten una opinión adversa porque encuentran algunos aspectos importantes, pero enfocados básicamente con los mencionados en los regímenes que administra la DNP y esa opinión la formula prácticamente en cuatro aspectos importantes. Uno de ellos que está en el punto a) "Gastos de aportes estatales al IVM de la Caja Costarricense de Seguro Social sin devengar", se refiere precisamente a los aportes que debe registrar el ministerio de trabajo hacia la Caja Costarricense de Seguro Social, donde la Junta no tiene esta función, sino que ellos lo realizan; entonces, en esta parte la Junta no tiene ninguna preservación, sigue se la hace precisamente al Ministerio de trabajo.

El otro punto, el b) "Falta de revalorización del monto de pensiones de los Regímenes Especiales Administrados por la Dirección Nacional de Pensiones (DNP)", este es importante y hago la mención porque si usted ve en las observaciones en el 1.14 "Durante el periodo transcurrido entre los años 1996 y 2016 no se realizaron las revalorizaciones de los montos de pensión previstas



en las metodologías especiales, según los marcos normativos aplicables a los regímenes especiales, de Comunicaciones, Hacienda y Poder Legislativo, Obras Públicas y del Registro Nacional; a diferencia, se actualizaron con base en el método de Costo de Vida al Monto, metodología que está vigente desde agosto 2016. Esto, implica que los registros presupuestarios de los regímenes especiales comentados no contienen los montos actualizados de acuerdo a la normativa que era aplicable en los citados años.”, acá no se hace mención del RTR, inclusive les hicimos la observación cuando nos presentaron el informe a los funcionarios de la CGR, de que era importante de que ellos hiciesen alguna observación expresa, no que se deduce como está acá, sino con observación expresa de que el Régimen Transitorio de Reparto, no tiene ningún problema en cuanto a pagos en los aumentos por costo de vida, eso no significa si se aplica o no se aplica costos de vida, sino que de conformidad con los aumentos que existen la Junta los aplica oportunamente, tiene sus sistemas debidamente automatizados y no existen deudas por costo de la vida para las personas del RTR. En esta observación el Ministerio de Trabajo les hace a ellos lo que se ve en el punto 1.14 refiriéndose a los aumentos al costo de vida para los regímenes de ellos, no para el RTR. La CGR dijo que no era necesario poner una observación de que el RTR está bien, pero de hecho ellos no lo mencionan expresamente porque no existe ningún rezago en los aumentos costo de vida que decreten el poder ejecutivo o las universidades. En este apartado la Junta no tiene ningún problema que la Contraloría así lo deja ver como ustedes observan que no hace mención en el punto 1.14.

En el punto c) “Sumas giradas de más en el pago de pensiones de los Regímenes Especiales generadas por la extinción del derecho debido a caducidad o fallecimiento”. Acá desde luego la afectación es para todos



los regímenes con cargo al presupuesto nacional y este es un tema recurrente, donde se lo hemos señalado ampliamente a la CGR y así se los hemos dicho muy puntualmente que en la Junta ni ningún administrador del regímenes de pensiones le puede decir a una persona no fallezca desde que se pagó a la planilla porque no puedo excluirlo de la planilla, evidentemente son circunstancias al margen y siempre va a existir son pagadas de más cuando fallece una persona y ya la planilla se tramitó por defecto y cuando se realizan esos pagos usualmente es difícil recuperarlos, porque el dinero lo retira uno de los beneficiarios o el dinero es retirado por otras personas; prácticamente es imposible recuperarlo.

En el punto 1.21 indica: *“Por otro lado, en el caso del Régimen Transitorio de Reparto (RTR), administrado por la JUPEMA, se identificaron sumas giradas de más durante en el período 2023 por ¢361 millones, mientras que en ese mismo periodo se generó una recuperación que asciende a ¢75 millones. De las citadas sumas giradas de más en el período 2023, el 96% se presentó por pagos a jubilados fallecidos.”* Le hemos dicho a la CGR ampliamente todos los esfuerzos y ellos los reconocen, que se hacen para evitar sumas pagadas de más, hay controles cruzados con el Tribunal Supremo de Elecciones (TSE), con la Sociedad de Seguros de Vida del Magisterio Nacional (SSVMN), con la lectura permanente de los medios de comunicación cuando se escucha para retener el pago de una persona, pero siempre va a existir, por cuando la planilla se paga hoy por ejemplo la persona fallece mañana ya la pensión se pagó y es tipo de cruz es imposible tenerlos para poder retener el pago de una pensión y es el rol que le hemos explicado ampliamente a la Contraloría; ellos reconocen los avances que se han dado, pero que tienen que mencionarlo porque este es un informe que describe la situación del Sistema de Pensiones.



Por último, el punto d) “Resoluciones administrativas sin registrar y revelar”, también le corresponde al Ministerio de Trabajo, JUPEMA no tiene este proceso, sino que corresponde al Ministerio de Trabajo.

En concreto en el informe el único aspecto que menciona para la Junta es este que les acabo de explicar, de las sumas pagadas de más, que es rutinario, periódico y que es imposible de eliminarlo a pesar de las observaciones que haga el ministerio de Trabajo y es importante entender y así se lo hemos mencionado a la Contraloría, que este es un régimen de pensiones que en el caso del magisterio la suma ya ronda $\text{¢}700.000$ millones, es una suma muy importante, el gasto total de pensiones es de $\text{¢}1.115.286$ millones, el grueso de pago de pensiones es el Magisterio Nacional y estas sumas pagadas de más en realidad son ínfimas comparadas con el volumen de pensiones que se realiza y repito que son factores ajenos a la Junta que son incontrolables no por falta de acciones, si no porque no se puede poner una fecha de fallecimiento a una persona para no generar un pago cuando ya la planilla de ha tramitado.

Básicamente son los cuatro aspectos que menciona el informe, y en cuanto a la Junta es exclusivo a las sumas pagadas de más, en las partes siguientes simplemente menciona las responsabilidades que tiene en la Junta, el Ministerio de Trabajo, la Contraloría en cuanto a los procesos de administración de las pensiones.

El **M.Sc. Hervey Badilla Rojas** expresa: muy importante esto que don José Antonio nos está poniendo en autos y sobre todo reiterando porque este es un tema que en los informes anteriores ha sido muy claro en reiterar este tema de las sumas giradas de más, por la situación que don José Antonio describe. A mi me parece muy importante que se reitere eso una vez más porque creo que este es un trabajo que debe tener muy claro a nivel de nosotros como Junta Directiva y también de la Administración, ¿por qué?,



porque esto es algo que de alguna forma nosotros lo tenemos claro y reiterando el tema de don José Antonio que lo trae ahora, evitaría en un futuro situaciones como de comentarios en relación con este tema, porque también en algún momento creo que debemos tener claro toda la Administración como un todo. La Junta Directiva por una situación de imprevisto que lo comenta muy bien don José Antonio, porque es una situación que escapa totalmente al alcance de JUPEMA como tal y yo creo que también la Contraloría en esto todos los años insiste y lo veo como una cuestión de parche, en el tanto y cuanto se hace mención de este tema a sabiendas de que esto es un tema que escapa al control de esta organización, pero muy importante porque creo que hacia adelante si aquí lo tenemos muy claro esto lo podemos defender y no reiterar este tema a futuro, dado que es una situación que está muy lejos del alcance de solución de parte de nuestra organización.

Yo creo que aquí se ha tenido un control muy exacto y estricto de todo esto, los sistemas que se tienen en este momento a nivel de JUPEMA abarca toda esta situación de control, pero hay algunos casos en donde se escapa y muy bien lo dice don José Antonio, es una situación que no podemos avisarle al muerto cuando se tiene que morir, definitivamente el tema para efectos de los informes debemos de tener mucha claridad en esto y apoyarnos tanto Junta Directiva como Administración en el sentido de que esto es algo involuntario a nuestra organización, a los sistemas informáticos, a todo lo que se quiera ver o achacar en relación a nuestra organización.

Quería dejar constando esto porque yo lo veo cada vez que vienen con este informe y se reitera y es un riesgo no controlable para nosotros. Desde ese punto de vista quería dejarlo reiterado en esta intervención mía.

El **Lic. José Antonio Segura Meoño** aclara: gracias don Hervey por la mención, efectivamente nosotros hemos tratado cuando nos reunimos con





la Contraloría tanto cuando haya presentación del informe y hacemos el resultado final, siempre le insistimos a la contraloría nosotros deseáramos incorporen en ese tipo de informes estas observaciones que estamos mencionando acá, que sean esos avances importantes, el último fue la coordinación con el TSE, donde inclusive una persona fallece y el Tribunal incorpora una defunción en proceso y nosotros tenemos acceso al sistema y eso se coordinó el año anterior, precisamente para llegar hasta el último minuto y detectar si alguien falleció y poder hacer las acciones en la Tesorería Nacional para retener estos pagos, pero la Contraloría nos ha dicho que ellos en este tipo de formas no lo pueden mencionar, pero nosotros hacemos la petición vehemente a la Contraloría que lo ponga en la minuta y en las minutas ellos sí hacen estas observaciones porque estos informes van a la Asamblea Legislativa y así abiertamente se lo hemos dicho a los funcionarios de la CGR, ellos lo dejan abierto y la prensa y las señoras y señores diputados simplemente leen lo que está acá, no saben el trasfondo. Hemos sido vehementes con la Contraloría de que por lo menos en las minutas consten estas observaciones de los esfuerzos que se han hecho para evitar las sumas pagadas de más y que efectivamente no se le puede decir a la persona que fallece cuando fallecer, esto siempre se va a generar.

La **Lcda. Marisol Vargas Arias** refiere: primero comentarles que a nivel del Departamento de Concesión de Derechos cuando recibimos el informe final de la Contraloría, lo recibimos con bastante agrado porque esto significa así tal y como lo presentó don José Antonio, que en una planilla que nosotros pagamos mensualmente donde ya está rondando los \$680.000 millones, no nos son recursos poquitos, lo que nos están señalando de sumas giradas de más, que ya también es un estribillo de la Contraloría en 6 años y por lo menos, este es el sexto año en donde me ha tocado coordinar esta auditoría de la Contraloría y ellos es lo que han sacado reiterativamente, no





ha salido ningún otro punto en donde se diga, el magisterio está cancelando pensiones o que no está pagando pensiones y eso verdaderamente a mí como encargada me satisface, porque quiere decir que el trabajo que se está haciendo en el departamento y en la Unidad de Revaloraciones propiamente se está haciendo de la mejor manera.

Sobre el punto c) sobre la observación que nos están haciendo a JUPEMA, quería hacerles un comentario. En el caso de JUPEMA hablan de una suma girada de más durante el 2023, de ¢361 millones contra 45.000 pensionados que manejamos, ahí aclarar que estos ¢361 millones se dan porque en el 2023 registramos las sumas giradas de más del 2022, recordaran que en marzo del 2022, tuvimos el hackeo del Ministerio de Hacienda y eso implicó que este proceso incluso hasta diciembre del 2022, el Ministerio de Hacienda no lo había levantado, es decir, no había restablecido los sistemas para nosotros poder registrar; entonces, este monto de los ¢361 millones corresponde al 2022 y al 2023, por lo que suma los dos montos. Incluso con esa situación especial de que vienen 2 años, nosotros tenemos 45 mil pensionados en promedio, ahorita ya sobrepasa los 45 mil, más bien está en 46 mil. La DNP, el Ministerio de Trabajo, ellos administran la 1/3 parte de esos pensionados y vean la cantidad que les señalaron a ellos, ¢227 millones, son números que no difieren tanto en sumas giradas de más, pero sí en pensionados, en un régimen de 15.000 pensionados, una suma de ¢227 millones y nosotros que tenemos una planilla de 46 mil, esta suma de ¢361 millones incluidos 2 años 2022 y 2023, eso confirma justamente lo que señalaba don José Antonio con respecto a ese tema, es imposible que no se den sumas giradas de más, esto no lo vamos a poder lograr salvo que los pagos no se hagan por medio de transferencias como se realizan actualmente. Ahí hay una situación que nos interesa y lo hemos señalado cuando vemos esta información con la gente de la CGR y es justamente



que por lo general el Ministerio de Hacienda no ingresa, Hacienda no forma parte de estos estudios que ellos realizan y a pesar, de que nosotros tengamos defunciones cargadas y registradas por ejemplo, Hacienda nos pide que 2 días antes del pago de la planilla, ellos no pueden excluir pensionados aunque ya estén fallecidos. Si la planilla se paga mañana y hoy a mi hoy me generó el Tribunal Supremo de Elecciones (TSE) un fallecimiento, una persona que está fallecida, ya esa persona se tiene que cancelar en la planilla, de igual manera, lo que se ha venido cancelando de sumas giradas de más por estos fallecimientos es lo que queda al descubierto del mes donde la persona fallece y esto es producto de los controles y de trabajo que se realiza ahorita para poder realizar esta exclusiones; por lo menos, mientras el tiempo que podamos, que no se tarde mas de un mes o dos meses, la situaciones en donde un caso se excluye posterior al mes son situaciones en donde efectivamente la defunción no estaba registrada. Hace unos días nos consultaron por un caso que había tardado 8 meses en excluirse de planilla, lo cual por supuesto que cuando nos pasan una consulta de estas, nos llama mucho la atención y cuando uno revisa, se da cuenta que es una persona que vivió en el extranjero, fallece estando en el extranjero y la información de la defunción se presenta en Costa Rica 8 meses después, cuando ya está cargado a nivel del TSE, nosotros lo excluimos durante ese mismo mes que tuvimos conocimiento, pero en realidad como les decía confirmar, sentir satisfacción verdaderamente por el trabajo que nosotros estamos realizando y lo que pone la CGR siento que ya más bien es como el estribillo que ellos tienen cuando no encuentran algo que señalar, cosa que me llama mucho la atención porque yo también he participado en auditorias y simplemente cuando usted no tiene cosas negativas que señalar, también se puede señalar cosas positivas, pero raramente no sé si será una cuestión de que si no ponen nada, piensan que



el estudio no se realizó de forma eficiente, pero creo yo que en las auditorias también se puede resaltar la parte y el trabajo positivo de los hallazgos que ellos encuentran con la información que nosotros brindamos.

Este informe como tal es el resultado final, pero acá nosotros nos sentaron a pedir la información de toda la planilla, de todas las planillas que nosotros pagamos en el 2023, todas la planilla de los casos que no se pagaron y el motivo por el qué no se pagaron, de los montos que ellos consideraban que eran montos que les llamaba la atención, de igual manera nos solicitaron información, este es un trabajo grande, no es simplemente que ellos llegan y verifican por encimita, el trabajo que hace la CGR, por lo menos, la información que nos solicita a nosotros todos los años, es información bastante gruesa y nos dan a veces hasta tiempo un poco cortos para poder uno presentar la información como corresponde, pero sí este es el resultado final y efectivamente no encuentran como nada negativo que señalar, pero si es un trabajo bastante arduo por parte del departamento y en coordinación con la Dirección Ejecutiva de lo que nos piden para la realización de estos estudios, muchas gracias.

El **Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez** señala: muchas gracias a usted doña Marisol.

El Cuerpo Colegiado da por recibido el informe.

Se agradece la participación a la Lcda. Marisol Vargas Arias y al Lic. José Antonio Segura Meoño, quienes abandonan la sesión virtual.

ARTÍCULO VII: Entrega y análisis del oficio DE-0244-04-2024: informe de ejecución del plan anual operativo y contribución operativa al PEI, correspondiente al I Trimestre 2024; para resolución final de la Junta Directiva.



calidad de los servicios
2024



recaudación y cobranza de cotizaciones
2022



Con el aval de la Presidencia se incorpora a la sesión virtual la Licda. Kattia Rojas Leiva, a quien se le brinda una cordial bienvenida.

La **Licda. Kattia Rojas Leiva** expone el oficio DE-0244-04-2024 y su adjunto DE-DFA-0033-04-2024, así como los siguientes documentos: “Anexo No. 1 (Informe de labores PAO I TRI 2024)”, “Anexo No. 1.1 (Contribución Operativa I TRI 2024)”, “Anexo No. 1.2 (Incumplimiento metas) - I TRI 2024”, Anexo No. 1.3 (Resumen I TRI 2024)”, Anexo No. 2 (PPT informe de labores I TRI 2024)” que contienen el informe de ejecución del plan anual operativo y contribución operativa al PEI, correspondiente al I Trimestre 2024. **Anexo No. 4** de esta acta.

Explica: el informe que les vamos a presentar hoy corresponde a los resultados de la revisión del Plan Anual Operativo (PAO), para el I trimestre del año. Recordemos que nosotros tenemos un plan operativo y de manera trimestral la dirección ejecutiva monitorea y verifica el cumplimiento del Plan Anual Operativo (PAO), en cual los departamentos y las unidades establecieron una serie de indicadores de desempeño que tenemos que ir revisando en el año. En este caso lo que vamos a presentar es el I trimestre del año, vamos a ver qué teníamos que medir para este trimestre, qué no fue posible alcanzar, las acciones que están implementando para lograrlo y también traemos un último apartado con algunos ajustes o cambios en los indicadores actuales que tiene el PAO producto de una revisión que se hizo en este primer trimestre.

En el PAO, los indicadores que los departamentos establecen tienen diferentes frecuencias, la mayoría son trimestrales, pero tenemos algunos indicadores que se miden semestralmente y otros anualmente. Esto es importante porque como vamos a ver más adelante en un gráfico, hay algunos departamentos que para este primer trimestre no tenían ningún indicador que reportar porque los mismos los tienen de manera anual o semestral.





Dicho esto y haciendo el corte al primer trimestre del año 2024, teníamos 101 indicadores por revisar, de estos 96 fueron cumplidos, esto representa 94.26% de ejecución. De estos hay 88 que se cumplieron al 100%. Cuando el resultado cae dentro del umbral de tolerancia, se da como cumplido, pero no al 100%, sino al 90%, entonces, para este corte hay 8 indicadores que cumplidos dentro del umbral y hay 5 que definitivamente no se pudieron alcanzar, estos 5 de manera porcentual representa un 5.74%. Ahorita vamos a entrar en detalle para ver estos 5.

En la diapositiva No. 5 se muestran los resultados de los indicadores de manera gráfica, en la parte más grande del pastel, el 87.13% son los que se cumplieron al 100%, en color naranja aquellos que están dentro del umbral, que eso representa el 7.13%, y en color gris los 5 que no se logran cumplir, que representa el restante 5.74%.

También se hace la revisión de estos indicadores y los agrupamos por programa. Nosotros manejamos 3 programas, el programa 1 Administración General; el programa 2 RCC y el tercero, el RTR; lo que hacemos es que agrupamos a todos los departamentos En el programa 1 tenemos a los departamentos de apoyo y para este 2024 tenemos a la Dirección Ejecutiva, la Junta Directiva, el Departamento Administrativo, Tecnología de la Información, Gestión de Talento Humano, ahí todos se alcanzaron. Tenemos un cumplimiento del 100%. En el programa 2 vamos a encontrar a los departamentos Financiero Contable, Actuarial, Inversiones, la Unidad Integral de Riesgos, la Unidad de Gestión y Control de Calidad, Crédito y Cobro, tenemos un cumplimiento del 96.47%, hay un 3.53% que no se logró alcanzar. Dentro de este programa tenemos 2 indicadores que no fue posible alcanzar: uno en el Departamento de Inversiones y otro en el Departamento de Crédito y Cobro. En el programa 3 tenemos los departamentos de Concesión de Derechos, Plataforma de Servicios, Comunicación y Mercadeo, Prestaciones Sociales, Legal. Aquí tenemos



89.3% que se alcanzó y un 10.7% que no se alcanzó. Dentro de este programa están los otros 3 restantes indicadores para completar los 5 que les mencionaba que no fueron alcanzados. Tenemos 2 en la Plataforma de Servicios y 1 en el Departamento de Concesión de Derechos.

En la diapositiva No. 7 también se muestran los resultados, pero agrupados por departamento. En la columna de color azul se muestra cada uno de los indicadores que se cuentan para este primer trimestre y en la columna de color naranja se detallan aquellas que se alcanza la meta; en color gris, las que están dentro del umbral y en amarillo aquellas que no fueron alcanzadas; y están ordenados de mayor a menor.

Hay algunos departamentos como Plataforma de Servicios que tenían una medición de 15 indicadores para este primer trimestre, de los cuales 1 está dentro del umbral y 2 no logró cumplir, 12 sí fueron cumplidos a satisfacción. El Departamento Financiero Contable es el otro departamento que es bastante grande, aquí tenemos 13 indicadores.

Luego está el Departamento de Concesión de Derechos donde estamos midiendo 10; tenemos 2 alcanzados, 2 dentro del umbral y 1 que no está alcanzado.

El Departamento Administrativo tenía una medición de 10 indicadores, se alcanzaron 8 indicadores y 2 están dentro del umbral.

El Departamento de Comunicación y Mercadeo con 9, todos debidamente alcanzados.

El Departamento de Crédito y Cobro con 8, acá hay 1 que no está alcanzado.

La Unidad de Gestión y Control de Calidad también con 5. todos cumplidos.

El Departamento Legal tiene 5.

El Departamento Actuarial con 4.

El Departamento de Tecnología de Información con 4. todos cumplidos



El Departamento de Inversiones con 4 por cumplir, 2 cumplidos, 1 que está dentro del umbral y 1 sin cumplir.

La Unidad de Seguridad de la información con 4 cumplidos.

La Unidad de Gestión y Control de Calidad también con 4, todos cumplidos.

El Departamento de Inversiones con 4 por cumplir, 3 cumplidos y 1 que está dentro del umbral.

La Dirección Ejecutiva tiene 3.

La Unidad Integral de Riesgos tiene 3, de los cuales 1 está cumplido y 2 están dentro del umbral.

La Junta Directiva tiene 3.

El Departamento de Prestaciones sociales tiene 1.

Al final del gráfico algunos están en cero y es por lo que les mencionaba de la frecuencia y no los estamos midiendo para este primer trimestre.

Para ver un poquito más a detalle, aquellas en las que no fue posible alcanzarlas y qué es lo que estamos haciendo sobre todo para lograr alcanzar estas metas.

Tenemos en la Plataforma de Servicios hay un indicador para que al menos el 80% de los afiliados que nosotros recibimos sean atendidos con un tiempo de igual o menor a 15 minutos. Esta es una meta que nosotros tenemos establecida tanto en el PAO como en nuestra Carta de Servicio, esto es un tema de calidad que nosotros hemos querido mantener; sin embargo, este es un indicador que no se ha podido completar. El año pasado también tuvimos una afectación importante en la cantidad de los ejecutivos de servicio, se tuvo que entrar en un proceso de selección, reclutamiento y luego de aprendizaje en estos temas y ya comentarles que si bien es cierto, para el primer trimestre del año no se logró alcanzar, apenas se alcanzó en un 69.86%, lo cual indica que el 30.14% tuvo que esperar más de 15 minutos, incluso un promedio para este grupo fue de 42 minutos. Sin embargo, según los datos que estamos viendo a partir de abril ya estamos prácticamente en





un 79%, ya está casi por cumplirse esta meta, por qué, porque ya se logró que cada uno de los ejecutivos nuevos que ingresaron estén ubicados en su centro de trabajo, ya Plataforma está viendo más la normalidad en cuanto a estabilizar la atención, ya el persona fue debidamente capacitado, se hizo toda una campaña con ellos de inducción y estamos ya apuntando a que este indicador entre dentro de esta meta que nosotros hemos establecido. Es un tema que compete a la jefatura del Departamento de Plataforma de Servicios, al encargado de la Unidad de Sucursales y Pensiones y como les indico tiene un seguimiento mensual que se hace para lograr cumplir con este indicador que realmente es uno de los más importantes y que impacta directamente a nuestra afiliación.

Continuando con los indicadores que no logramos alcanzar, tenemos el segundo y es en el Departamento de Concesión de Derechos. Acá hay un indicador que está relacionado con los casos de los estudios socioeconómicos. En el Departamento de Concesión de Derechos dependiendo del derecho y en este cas de pensiones por sucesión, hay que hacer un estudio socioeconómico. Ellos tienen una meta para que al menos el 70% de las solicitudes ingresadas sean resueltas en 30 días calendario. Qué es lo que ha venido experimentando Concesión; Concesión indica que durante el 2023 hubo un incremento importante de 124 solicitudes en comparación en el 2022. El 2023 fue un año que experimentó un crecimiento importante en los estudios socioeconómicos, lo que les generó a ellos que durante el III y IV trimestre del año pasado les ingresara una cantidad superior de estudios socioeconómicos a lo que ellos como capacidad instalada tiene, de acuerdo a su recurso humano. Esto lo vemos reflejado en los informes del año pasado, fue un indicador que no se logró alcanzar. Lo que esto nos indica es que se concluye el 2023 con casos pendientes que se tienen que trasladar para el 2024 y eso es lo que les afecta el tener todavía esos casos acumulados, lo que les afecta es que tengan que sacar tanto los



casos nuevos como lograr cumplir con los que estaban pendientes. Qué medidas han tomado, trabajar tiempo extraordinario, esto lo realizaron en estos meses, también se trabajó en Semana Santa para lograr salir de este cúmulo que tienen pendiente y poder estabilizar el indicador que se tiene establecido en el PAO.

El siguiente indicador está relacionado con la gestión de la Política de Liquidez, esto es en Departamento de Inversiones. Hay una Política de Liquidez que está establecida en la institución, esta política lo que indica es que a nivel de liquidez la institución tiene un mínimo y un máximo que debe tener en cuentas corrientes, este máximo anda por alrededor de los ¢13.000 millones y el mínimo en ¢5.000 millones, lo que sucede es que en marzo nos ingresó una suma bastante considerable de recursos, esto durante el periodo de la Semana Santa que hizo que se disparará el límite superior; entonces, ya no teníamos ¢13.000 millones, sino que tuvimos más de esa cantidad de recursos, esto se normaliza inmediatamente que se retoman las labores, porque ya se genera la inversión de estos recursos que básicamente esto es un tema de liquidez, es un manejo puente que tenemos en la liquidez de los títulos, donde se reciben recursos y luego hay que invertir. Aquí se dio esta situación para el mes de marzo, pero como indico posteriormente fue debidamente invertida y normalizada.

Luego el cuarto indicador que no logramos cumplir y aquí es más por un tema de redacción de fórmula que ahorita también vamos a presentar luego una corrección, es en el Departamento de Crédito y Cobro. Ellos tiene planteado un indicador para que aquellos créditos que son de consumo, sin garantía hipotecaria puedan ser formalizados en 1 día hábil. Esa es la meta que ellos establecieron, sin embargo, dentro de los que se formalizaron en el primer trimestre que fueron 1.210 créditos solo el 89.01% se logró formalizar en 1 día hábil, ¿qué es lo que revisa la jefatura del Departamento de Crédito y Cobro?, que formalicen de acuerdo al proceso que ellos tienen



establecido no solamente mide el trabajo del ejecutivo que es lo que se busca, ver que el ejecutivo sea eficiente en el registro del crédito una vez que estén completos todos los requisitos, sino que también dentro del proceso de formalización está contemplado la disponibilidad del afiliado para firmar el crédito, sobre todo para que venga a firmar cuando es de manera física y también está considerado el proceso en que le revisen el crédito; entonces, aquí estos 2 elementos le están sumando tiempo al ejecutivo, lo cual no es correcto, lo que estamos buscando es medir el tiempo que sea efectivo solo del ejecutivo de servicio; entonces, cuando la jefatura determina esto y determina que hay unos tiempos que se están contabilizando y que deberíamos de excluirlo, lo que está proponiendo es un cambio en la redacción que permita efectivamente medir ese nivel de eficiencia en el momento en que el ejecutivo recibe todos los documentos y los registra en el sistema.

El **M.Sc. Hervey Badilla Rojas** indica: doña Kattia es una observación al tema que mencionaste hace un ratito y lo tenemos en pantalla, justamente es el indicador relacionado con Concesión de Derechos, donde no se está cumpliendo el porcentaje por las razones que ellos están argumentando: Sobre el tema de los trabajadores sociales que hay un tiempo extraordinario en su labor, en su gestión y además, dice se trabajó durante los días de cierre de Semana Santa, a mí me preocupa mucho esto doña Kattia y se lo digo con todo el cariño que le tengo a la institución y a ustedes como Administración, ¿por qué?, esto tiene que ir aparejado con medidas de solución, es decir, aquí debe impactar también el tema de la Administración para ver cómo se va a solucionar esto, lo digo porque vean lo que están diciendo, hubo una carga excesiva de trabajo que incluso entraron nuevas cargas de trabajo, lo cual hace que se incremente el trabajo por realizar. Me preocupa mucho, está bien denunciamos el no cumplimiento, pero entonces, ante esto qué medidas de mitigación toma la Administración



para evitar que esto no se incumpla y a futuro por así decirlo porque viene arrastrando una cola del 2023 para el 2024; entonces, muy probablemente vamos a tener también y este mismo asumo yo y estoy adelantándome un tema de no cumplimiento en el siguiente trimestre, porque esto lo estamos evaluando trimestralmente. Mi pregunta en concreto es ¿qué hace la Administración para mitigar esto? y no solamente ponerlo como una situación porque a mí lo que me preocupa es lo que ahí está expuesto, trabajo extraordinario del personal y veo que aquí ya en algún momento se ha venido por parte de Concesión Derechos y lo hemos escuchado la situación de agotamiento por parte del personal, donde se ha explicitado el tema de ese trabajo excesivo de horas extras, incluso se ha hablado del tema de salud que se ve afectado y ahora lo vemos en las trabajadoras sociales; así como lo menciona de parte de los trabajadores sociales, esa parte me preocupa, al igual que menciono esto porque lo veo acá muy reciente que usted lo comenta, y sí tiene un trasfondo importante porque me preocupa de que no se esté alzando el indicador posteriormente. Quisiera un comentario suyo respecto a este tema que es muy importante, que es reiterativo por parte de Concesión de Derechos, de alguna forma es desgastante también para su personal y también de alguna forma afecta el PEI, en cuanto a los cumplimientos, esa es mi observación doña Kattia.

La **Licda. Kattia Rojas Leiva** responde: realmente, es un tema que desde la Dirección Ejecutiva también hemos valorado porque realmente esto tiene un impacto directo en lo que es la resolución de los casos. Lo que le puedo mencionar don Hervey es que sí se ha valorado incluso el tema de solicitarle el recurso de Prestaciones Sociales, en el sentido de que Prestaciones Sociales tiene una trabajadora social, de solicitar la colaboración de ese recurso para incorporarlo a estos trabajos que está haciendo Concesión de Derechos, seguimos apuntando a lograr una automatización del proceso, no se ha descartado el tema de poderle dotar de alguna otra plaza, sin



embargo, por la naturaleza del puesto al ser un trabajador social es un poquito difícil de conseguir a nivel de mercado, pero la otra medida que le reitero que se estuvo hablando es de solicitar apoyo a Prestaciones Sociales para poder incorporar un recurso más en Concesión de Derechos y brindarle ese apoyo adicional que se requiere para tratar de normalizar esto, porque lo que la Lcda. Marisol Vargas Arias, jefa del Departamento de Concesión de Derechos es que lo que está afectando más acá es ese rezago que se tiene del 2023, porque había casos que quedaron pendientes y hay que sacarlos.

El **M.B.A. Carlos Arias Alvarado** destaca: la solución definitiva la planteamos en el Plan Estratégico desde el 2020 y es una situación que no fue que la vimos en el 2020, la vio JUPEMA desde hace muchos años que ha estado intentando sistematizar los procesos y no lo ha hecho y no lo ha hecho porque no se estaba haciendo, verdaderamente no se estaba haciendo, primero porque no existía un mapeo de procesos, ni siquiera se trabajaba por gestión por procesos, eso lo implantamos a partir de ese Plan Estratégico en el 2021 y hemos venido trabajando sobre eso hasta la fecha. Desafortunadamente, la realidad es que no hemos tenido los avances que quisiéramos en la parte de los procesos de Concesión de Derechos, eso es una realidad, están atrasados y no hemos logrado por más que lo hemos intentado, yo espero por la conversación que tuve con el Lic. José Antonio Segura Meoño, director de la División de Pensiones y hemos tenido con Marisol y la Julieta mayor celeridad, esa es la solución definitiva, esté o no este, este director ejecutivo, esa es la solución definitiva. Ahora, bien qué hemos hecho en el interín, en el interín lo que se ha hecho es incrementar esfuerzos, lo que pasa es que JUPEMA no puede seguir dotando de recursos humanos, un departamento en función de la actividad; lo que hay que hacer es resolver el problema, porque si no el crecimiento va a ser desmedido constantemente, ya se han metido recursos a ese



departamento, se le han dado como una posibilidad para sacar los expedientes necesarios se les ha asignado horas extras adicionales, se ha hecho un esfuerzo presupuestario, hemos jalado de otros departamentos para darles recursos a ese departamento, pero la solución definitiva está en otro lado. Ahora, estamos trabando sobre eso, yo esperaría que este año tengamos un avance mayor a lo que hemos tenido en años anteriores y estamos tomando las medidas respectivas para hacerlo. Lo que apunta la Licda. Kattia Rojas Leiva es importante y creo que Marisol ayer o antier en Concesión de Derechos habló de los expedientes que están pendientes, pero que hemos logrado bajar un poco en función de los recursos adicionales que se le han dado. Ella hablaba de que esto es un proceso, porque 2 recursos de esos son recursos que se han venido capacitando y evidentemente el nivel de "maquila" de expedientes va a ir mejorando cada vez. Solo les recuerdo lo que ella habló y que es así y hay otro recurso que fue trasladado a otro departamento y que ese hay que sustituirlo también, es decir, hay que poner otra persona a trabajar en lugar de ella, no sé si será alguien interno o externo, eso lo dirá el concurso interno que se haga, si fuera interno uno esperaría que haya algún camino recorrido en el tema de la capacitación, pero vamos a esperar a ver si es así o no es así, pero eso es lo que estamos haciendo, en realidad el tema se ha venido atendiendo desde siempre, el asunto es que ciertamente se ha incrementado en los últimos 2 años, a raíz de que la gente se quiere pensionar rápido y eso ha hecho que hayan mayores solicitudes de pensiones que hay que atender y además, no son solo solicitudes de pensión, si ustedes recuerdan el informe que le brindamos a los gremios, ha habido un incremento en las solicitudes de revisiones y eso involucra que alguien tiene que sentarse a revisar, no es la pensión, pero alguien dice quiero que me revisen porque me parece que me están dando menos o



tengo alguna posibilidad de que me incremente y eso es como volver a armar un expediente.

Básicamente así por encima eso es lo que les puedo contar.

El **M.Sc. Hervey Badilla Rojas** expresa: gracias don Carlos y doña Kattia por la explicación. En realidad eso lo tengo muy claro, el tema de la digitalización que justamente en el Comité de TI se ha hablado ampliamente de esto y en algún momento se informó que hubo un impase porque previendo las necesidades urgentes de la organización este procedimiento lo vieron con buenos ojos y fue así recomendado por TI, de darle una pausa mientras se atendían otros procesos que son de urgencia. Lo otro, con respecto a lo que menciona don Carlos y me refiero básicamente a que don Carlos hacía alusión a la parte de digitalización para esto, pero el tema propiamente que estamos analizando, es el tema de estudios socioeconómicos y el tema de estos estudios no se hacen a lo interno, sino que justamente las trabajadoras sociales tienen que desplazarse a las comunidades y a los lugares para realizar sus estudios que por así decirlo obedece al resorte de ese recurso humano que tiene que salir a hacer el trabajo de campo y ahí es donde siento yo que se aparta un poquito del tema de digitalización, pero estoy muy claro con el informe y por lo menos con lo que don Carlos, está comentando y son consciente de que se ha hablado del aumento de estas personas que van a venir y básicamente mi observación va en el sentido de situaciones de mejora, no es que estemos aquí criticando, menospreciando o desmeritando el trabajo que se está haciendo, simplemente es importante para que esto se pueda atacar y que no sea una constante, así desde ese punto de vista lo miro.

La **M.G.P. Seidy Álvarez Bolaños** expresa: yo creo que cada vez que vemos este tipo de informes u otros desembocamos en un cuello de botella que es el tema de la digitalización, se entiende que se están haciendo acciones, creo que en algún momento hemos hablado de la posibilidad de que se



hiciera una contratación externa para que se pudiera agilizar este tema, también, entiendo que la idea de que sea desarrollado internamente da una sensación de tranquilidad en el sentido de que se está haciendo lo que la gente ya conoce, pero muchos de estos procesos en otros lugares simplemente se trasladan a una empresa o una consultora externa que trabaja muy de cerca con el personal que genera la información y se les establecen las especificaciones correctas, yo creo que sí debe llamarnos a valorar eso porque caemos con mucha frecuencia en ese tema y parece que ese es nuestro cuello de botella que se nos está quedando ahí, entiendo que a nivel interno se están haciendo esfuerzos y creo que todos los esfuerzos posibles, pero habría que hacer un análisis costo-beneficio que nos diga cuánto podemos soportar y llevar esta carga que nos genera el no contar con ese proceso como tal.

Lo otro y en alguna ocasión lo he manifestado, tiene que ver con esos indicadores que nos planteamos y en este caso en particular, hablo por ejemplo, en la atención al público que pudiese ser que fuesen muy ambiciosos, cuando veo que son 15 minutos de espera me siento físicamente en la silla y digo con solo que la persona que esté delante mío tenga un consulta que exceda los 15 minutos si solo hay un ejecutivo atendiendo, ya no se cumplió ese indicador; entonces, de repente y creo que eso ya lo habíamos conversado en otra presentación, de la necesidad de revisar sin desmeritar la calidad que JUPEMA siempre procura tener, sí estamos efectivamente en una valoración objetiva, porque a veces queremos ser muy eficientes y nos ponemos un indicador y nos ponemos una métrica que es difícil alcanzar y entonces, nos castigamos solos. Esa era una observación que en algún momento yo había hecho.

El **M.B.A. Carlos Arias Alvarado** indica: yo agradezco el aporte de ambos, porque en realidad este es un tema que definitivamente es un tema y lo mencioné en algún momento, si algo a mí me tiene como pendiente es esto,





yo quisiera y tengo mucha claridad de que en esto nos íbamos a llevar el tiempo que pusimos en el cronograma, sin embargo, los avances no son los que uno esperaría que fueran. Nada más aclaro lo siguiente; recordemos que para poder sistematizar ocupamos el proceso, ocupamos no solo mapearlo, sino tenerlo definido y para definir ese proceso necesariamente quien lo define no es la persona que tenemos en ese trabajo en calidad, recordemos que tenemos alguna gente especializada en ingeniería industrial que son muy buenos en estos temas y luego de eso pasa a sistematizarse a TI o contratar un externo a que nos lo sistematice, el tema es que hay que mapear el proceso y ahí es donde nos hemos quedado puesto que el Departamento de Concesión de Derechos pasa muy ofuscado y definitivamente son ellos los que saben cuál es el proceso, ese es el tema. Lo último que conversamos acá, yo lo que tengo planteado lo que pasa es que con la capacitación anterior y que apenas esta semana llegué, espero en estos días reunirme con Kattia y José Antonio para hacer una planificación un poquito más expedita o replantear cómo podemos hacer para que esos procesos finalmente queden mapeados y después de ahí continuar con la sistematización, pero lo que nos está faltando es definir el proceso, tenemos la persona que lo hace que es la ingeniera industrial, tenemos eventualmente la gente que lo sistematiza en TI o externamente, pero nos falta la materia prima, esa es la que nos está faltando. Voy a analizar con José Antonio y con Kattia qué medida tomamos, será poner a alguien a tiempo completo de Concesión de Derechos por un tiempo a hacerlo y se van a requerir unos meses, eso eventualmente nos agrava el problema de falta de personal en el departamento, vean que no es tan sencillo, parece sencillo, pero no lo es. Espero que la otra semana podamos sentarnos a pensar cuál pudiera ser el mejor camino, pero se está trabajando, pero no al paso que quisiéramos. Insisto y agradezco que el tema lo hayan tocado y si podemos ampliar algo más lo ampliamos cuando tenga más





información la otra semana que nos reunamos a ver si podemos tener una hoja de ruta más clara con este tema, lo vamos a hacer.

Con respecto a las trabajadoras sociales ahí tenemos un tema en Concesión de Derechos, puesto que recordemos que tenemos una gente en Concesión de Derechos y otra gente en Servicio al Cliente, ahí hemos trabajado un poco apoyándonos unos y otros, pero es un tema que estamos trabajando hace algunos días y digamos que ya lo vamos resolviendo, pero insisto creo que la forma definitiva en algún momento tendrá que ser esa, porque eso nos va a dar un poquito más de holgura para que la gente trabaje con más tranquilidad, tengan menos cargas de trabajo, no haga falta pagar horas extras y que la gente se dedique un poquito a pensar más y hacer menos que es lo que uno esperaría para poder de alguna en algún momento de innovar al nivel en que queremos.

El **Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez** señala: cuando vemos estos informes todos los años caemos en la misma disyuntiva, ya que se abrió el debate me parece que ningún proceso y ninguna de las acciones que realizamos está divorciada de la automatización, la digitalización de los procesos que deberían de estar implementándose ya en la institución y no lo hemos logrado. Ya tengo más de 2 años de estar acá y podría decirme yo qué procesos se realizaban de esa forma que se realizan ahora que no se realizaban de esa forma hace 2 años y no he visto grandes avances, es lastimoso, acá invertidos a veces cientos de miles de millones en hardware, software, en protección de la información y me parece que eso es importantísimo, pero ya en otros países están utilizando los aportes o los beneficios de la Inteligencia Artificial (IA), para estos procesos y nosotros todavía estamos viendo cómo digitalizamos, nos estamos quedando no rezagados, nos estamos quedando muy rezagados y realmente uno entiende que la gente puede sentirse muy amenazada, pero con el recurso que tenemos podríamos hacer cosas maravillosas en cuanto a los tiempos



de respuesta, en cuanto a la eficiencia y eficacia, en la atención a las personas afiliadas si lográramos verdaderamente incorporar la tecnología como tiene que ser. Me parece que nos estamos quedando muy corotos en esto, no ha existido la anuencia, el apoyo necesario para que estos procesos de una vez por todas estén digitalizados, y ya deberíamos de estar hablando de cómo vamos a incorporar la inteligencia artificial acá para mejorar lo que ya tenemos, a como veo esto no lo veo que avance y el problema es que cada vez que hacemos estos análisis vemos que hay objetivos que no se logran, metas que no podemos cumplir porque así como se dice coloquialmente a pie, todo es mucho más difícil, siempre vamos a tener acá un nivel de logro que quisiéramos que fuera superior, pero sin las ayudas tecnológicas correctas o adecuadas, vamos a seguir siempre viendo lastimosamente que los resultados no son lo que quisiéramos en realidad.

La **Licda. Kattia Rojas Leiva** manifiesta: como les mencionaba el tema de Crédito y Cobro que se va a presentar ahorita más adelante un ajuste en el indicador para poder medir esto de la forma correcta.

Continúa: el último no cumplimiento que tenemos está relacionado con la meta de colocación de créditos del Régimen de Capitalización Colectiva (RCC), nosotros para el primer trimestre tenemos una meta de \$12.900 millones y se alcanzó en un 70.82%, logrando una colocación de \$9.135 millones, es lo que estamos haciendo para revertir esto, lo estamos trabajando y hay que tener una oferta crediticia más atractiva para el mercado, de acuerdo al benchmarking que hemos visto, el tema de tasas de interés es lo que mueve principalmente lo que es la oferta crediticia, ahí estamos analizando un producto que también lo estamos analizando desde el apetito del riesgo de la institución para lograr tener un producto como indicio más atractivo que nos permita llegar a ese cumplimiento de la meta. Pese a que se están realizando temas de prospecciones de análisis de la población, el mismo tema que hablábamos anteriormente de los ejecutivos



de servicio, nos afectó ya como esto está subsanado esperamos que estos ejecutivos que son los que colocan puedan reactivar de una manera más agresiva el tema de la colocación crediticia, pero acá no solamente es esa atención, si no el tener un producto crediticio que sea atractivo para nuestra membresía y eso es en lo que estaríamos trabajando para lograr mejorar el tema de la colocación crediticia.

Estos serían los 5 indicadores que no logramos llegar a ese cumplimiento ni el umbral de tolerancia. También indicar con Jorge y me parecía muy bien un comentario que doña Seidy hacía sobre el tema de los mismos indicadores que nosotros nos planteamos y esa es una realidad; recordemos que JUPEMA tiene una carta de servicio que redactamos en función de la norma de la Calidad de la Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS), y ese es un tema que estamos revisando con algunos indicadores, porque lleva razón doña Seidy, ya el mencionar que no solamente debe ser ese planteamiento con el que soñamos, si no también valorar esa capacidad instalada que nosotros tenemos para lograr cumplir con ese indicador, esperamos tomar medidas para revertir estos indicadores que no se han cumplido y también el tema de la contratación adicional que se pueda realizar de trabajadores sociales, es un tema que ahorita igual estaba tratando actualizarme con Marisol, en el sentido de ver una opción externa, no necesariamente que sea un recargo de una planilla, sino una opción externa que nos permita poder sacar el cúmulo rezagado para poder poner al día esos estudios socioeconómicos.

Esa sería la presentación de esa primer parte que corresponde a los resultados que esperábamos para este primer trimestre que logramos alcanzar, que no se logró alcanzar y que tiene que ocuparnos para lograr seguir avanzando en el año.

La segunda parte son unas solicitudes de ajustes en algunos indicadores que me voy a permitir presentarles.





El primer ajuste corresponde al Departamento de Prestaciones Sociales que básicamente lo que estamos solicitando es agregarle como se observa en la diapositiva No. 10 en la columna de fórmula el 100% para que la fórmula quede completa, por un error involuntario ahí no se consignó al final la multiplicación de 100%. Este indicador lo que va a medir es el cumplimiento del Plan de Trabajo del 2024 para el Departamento de Prestaciones sociales. El indicador sería: *“PS1. Cumplimiento de cronograma de trabajo del 2024 para las actividades de Prestaciones Sociales con la membresía”*. La fórmula se leería de la siguiente manera: *“(Cantidad de actividades ejecutadas/cantidad de actividades programadas)*100%”*.

El siguiente cambio es en el indicador de Plataforma de Servicios *“PT3. Porcentaje de consultas y trámites realizadas por medio de correo electrónico resueltos según el SLA establecido”*. La meta que está definida es a atender un 85% de todas las solicitudes dentro del tiempo establecido; sin embargo, por un error el umbral actual indica: *“90% y un 84.9%”*; si la meta es el 85%, el umbral debe estar entre el *“80% y 84.9%”*. esa es la corrección que estamos solicitado para este indicador.

Otro indicador de Plataforma de Servicios en el que se requiere un ajuste es: *“PT14. Nivel de satisfacción del servicio brindado por el Departamento de Plataforma de Servicio”*. La fórmula actual indica: *“100%* (afiliados satisfechos / total de afiliados)”*. La fórmula propuesta se lee: *“(((Puntaje total obtenido de encuesta telefónica/Cantidad de personas que realizaron la evaluación telefónica) /Cantidad de variables)) + (Puntaje total obtenido de encuesta presencial/Cantidad de personas que realizaron la encuesta presencial))) / 2”*. La fórmula propuesta presenta con mayor detalle tanto las valoraciones del servicio de la central telefónica como de las atenciones de forma presencial.

El tercer indicador que requiere un ajuste corresponde al Departamento de Crédito y Cobro que les mencioné cuando vimos el tema de los no



cumplimientos. El indicador se lee: “CC2. Cumplimiento del plazo de máximo 1 día hábil para la formalización crediticia de los créditos para consumo sin garantía hipotecaria, a partir de completados los requisitos.”. y la redacción que se propone es la siguiente: “CC2. Registrar en el sistema de Crédito y Cobro los créditos, en el plazo máximo de 1 día hábil posterior a la presentación del último requisito (para crédito sin garantía hipotecaria)”. Con esto lo que buscamos es tener ese indicador que nos permita medir la eficiencia en el momento de registrar el crédito y poder tener una visión más precisa y oportuna de lo que queremos buscar en este proceso.

El último indicador es más bien un indicador nuevo que está solicitando también el Departamento de Crédito y Cobro el cual indica: “CC9. Remitir al Comité de Crédito el 100% de los créditos hipotecarios procedentes, en un plazo máximo de 30 días naturales, una vez completos los requisitos. / Fórmula: $100 * (\text{Cantidad de créditos otorgados en el plazo establecido} / \text{Cantidad total de créditos otorgados})$ / Meta: Un 100% cada mes. / Umbral: 90% y 99,9% / Frecuencia: Mensual.”. Este indicador nos permitirá evaluar el período desde la presentación del último requisito por parte del afiliado hasta la remisión del caso para conocimiento y resolución final ante el Comité de Crédito.

Este sería el indicador nuevo y con esto terminaríamos la presentación de los resultados y agradeciendo toda las valoraciones que ustedes nos hacen, esto es un tema de mejora continua y nosotros quisiéramos que esto avance y avance a la velocidad que decía don Carlos y estamos trabajando en eso. Esta es la mención del primer trimestre del año y prácticamente ya casi que tenemos encima también el segundo semestre, el tiempo va volado y Dios mediante lo que correspondería es presentar el segundo trimestre que incluye prácticamente el primer semestre del año que es el informe que va a ir a la Contraloría General de la República (CGR).



Eso sería de mi parte y agradecerles el tiempo y cualquier observación con gusto.

La **M.G.P. Seidy Álvarez Bolaños** consulta: con respecto al indicador "PT14. Nivel de satisfacción del servicio brindado por el Departamento de Plataforma de Servicio". No comprendo muy bien la fórmula propuesta que indica: "*((Puntaje total obtenido de encuesta telefónica/Cantidad de personas que realizaron la evaluación telefónica) /Cantidad de variables)) + (Puntaje total obtenido de encuesta presencial/Cantidad de personas que realizaron la encuesta presencial))) / 2"*., porque antes se estaba tratando de medir afiliados satisfechos entre el total de afiliados, que si ciertamente está complicadillo porque el total de afiliados son muchos y no todos están haciendo uso del servicio, ahí como que ese se nos desacomoda, pero la propuesta voy a decirle como yo lo interpreto y usted me corrige por favor; dice: "Puntaje total obtenido de encuesta telefónica/Cantidad de personas que realizaron la evaluación telefónica"), eso solito me daría un puntaje promedio, pero dice luego, que tomo ese promedio y lo divido entre "Cantidad de variables", no sé si lo divido entre cantidad de variables más puntaje total obtenido de encuesta presencial o solo lo divido entre cantidad de variables y luego le sumo el puntaje total obtenido de la encuesta presencial entre la cantidad de personas que realizaron la encuesta presencial; me suena que hay 2 promedios ahí y en realidad son dos promedios simples que están relacionados; ahí como que no me cuadra el asunto estadístico, porque ese más entre cantidad de variables me perdí, porque si ya tengo el promedio y el puntaje era un 28 y calcule 28 por el número de personas que anotaron entre la cantidad de las que realizaron la evaluación, digamos que el promedio me dio 25, esa sería la calificación promedio de los que hicieron la encuesta telefónica, hasta más o menos vamos si separamos ese, pero si luego dice entre la cantidad de variables no sé si se refiere a la cantidad de preguntas o consultas que



se hicieron o el número de variables individuales que hay y lo voy a decir como yo lo entiendo, eso no me dice a mí nada. Yo tomo un porcentaje de 25 y lo divido entre 8 preguntas y estadísticamente no me suena, pero sí además, le digo que sume el promedio de los que realizaron la encuesta presencial, si quito la cantidad de variables que me parece que está haciendo ruido ahí, pero es una apreciación mía personal, lo que estoy haciendo es sumando dos promedios que estadísticamente no funciona. Al final no sé qué me da, pero se lo dejo a su consideración porque la fórmula no me cuadra, no me tiene que responder nada más la dejo ahí para que usted lo revise, puede ser que yo sea la que no interpreto correctamente. La otra en la que corresponde al Departamento de Crédito y Cobro, la formula indica: “ $100 * (Cantidad\ de\ créditos\ otorgados\ en\ el\ plazo\ establecido / Cantidad\ total\ de\ créditos\ otorgados)$ ”, si solo me quedo con eso, estoy tomando la eficiencia de cuántos del total de créditos que di, cuántos se hicieron en el plazo correcto y dice que se multiplica por 100, no sé si debería multiplicarse por 100%, porque me daría solo un número, pero lo que más me llama la atención es que dice que el indicador evaluará el periodo desde la presentación del último requisito por parte del afiliado hasta la remisión del caso para conocimiento y resolución final ante el Comité de Crédito; entonces, como que la fórmula cuando digo cantidad de créditos entre cantidad de créditos, me va a dar créditos, no me va a dar periodo, tal vez, sea un errorcillo o puede ser un error de mi parte, usted me corrige doña Kattia por favor.

La **Licda. Kattia Rojas Leiva** aclara: en el indicador de Plataforma de Servicios, igual a mí me costó entenderlo, yo creo que lo que le causa ruido es la cantidad de variables que ellos quieren medir de la encuesta. Si la encuesta tiene 6 ítems que son los que valoran, creo que eso es lo que le está causando ruido en la encuesta. Lo que ellos indicaban es que ellos lo que tienen son dos canales o dos medios por los cuales valoran el servicio,



el tema de la central telefónica y el tema presencial, lo que quieren es sumar, hacen este resultado y lo suman al otro resultado para ver la evaluación total del servicio, pero igualmente, me llevo la inquietud y lo revisamos para estar bien seguros de que dé y si cantidades de variables es lo que le genera el ruido, no pasa nada y les indicamos a ustedes la aclaración respectiva.

La **M.G.P. Seidy Álvarez Bolaños** agrega: tal vez ahí, revisar el tema de que estamos sumando 2 promedios. Tal vez echarle una miradita y con todo respeto lo digo, tal vez podría pensarse en valorar los dos promedios, el promedio de satisfacción que tengo por un canal y el nivel de satisfacción que tengo por el otro. Para poder tener uno solo, tendría que tomar todas las sumas absolutas entre el absoluto total porque la suma de los 2 promedios no me conduce a nada en particular.

La **Licda. Kattia Rojas Leiva** continúa: en cuanto al indicador CC9., lo que quieren en medir el tiempo máximo que sean 30 días naturales, una vez que se complete todo para mandarlo al Comité de Crédito. La fórmula que plantean es: tomar la cantidad de los créditos que sí cumplieron esos 30 días entre la cantidad total de créditos otorgados, así es como están planteando la fórmula, multiplicado por 100, que sería lo que usted mencionaba que debe ser 100%, ahí sí hay que agregarle el porcentaje. No sé si con eso le aclaro su consulta, porque solo dice 100 y sería 100% por esos créditos que están en el plazo entre el total de créditos que se gestionaron.

La **M.G.P. Seidy Álvarez Bolaños** menciona: nada más para que lo consideren, matemáticamente digo cantidad de créditos entre cantidad de créditos, me va a dar créditos, cuando lo multiplique por el 100%, me va a decir el 25% de los créditos se entregaron en el plazo establecido, esa es la interpretación que yo puedo hacer, pero no me permite evaluar el periodo que es la resolución que viene ahí como justificación, el periodo lo tendría que evaluar si yo tomara días que se llevaron a cabo en la resolución



entre el total de días planteado, si le pongo periodo me tiene que dar días y aquí me da cantidad de créditos o porcentaje de créditos si le pongo el 100%, entonces, no sé tal vez sea un tema de semántica, de una palabrilla orque en realidad eso lo que me está midiendo es la eficiencia en el logro de ese objetivo.

La **Licda. Kattia Rojas Leiva** expresa: sí señora, porque lo que vamos a medir es que tanto porcentaje de los créditos fueron tramitados en el periodo establecido, pero igual lo revisamos porque realmente tiene que responder a lo que queremos expresar en el indicador. Tomo nota muchas gracias.

El **M.Sc. Hervey Badilla Rojas** manifiesta: en la ajuste PT14. Nivel de satisfacción del servicio brindado por el Departamento de Plataforma de Servicio. El puntaje total obtenido de encuesta telefónica contra cantidad de personas que realizaron la evaluación, es decir, me parece que como una cuestión de semántica no es “las personas que realizaron”, si no las que respondieron la evaluación porque esa palabra “realizaron” como que queda un poquillo ambigua, lo que estamos midiendo es la cantidad de personas, la encuesta que se hizo y quienes respondieron, creo que ese es el indicador y ese es el espíritu del indicador. Ahí lo dejo como observaciones, no soy experto, pero nada más para que lo analicen.

La **Licda. Kattia Rojas Leiva** responde: muchas gracias a ambos.

El **Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez** expresa: si en la propuesta de acuerdo hay que modificar algo, sería importante que lo tengamos presente para hacer la adecuación o si no simplemente lo acordamos con las observaciones realizadas.

La **Licda. Kattia Rojas Leiva** expresa: el acuerdo contempla las dos partes que les presentamos; la primera que es tema propiamente del informe de labores, las plantillas de incumplimiento y la segunda está relacionado con los ajustes que acabamos de ver, que presentaron tanto los departamentos de Prestaciones Sociales, Plataforma de Servicios y Crédito y Cobro. Aquí sí



correspondería que revisemos o que doña Seidy nos mencionaba y don Hervey para estar seguros de que la fórmula sea la correcta. Como ustedes gusten se los puedo presentar después, lo sacan del acuerdo o lo dejan así e igualmente lo aclaramos.

El **Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez** refiere: podríamos tomar el acuerdo y usted ha tomado nota de las observaciones, si no hay inconveniente por parte de mis compañeros.

Estudiado el asunto el Cuerpo Colegiado por unanimidad acuerda:

ACUERDO No 3

Analizado el informe de Evaluación que contiene los resultados de la ejecución del Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI), correspondiente al primer trimestre de 2024, así como las plantillas de incumplimiento de metas y los ajustes en el PAO de Prestaciones Sociales, Departamento de Plataforma de Servicios y Departamento de Crédito y Cobro, todo remitido por la Dirección Ejecutiva mediante oficios DE-0244-04-2024 y DE-DFA-0033-04-2024, la Junta Directiva acuerda: Aprobar el informe. Acuerdo unánime y en firme con seis votos.

Se agradece la participación de la Licda. Kattia Rojas Leiva, quien abandona la sesión virtual.

ARTÍCULO VIII: Entrega y análisis de los siguientes estudios de la Auditoría Interna: 1. Estudio No. 07-2024: Equipo Ortopédico. 2. Estudio No. 08-2024: Gestión de Planillas de cobro de créditos RCC.

Se incorpora a la sesión virtual la Lcda. Xinia Wong Solano, a quien se le brinda una cordial bienvenida.



a) La **Lcda. Xinia Wong Solano** explica el oficio AI-0336-05-2024 y su adjunto el AI-0294-04-2024 que contiene el estudio No. 07-2024: Equipo Ortopédico **Anexo No. 5** de esta acta.

Explica: el alcance del estudio comprende la revisión de los activos fijos - equipo ortopédico conforme lo establece la normativa interna vigente, para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2023 al 15 de enero de 2024.

El objetivo es la verificación de la aplicación de controles en el préstamo, registro y custodia del equipo ortopédico.

El primer punto de la revisión corresponde a "Expedientes de préstamo de equipo ortopédico", se dieron las observaciones que se le comentaron a la Administración para que procedan a tomar cartas en el asunto.

- ✓ La Administración no suministró tres expedientes físicos de formalización de préstamo de equipo ortopédico; evidenciando que el Área de Activos Fijos hizo entrega del equipo ortopédico sin tener un documento que respalde el compromiso de devolver equipo o a pagarlo si se daña.
 - También se observó que se dio seguimiento para la obtención de la firma de los contratos, siete y cuatro meses después de la fecha de este.
 - Otro aspecto que no se constató fue la documentación que es requerida, así como el análisis previo y visto bueno del Departamento Prestaciones Sociales, para el préstamo del equipo ortopédico.
- ✓ Afiliada envió un correo señalando que ya no requería el equipo solicitado; sin embargo, la solicitud se encontraba aún registrada en el control de solicitudes activas de préstamo de equipo ortopédico.
- ✓ Al revisar los contratos de préstamo de equipo ortopédico, se observa que no se encuentran debidamente firmados por parte de la Dirección Ejecutiva (19 solicitudes).



- ✓ Los documentos del expediente de una afiliada no contienen la rúbrica digital.
- ✓ Se observó un contrato de préstamo de equipo ortopédico sin la firma del gestionante.
- ✓ Tres expedientes carecen de algunos requisitos: formulario de solicitud, cédula, historial médico, registro pignoración SSVM y de la boleta de entrega del equipo ortopédico.
- ✓ En los expedientes seleccionados y revisados, no se adjunta el correo del visto bueno por parte del Departamento de Prestaciones Sociales, para evidenciar la aprobación requerida.
- ✓ En la revisión de expedientes por formalización de préstamo del equipo ortopédico, no se efectúa un adecuado seguimiento sobre la renovación previo al vencimiento de 13 contratos (en algunos casos se renueva hasta 3 años después).
- ✓ En cinco expedientes no se adjuntó el registro de la pignoración a favor de JUPEMA en el sistema de SSVMN.
- ✓ Al comparar el valor original (costo de compra) del equipo ortopédico en préstamo en el sistema de Activos Fijos con el monto registrado de la pignoración a favor de JUPEMA en el sistema de SSVMN, se determinaron diferencias.
- ✓ Al consultar el procedimiento Préstamo de equipo ortopédico (P16-PR-019), no se indica el monto por el cual se debe pignorar la póliza de vida de la SSVMN.

Se presentan las siguientes recomendaciones a la jefatura del Departamento Administrativo:

- ✓ Reforzar las medidas de control para un adecuado monitoreo y supervisión, con el fin de minimizar la probabilidad de que situaciones como el préstamo de equipo ortopédico sin tener un documento que respalde el compromiso de devolver equipo o su reintegro en caso de



daño (contrato) se repitan, ya que eventualmente podrían traer implicaciones y responsabilidades para JUPEMA.

- ✓ Valorar la necesidad de ubicar o elaborar nuevamente los expedientes físicos faltantes o no suministrados de los gestionantes de formalización de préstamo de equipo ortopédico, así como la rúbrica de los documentos (contrato) faltantes.
- ✓ Analizar la pertinencia de girar instrucciones al especialista en Activos Fijos, para que refuerce las medidas de monitoreo sobre el control de solicitudes activas de préstamo de equipo ortopédico; ya que éste es el único insumo donde se registra la información de las solicitudes de préstamo de equipo ortopédico, el seguimiento y las renovaciones de estas.
- ✓ Procurar la firma de los contratos de préstamo de equipo ortopédico que aún no está rubricados, para darle validez legal a este compromiso; así como la debida custodia en el expediente de formalización del préstamo, con lo cual se fortalece el control sobre la documentación y registro de la gestión institucional.
- ✓ Estimar si es pertinente instruir a los responsables de administrar los expedientes físicos de formalización de préstamo de equipo ortopédico, para que elaboren, custodien y tengan el debido cuidado de conformarlos con la documentación requerida y significativa, para que no se omita información.
- ✓ Valorar la pertinencia de que se incorpore en los expedientes de formalización de préstamo de equipo ortopédico, el correo electrónico con el visto bueno por parte del Departamento de Prestaciones Sociales, con el fin de reforzar las medidas de control en el proceso de conformación de expedientes físicos y evidenciar la gestión institucional.
- ✓ Determinar si es necesario instruir al especialista en Activos Fijos para que elabore un plan de acción (por ejemplo: alertas en el Outlook), con



el propósito de implementar un adecuado y oportuno seguimiento de las renovaciones previo al vencimiento de los contratos por préstamo de equipo ortopédico y minimizar la ocurrencia de omisiones sobre el particular.

- ✓ Valorar la conveniencia de incluir en la próxima actualización del procedimiento Préstamo de equipo ortopédico (P16-PR-019), lo referente al monto por el cual se debe pignorar la póliza de vida de SSVMN (valor costo, de reposición, valor en libros u cualquier otro); considerando que si se utiliza el valor en libros, podría darse el caso de prestar equipo ortopédico que se encuentre totalmente depreciado.
- ✓ Analizar la pertinencia de instruir al especialista en Activos Fijos para que se determine el motivo de las diferencias existentes entre el valor original registrado en el sistema de Activos Fijos y el registrado en el sistema de SSVMN (pignoración), y que esto no afecte eventualmente, la reputación institucional o la garantía en caso de daño al equipo ortopédico.

El segundo aspecto de la revisión corresponde al Sistema de información para el préstamo de equipo ortopédico. Aquí se evidencia la carencia de una infraestructura de tecnología de información adecuada, suficiente y actualizada (sistema de información) para el registro de solicitudes de préstamo de equipo ortopédico, el seguimiento de las mismas y que esté alineada con el sistema de Activos Fijos; lo cual dificulta disponer de datos de manera eficaz, confiable, oportuna, clara y precisa; así como ejecutar un análisis de estadística relacionadas con la operativa del Área de Activos Fijos y la toma de decisiones.

El **M.B.A. Oscar Mario Mora Quirós** consulta: ¿le falta sobre este tema o solo está filmina nada más?

La **Lcda. Xinia Wong Solano** responde: son 19 diapositivas.

El **M.B.A. Oscar Mario Mora Quirós** añade: sobre el equipo ortopédico?



Con las recomendaciones y lo que usted señala, es evidente que este tema lo tenemos la mayoría de las organizaciones del Magisterio Nacional y es un sistema de servicio al afiliado y es sumamente valioso e importante, porque son personas que si lo necesitan es porque están pasando una situación de salud que nadie quiere pasar, nadie quiere estar en esas situaciones, me preocupa que si hay algo establecido en la institución, no se cumpla como debe ser, aunque sea un servicio social como este tan importante, pero no se puede obviar y hay muchos señalamientos de la Auditoría Interna en este caso, sobre incumplimiento de los procesos para que esto se esté llevando a cabo como tiene que ser. Por lo menos, hasta ahorita me llama la atención que haya tantas situaciones señaladas por la Auditoría Interna en cuanto a este servicio que brinda JUPEMA. Repito, uno entiende que puede ser que porque le precisaba a la persona, no traía algún requisito, pero son muchas cosas las que se están señalando en este caso sobre este servicio que se está brindando y ojalá que la Administración tome nota de todo esto para que por más sencillo que sea, repito por ser un bien social que se está haciendo, pero sí está establecido en la institución una normativa hay que cumplirla y no pueden darse estos incumplimientos que son muchos. Puede continuar para terminar de escuchar que más hay sobre este tema.

La **Lcda. Xinia Wong Solano** continúa: Se recomienda a la jefatura del Departamento Administrativo valorar la conveniencia de solicitar al Departamento de Tecnologías de Información, la inclusión de un módulo de equipo ortopédico al sistema de Activos Fijos, en el cual se puedan registrar las solicitudes préstamo, en el cual se detalle los activos que están en préstamo o disponible para este propósito, de tal forma que se genere información oportuna y exacta, considerando también reportes para una adecuada documentación soporte sobre la gestión operativa del Área de Activos Fijos.



El tercer aspecto de la revisión correspondió a la toma física de equipo ortopédico. Se realizó una toma física del equipo ortopédico y se determinó lo siguiente:

- En el sitio se encontraron dos camas ortopédicas con las placas de los activos Nos. 015636 y 017654, las cuales se revisaron en el sistema de activos fijos y estas se detallan como equipo en préstamo.
- Sin embargo, en la toma física se observaron otras camillas plaqueadas con estos mismos números de activos, por lo que se puede suponer que existen al menos dos activos con el mismo número de placa.
- Se ubicaron cuatro camas ortopédicas, que se encuentran registradas en el sistema de activos fijos como sillas de ruedas, tres de ellas disponibles para préstamo y una en mal estado.
- La silla de ruedas No. 17835 se detalla como equipo disponible en el sistema de activos fijos, pero se entregó a préstamo el 19 de enero de 2024.
- Existen dos sillas de ruedas con el mismo número de placa (017629), una disponible para préstamo y otra para ser desechar.
- Los activos No. 017612 y 017623 se encuentra como equipo disponible en el sistema de activos fijos; sin embargo, se encuentra en el control de sillas para desechar.
- No se encontró la silla de ruedas No. 015613, a pesar de que se detalla como equipo disponible en el sistema. Además, existe una cama ortopédica que está plaqueada con ese mismo número de activo.
- Cinco sillas de ruedas se describen como equipo ortopédico en mal estado y registradas en el control para desechar; no obstante, se detallan como equipo disponible para préstamo en el sistema de activos fijos.



- En el sistema de activos fijos se consigna el equipo ortopédico No. 011018 bajo custodia del Sr. Melvin Mora Gamboa, el cual inicialmente no fue ubicado en la toma física. Sin embargo, posteriormente se revisó existencia de la silla en sitio, la cual está destinada para reciclar.
- En la toma física se observan dos sillas de ruedas para desechar plaqueadas con los Nos. 001003 y 001005, al consultarlos en el sistema de activos fijos se observa que se encuentran registrados como escritorio y teléfono respectivamente, que fueron dados de baja el 28 de marzo de 2023 y el 19 de marzo de 2007.
- Se observa una silla de ruedas para desechar sin placa en la toma física efectuada.
- El equipo ortopédico se custodia en el edificio donde se ubica el Tribunal Administrativo y las sillas de ruedas disponibles para préstamo y las de desecho, están en una misma bodega.

Sin embargo, las sillas de ruedas (no nuevas) disponibles para préstamo están a nivel del piso y no se encuentran embaladas, por lo que únicamente el especialista en Activos Fijos puede identificar cual es el equipo disponible para préstamo o para ser desechado, con el riesgo de confusión que esto implica.

- Las camas ortopédicas se ubican en otra bodega del mismo edificio, sin embalar, a nivel del piso, recostadas a la pared.

Da dan las siguientes recomendaciones a la jefatura del Departamento Administrativo

- a. Analizar la pertinencia de girar instrucciones al especialista en Activos Fijos, para que refuerce las medidas de control y registre oportunamente en el sistema de activos fijos, el detalle de cada equipo ortopédico cuando se presta a los afiliados (equipo en préstamo) y cuando se dan devoluciones (equipo disponible); ya que esta información es insumo



para la toma de decisiones relacionadas con el equipo ortopédico, por ejemplo disponibilidad para préstamo, deshecho o compra de este tipo de activo.

- b. Estimar si es pertinente utilizar otro tipo de material para el proceso de plaqueo de equipo ortopédico; por ejemplo, placas metálicas con remaches, con el propósito de prevenir que las placas adhesivas se caigan y se extravíen, ya que como estos activos requieren limpieza constante, pueden deteriorarse o desprenderse.
- c. Evaluar la oportunidad de gestionar el embalaje y acondicionamiento de un lugar óptimo para preservar adecuadamente el equipo ortopédico disponible para el préstamo, para minimizar el riesgo del deterioro de estos activos.

Con respecto a estas observaciones el Departamento Administrativo nos indicó que se iba a plaquear con las placas metálicas, este tipo de equipo y que iba a ordenar y embalar el equipo de camas y sillas de ruedas que están en calidad de préstamo.

- d. Valorar la conveniencia de instruir al especialista en Activos Fijos, para que refuerce las medidas de monitoreo y programe revisiones del equipo ortopédico con mayor periodicidad, debido que este inventario tiene un volumen menor en comparación a los otros activos con los que cuenta JUPEMA; con el propósito de:

- ✓ Mejorar el control llevado en formato Excel y alinearlos con los registrados en el sistema de activos fijos, mediante conciliaciones periódicas.
- ✓ Prevenir que varios activos estén plaqueados con el mismo número de activo.
- ✓ Tener un mayor control de la ubicación del equipo ortopédico.
- ✓ Tener certeza de la condición de este equipo: disponible para préstamo o para deshecho.



El cuarto aspecto corresponde al Procedimiento Préstamo de equipo ortopédico (P16-PR-019).

- El procedimiento omite indicar cuál información es requerida para el expediente de formalización del préstamo de equipo ortopédico.
- El plazo perentorio máximo en el cual, el Área de Activos Fijos debe finalizar el trámite administrativo de formalización del préstamo de equipo ortopédico (cinco días hábiles según lo señalado en la entrevista), no se consigna en el procedimiento referido.
- No se documenta el proceso de desinfección y reparación (cambio de repuestos) o desecho (baja de activos y reciclaje) efectuado por el especialista en Activos Fijos posterior a la recepción del equipo prestado, cuando éste ha sido devuelto ni las autorizaciones respectivas.
- No se documenta el monto por el cual se debe pignorar la póliza de vida de SSVMN, ya sea por el valor original, el valor de reposición o por el valor en libros que se muestra en el sistema de Activos Fijos ni tampoco el monto por el cual se debe pignorar la póliza en el caso de que se preste algún equipo ortopédico que haya sido depreciado totalmente y puede ocasionar situaciones como lo observado en el punto 1 de este documento.
- Los documentos “Formulario de solicitud de préstamo” y “Contrato de préstamo ortopédico” no se encuentran codificados como formularios en SIGECA.

Se presentan las siguientes recomendaciones a la jefatura del Departamento Administrativo.

- a. Valorar la conveniencia de incluir en la próxima actualización del procedimiento Préstamo de equipo ortopédico (P16-PR-019), lo siguiente:



- Documentación soporte relevante que debe conformar el expediente de formalización de préstamo de equipo ortopédico.
 - Plazo perentorio máximo de entrega para finalizar el trámite de formalización del préstamo de equipo ortopédico.
 - Actividades de desinfección y reparación (cambio de repuestos) o desecho (baja de activos y reciclaje).
 - Tipo de equipo ortopédico que se estableció prestar (silla de ruedas y camas ortopédicas) y la valoración de casos especiales.
 - Monto por el cual se debe pignorar la póliza de vida de SSVMN (considerando la posibilidad de préstamo de equipo ortopédico totalmente depreciado).
- b. Estimar la oportunidad y conveniencia de codificar los documentos “Formulario de solicitud de préstamo” y “Contrato de préstamo ortopédico”, ya que estos forman parte de la información necesaria para conformar el expediente de formalización de préstamo de equipo ortopédico.

El quinto aspecto de la revisión corresponde a la depreciación del equipo ortopédico. En la entrevista realizada el 19 de enero de 2024 sobre el proceso de registro, control y custodia del equipo ortopédico, se comentó que cuando se adquiere equipo ortopédico nuevo, en el sistema de activos fijos siempre se le registra una vida útil de 10 años. Sin embargo, también se acotó que de acuerdo con la experiencia estos equipos se deterioran muy rápido, ya que el trato a que están expuestos los activos en la mayoría de las veces acelera el desgaste normal de uso, a lo máximo a cinco años y normalmente, el equipo ortopédico que devuelven no está en buen estado y se debe desechar. Al respecto, el párrafo No. 56 de la NIC 16 indica que para determinar la vida útil del elemento de propiedad, planta y equipo, se tendrán en cuenta los factores siguientes: “(a) La utilización prevista del activo ... (b) El desgaste físico esperado, que dependerá de factores



operativos tales como el número de turnos de trabajo en los que se utilizará el activo, el programa de reparaciones y mantenimiento, y el grado de cuidado y conservación mientras el activo no está siendo utilizado...”

Además, la estimación de la vida útil de los activos son cuestiones que requieren la realización de juicios de valor sobre los criterios seleccionados por la Administración, como lo señala el párrafo No. 57 de la NIC 16, a letra dice: *“La vida útil de un activo se definirá en términos de la utilidad que se espere que aporte a la entidad. La política de gestión de activos llevada a cabo por la entidad podría implicar la disposición de los activos después de un periodo específico de utilización, o tras haber consumido una cierta proporción de los beneficios económicos incorporados a los mismos. Por tanto, la vida útil de un activo puede ser inferior a su vida económica. La estimación de la vida útil de un activo es una cuestión de criterio, basado en la experiencia que la entidad tenga con activos similares.”*

Se recomienda a la jefatura del Departamento Administrativo: que la Administración podría entrar a valorar mediante un análisis debidamente justificado si es posible depreciar estos activos en menor tiempo, ya que no se utilizan para la generación de beneficios económicos futuros, sino para cubrir una necesidad de una parte vulnerable de la membresía.

Las conclusiones que se presentan de acuerdo con el objetivo establecido para esta revisión, se identificaron oportunidades de mejora en la aplicación de controles en el préstamo, registro y custodia del equipo ortopédico efectuada por Área de Activos Fijos del Departamento Administrativo, que fueron comunicadas a la Administración para su consideración, relacionadas con:

- Expedientes de formalización de préstamo de equipo ortopédico.
- Inexistencia de un sistema de información para la gestión y el registro de solicitudes de préstamo de equipo ortopédico.



- Observaciones en la toma física de equipo ortopédico.
- La normativa que rige para este proceso.
- Años de depreciación

Con esto la Auditoría espera que los resultados sirvan para la mejora continua del Área de Activos Fijos en JUPEMA y den un valor agregado al tema desarrollado en la presente revisión, así como para el fortalecimiento del control interno relativo a esta materia.

Estas eran las observaciones que nosotros teníamos.

El **Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez** expresa: doña Xinia, vamos a hacer lo siguiente, ya tenemos 2 horas de reunión y la periodista había consignado una cita para realizar una entrevista con Cámara Nacional de Radio (CANARA), en donde participan otras personas y están esperando que yo pueda incorporarme.

Nos falta el segundo informe, entonces, lo que le voy a solicitar es que en una próxima sesión podamos exponerlo. Sin duda alguna, este informe refleja oportunidades de mejora que debemos considerar y que sé que estamos con ganas de comentar, tal vez pedirle a usted y a los compañeros que retomemos el tema en vista de que falta un segundo informe y hagamos nuestras observaciones, dejemos anotadito cuáles son nuestras inquietudes con respecto al primer informe y la próxima ocasión que estemos con doña Xinia hacemos nuestras participaciones y expone el siguiente informe y también podemos opinar por su puesto sobre eso.

Me da pena, pero en realidad hay otras personas que están esperando que me incorpore y es en representación de la Junta que debo hacer esa entrevista.

Se agradece la participación de la Lcda. Xinia Wong Solano, quien abandona la sesión virtual.

El **Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez** entrega para posterior análisis y resolución el oficio AI-0336-05-2024 y su adjunto el AI-0299-04-2024 que contiene el

estudio No. 08-2024: Gestión de planillas de cobro de créditos RCC.
Documento que se adjunta como **anexo No. 5** de esta acta.

CAPÍTULO VI. MOCIONES

ARTÍCULO IX: Mociones.

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

CAPÍTULO VII. ASUNTOS VARIOS

ARTÍCULO X: Asuntos Varios.

La Junta Directiva no desarrolla asuntos varios en esta sesión.

El señor presidente finaliza la sesión al ser las quince horas y cuarenta y un minutos.

LIC. JORGE RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ

PRESIDENTE

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

SECRETARIO

ÍNDICE DE ANEXOS

| No. Anexo | Detalle | Numeración del libro |
|--------------------|---|-----------------------------|
| Anexo No. 1 | ❖ Oficio JD-13-2024: acuerdo adoptado por la Junta Directiva de Vida Plena en sesión realizada el lunes 20 de mayo de 2024. | Folios del 59 al 60 |

| | | |
|--------------------|--|----------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Nota del Sr. Henry Calderón Hernández, cédula 1-493-643. (2 páginas). | |
| Anexo No. 2 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Moción presentada por el M.B.A. Oscar Mario Mora Quirós, durante la sesión ordinaria No. 052-2024. (2 páginas). | Folios del 61 al 62 |
| Anexo No. 3 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Oficio DE-0243-04-2024: Informe de auditoría sobre la Liquidación del Presupuesto de los Regímenes Especiales de Pensiones correspondiente al Ejercicio Económico 2023. ❖ Oficios DFOE-BIS-0219 y DFOE-BIS-IAA-00003-2024. (11 páginas). | Folios del 63 al 73 |
| Anexo No. 4 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Oficio DE-0244-04-2024 y su adjunto DE-DFA-0033-04-2024, así como los siguientes documentos: “Anexo No. 1 (Informe de labores PAO I TRI 2024)”, “Anexo No. 1.1 (Contribución Operativa I TRI 2024)”, “Anexo No. 1.2 (Incumplimiento metas) - I TRI 2024”, Anexo No. 1.3 (Resumen I TRI 2024)”, Anexo No. 2 (PPT informe de labores I TRI 2024)” que contienen el informe de ejecución del plan anual operativo y contribución operativa al PEI, correspondiente al I Trimestre 2024. | Folios del 74 al 110 |

| | | |
|--------------------|--|-----------------------|
| | ❖ Oficios DCC-CREDITO-0055-04-2024: Propuesta de modificación de metas de colocación (PAO) 2024, DPS-0172-02-2024: Ajuste indicadores PAO y PS-0028-04-2024: Corrección indicadores PAO PS. (37 páginas). | |
| Anexo No. 5 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Oficio AI-0336-05-2024 y su adjunto el AI-0294-04-2024: estudio No. 07-2024: Equipo Ortopédico. ❖ Oficio AI-0299-04-2024: estudio No. 08-2024: Gestión de planillas de cobro de créditos RCC. (67 páginas). | Folios del 111 al 177 |
| Anexo No. 6 | ❖ Control de asistencia (1 página). | Folio 178 |