



## SESIÓN ORDINARIA No. 073-2024

**Acta de la Sesión Ordinaria número Cero Setenta y Tres dos mil veinticuatro de la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional, celebrada de manera virtual mediante la plataforma Microsoft Teams, el lunes ocho de julio de dos mil veinticuatro, a las catorce horas y dos minutos, con la siguiente asistencia:**

-----

- Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez, presidente.
- Prof. Errol Pereira Torres, vicepresidente.
- M.Sc. Erick Vega Salas, M.B.A., secretario.
- M.G.P. Seidy Álvarez Bolaños, vocal 1.
- Prof. Ana Isabel Carvajal Montanaro, vocal 2.
- M.Sc. Hervey Badilla Rojas, vocal 3.
- M.B.A. Oscar Mario Mora Quirós, vocal 4.
- Lic. José Antonio Segura Meoño, director de la División de Pensiones.

**Ausentes con justificación:** M.B.A. Carlos Arias Alvarado, director ejecutivo por atender asuntos de su puesto.

-----

**Ausentes sin justificación:** no hay.

-----

**Invitados:** para abarcar el artículo quinto la M.B.A. Zulay Martínez Monge, encargada de la Unidad de Gestión y Control de la Calidad; el Ing. Steven Eloy Mora Menjívar, ingeniero de Gestión de la Calidad y Control Interno; el Bach. Luis Alejandro Benavides Acosta, oficial Gestión de la Calidad y el Lic. Yesi González Mendez, analista de riesgos senior.

-----

-----





## 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. 068, 069, 070 y 071-2024; para posterior resolución final de la Junta Directiva.

### ARTÍCULO QUINTO:

Charla: Gestión de incidentes, a cargo del personal de la Unidad de Gestión y Control de la Calidad.

### ARTÍCULO SEXTO:

Mociones.

### ARTÍCULO SÉTIMO:

Asuntos varios.

## CAPÍTULO II. CORRESPONDENCIA

### ARTÍCULO II: Correspondencia.

-----

El **M.Sc. Erick Vega Salas** informa que no se tienen notas de correspondencia para analizar en esta sesión.

## CAPÍTULO III. ASUNTOS DE LOS DIRECTIVOS

### ARTÍCULO III: Asuntos de los directivos.

-----





La Junta Directiva no desarrolla asuntos de los directivos en esta sesión.

-----

## **CAPÍTULO IV. ENTREGA DE ACTAS DE JUNTA DIRECTIVA**

**ARTÍCULO IV: Entrega de las actas de Junta Directiva de las sesiones ordinarias Nos. 068, 069, 070 y 071-2024; para posterior resolución final de la Junta Directiva.**

-----

La **Lcda. Ana Lucía Calderón Calvo** coordinadora de la Unidad Secretarial 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. 068, 069, 070 y 071-2024; para posterior análisis y aprobación.

El **Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez** señala que los borradores de las actas de las sesiones ordinarias Nos. 068 y 069-2024 serán sometidos a consideración en la sesión ordinaria que se realizará mañana martes 09 de julio, y los borradores de las sesiones ordinarias Nos. 070 y 071-2024 se analizarán en la sesión que se realizará el viernes 12 de julio de 2024. **SE TOMA NOTA.**

## **CAPÍTULO V. RESOLUTIVOS**

**ARTÍCULO V: Charla: Gestión de incidentes, a cargo del personal de la Unidad de Gestión y Control de la Calidad.**

-----

Con autorización de la Presidencia se incorpora a la sesión virtual la M.B.A. Zulay Martínez Monge, el Ing. Steven Eloy Mora Menjívar, el Bach. Luis



Alejandro Benavides Acosta y el Lic. Yesi González Mendez, a quienes se les brinda una cordial bienvenida.

La **M.B.A. Zulay Martínez Monge** explica la presentación titulada “Gestión de Incidentes 2024-Junta Directiva”, agregada como **anexo No. 1** de esta acta. Indica: agradezco por permitirnos estar aquí, en esta sesión, presentándoles un tema relevante a nivel institucional como es la gestión de incidentes del Sistema de Gestión de Control de la Calidad (Sigeca).

Es importante indicarles que este proceso es llevado a cabo por nuestra Unidad Integral de Riesgos y nuestra Unidad de Gestión y Control de la Calidad, entonces, vamos a tener inicialmente lo que corresponde a este aspecto normativo y regulatorio, este más que buenas prácticas, que es una adopción y adaptación de una norma de referencia que vamos a describir acá a nivel externo, que es el marco de Gestión TI, estaba en la versión COBIT 5, actualmente está COBIT 2019, tenemos también un marco de referencia normativo, que es la Norma de Calidad bajo la referencia ISO 9001 2015, tenemos dos temas importantes a nivel de la Superintendencia de Pensiones (Supén), que es el Reglamento de Riesgo de la Supén y el Reglamento sobre Gobierno Corporativo.

A nivel interno lo hemos regulado en un procedimiento que es el P02-PR-013, se llama Gestión de incidentes SIGECA, y tenemos dos formularios, es importante que el primer formulario que es el P02-FO-028, es el Reporte de incidentes SIGECA, en donde vamos a ir viendo cómo es que va a ir gestionándose este proceso a nivel institucional.

Tenemos una matriz que le llamamos Control y Gestión de incidentes SIGECA, está bajo un código de Sigeca que es el P02-FO-029.

El procedimiento específicamente tiene un propósito, ya vimos cuál fue su código, cuál es su nombre, el propósito fundamental es establecer los lineamientos para identificar, documentar y gestionar los incidentes de los diferentes procesos del sistema de gestión de la calidad de JUPEMA.



SIGECA es el nombre largo, Sistema de Gestión de la Calidad, así como las responsabilidades de autoridades relacionadas con su atención y control, de conformidad con la gestión de riesgos y la normativa de los diferentes marcos de gestión, ahorita lo vamos a ir viendo conforme vamos a ir desarrollando esta presentación.

Tiene un alcance y es que aplica a los dueños y gestores de los procesos y/o subprocesos del SIGECA de nuestra institución. Es importante acá que hoy por hoy, este es el procedimiento de gestión de incidentes Sigeca, hay un procedimiento y una serie de normativa que regula la adopción ya de incidentes, pero bajo la perspectiva, el aspecto y enfoque de lo que son los sistemas automatizados del Departamento de Tecnología de Información (TI), esto está mediante la mesa de Servicio, sabemos que en la Mesa de Servicio está Soporte-TI, donde hay un todo un sistema donde podemos registrar los SR o solicitudes de servicio o también los incidentes, que son básicamente reitero, para lo que es toda es atención de los sistemas automatizados.

Vamos a entrar ya, tal vez un poquito a que ustedes nos conversen, ¿qué es un incidente?, ¿qué consideran que puede ser un incidente?, ¿qué entienden, una palabra que les diga exactamente qué es un incidente?

El **Prof. Errol Pereira Torres** responde: el término de incidente, en general su semántica nos refiere a un evento que requiere atención e importancia de gestión inmediata.

El **M.Sc. Erick Vega Salas, M.B.A.** indica: es como un suceso repentino que se da en un momento determinado que no estaba dentro de los planes y se le debe de brindar atención.

El **M.Sc. Hervey Badilla Rojas** menciona: yo lo considero cuando trabajamos con procesos y algunos de ellos se ve alterado en algún momento y entonces ahí se hace un reporte inmediatamente sobre lo que se está



trayendo en una situación de desvío, por así decirlo, en ese manejo de proceso.

La **Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez** señala: también considero que un incidente es un asunto que sobreviene, que se presenta inesperadamente, generalmente y también puede significar una disputa o una riña, un evento inesperado.

La **M.B.A. Zulay Martínez Monge** continúa: efectivamente y vamos a pasar exactamente a cuál es la definición que tenemos a nivel de incidente e indica lo siguiente: *“Suceso repentino no deseado que obstaculiza las funciones diarias de un proceso o un departamento de una manera total o parcial, así como el cumplimiento de requisitos del sistema de gestión de la calidad.”*, ven que cada uno de ustedes, don Errol hablaba de un error, don Erick de un suceso repentino, don Hervey de procesos, y don Jorge de un asunto inesperado, efectivamente es eso, es algo que ocurre puede ser un error y ahorita vamos a ver los tipos de incidentes que se nos puedan presentar, entonces, es un suceso repentino no deseado que imposibilita que nosotros tengamos una continuidad, y aquí entra una parte trascendental a nivel de JUPEMA y que está en nuestra planificación estratégica, que es la continuidad, que son los procesos, entonces, ahí vamos a ir incorporando aspectos dentro de esta gestión de incidentes, que son trascendentales para el quehacer de nuestra institución.

Quiero incorporar un término que es importante también que es la calidad, consulto si alguno quiere referirse a qué entienden por calidad o qué es calidad para cada uno de ustedes, la idea es hacerlo un poco más ameno y no hacerlo tan teórico porque es un tema muy teórico, entonces, consulto la intervención de ustedes por favor.

La **M.G.P. Seidy Álvarez Bolaños** responde: normalmente la calidad está relacionada con la entrega que se hace de un servicio o de un producto y entonces decimos que cuando se especifica correctamente y se cumplen





esas especificaciones se logra la calidad, entonces, es más una condición de una cualidad que debe cumplir el servicio o el producto en función de lo que se ha especificado en su inicio.

El **Lic. José Antonio Segura Meoño** agrega: es el cumplimiento de la expectativa del servicio deseado por nuestros usuarios.

La **M.B.A. Zulay Martínez Monge** continúa: muchas gracias.

Voy a permitirme leer y vamos a ir viendo varias definiciones; a nivel de producción es el grado en que un producto cumple con las especificaciones del diseño, las especificaciones son los valores deseados por la empresa de determinadas características del bien o servicio, teniendo en cuenta los requisitos del cliente. El concepto es subjetivo, ya que puede influir la conformidad del cliente con el producto, debe cumplir ciertas normas para comercializarse y certificar estándares de calidad.

En la diapositiva No. 7 se muestra una imagen, entonces, de acuerdo con la definición que acabamos de leer.

El **Prof. Errol Pereira Torres** señala: me parece que la imagen nos lleva ligado con el concepto de calidad, a visualizar una situación en donde el cliente quedó insatisfecho y no solamente insatisfecho, sino que tuvo problemas graves en el proceso que él requería cumplir y definitivamente se distorsionó, se rompió la continuidad del servicio definitivamente.

La **Prof. Ana Isabel Carvajal Montanaro** agrega: primero hace gracia porque se supone que él compró algo de calidad y no se sabe si fue que en el primer uso ya no le sirvió, la calidad era demasiado mala, se estrelló, lo que pasa es que va a devolver algo totalmente diferente a lo que compró.

El **Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez** menciona: podría valorar una varias cosas, si se estrelló porque la calidad del producto que él adquirió le trajo ese defecto, si adquirimos un producto con determinados estándares y estos no se cumplen, entonces, estamos hablando que la calidad no era la que yo esperaba y por lo cual yo pagué, entonces, creo que por ahí va el sentido

de esa caricatura, pero también eso genera no solamente incidentes, a veces no cumplir con la calidad, sino que también molestias, pérdidas, vemos que el señor no está muy contento con el producto que obtuvo.

La **M.G.P. Seidy Álvarez Bolaños** agrega: me gustaría decir que de acuerdo con los compañeros, efectivamente uno podría pensar que el producto que le dieron no era de calidad, pero también podría tratarse de que se le brindó un producto de calidad para cierta especificación que no es la que el señor pretendía, de repente él compró una bicicleta que era muy apta para una calle plana, tranquila y se fue a hacer montañismo, entonces, en el primer hueco se le deshizo la bicicleta y tal vez no tiene que ver con la calidad, sino con que de repente lo que él pidió no era lo que requería.

La **M.B.A. Zulay Martínez Monge** refiere: todos han mencionado aspectos que están en esta definición, en la imagen vemos a alguien que está a disgusto, va a hacer una devolución, pero efectivamente, en este proceso, por eso quería ponerlo acá y la relación que hay de calidad con incidente, efectivamente, hay especificaciones que nosotros tenemos claras, hay criterio, requisitos de cliente y pongo acá un lapicero, un sencillo lapicero, cuántos de nosotros no hemos adquirido un lapicero y cuando llegamos a usarlo no escribe, vean que son especificaciones que ya llevan estándares; en el caso particular que nos aqueja con esta imagen, efectivamente doña Seidy lleva mucha razón y cada uno de ustedes también cuando hablan de las especificaciones de la calidad, qué pasa y aquí es donde entran las etapas del proceso de gestión del incidente, porque precisamente hay que llevarlo a una identificación, a un análisis causa raíz, a un plan de acción; estoy adelantando las etapas que más adelante vamos a especificar, pero lleva mucha razón doña Seidy en el sentido de que si yo compré un bien o servicio para una actividad específica o para un asunto específico, pero lo usé de otra forma, lo usé mal y pongo un ejemplo también acá para complementar, cuando nosotros adquirimos algo en una tienda, trae su



propio manual, pero primero lo usamos y después vamos a leer el manual, puede ser que hayamos cometido algún error en el uso, entonces, eso genera un deterioro, que es un término que utilizaba don Jorge, un defecto. Para resumir todas estas etapas, todas estas acciones para yo poder medir la efectividad, la calidad del producto o servicio que yo adquirí, va a depender mucho de sus cualidades y esas cualidades que tienen que estar claramente documentadas, identificadas a nivel de los diferentes servicios que recibimos. Para cerrar esto, hago eco de las palabras de doña Seidy, efectivamente él pudo haber comprado una bicicleta para ruta, pero se le ocurrió o tuvo la necesidad de entrar a una montaña y lo que pasó fue que las condiciones no eran para eso, entonces, efectivamente, en el análisis causa raíz, que es uno de los factores esenciales en este proceso de gestión de incidentes, tenemos que identificar cuál fue la causa, por qué ese señor tuvo ese incidente, por qué está haciendo la devolución, por qué no está satisfecho; eso nos puede pasar acá y hay algo muy importante que ustedes también han mencionado en estos comentarios, es la imagen, o sea, yo adquirí algo y el que está detrás del que me ofreció ese bien o servicio tiene que cuidar su imagen, entonces, no hay cosa peor que alguien que está disconforme con lo que recibió, por lo que ahí entra la otra parte, que la vamos a ver más adelante, que es la otra imagen, de la diapositiva, donde la implementación de una norma que ya tiene características específicas, tiene una certificación, tiene toda una serie donde hay una lista de chequeo de todos los requerimientos para que pueda salir al mercado y aquí complemento con los productos farmacéuticos, ahí ya no estamos jugando con que si nos gustó o no, interviene acá la parte de la vida humana, ahí sí es trascendental y ahí vamos sumando el espectros; quiero ir sumándole a esto para ver la importancia de lo que es la gestión de incidentes. Continuando con otra definición, desde el punto de vista de usuario, calidad es la capacidad de satisfacer los deseos de los consumidores y aquí





es donde entra la etapa de la evaluación, la satisfacción y eso nos llama mucho a nosotros, a JUPEMA porque ya son Servicios propiamente y no hay cosa peor que complacer la satisfacción de un usuario en específico, Principalmente cuando le decimos no y aquí pongo un ejemplo en crédito, puede ser que alguien venga muy entusiasmado que le van a otorgar un crédito, que le van a resolver su solicitud de pensión, pero los resultados finales no son los que él quería y no son los que él quería, no porque la institución no se los quiere otorgar, sino porque hay una estructura, hay reglas claras, hay requisitos que debe cumplir, entonces, ahí es donde a veces nos califican mal.

Otra definición a nivel de valor dice que son las virtudes y cualidades que debe reunir un producto o servicio, aportar valor al cliente, esto quiere decir ofrecer una condición de uso del producto o servicio superiores a los que el cliente espera recibir y en el caso de que sea un servicio, a un precio accesible. Aquí entra otro aspecto importante que es minimizar las pérdidas que un producto pueda causar en la sociedad humana y el grado en que la satisfacción del cliente se mantiene.

Actualmente hay una visión clara que es entregar al cliente no lo que quiere, sino lo que nunca se había imaginado que quería y que una vez que lo obtenga se dé cuenta que era lo que siempre había querido; a veces encontramos ese ese tipo de satisfacciones donde no están bien claras las definiciones, entonces, vamos tratando de complacer con 1, 2, 3 modelos, 3 escenarios, pero no llegamos a esa satisfacción del cliente, por lo que ahí sí es importante esto.

La última definición a nivel de calidad es la que refiere la norma ISO 9000: es el grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto, llámese producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso, cumple con los requerimientos. En la diapositiva No. 9 se agregan 3 imágenes para ubicarnos que esos servicios pueden ser a una población



como los niños, si a un niño se le presenta una comida diferente a la de ver un plato normal como está en la segunda imagen, puede ser que lo inste, lo invite, lo motive a comer; y la tercera imagen es un postre, a veces nos lo presentan tan bonito que hasta que nos duele en mi caso, que me encantan los postres, me duele comérmelo porque le voy a destruir, pero este tipo de imágenes buscan ir en esa línea.

Vamos a referirnos a esta en lo que es la calidad; vean importancia de agregar este aspecto trascendental en la gestión de incidentes y en la calidad, ¿qué es lo que esperaríamos nosotros a nivel de calidad y nuestros afiliados?.

Continuamos en la parte más teórica de incidentes y se indica que los incidentes pueden ocurrir por una falla en el sistema de TI, dijimos que la parte de TI a nivel de sistema de tecnología de información es regulado, no en este proceso que nosotros estamos manejando a nivel de la Unidad Integral de Riesgos y nuestra Unidad de Gestión y Control de la Calidad, sino a nivel de la Mesa de Servicio de Soporte TI; a nivel de fallas de sistemas que nos pueda estar afectando a nosotros, es un apagón en el centro de datos, que es provocado por un cortocircuito, por ciertas razones; hay que hay que empezar a investigar un poco y aquí entran ya otras partes interesadas en la gestión o el reporte de un incidente que no necesariamente es el dueño gestor, y en este caso particular podemos encontrar que puede ser administrativa, se pregunta por qué el apagón, si fue porque no había electricidad, que la compañía de electricidad no reportó, no avisó con tiempo, cosas de este tipo. Voy a leer por cada ejemplo uno de los ítems. La segunda posibilidad son problemas de seguridad de la información, un ataque de fishing dirigido a empleados del departamento de pensiones, que es una parte trascendental a nivel de la institución. Una brecha de datos que expone cierta información confidencial en estética.



Fallas en los equipos; un fallo en las unidades de almacenamiento afecta la integridad de la base de datos de beneficiarios de pensiones.

Otro aspecto importante también que puede ser un causante de un incidente son los errores humanos, un operador ingresa a datos incorrectos en el sistema de pensiones resultando en cálculos erróneos de beneficios, ven que es trascendental, entonces, desde aquí ya vemos que una generación de cultura a nivel de lo que es, que es un aspecto fundamental, el hacer el generar, el comunicar los reportes de este tipo.

Algo que puede ocurrir también como un incidente es un desastre natural, en estos últimos días hemos visto muchas tormentas, muchas situaciones de lluvia que pueden estar afectando y en las zonas alejadas, posiblemente, tal vez no acá en oficinas centrales, pero en las zonas alejadas, donde tengamos que interrumpir por alguna situación de estas, un servicio a la afiliación.

Problemas con proveedores, un proveedor que no reportó, se le ocurrió hacer una actualización del sistema del cual nos proporciona su servicio y no lo comunicó, eso provocó que en la plataforma de servicio no se pudiera acceder al sistema o cosas de este tipo, eso es muy importante en estos temas.

Continuamos con lo que corresponde a quiénes son las partes interesadas en este proceso de gestión de incidentes; son todos los usuarios internos, llámese usuarios que están en la plataforma, los compañeros que están detrás de los escritorios, los compañeros que tienen toda la gestión operativa, pueden generar un incidente y nosotros comunidad Unidad Integral de Riesgos y la Unidad de Gestión y Control de la Calidad, vamos a entrar a las etapas del proceso de la gestión de incidentes, es importante que son 5 etapas que empiezan con la parte de identificación, con la parte de gestión, traslado, atención y seguimiento.



La primera etapa es la de identificación, ¿dónde puede generarse un incidente?, desde una auditoría de calidad, desde una auditoría externa o interna, desde el control interno, cumplimiento normativo, la gestión de procesos y sus puntos de control, los informes de entidades estatales, la revisión por la dirección y otros. Desde ahí y la misma operativa nuestra puede generar un incidente, de ahí la importancia que nosotros tengamos esa cultura de reportar, a veces no nos gusta reportar porque estamos diciendo que estamos haciendo las cosas mal o estamos acusando a un compañero, pero no es así, más bien estamos generando valor para que las cosas las funciones de cada uno de nosotros, los servicios hacia la afiliación y hacia los usuarios internos también se puede hacer.

Aquí hay una nota importante y que quiero hacer el señalamiento, lo que es el procedimiento de quejas, que es otra cosa, está actualmente en el Departamento de Comunicación y Mercadeo, tiene su propio procedimiento y es gestionado por la Oficina de Servicio al Afiliado. Este procedimiento define exactamente cómo se gestiona de forma integral las quejas, denuncias, consultas y comentarios de los afiliados; hago esta salvedad acá para que todos lo tengamos muy claro.

Esta primera etapa que llamamos identificación tenemos cómo debe registrarse un incidente; al inicio veíamos que hay un formulario, que es el de Reporte de Gestión de incidentes, cada usuario institucional como parte interesada puede acceder a este reporte, tiene una estructura en donde hay que llenar ciertos campos, tenemos que documentar en la medida que se pueda o referenciar dónde están las evidencias para gestionar este reporte de incidentes.

Decíamos que cualquiera lo pueda registrar, incluyendo nuestro oficial de gestión de la calidad y nuestro ingeniero de gestión de la calidad y control interno.



Tenemos una dirección electrónica en nuestro correo que se llama sigeca.incidentes@juntadepensiones.cr donde los que requieren generar un reporte de incidente lo completan, lo cargan en esta dirección electrónica para que sea analizado por nuestra Unidad y la Unidad Integral de Riesgos. La segunda etapa es la de gestión; esta etapa tiene 4 grandes subprocesos, para llamarlos de alguna forma, tenemos la gestión oportuna de los reportes realizados, que esto consiste en un monitoreo del correo electrónico constante, en donde los compañeros, tanto el oficial de gestión de la calidad como el ingeniero de gestión de la calidad de control interno, están monitoreando para ver si ingresa algún reporte de incidentes para pasarlo a la segunda etapa, que es la evidencia de la recepción del reporte; una vez que se recibe, se hace todo un análisis a lo interno de la Unidad Integral de Riesgos y la Unidad de Gestión y la Calidad y Control Interno, para verificar que corresponda a un incidente. Luego, lo registramos en una matriz, decía al inicio que se llama P02-FO-029, en donde está todo el control de gestión de incidentes del Sigeca. Pasamos a la otra etapa que es ya, de acuerdo con el análisis que hemos realizado, se asigna una categoría y es trasladado, que es la siguiente etapa, que es el traslado, respecto a cómo hacemos ese traslado, una vez analizado se traslada al responsable del proceso al incidente identificado y se le da un término de 10 días hábiles para que él lo valore, lo analice y, en caso de que proceda, debe remitir un análisis de causa raíz y, además, un plan de acción.

Cuáles son esas etapas generales, el análisis de la causa raíz del incidente, las acciones correctivas o preventivas, ya aquí entra todo lo que es la parte de salidas no conformes, no conformidades, que establece la norma de referencia que les hacía el inicio que es la ISO 9001 versión 2015.

El **M.B.A. Oscar Mario Mora Quirós** consulta: entre la etapa anterior y esta supongo que en la etapa anterior alguien definirá, porque veo y me llama la atención que son 10 días hábiles para resolver, pero dependiendo del



incidente, de la gravedad o el impacto que pueda realizar en la institución, 10 días es muy largo, hay incidentes que tienen que atenderse de inmediato y buscarle solución, entonces, en esta etapa de gestión es donde, supongo, hay algún tipo de comisión de atención de estos incidentes para que no se impida la gestión diaria de la institución.

Consulto si existe, cómo se actúa en el caso de que el incidente suceda y sea de un impacto fuerte para la institución, si no podemos esperar 10 días qué sucede.

La **M.B.A. Zulay Martínez Monge** responde: hasta la fecha como estamos generando un proceso de cultura, de quitarle el miedo a la gente de hacer los reportes, cosas de ese tipo, la pregunta suya es muy válida en el sentido de que no podemos dejar que pasen los 10 días, simplemente si algo está afectando la continuidad del proceso específico, simplemente se gestiona de inmediato, luego buscaremos cuál fue la causa raíz, cuál fue el plan de acción que se implementó y toda la serie de cosas que el dueño de proceso, ahí sí, se hace el traslado inmediato al dueño de proceso o al gestor del proceso y en conjunto con ese análisis inicial, prematuro que él hace, tiene que accionar, incluso, tiene que accionar a nivel de la Dirección Ejecutiva, si es que requiere de alguna situación particular o la coordinación con las diferentes dependencias, como lo decíamos hace un rato, porque puede ser que le afectó a él, pero tiene que coordinar con el Departamento Administrativo o con el Departamento de TI, con Seguridad de la Información, entonces, es importante que ese accionar es casi de inmediato. Soy muy transparente y les menciono que a la fecha no nos ha ocurrido algo así, de momento, pero sí, incluso, en ese análisis después de que hacen el reporte, en ese análisis que responde, el dueño de proceso indica qué hicieron para solucionar, entonces, ahí es dónde entra esa parte de coordinación y accionar de inmediato, en los casos que corresponda.



El **Lic. José Antonio Segura Meoño** menciona: un evento relacionado a la consulta que hace don Óscar, fue con el hackeo al Ministerio de Hacienda eso a toda la institución, a la Junta y evidentemente al resto de instituciones, pero a nosotros como Junta nos provocó un proceso porque Hacienda decía que no corría, por ejemplo, la planilla de pensiones, que era o se pagaba la planilla o el caos que se iba a generar, entonces, Hacienda dijo que no corría las planillas como usualmente lo hacía porque bajó los sistemas, entonces, si la Junta enviaba una planilla tenía que mandar una planilla del mes anterior con los ajustes correspondientes para hacer el proceso; eso como dice Zulay activó todo un mecanismo interno, porque nunca nos ha ocurrido un evento de esa magnitud, donde Hacienda baja los sistemas y tenemos que empezar nosotros a levantar algún mecanismo para tramitar la planilla, y esa planilla de los pensionados del Régimen Transitorio de Reparto (RTR) porque hay personas que ya fallecieron, hay personas que hay que incorporar nuevas, hay personas que hay que aumentarles la pensión, a otras hay que hacerle cambios, entonces, no puede replicarse de una manera automática la planilla del mes anterior, pero Hacienda dijo que JUPEMA le enviaba la planilla, eso evidentemente como como dice Zulay, motivó toda una coordinación interna con TI, con los diversos departamentos, porque había que hacerlo de inmediato para ver cómo levantábamos nosotros una planilla para tratar de corregir algunas cosas que evidentemente se iban a presentar y finalmente el objetivo era enviar la planilla y hay cosas que no se pudieron corregir, donde personas que ya habían fallecido se los volvió a pagar porque Hacienda no levantó los sistemas, entonces, como dice Zulay no se podía esperar 10 días a ver qué pasaba porque el pago de la planilla había que hacerlo de inmediato conforme los plazos que establece el Ministerio de Hacienda, entonces, en esos eventos, por ejemplo, se activa todo el mecanismo institucional para proceder y evitar, hasta donde se pueda, que no se cometa algún error,

porque hay que tocar sistemas a pie, hay que hacer cosas que no están dentro de los lineamientos establecidos, pero esas urgencias efectivamente se atienden con eventuales riesgos, porque hay que tocar sistemas y eso puede presentarse como bien describe Zulay, porque no están en el “ABC” que iban a dar un hackeo como el que se dio a todas las instituciones gubernamentales.

La **M.B.A. Zulay Martínez Monge** agrega: efectivamente y coincide con este proceso que nosotros hemos implementado, importante el ejemplo que pone don José Antonio porque eso ocurrió antes de que nosotros a lo interno empezáramos a adoptar este proceso de gestión de incidentes de Sigeca, eso ocurrió cerca del 2022, nosotros este proceso de gestión de incidentes la Unidad de Gestión y Control de la Calidad y la Unidad Integral de Riesgos lo tenemos asignado a partir del 2023.

Es un proceso y voy a adelantarme a las conclusiones, que va con etapas de maduración, con cambio de cultura, con generación de cultura, incluso, a nivel de los usuarios instituciones porque es muy difícil que nosotros mismos nos acusemos que tenemos un error u otro compañero, porque todavía no está esa cultura, hemos ido generando, de hecho, me adelanto también, al 2023 apenas teníamos 14 eventos de incidentes reportados, sencillos, los fuimos manejando y al 2024 ya llevamos 15, entonces, nos llena de satisfacción el que la gente ya esté con eso de quitarse ese temor de reportar, de hacer esos reportes y el hecho de hacer el reporte no implica que sea un incidente o que estemos tachando a alguien, como les digo, lleva todo un proceso y por eso continuamos con la etapa de traslado, en esta etapa de traslado el dueño de proceso, el gestor de proceso tiene una gran responsabilidad de analizar lo que falló, cuál es esa causa raíz, si es del caso, y cuál es el plan de acción para gestionar a futuro que esto no se repita, porque dependiendo de ese análisis es lo que tenemos que ir viendo.



El **M.Sc. Hervey Badilla Rojas** consulta: quería preguntar sobre el tema de informar, se me ocurrió en este momento verlo de la siguiente forma y aludiendo a lo que mencionaba que es importante no detenerse a efectuar esas llamadas de atención, el hecho de elevar una incidencia o de no hacerlo, ¿estará supeditado esto a la situación de la influencia por represalias eventualmente?

La **M.B.A. Zulay Martínez Monge** responde: seré muy transparente como siempre les hablo, efectivamente, recordemos que a veces la gente tiene ese temor, incluso, algo que no les he dicho hasta el momento es que los reportes son anónimos, nosotros tenemos esa dirección de correo electrónica de Sigeca, entonces, donde nos trasladan la información, les decía en las etapas anteriores que es muy importante que nos generen las evidencias; cuando nosotros enviamos ese traslado al dueño de proceso, del incidente que están reportando, no se les indica quién lo reportó, sino para que se haga todo el proceso precisamente para ir mitigando un poco esa resistencia, ese temor a lo interno de que hay un proceso adicional, que es la aplicación y vamos sumándole más, que es la aplicación de medidas disciplinarias y que hay un procedimiento a lo interno. Entonces, no se trata de señalar, sino más bien como decía hace un momento, se trata más bien de formar a la gente, de generar esa cultura de excelencia hacia los usuarios interno y también principalmente hacia la afiliación en todos los servicios que brindamos, porque para ellos es transparente que aquí ocurrió un error a lo interno operativo, de lo que fuese, para que él pudiera recibir ese servicio de calidad como nosotros lo estamos tratando a hoy, y de ahí se mide mucho por la parte de satisfacción.

El **M.Sc. Hervey Badilla Rojas** señala: es parte de la cultura que tenemos que ir inculcando y quitándonos esa situación de no acudir a estas “denuncias” porque muchas veces la gente tiene sus temores y es entendible, es el factor humano el que interviene en esto y como dicen, muchas veces en esto hay



veces la gente se mide, pero una forma y usted misma lo dice, a pesar de ser anónimas, pero la gente aún así hay veces que depende de la unidad donde está, una unidad compuesta por 1 o 2, eventualmente hay algo y ya la gente por defecto, entonces, cae en su lógica, también todas estas cosas, pero yo lo hice nada más con la intención de aclarar si esto podría, eventualmente, ser factor para no ir incrementándola, pero me parece que es importante la parte de cultura, es una situación relativamente nueva y que tiene que irse culturizando dentro de la organización.

La **M.B.A. Zulay Martínez Monge** indica: complemento esta intervención de don Hervey con algo que los compañeros de la Unidad Integral de Riesgos, que son parte de este proceso también, han venido trabajando, la parte de riesgos y por eso estamos alineados las dos unidades como apoyo de la Dirección Ejecutiva, porque esto es parte de la gestión de riesgo y la gestión de riesgo no es solo la Unidad Integral de Riesgos, somos toda la población institución, todos los usuarios somos responsables y ellos han trabajado arduamente en ese proceso de cultura en esta parte de riesgos a lo largo de los dos años; que en un momento el Lic. Yesi González expondrá cómo aplican, en este proceso nuestro de gestión de incidentes, todo esta parte. Continuamos con la otra etapa donde tenemos un dueño de proceso, como lo hemos comentado, que recibe un comunicado vía correo electrónico, emite una resolución del caso donde tiene que contabilizar el tiempo invertido en horas por puestos de trabajo; aquí es importante cuántos intervinieron, cuánto costo y en esto soy muy transparente, en esta etapa pionera que estamos gestionando este proceso de incidentes, todavía nos falta mucho por ir contabilizando y generando esa cultura, porque en esa contabilización es donde entra la parte de Riesgos también indicándonos cuánto le costó a la institución ese error, cuánto le costó a la institución ese incidente.



Decíamos que dependiendo de los casos y el análisis de causa raíz, se requería un plan de acción, tenemos un formulario definido con una estructura clara y estándar a nivel de grupo, que es el P02FO040, le llamamos plantilla de plan de acción; y, por último, tenemos la respuesta al comunicado, en función de los requerimientos solicitados.

Entonces, es importantísimo que hay todo un proceso, entonces, se gestiona todo y al final ya se le informa al que reportó cuál fue la gestión y cuál fue el resultado de esa gestión. Dependiendo del resultado, podría ser que estemos informando que sí se hizo un accionar porque correspondía un incidente o no se hizo una acción de acuerdo con el Procedimiento de gestión de incidentes, porque no era un incidente si no se tramitó de alguna forma, pero a todos les emitimos una respuesta al respecto.

Pasamos a la última etapa que es la de seguimiento y control, que aquí entra muy de lleno nuestra Unidad Integral de Riesgos, aquí nos ha acompaña don Yesi para explicarles un poco todo este manejo de las pérdidas exógenas, pérdidas endógenas, de acuerdo con un documento que ustedes han analizado ya, que es el P20-MA-001, que es el Manual de Gestión Integral de Riesgos.

El **Lic. Yesi González Mendez** amplía: esta parte es de las etapas finales, la etapa de seguimiento y control, y puede ser una bastante crítica en el sentido de que no es lo mismo un incidente que cueste ¢500.000,00 a uno que cueste ¢50.000.000,00, entonces, si yo logro tener una buena medición de las pérdidas que genera el incidente, puedo hacer una atención más adecuada.

Es una etapa que representa a donde queremos llegar, como decía Zulay anteriormente, vamos poco a poco en etapas, hemos trabajado mucho la parte de cultura, la gente nos ha venido reportando más incidentes, todavía, lo tenemos bajo un esquema de reporte abierto, poco a poco lo vamos a ir categorizando y también trabajando de mano con el mapeo de

procesos. Una vez que vayamos desarrollando de mejor manera esta etapa, podemos pasar ya a una parte de medición más precisa.

Para la medición depende mucho del proceso, algunas mediciones se pueden dar o se pueden tener más automáticas que otras, pero siempre la tapa de análisis del incidente es lo que nos va a permitir tener una mejor idea.

Lo podemos dividir en dos elementos, más que todo podemos hablar de lo que son pérdidas endógenas, que tiene que ver con todos esos costos asociados a lo interno relacionados al incidente, y ahí podemos hablar de costos directos y costos indirectos; con costos directos podemos hablar de lo que representa el salario por hora de los reprocesos que nos genera en los colaboradores. En costos indirectos podemos hablar de insumos, servicios, seguridad, alquileres que se tengan que pagar por determinado evento y mantenimientos, costos por leasing, si se llegara a dar algo de este tipo o reparaciones, si fuera el caso.

En las pérdidas exógenas son todos esos costos asociados fuera de la institución, que ahí podemos hablar de multas o sanciones, todo lo que tenga que ver con pagos a terceros.

Esto al final permite determinar el cálculo del reproceso asociado al incidente; una vez que tengo esto puedo medir de mejor manera cuánto es la exposición que tenemos, me permite priorizar la asignación de recursos y la atención, me permite prevenir de mejor manera y lo puedo asociar de una forma más idónea al seguimiento del apetito al riesgo definido que tiene la institución, en el sentido de dependiendo de los incidentes que vaya teniendo, cuánto es lo que yo estoy dispuesto a asumir y si me estoy pasando de eso, qué medidas puedo implementar. Esas medidas permiten realizarlas de manera más enfocada.

Como decía Zulay antes y para ampliar un poco, el reporte que se hace es confidencial y también lo hemos venido trabajando desde 2023, a nivel de



cultura de riesgo, todos los elementos que hemos visto y un par que nos falta ver, lo hemos venido trabajando en las charlas de cultura de riesgo que hemos hecho en la institución, con todos los departamentos y a nivel de las sucursales, para ir votando esos muros que tal vez a veces se generan en la gente para tener un adecuado reporte de incidentes.

La **M.B.A. Zulay Martínez Monge** menciona: consulto si tienen alguna consulta o duda a nivel de riesgos, a nivel de calidad o a nivel de procesos. Continuamos con la presentación y es importante ver la verificación y ejecución del plan de acción o medidas; decíamos que en todas esas etapas iniciales que acabamos de describir, en esta de seguimiento ya nosotros como Unidad tenemos que verificar esa revisión del cumplimiento de los compromisos planteados, o sea, si hay un plan de acción en ese formulario que definimos en las filminas anteriores, si se cumplió o no, porque ese cumplimiento nos va a permitir medir y eso es importante, en todos estos procesos hay que medir: lo que no se mide no se evalúa, lo que no se valúa tampoco se mide, entonces, es importante que si hay incumplimientos y esto ahora don Hervey lo decía, eso de que la población debe estar informada, de que hay esa resistencia, posiblemente ante un incumplimiento si lo reporto y me van a castigar, y si además lo incumplo, vamos sumando, pero entonces, en esa generación de cultura vamos a hacer un reporte, nosotros de acá hacemos un reporte a la Dirección Ejecutiva de forma trimestral para que se tomen las acciones, en caso de que se requiera del apoyo, primero se coordina con los dueños del proceso, qué es lo que está pasando, por qué el tiempo estimado en el plan de acción no se cumplió, por qué la actividad no se llevó a cabo, entonces, hacemos toda una negociación previa y posteriormente, en caso de requerir o que haya que tomar medidas adicionales, ya lo comunicamos a la Dirección Ejecutiva.





Finalmente se da, como lo vimos ahora, el cierre del incidente, que ese cierre se hace y hay una matriz que bajo el formulario P02-FO-029 Control y Gestión de Incidentes del Sigeca.

En cuanto a los informes que generamos de esto, trimestralmente se hace un informe de gestión de incidentes y les comentaba ahora que para el 2023 hubo 14 incidentes reportados y para este año, en lo que llevamos de este primer semestre sobrepasamos en 1 el margen de todo el año 2023, hoy por hoy tenemos 15 incidentes al corte de junio 2024 y esto es importantísimo porque entonces, nos refuerza esa parte que ya estamos generando un poco más de cultura, ya la gente tiene menos temor de estar reportando y la importancia de que lo que se esté pasando a nivel interno a nivel de incidentes, es trascendental para la continuidad, que esos son los procesos, ahora don Yesi mencionaba la parte de procesos, a nivel de la Unidad de Gestión y Control de la Calidad tenemos el sub área de procesos, hemos estado trabajando y es un proyecto PEI, a nivel de procesos tenemos ya mapeados todos los procesos de servicio, todos los procesos de apoyo, este año 2024 estamos con todos los procesos estratégicos, entonces, eso nos va a permitir tener esa visión institucional a nivel de procesos y a nivel transversal, en qué me afecta a mí una acción que haga otra dependencia, vista desde proceso, no de departamento, sino de procesos. Esos informes trimestrales son presentados en el Comité de Riesgos con cada uno de los cortes y ahí se lleva una presentación para que posteriormente, con el acta del Comité de Riesgos, es analizada en sesión plena de Junta Directiva.

En resumen, definitivamente es un proceso muy nuevo, es un proceso que apenas lleva año y medio, está a cargo de la Unidad Integral de Riesgos y la Unidad de Gestión y Control de la Calidad, vamos en un proceso de maduración, vamos en un proceso de identificación nosotros mismos de oportunidades de mejora, que son para necesidad de la población institucional, entonces, para nosotros es trascendental tener el apoyo de





ustedes como Junta Directiva, como de la Dirección Ejecutiva, para que podamos generar cultura, buscar la excelencia de los servicios que JUPEMA tiene y principalmente irme mitigando en conjunto con la Unidad Interior de Riesgos todos esos posibles eventos que se puedan presentar, que vayan a generar insatisfacción de los afiliados y principalmente medir y también generar valor a la institución, a la población institucional y a los afiliados, con tener una mejor visión, una mejor excelencia y, principalmente, cuidar la visión y la imagen corporativa de nuestra institución.

La **M.G.P. Seidy Álvarez Bolaños** refiere: más que una consulta quisiera hacer un comentario, si se quiere una reflexión, en función de lo que el manejo de la calidad y, por lo tanto, del riesgo conllevan.

Para efectos de una organización, cuando se habla de las capacidades de la organización, capacidades empresariales específicamente en el tema de proyectos, se habla de desarrollar capacidades empresariales que le den a la organización un valor con respecto a otras organizaciones similares, y me parece que ahí el tema del manejo de la calidad y manejar la calidad como una capacidad empresarial, igual el manejo del riesgo como una capacidad empresarial, son elementos que le van dando fuerza a JUPEMA, no solo a nivel nacional, creo que voy a explicarme un poquito mejor; podemos hablar de las habilidades de las personas y aquí podemos tener la habilidad de la persona de identificar el incidente, de darle seguimiento, la habilidad de la persona de manejar el tema del riesgo y también podemos hablar de la capacidad empresarial, que es esa capacidad que desarrolla la organización en la gestión propiamente, no en el tema específico de la operación y yo creo que estas condiciones, me parece que JUPEMA las ha ido desarrollando muy bien, tiene muy bien posicionado esto dos temas y creo que también eso podría servir y con todo respeto lo sugiero, podría servir para que la gente se involucre de manera más activa, con menos resistencia, porque no es solo una cuestión individual, sino que es un



posicionamiento de la organización a nivel nacional e internacional, como ya lo hemos visto, incluso, ya hemos sido galardonados en diversos temas. Entonces creo que sería muy conveniente también conversar con la gente sobre esa otra posibilidad, no solo lo mío, la habilidad y el seguimiento, sino lo que significa al externo y para la organización desarrollar estas dos capacidades.

El **M.B.A. Oscar Mario Mora Quirós** menciona: creo que la charla fue muy clara e importante, lo que quiero es decirle a doña Zulay, a don Luis Alejandro y a Yesi que muchas gracias, y en este servidor tendrán el apoyo total, como lo decía ahorita doña Zulay, que es muy importante contar con el apoyo de Junta Directiva en este tipo de iniciativas, por lo menos de mi parte, tienen total apoyo, sé lo indispensable y lo necesario que es crear una cultura a lo interno del manejo y sobre todo, la buena gestión de los incidentes. En la medida en que todos los compañeros y compañeras estén identificados con esto y vayan tomándolo y empoderándose de esto tan necesario, porque esto asegura la confianza de nuestros clientes, eso es lo más importante, la confianza que nuestros clientes pueden tener en la calidad de servicio que están recibiendo, no solamente el que se les atiende con amabilidad, con una sonrisa, que es sumamente importante y se sabe y se oye que precisamente nuestras instituciones magisteriales tienen eso, eso es un valor muy importante en nuestros compañeros trabajadores de estas instituciones, que saben quiénes son nuestros clientes y cómo deben de atenderse.

Reitero, en la medida en que sepamos manejar los incidentes, gestionarlos de la mejor manera, vamos a asegurarnos que los servicios que brindamos a nuestros clientes, llámese activos, jubilados o pensionados, es de lo mejor y, sobre todo, que ellos lo sientan, eso nos va a dar tranquilidad a todos de que estamos en una institución que se da por entero a su afiliación.





El **Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez** manifiesta: aprovecho también para comentar la importancia de que sigamos fortaleciendo esta gestión del riesgo desde esta perspectiva y por tratarse de un tema incipiente creo que tenemos que generar esa cultura, como ya lo han expresado y desde esta Junta Directiva me parece que es sumamente importante que sepan que cuentan con todo nuestro apoyo, acá somos muy conscientes de que gestionar el riesgo es un tema de todos y de todas en una institución, vemos la gran variedad de riesgos que hay hoy día, de tanto tipo y que la forma en que se haga ese abordaje va a repercutir y que sigamos gozando del prestigio, de la buena imagen que se tiene, pero son temas muy delicados, definitivamente; y la gestión que hagamos de los incidentes, sin duda alguna nos va a permitir también minimizar la materialización del riesgo, que puedan perjudicar la institución en diversos aspectos, como lo económico, la reputación, ese riesgo reputacional es importantísimo, vemos que hoy día es tan sensible el tema, cualquier comentario que las personas hagan, aunque sea infundado, genera todo un caos, una crisis que hay que saber manejar muy bien como institución.

Creo que todos los incidentes, desde la atención al cliente, por pequeño que sea un incidente, el abordaje que se haga nos va a permitir afianzarnos más o bien nos podría generar un daño muy grande.

Creo que sí es un trabajo de todos, la charla muy importante, me parece que es un equipo interdisciplinario que tenemos, que nos permite abordar estos temas que están correlacionados entre sí.

Quedo muy agradecido también por la charla, compañeros y compañeras, sé que hay mucha gente detrás de ustedes que están trabajando muy fuerte para que sigamos fortaleciéndonos como institución en esta temática.

El **Prof. Errol Pereira Torres** comenta: agradezco por esta capacitación que nos refresca y nos hace profundizar en el tema de la gestión de incidentes,





los temas que tienen que ver con toda su amplitud, que son incidentes, pero también por supuesto muchos de estos están relacionados con el área de los procesos sistematizados que están también muchos en manos del Departamento de Tecnología de Información, como se nos apunta en la misma presentación y que vemos los reportes de los trabajos con los incidentes y de gestión de los mismos en las reuniones del Comité Estratégico de TI; menciono esto también para referirme a que hay que pensar también no solo en los clientes finales de nuestra institución que son nuestros afiliados tanto activos como pensionados, sino también en los gremios que son atendidos e internamente, porque es importante la perspectiva de que el cliente es también aquel que recibe dentro de la institución un producto para poder trabajar con él y poder realizar la parte del proceso que le corresponde, entonces, creo que hay que visualizarlo muy integralmente, sé que así perfectamente lo manejan en el área técnica, pero creo que para nosotros siempre es importante a nivel de Junta tener esa perspectiva integral, esto es parte de este refrescamiento que nos brindan ustedes y también concientización, muy bien lo dice doña Zulay, de contar siempre con esa anuencia de Junta Directiva a estar atentos a todas las actualizaciones que se dan en este sentido y los cumplimientos, ya no solo por normativa, sino por esa necesaria fiscalización de la calidad que tiene que tener nuestra institución.

El **M.Sc. Hervey Badilla Rojas** apunta: lo visualizo la siguiente forma en el tema de la de la de la calidad y en el seguimiento a una buena gestión de la calidad, esto lleva como resultado agregar valor a los resultados de los procesos y ese es el fin último, diría yo, de lo que es gestionar el tema de la calidad, porque podemos hablar mucho a lo interno, pero también tenemos que medirnos y cómo nos miden a lo externo, veo que todo eso en la medida que abarquemos una buena gestión de calidad, en que ayudemos, también a agregar ese valor a los procesos, va a repercutir en dos vías, una





que es a lo interno porque ahorramos recursos también, se van a ahorrar recursos y nos va a permitir trabajar más eficientemente, por lo que el resultado final se va a ver a lo externo, en nuestros entes o afiliación externa es la que al final, porque nosotros estamos para eso, o sea, obviamente a lo interno tenemos que tener un buen equipo de trabajo, una buena maquinaria, pero el fin último es el dar el servicio, el cumplir eficientemente con las obligaciones que tiene nuestra organización, tanto en dar las respuestas oportunas y pertinentes al Régimen de Capitalización Colectiva (RCC) y al Régimen Transitorio de Reparto (RTR).

Desde mi punto de vista les felicito también por todo ese magnífico trabajo que realizan, que sin duda engalana también a la misma institución como tal y a ustedes en el departamento también, los insto a seguir adelante, a que esto cada vez vaya creciendo y yo creo que en la medida que vaya creciendo, en cuanto al mejoramiento va a redundar en más satisfacción a la organización y a las membresías a la cuales nos debemos.

El Cuerpo Colegiado toma nota de la capacitación recibida.

Se agradece la participación de la M.B.A. Zulay Martínez Monge, del Ing. Steven Eloy Mora Menjívar, del Bach. Luis Alejandro Benavides Acosta y del Lic. Yesi González Mendez, quienes abandonan la sesión virtual.

## **CAPÍTULO VI. MOCIONES**

### **ARTÍCULO VI: 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 VII: Asuntos Varios.**

-----

La Junta Directiva no desarrolla asuntos varios en esta sesión.

-----



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

-----  
-----  
-----

**LIC. JORGE RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ**

**PRESIDENTE**

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

**SECRETARIO**

-----

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

<b>No. Anexo</b>	<b>Detalle</b>	<b>Numeración del libro</b>
<b>Anexo No. 1</b>	❖ Presentación Gestión de Incidentes 2024 (30 páginas).	Folios del 30 al 59.
<b>Anexo No. 2</b>	❖ Control de asistencia (1 página).	Folio 60.