

SESIÓN ORDINARIA No. 058-2024

Acta de la Sesión Ordinaria número Cero Cincuenta y Ocho dos mil veinticuatro de la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional, celebrada de manera virtual, mediante la plataforma Microsoft Teams, el miércoles veintinueve de mayo de dos mil veinticuatro, a las trece horas con treinta y un 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.
- M.B.A. Carlos Arias Alvarado, director ejecutivo.

Ausentes con justificación: no hay.

Ausentes sin justificación: no hay.

Invitados: para abarcar el artículo sexto el M.Sc. Econ. Luis Paulino Gutiérrez Sandí, jefe del Departamento de Inversiones. Para abarcar el artículo octavo la Lcda. Kattia Rojas Leiva, directora de la División Financiera Administrativa.



CAPÍTULO I. AGENDA

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

ARTÍCULO PRIMERO:

Lectura y aprobación de la agenda.

ARTÍCULO SEGUNDO:

Correspondencia.

ARTÍCULO TERCERO:

Asuntos de los directivos.

ARTÍCULO CUARTO:

Entrega del acta de Junta Directiva de la sesión ordinaria No. 052-2024; para posterior resolución final por parte del Cuerpo Colegiado.

ARTÍCULO QUINTO:

Entrega y análisis de la propuesta de programación de sesiones y comisiones correspondiente a junio de 2024; para resolución final de la Junta Directiva.

ARTÍCULO SEXTO:

Entrega y análisis del acta de la sesión ordinaria No. 09-2024 del Comité de Inversiones; para resolución final de la Junta Directiva.

ARTÍCULO SÉTIMO:

Entrega y análisis del oficio DE-0283-05-2024: propuesta de respuesta a los oficios suscritos por los señores: Alexander Fernández, Marleni Johnson, Denis Anchia, Delgado, Rosaura Barrientos, María Esmirna Alfaro, Saidy Valle González, Anabelle Castillo, Gerardo Romero, Marjorie Hernández Delgado y Sr. Juan Mesén; para resolución final de la Junta Directiva.





ARTÍCULO OCTAVO:

Entrega y análisis del oficio DE-0265-05-2024: Estudio de la propuesta de servicios presentada a JUPEMA por la Oficina del Consumidor Financiero; para resolución final de la Junta Directiva.

ARTÍCULO NOVENO:

Denuncia confidencial.

ARTÍCULO DÉCIMO:

Mociones.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO:

Asuntos Varios.

CAPÍTULO II. CORRESPONDENCIA

ARTÍCULO II: Correspondencia.

El **M.Sc. Erick Vega Salas, M.B.A.** informa que no hay correspondencia por analizar en la presente sesión.

CAPÍTULO III. ASUNTOS DE LOS DIRECTIVOS

ARTÍCULO III: Asuntos de los Directivos.

El **Prof. Errol Pereira Torres** indica: comunico que hoy participé en la sesión de la Comisión Americana de Salud y Bienestar, realizada entre las 9:00 am. y 10:30 a.m., se vieron varios temas, entre ellos había un documento técnico que estaba pendiente de revisar y era sobre los aprendizajes con respecto al Covid-19, documentación y cifras de toda la atención que se dio a nivel de América Latina, igual se va a enviar un documento que tiene que ver con una declaración universitaria por la seguridad social, entiendo que tiene que ver con la inserción de programas más afines a la seguridad social en el currículum universitario, para proponérselo a las instituciones educativas de

América Latina y una sesión de trabajo que está pendiente en setiembre de todas las Comisiones de Seguridad Social. Solamente para informar esto referente a nuestra participación en la Comisión Americana de Seguridad y Salud y Bienestar. **SE TOMA NOTA.**

CAPÍTULO IV. ENTREGA DE ACTAS

ARTÍCULO IV: Entrega del acta de Junta Directiva de la sesión ordinaria No. 052-2024; para posterior resolución final por parte del Cuerpo Colegiado.

La **Lcda. Ana Lucía Calderón Calvo**, coordinadora de la Unidad Secretarial, remite mediante correo electrónico el acta de la sesión ordinaria No. 052-2024, para posterior análisis y resolución.

El **Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez** indica: esta acta la estaremos analizando en la sesión de mañana jueves treinta de mayo. **SE TOMA NOTA**

CAPÍTULO V. RESOLUTIVOS

ARTÍCULO V: Entrega y análisis de la propuesta de programación de sesiones y comisiones correspondiente a junio de 2024; para resolución final de la Junta Directiva.

El **Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez** presenta la programación de sesiones y comisiones de la Junta Directiva correspondiente a junio de 2024. Se agrega la propuesta de programación y la programación aprobada como **anexo No. 1** de esta acta.

Indica: vamos a ir semana por semana, revisamos de lunes a viernes y vamos haciendo ajustes si es necesario, se ha tratado de contemplar las solicitudes de las señoras y señores directores para esta programación. En junio iniciaríamos el lunes 03 de junio, hay sesión de Vida Plena. El martes 04 de

junio a las 8:00 am. tendríamos la sesión ordinaria No. 61, a las 8:00 am., 10:30 am. Concesión de Derechos, 1:30 pm. Jurídicos. El miércoles 05 de junio no tendríamos sesiones ni Comisiones. La sesión 062 se programa para el jueves 06 de junio a las 7:00 am. y mesa de trabajo a las 9:30. Para el viernes 07 de junio tendríamos la sesión ordinaria No. 63 a la 1:30 pm. Estamos con esa primera semana.

Pasamos a la otra semana, el lunes 10 de junio hay sesión de la Corporación, la sesión ordinaria No. 64 a las 2:00 pm. El martes 11 de junio tenemos la sesión ordinaria No. 65 a las 7:00 am. y Concesión de Derechos a la 1:30 pm. La sesión ordinaria el miércoles 12 de junio a las 8:00 am. y Comité de TI a las 10:30 pm. El jueves 13 de junio no tendríamos sesiones. El viernes 14 de junio lo único que tendríamos es la Conjunta Riesgos e Inversiones a las 8:00 am. Ahí vemos algunas horas de sesiones que no es la hora habitual, le hemos llamado hora habitual a las 8:00 am., cuando se anotan otras horas es porque hay solicitudes de los directores y entonces hay que recurrir a esas horas.

Pasamos a la siguiente semana, que iniciaría con el lunes 17 de junio con la sesión ordinaria No. 067 a las 2:00 pm. El martes 18 de junio tendríamos de manera presencial la capacitación con Franklin Templeton de 8:30 am. a 12 m.d. en el Auditorio Teresita Aguilar Mirambell y ese día corresponde reunión del Foro de presidentes y secretarios generales del Magisterio Nacional a la 1:30 pm. El miércoles 19 de junio la sesión ordinaria No. 68 a las 8:00 am., Concesión de Derechos a la 10:30 am. El jueves 20 de junio la sesión ordinaria No. 069 al as 8:00 am. y Comité de Auditoría a las 10:30 y el viernes 21 de junio no tendríamos sesiones.

El **M.B.A. Carlos Arias Alvarado** externa: casualmente para el día 18 de junio que es la capacitación con Franklin Templeton, acabamos de terminar una reunión para el tema de logística, se estaba pensando en ver la posibilidad



de que dado que el presidente de Franklin Templeton en México, entiendo los atendió a ustedes allá, va a venir pero va a estar solo un rato porque va para Panamá y otros lugares, entonces, estamos viendo la posibilidad de que el desayuno se hiciera con ustedes, con la Junta Directiva y los señores de Franklin Templeton, dado que va a ser presencial y ustedes van a venir, ver la posibilidad de que esa capacitación iniciara tipo 8:00 am. con el desayuno para que reciban a los señores en Junta y conversar de una forma más privada, solo la Junta Directiva y luego vendría la capacitación con el resto del personal. Para que lo valoren y tener claridad, sino para coordinar con ellos alguna otra forma.

El **Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez** refiere: entonces no empezáramos a las 8:30 am., sino a las 8:00 am. con un desayuno, seguimos con la capacitación, se integran las otras personas que están llevando esta capacitación y que no son parte de la Junta Directiva, para recibir el resto de la capacitación, es así como lo está indicando, ¿no sé si alguien tiene alguna situación especial o alguna objeción sobre esto que plantea el M.B.A. Carlos Arias Alvarado?, sino quedaría la modificación que él estaría planteando, empezáramos a las 8:00 am. con un desayuno.

La **Prof. Ana Isabel Carvajal Montanaro** menciona: para mí me quedaría muy incómodo, porque no tengo que recibir la capacitación, iría solo al desayuno porque el Foro sería hasta la 1:30 pm.

El **Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez** refiere: como ya no está participando de la capacitación, la eximiríamos del desayuno y se incorporaría al Foro, si usted lo tiene a bien.

La **Prof. Ana Isabel Carvajal Montanaro** responde: está bien.

El **Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez** manifiesta: gracias por recordarme ese dato que usted no está en la capacitación.

Para el lunes 24 de junio iniciamos con sesiones, tenemos de Vida Plena y Corporación. El martes 25 de junio la sesión ordinaria No. 070 sería a las 8:00 am. y Concesión de Derechos a las 10:30 am. Para el miércoles 26 de junio no tendremos sesiones. El jueves 27 de junio la sesión ordinaria No. 071 a las 8:00 am., Prestaciones Sociales 10:30 am. y Comité de Riesgos a la 1:30 pm. El viernes 28 de junio cerramos con la sesión ordinaria No. 072 a las 8:00 am., Revista Pizarra a las 10:30 am. y Comité de Inversiones a la 1:30 pm.

El **Prof. Errol Pereira Torres** comenta: solamente sugerir y consultar si hay posibilidad de trasladar el Comité de Inversiones a las 10:30 am. y Pizarra en la tarde, si habrá algún inconveniente en que se pueda hacer eso.

El **Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez indica**: de mi parte, bueno, yo estoy en los dos Comités y no tendría problema, ¿no sé los compañeros si tendrían alguna dificultad con lo que plantea el Prof. Errol Pereira Torres?, invertir las horas de esos dos Comités.

Si no hay más observaciones, ahí queda el cambio anotado.

Sobre el particular el Cuerpo Colegiado por unanimidad acuerda:

ACUERDO 1

Analizada la propuesta de programación de sesiones y comisiones de Junta Directiva para junio de 2024, el Cuerpo Colegiado acuerda: Aprobarla con la modificación señalada. Acuerdo unánime y en firme con siete votos.

ARTÍCULO VI: Entrega y análisis del acta de la sesión ordinaria No. 09-2024 del Comité de Inversiones; para resolución final de la Junta Directiva.

Con autorización de la Presidencia se incorpora a la sesión virtual el M.Sc. Econ. Luis Paulino Gutiérrez Sandí a quien se le brinda una cordial bienvenida.



El **M.Sc. Econ. Luis Paulino Gutiérrez Sandí** expone el oficio INV-0077-05-2024 que contiene el acta de la sesión ordinaria No. 09-2024 del Comité de Inversiones. Se agregan los siguientes documentos como **anexo No. 2** de esta acta: oficios INV-0077-05-2024 y anexo, COM-INV-0010-05-2024 y la presentación acta de la sesión ordinaria No. 09-2024 del Comité de Inversiones.

Destaca: en esta sesión se analizó el informe de ventas parciales de los instrumentos de renta fija en el mercado de valores internacionales, en el oficio INV-0077-05-2024 se especificaron las razones de hacer este proceso de ventas, son tres instrumentos de renta fija, aquí se muestran los tres instrumentos de renta fija que están y cada una de las cantidades del mismo (diapositiva No. 4 de la presentación), 104.205 para el IGIB, JPEA.LN 1.514.595 y LQDA LN 978.255, el precio de venta de cada operación e instrumento no debe generar pérdidas para el Régimen de Capitalización Colectiva (RCC), el precio mínimo de venta será su precio de compra de cada inversión. Se acordó trasladar este acuerdo a esta Junta Directiva para su análisis y resolución final.

El acuerdo No. 4 es importante porque es parte del proceso que se había ajustado con el procedimiento de gestión, de realizar ventas de títulos, parte de las participaciones que tenemos de estos títulos en el Mercado de Valores internacional, posterior a eso, por eso es que se toma la segunda parte del acuerdo, de que los precios de venta no pueden generar pérdidas para el RCC, al momento de hacer cada una de las ventas de estos instrumentos, lo que está dentro de los registros de los estados financieros y los registros de las inversiones a nivel contable y lo que está en el mercado para ejecutar cada una de las ventas, a como se van dando las ventas de cada uno de los instrumentos, se va a ir notificando a ustedes los resultados de las mismas, tanto la cantidad vendida como los beneficios sobre el



rendimiento positivo de las ganancias que nos generan estas ventas. Hay que recordar que estas ventas lo que tiene el propósito es reinvertirlas en el mercado internacional en otros instrumentos de renta fija que están generando mejores rendimientos que estos y de igual manera generar valor agregado sobre el portafolio de inversiones.

En cuanto al acuerdo No. 5, en lo que respecta a la Política de Inversiones lo que trae son unos cambios, incorpora algunos temas sobre todo de las funciones que están dentro de la regulación de la Superintendencia de Pensiones (Supén), sobre el tema de los Comités, Departamento de Inversiones, Riesgos y otros Órganos de control y se hace alguna mejora en redacción en ciertos párrafos, para poder actualizar la política, es parte de los procesos de gestión de procesos a nivel institucional y de estar revisando todas las consideraciones necesarias.

Analizada el acta, la Junta Directiva de manera unánime acuerda:

ACUERDO 2

Expuesta el acta de la sesión ordinaria No. 09-2024 del Comité de Inversiones, la Junta Directiva acuerda: Aprobarla con las siguientes observaciones:

- 1. Con respecto al artículo tercero: Entrega, análisis de la presentación de los resultados de las inversiones en el mercado de valores internacional con corte a abril de 2024, realizada por la empresa Creación de Capitales; la Junta Directiva acuerda: Dar por conocido el informe.***
- 2. En cuanto al artículo cuarto: Entrega, análisis y aprobación del oficio INV-0077-05-2024 Informe de ventas parciales de instrumentos de renta fija en el mercado de valores; se acuerda: acoger el acuerdo No. 4 del Comité en el sentido de:***

- a. **Aprobar la venta parcial de los siguientes instrumentos y cantidades de cada uno de ellos:**

ISIN	Ticker	Cantidad unidades	de
US4642886380	IGIB	104.205	
IE00BYXYK40	JPEA.LN	1.514.595	
IE00BYXYJ35	LQDA LN	978.255	

- b. **El precio de venta de cada operación e instrumento no debe generar pérdidas para el RCC. Por ello, el precio mínimo de venta será su precio de compra de cada operación.**

3. **Sobre el artículo quinto: Entrega, análisis y aprobación del oficio INV-0079-05-2024 Política de inversiones en el mercado de valores internacional (P14-RP-0017); se acuerda: Aprobar la política. Acuerdo unánime y en firme con siete votos.**

Se agradece la participación del M.Sc. Econ. Luis Paulino Gutiérrez Sandí, quien abandona la sesión virtual.

ARTÍCULO VII: Entrega y análisis del oficio DE-0283-05-2024: propuesta de respuesta a los oficios suscritos por los señores: Alexander Fernández, Marleni Johnson, Denis Anchia, Delgado, Rosaura Barrientos, María Esmirna Alfaro, Saidy Valle González, Anabelle Castillo, Gerardo Romero, Marjorie Hernández Delgado y Sr. Juan Mesén; para resolución final de la Junta Directiva.

El **Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez** comenta: hay diferentes afiliados que realizaron consultas diversas sobre temas de la Junta Directiva, respecto a dietas, salarios de algunos funcionarios, etcétera, entonces parece que es

esa la temática, por lo que nos están presentando el oficio DE-0283-05-2024. Este oficio lo va a exponer el M.B.A. Carlos Arias Alvarado sobre la propuesta de respuesta para esos afiliados y afiliadas.

El **M.B.A. Carlos Arias Alvarado** expone el oficio DE-0283-05-2024 y el anexo que contiene la propuesta de respuesta sugerida a los afiliados referente a consultas realizadas a JUPEMA. Se agregan estos documentos y la propuesta de respuesta aprobada como **anexo No. 3** de esta acta.

Manifiesta: notas como estas son digamos que habituales, muchas de esas, bueno, ahí está el M.B.A. Oscar Mario Mora Quirós que también le llegan muchas a Caja de Ande y con la experiencia que tuvo ahí habrá visto bastantes y es importante también de alguna forma, la forma que han lidiado con este tipo de cosas, puesto que aquí, al igual que en Caja de Ande, hay grupos que de alguna forma hacen consultas que al final pueden ser complicadas y el trato que hay que darles es también cuidadoso. Ellos hacen algunas consultas, por ejemplo ¿cuál es el salario del director ejecutivo de JUPEMA?, ¿cuál es el monto por concepto de dietas que percibe la Junta Directiva?, ¿cuántas veces sesiona la Junta Directiva?, hablan del porcentaje de SUPEN, ¿cuánto es lo que cobran?, bueno se concentran luego ahí en SUPEN.

En cuanto a la primera consulta que hacen ¿cuál es el salario del director ejecutivo?, ahí lo que estamos planteando es que la información de la planilla institucional se encuentra en los estados financieros que se publican en la página web, ahora, si ustedes quieren que se indiquen los montos ustedes me dicen, sin ningún problema, eso es lo que estamos nosotros planeando y como lo hemos respondido otras veces.

En el caso del monto que percibe la Junta Directiva, también, estamos indicando ahí la referencia, que sea la persona que busque, no ir específicamente a poner el monto de las dietas. Esto nada más voy a hacer

referencia, de que en algún momento se han hecho publicaciones en medios nacionales y demás, de este tipo de cosas, pero bueno, ahora más adelante hago un comentario que me parece que es importante que ustedes lo tengan. Ahí lo que se hace es referenciar el reglamento, que es un 4% del salario global del Contralor General de la República, entonces, que busquen el salario y lo saquen.

¿Cuántas veces se reúnen?, ahí si se indica que de acuerdo con el Reglamento sesionan doce veces, pudiendo sesionar extraordinariamente. Luego hablan del porcentaje que se le paga a la SUPEN, ahí indicamos lo que pasó con la reforma a la Ley Reguladora del Mercado de Valores (Ley No. 7732), donde se pasa de pagar un porcentaje hasta lo que establece la Ley con incrementos del 7% durante los siguientes años, hasta alcanzar el 50% de las contribuciones, recordemos que antes lo que se aportaba era el 20%, era repartido entre los supervisados, se está poniendo ahí ese dato.

La consulta que sigue es igual a la anterior, entonces, ahí lo que se les indica es casualmente eso, que para este 2024 lo que pagamos entre todos era un 27.5% y se hace la referencia que va a haber un 7.5% de incremento hasta llegar a ese 50%, entonces, para JUPEMA representa en el 2023 $\text{¢}132.652.728,00$, en el 2024 $\text{¢}357.147.774,00$ y así sucesivamente hasta el 2027, que de acuerdo con las proyecciones nuestras estaríamos pagando unos $\text{¢}740.556.326,00$.

En la otra consulta, es algo similar y ahí volvemos a establecer los porcentajes que están consultando.

Esta es una nota que envía un grupo de afiliados, lo que me interesa es ver el nombre de las personas que están haciendo las consultas, es importante porque son varias notas, es como el mismo modos operandi que ha hecho este grupo, donde todos ellos que son como 5 o 6, envían una nota individual, así nos pasó con otra nota que vendrá luego a Junta Directiva,

donde hacen consultas respecto del Régimen, respecto de las inversiones en Fondos de Inversión, las inversiones en mercados externos, etc., entonces, lo que quería es que vieran los nombres de las personas.

El **Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez**, indica: en la agenda se mencionan los nombres de las personas.

El **M.B.A. Carlos Arias Alvarado** externa: muchos de ellos son los mismos que han estado enviando notas a partir de esa Asociación que se hace llamar "ASOJUPEMA", entonces, solo para que lo tomen en cuenta, Marjorie Hernández es la que encabeza normalmente, el señor Alexander Fernández también, Gerardo Romero, es la misma gente de esa asociación que también hemos tenido que contrariarlos legalmente porque se han apropiado del nombre de JUPEMA y recordemos que ellos dentro de las peticiones que empezaron a hacer, era que se hiciera una asamblea de afiliados para escoger a la Junta Directiva de JUPEMA o sus representantes, pero bueno, se ha estado viendo esto.

El **Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez** apunta: conocida la propuesta de nota para los afiliados y afiliadas, agregaríamos lo siguiente: "es importante señalar que no se recibe remuneración por la participación en sesiones extraordinarias, el monto de dieta está sujeta a la aplicación de impuesto de renta, los miembros de Junta Directiva además participan en reuniones de Comisiones y no reciben ninguna remuneración por ello, la Ley 7531 establece que los miembros de la Junta Directiva tienen responsabilidad solidaria sobre las decisiones que se tomen, de tal forma que deben de tener una póliza de fidelidad cancelada por cada Director".

El **M.Sc. Erick Vega Salas, M.B.A.** externa: nada más agregar algo, tal vez no incluirlo, pero ya ustedes lo saben, que no tenemos póliza de seguro, si alguno quiere tener póliza tiene que costearlo, porque no está en el reglamento, no la incluye, ya sea presencial o virtual.

El **M.B.A. Carlos Arias Alvarado** manifiesta: sí, creo que ese es buen punto, por ser una dieta, de alguna forma no se tiene la ventaja que tiene el asalariado de acudir a la Caja Costarricense de Seguro Social en caso de una situación de salud, pues sí, eso es evidente, entonces, en el caso de los trabajadores activos que deben dejar su actividad primaria para ejercer esta otra en calidad de directivos, al ser una dieta sí les corresponde a ellos asumir la seguridad social de cada quien para poder tener un seguro que lo acoja a él y a su familia.

El **Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez** menciona: ahí podría agregarse que los directivos no poseen seguro social por las dietas que perciben, porque algunos sí tenemos, pero por otras razones.

El **Prof. Errol Pereira Torres** comenta: esto es todo un tema que deberá discutirse en algún momento, adicionalmente, por Convención Colectiva, los Sindicatos SEC, ANDE y APSE, bueno aquí no participan, pero también el Sindicato de los Conserjes que es firmante de la vigente Convención Colectiva de trabajo, brinda la posibilidad de que quien asuma una representación, pueda ser acogido por una licencia con goce salarial, cosa que no es el Sindicato el que tiene que pagar eso ni JUPEMA, en el caso mío no fue así, estoy sin goce de salario, entonces, lo curioso aquí es que entra esto que dice el M.Sc. Erick Vega Salas, M.B.A, con mucha más razón, al ser dietas uno tiene que pagar el seguro social como contribuyente, ahorita se me va el término, contribuyente privado, individual, yo hice toda la investigación y andaba por el orden de los ₡400.000,00, si me preguntan hasta la fecha de lo que tengo acogido a la licencia sindical, no tengo seguro, o sea, tuve que optar por una póliza de estas de Medismart, porque el monto es grande, ya medio millón para contribuir al seguro social es una cuestión dura, como dice el M.Sc. Erick Vega Salas, M.B.A eso es importante



observarlo, que estemos conscientes de ello, poner en autos a los compañeros que nos sustituyen también.

Analizado el oficio, el Cuerpo Colegiado por unanimidad adopta el siguiente acuerdo:

ACUERDO 3

Expuesto el oficio DE-0283-05-2024 de la Dirección Ejecutiva, en el que se remite la propuesta de respuesta a los oficios suscritos por los señores: Alexander Fernández, Marleni Johnson, Denis Anchia, Delgado, Rosaura Barrientos, María Esmirna Alfaro, Saidy Valle González, Anabelle Castillo, Gerardo Romero, Marjorie Hernández Delgado y Juan Mesén, la Junta Directiva acuerda: Aprobar la propuesta con las observaciones señaladas. Acuerdo unánime y en firme con siete votos.

ARTÍCULO VIII: Entrega y análisis del oficio DE-0265-05-2024: Estudio de la propuesta de servicios presentada a JUPEMA por la Oficina del Consumidor Financiero; para resolución final de la Junta Directiva.

El **M.B.A. Carlos Arias Alvarado** introduce el tema: como ustedes recuerdan, la Oficina del Consumidor Financiero nos visitó, nos dio una charla, explicaron qué era, ustedes tuvieron toda la posibilidad de ver y escuchar de boca de ellos cuáles son las funciones, los objetivos y demás que ellos persiguen, ahí dentro de las cosas que hablan, hay temas que eventualmente podrían ser de interés común como el tema de la capacitación, temas financieros para el Magisterio Nacional, creo que ahí podríamos tener también algún tipo de viabilidad y bueno, hablaban de costos y demás. Era nada más para enmarcar el tema y entonces dejo ahí

a la Licda. Kattia Rojas Leiva para que les explique un poco más en detalle, cuál fue el análisis que hicimos acá en la parte administrativa.

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

La **Lcda. Kattia Rojas Leiva** expone el oficio DE-0265-05-2024, adjunto como **anexo No. 4** de esta acta.

Explica: como bien lo indicó el M.B.A. Carlos Arias Alvarado, nosotros en apoyo a la Junta Directiva, hicimos este estudio y analizamos esta propuesta de servicios que nos presentó la Oficina del Consumidor Financiero. Según el informe realizado, se hace primero una introducción, el estudio tiene como objetivo realizar una valoración de la oferta que se nos presentó por parte del señor Danilo Montero Rodríguez, en su calidad de Director General de la Oficina del Consumidor Financiero, ¿cuál era la intención de la oferta?, exponer una serie de elementos para justificar esta invitación que se realizó a JUPEMA para formar parte de las entidades que están afiliadas a la Oficina del Consumidor Financiero, esta oferta presentada, fue conocida por la Junta Directiva en la sesión ordinaria No. 044-2024 del 22 de abril.

¿Qué es lo que nosotros queremos con el trabajo?, primero, consideramos necesario en qué es la Oficina del Consumidor Financiero, para conocer a detalle ¿cuáles son sus fines?, ¿qué servicios presentan?, ¿cómo es el esquema de financiamiento?; también para nosotros es importante, una vez que conozcamos esto, también comprender a JUPEMA como entidad regulada, tanto por la Contraloría General de la República como por la Superintendencia de Pensiones y también bajo el control normativo que ejerce la Defensoría de los Habitantes, o sea, ¿qué valor agregado podría obtener JUPEMA en su gestión?, en caso de que decidiera formar parte de dicha instancia, de la Oficina del Consumidor Financiero, pero también analizando esto, en función de lo que ya hoy hacemos bajo las directrices

que tenemos de la Supén, bajo también el tema de la Defensoría de los Habitantes que vamos a ver más adelante. Ese es el objetivo que persigue el estudio.

Pasamos ya a desarrollarlo, primero, vamos a hablar un poco de la Oficina del Consumidor Financiero, un poco también para recapitular en lo que nos habían presentado en la sesión de Junta Directiva, aquí tomamos información del sitio web de la Oficina del Consumidor Financiero, <https://www.ocf.fi.cr>, esta es una instancia privada de autorregulación de trabajo, en el marco de un convenio con las entidades financieras afiliadas, aquí es importante recalcar que esta autorregulación es, Oficina Consumidor Financiero – entidades afiliadas. Tiene como objetivo principal la atención de consultas en conformidades con relación a productos y a servicios financieros, ese es uno de sus fines y el otro la promoción de la educación financiera, en resumen, sus objetivos van direccionados hacia eso, hacia poder resolver las gestiones de los consumidores financieros o de las entidades que están afiliadas y promover la educación financiera en la población costarricense, esos son básicamente sus objetivos.

Su propósito, ser un aliado de los consumidores y los intermediarios financieros, con servicios que generen ese valor en la solución efectiva y oportuna de los conflictos que se puedan presentar y resaltan, el tema que ya les comentaba, de esa educación financiera, como es el mecanismo para información y tener buenas prácticas en temas de endeudamiento.

Los servicios que ellos brindan, se pueden resumir de la siguiente forma, la gestión de las consultas e inconformidades, entonces, si el consumidor tiene una consulta o una inconformidad con una entidad que está afiliada, se canaliza a través de la Oficina del Consumidor Financiero, acá la Oficina va a tramitar el caso, la va a enviar a la entidad afiliada y como vamos a ver más adelante, si es una entidad que está afiliada la resolución final va a ser

vinculante para la entidad, si no está afiliada es nada más un mero trámite y se orienta al consumidor sobre los derechos y a dónde puede dirigirse, pero hasta ahí llegaría su papel con una institución afiliada. Tenemos también la resolución de reclamos formales, como indicaba, si está afiliada hay un formulario para que se pueda realizar toda la tramitología, se piden evidencias, es como ese intermedio entre la persona y la entidad que está regulada, se va a emitir una resolución final que es de acatamiento obligatorio para los que están afiliadas. El otro servicio que ya lo mencionábamos, todo este tema de los esfuerzos que ellos realizan para fomentar la educación financiera, desde una perspectiva socioemocional en la población.

En cuanto a los costos de afiliación, bueno, acá las cuotas que pagan las instituciones que están afiliadas, son los recursos que vienen a dar soporte al financiamiento de los costos de operación de la Oficina del Consumidor Financiero, según veíamos en el sitio web, estos costos de afiliación o este financiamiento tiene dos componentes, uno fijo y otro variable, el componente fijo es una tarifa fija que se establece para cada institución, pero, también puede existir un componente variable que puede estar determinado en función de la cantidad de casos que se reciban para tramitar en el trimestre anterior, entonces, si los costos operativos no son cubiertos con los costos fijos, se distribuyen entre el número de casos atendidos y esto es lo que genera esa contribución variable que también forma parte de este nuevo financiamiento. En el caso de JUPEMA, ellos están ofreciendo una tarifa de US\$1.000,00 por mes más el I.V.A, nos indican que en el caso de nosotros, este monto cubriría hasta un máximo de 10 casos tramitados en el mes, de forma que el tema variable o este componente variable se cobraría cuando exceda ese número y digamos que tal vez se visualizaría que en nuestro caso sea un costo que se cubra con los 10 casos

y no se tenga que recurrir a un tema variable, pero eso se vería en caso de que se tome la decisión, pero básicamente el costo está dado por esta suma que nos están indicando, de US\$1.000,00 por mes.

Hasta aquí un poco para contarles qué es la Oficina y cuál es el servicio que ellos nos ofrecerían.

Ahora, lo que les voy a presentar es lo que gestiona JUPEMA, lo que nosotros hemos venido trabajando en el tema de consultas, de quejas o de denuncias con nuestra membresía, como es que operamos actualmente. Tenemos varios canales, el primero que ya existe es con SUPEN, SUPEN recientemente implementó junto con las otras Superintendencias, la SUPEN, la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL), la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) y la Superintendencia de Seguros (SUGESE), un sistema que facilita al consumidor financiero la presentación y seguimiento digital de consultas, quejas o denuncias y lo hizo mediante una herramienta informática que denominaron "Solución del Consumidor Financiero (sistema CQUD)" está nuevo, lo acaban de implementar y ellos para su implementación crearon un rol, este rol se denomina "Contacto Trámites Consumidor Financiero", lo que ellos quiere con el rol es que cada institución regulada, JUPEMA en este caso, designara dos personas que tengan este rol, para que sean las personas que se encarguen de atender y de canalizar adecuadamente todos los casos que se reciban de la Superintendencia, a través del Sistema CQD, en este caso, nosotros este rol lo tenemos asignado a la Lcda. Ana Lucía Calderón Mora, encargada de la Unidad Secretarial y también a la compañera Jimena Castro Segura, secretaria de la Dirección Ejecutiva, son las dos personas que actualmente tienen ese rol. Es una herramienta como les indico muy nueva y hasta la fecha no tenemos ningún registro de quejas o consultas que se hayan tramitado con este medio. ¿Cómo lo hacíamos antes del Sistema CQD?,

bueno, lo hacíamos mediante la ventanilla VES de la SUPEN, anteriormente a esto, bueno, SUPEN tiene una Ventanilla Electrónica de Servicios (VES), mediante oficio y esta plataforma recibíamos las notas sobre quejas, denuncias o consultas de nuestros afiliados por diversos temas, específicamente pensiones y crédito, esta correspondencia siempre ha sido tramitada y resuelta en los plazos que el ente regulador nos ha dado y consideramos que es un mecanismo que hasta la fecha ha resultado apropiado para este tipo de gestiones, hay un seguimiento que incluso nos da el Oficial de Cumplimiento Normativo, cuando llega una nota que tiene un plazo en la que hay que atenderla y responder. En resumen, SUPEN lo tramitaba hasta hace un par de meses por la VES y ahora tiene un nuevo sistema, que es por el cual lo va a tramitar, que es el que van a utilizar todas las superintendencias. Un dato importante, durante el año 2023 se recibieron 06 consultas de este tipo, las cuales fueron atendidas en tiempo y en forma. La otra instancia externa que también gestiona este tipo de quejas, consultas y denuncias hacia JUPEMA, es la Defensoría de los Habitantes, éste es un Órgano de control de la legalidad, la moralidad y la justicia de las acciones u omisiones de la actividad administrativa del sector público, la Defensoría está adscrita al Poder Legislativo y goza de una independencia funcional, administrativa y de criterio, JUPEMA, como parte de la Administración Pública descentralizada, se encuentra bajo la sombrilla de este control que ejerce la Defensoría de los Habitantes y como decía, ellos velan porque la actividad del sector público se debe ajustar al ordenamiento jurídico que está debidamente establecido. La Defensoría puede actuar de oficio o a solicitud de partes, en este caso, la actividad la desarrolla a través de la generación de informes finales, luego de un proceso de investigación, la Defensoría ya lo ha hecho, enviarle a JUPEMA notas donde se expone el caso de una denuncia, de una queja, de una consulta

que presentan nuestros afiliados y nosotros tenemos la obligación de darle respuesta a la nota de la Defensoría, podemos externar todos nuestros argumentos, presentar evidencias y bueno, la Contraloría analiza y le brinda una respuesta a la persona que planteó la gestión. Es importante indicar que las recomendaciones emitidas por la Defensoría no tienen carácter vinculante para la institución. Durante el año 2023 recibimos 08 consultas que fueron debidamente atendidas en tiempo y forma por parte de la Defensoría de los Habitantes.

Resumiendo, tenemos dos entes externos, el Sistema de la SUPEN y la Defensoría de los Habitantes. Ahora les voy a hablar a nivel interno, ¿qué tiene JUPEMA establecido o normado para la tramitología de quejas, denuncias o consultas?, tenemos a la Oficina de Atención al Usuario (OSU), esta es una dependencia que forma parte del organigrama del Departamento de Comunicación y Mercadeo y se encarga de gestionar diferentes tipos de interacciones, quejas, consultas, denuncias, comentarios y sugerencias que haga nuestra membresía, existe un procedimiento interno que es el P01-PR-003 Gestión Integral de quejas, denuncias, consultas, sugerencias y comentarios, que regula cómo es que opera la Oficina y cómo los departamentos o las unidades a las cuales llega una queja, una denuncia, tienen que tramitarlo, esta oficina OSU recibe, documenta y canaliza adecuadamente y en los tiempos que ya tenemos establecidos, cualquiera de estas inquietudes que nos plantean los usuarios y aquí también llevan un registro detallado de todas esas interacciones, nos hacen un informe mensual que pasan a los departamentos y le dan un debido seguimiento a todo este tipo de gestiones como quejas, denuncias, consultas que nuestros usuarios hagan.

En cuanto a los canales, tenemos los canales que JUPEMA tiene habilitados para que nuestra membresía pueda presentar un trámite de los que

mencionábamos, está el sitio web, está el correo electrónico, tenemos buzones de sugerencias, puede ser de manera personal o a través de la central telefónica. En cuanto a los casos que ingresaron a la Oficina de Servicio al Usuario durante el año 2023, tenemos un total en el año 2023 de 334 gestiones, de las cuales 196 fueron quejas, 7 denuncias, 40 sugerencias, 71 comentarios y 20 consultas, todas debidamente gestionadas con las dependencias que correspondía y en los tiempos que tiene establecido la Oficina del Servicio al Usuario.

Una vez analizado cómo es que se gestiona en JUPEMA tanto de forma interna como externa las quejas, las denuncias, los comentarios que se nos puedan presentar, procedemos a hacer un análisis de los posibles beneficios que podríamos tener si nos afiliamos a la Oficina del Consumidor Financiero, entonces, aquí lo que estamos haciendo es comparando lo que nos presenta la oferta, ese beneficio que nos dicen y JUPEMA lo gestiones de otra forma o no lo atiende, para poder determinar ese valor que determinaría afiliarnos a la Oficina del Consumidor Financiero.

En resumen, ¿qué ofrece la oferta?, la resolución de inconformidades, ellos indican que al constituirse en vinculante, la resolución que emita puede representar que JUPEMA pueda resolver las gestiones en una instancia administrativa y no necesariamente que se eleve a una instancia judicial, representando incluso, un tiempo en ahorro en tiempo y hasta en recursos, esa es digamos la oferta, ¿cómo lo gestiona JUPEMA?, ¿tiene algún mecanismo para atenderlo, las consultas, las quejas o las denuncias?, bueno, sí, tenemos a la Oficina del Servicio al Usuario, ellos gestionan de manera eficiente y oportuna todas las inconformidades que nos presente la afiliación en tiempo y en forma, eso de manera interna y externa, tenemos el canal que tiene habilitado SUPEN y tenemos a la Defensoría de los

Habitantes, entonces, en este primer punto en lo que se ofrece, vemos que JUPEMA sí lo está gestionando tanto interno y externo.

El segundo valor que nos ofrece la oferta es el fomento de la educación financiera hacia la población magisterial tanto docentes como estudiantes, aquí hay un componente muy importante que presenta la oferta en cuanto a los canales que ellos tienen para promover todos estos temas de educación financiera, desde charlas, un canal en YouTube, tenemos Stand Up Comedy, un libro digital, hay muchos recursos que tiene la Oficina del Consumidor Financiero que los estaría poniendo a disposición de JUPEMA en caso de que quiera afiliarse. Ahora pasamos al otro lado, ¿cómo gestiona JUPEMA la educación financiera o no la gestiona?, de acuerdo con la revisión que hicimos, determinamos que JUPEMA cuenta con un programa de salud financiera que se ha desarrollado con éxito en los Centros Educativos del país desde el año 2023 y también hemos tratado de aprovechar, según lo que nos comunicaba Comunicación y Mercadeo recursos que nos presentan o que nos ofrecen las mismas organizaciones magisteriales como el caso de ANDE, que han llevado a su afiliación mediante el Facebook Live que tiene la organización; hay un curso autogestionado en el campus virtual del Departamento de Prestaciones Sociales que próximamente se va a lanzar y que consideramos que también va a representar un recurso muy valioso para la afiliación en servicio. De esta forma, JUPEMA está abarcando el tema de la educación financiera que también resaltamos y compartimos la importancia de que se fomente como una buena práctica en nuestra afiliación, porque el uso responsable de nuestras finanzas va a promover una mejor calidad de vida a nuestra afiliación.

Vistos estos elementos, venimos a presentar el análisis de costo-beneficio que la oferta genera para poder ir llegando a una conclusión, en este

sentido, vemos que los beneficios que promueve la Oficina del Consumidor Financiero en su oferta, para nuestra institución no constituye un beneficio adicional, ya que como lo expresamos anteriormente, nosotros contamos con mecanismos y canales correspondientes, para darle un trámite expedito a las quejas y a las denuncias que se presentan tanto a nivel interno o la Oficina del Servicio al Usuario como por lo que ya está establecido por ley, en el caso de la SUPEN y en el caso de la Defensoría de los Habitantes. Las respuestas y fundamentaciones legales brindadas por JUPEMA a las denuncias, cuando ha correspondido, ha permitido que estas en la mayoría de los casos no escalen a estratos judiciales y nosotros por lo que incluso ha ofrecido, en este caso por la Oficina como ese mediador y que emita una opinión vinculante, nosotros no lo vemos como algo necesario, puesto que ya lo hemos gestionado.

En cuanto a los costos, tiene un costo ya colonizado, tenemos una erogación mensual aproximadamente de $\text{¢}576.300,00$, $\text{¢}6.915.600,00$ de manera anual, siendo una suma que no está contemplada actualmente en nuestro presupuesto y que si la decisión fuera incorporarse, tendría que financiarse con el recurso o recursos del Fondo Especial de Administración, dándole el respectivo contenido presupuestario. En este caso no podemos cuantificar beneficios y en costos $\text{¢}6.915.600,00$ nos da una relación de costo-beneficio de 0.

En cuanto a la recomendación final, luego de todo este análisis que hemos realizado, que repito, lo que trató fue de ubicarnos en la oferta, determinar si existe o no existe un valor agregado para nosotros, en el sentido de que si JUPEMA está o no gestionando todo el tema del reclamo, de consultas, cómo está abordando JUPEMA el tema de la educación financiera, vimos que JUPEMA tiene una forma de trabajar a lo interno con la Oficina de Servicio al Usuario que está debidamente normada, que se encarga de

darle trámite a todas las quejas y consultas y también vimos que a nivel externo ya tenemos a la Superintendencia de Pensiones, tenemos a la Defensoría de los Habitantes, que también tienen toda su metodología y sus canales para gestionar quejas, denuncias o consultas que se presenten hacia JUPEMA en temas de pensiones o de crédito, de tal forma que nosotros no visualizamos un aporte adicional con la oferta que se nos está haciendo.

En resumen, en la Figura 1 (página 9 del informe) básicamente lo que hace es recopilar lo que ya les mencionaba, ¿qué tiene SUPEN?, un sistema que facilita la comunicación, la resolución final de una consulta, queja o demanda puede o no tener alguna recomendación para JUPEMA.

¿Qué tiene la Defensoría?, bueno, también tiene el mecanismo para tramitar cualquier queja, consulta o demanda, ellos son un órgano de control que vela por los derechos e intereses de los ciudadanos, siempre tenemos que brindar una respuesta a cualquier oficio que nos llegue de la Defensoría de los Habitantes y el informe final puede o no tener recomendaciones para JUPEMA.

¿Qué tiene la Oficina del Consumidor Financiero?, bueno, ellos lo que presentan es una solución efectiva y oportuna de conflictos, o sea, una intermediación entre los consumidores y las instituciones que están afiliadas, si la institución está afiliada, la resolución final sí es vinculante para la institución.

A nivel interno, tenemos la Oficina de Servicio al Usuario, que tiene como fin gestionar todas las quejas, consultas, comentarios y denuncias de los afiliados y ellos sí se aseguran de que también se brinde una respuesta oportuna y efectiva a todas las solicitudes que se nos presentan y le dan un seguimiento y emiten recomendaciones las cuales, si son viables, deben ser atendidas por los Departamentos.

En general, este es el abordaje que hicimos a esta propuesta que nos estaban haciendo para formar parte de la Oficina del Consumidor Financiero y bueno, concluir en que de acuerdo con lo que ya existe y la forma en que trabajamos con estas instituciones que les mencioné, ya JUPEMA tiene una línea por la cual gestiona este tipo de trámites con quejas, consultas o denuncias que interponen nuestra membresía.

El **M.B.A. Oscar Mario Mora Quirós** menciona: me parece que el informe es muy completo, agradezco a la Administración, el día que recibimos a don Danilo Montero, los compañeros analizábamos eso y previo hicimos algún comentario, alguna opinión, creo que con este informe tan completo está muy clara la posición que tenemos que tomar como Junta Directiva, como institución.

El **Prof. Errol Pereira Torres** indica: el análisis es muy integral y también la forma en como lo expone la Lcda. Kattia Rojas Leiva con mucho conocimiento, creo que siempre con erogaciones de cualquier monto tenemos que ser muy responsables, si algo ha de tomarse que le va a dar un valor adicional a la operatividad de la institución y a los fines que tenemos, en este caso pienso que no hay una necesidad, que no hay justificación para adquirir el convenio, igual, con todo el análisis que se hace, voy en la línea en que se está anotando la propuesta.

El **M.Sc. Erick Vega Salas, M.B.A.** menciona: agradecer también este informe tan amplio y claro, como ustedes indican, por lo menos a nivel de JUPEMA no se aporta ningún valor agregado y el costo es bastante alto, entonces, para efectos de nuestros intereses, creo que está muy claro.

Conocido el informe, el Órgano Colegiado por unanimidad adopta el siguiente acuerdo:



ACUERDO 4

Conocido el oficio DE-0265-05-2024 de la Dirección Ejecutiva, en el que se remite el estudio de la propuesta de servicios presentada a JUPEMA por la Oficina del Consumidor Financiero (según lo solicitado en el acuerdo 1 adoptado en sesión ordinaria No. 044-2024), la Junta Directiva acuerda: Acoger la propuesta de la Administración en el sentido de no incorporar a JUPEMA como entidad afiliada a la Oficina del Consumidor Financiero (OCF). Acuerdo unánime y en firme con siete votos.

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

ARTÍCULO IX: Denuncia confidencial.

El Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez indica: este artículo se retomará en la agenda de mañana para atenderlo con la amplitud que se requiere. **SE TOMA NOTA.**

CAPÍTULO VI. MOCIONES

ARTÍCULO X: 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 XI: Asuntos Varios.

El Cuerpo Colegiado no desarrolla asuntos varios en esta sesión.

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

LIC. JORGE RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ

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

PRESIDENTE

SECRETARIO

ÍNDICE DE ANEXOS

No. Anexo	Detalle	Numeración del libro
Anexo No. 1	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Propuesta de programación de sesiones y comisiones junio 2024. ❖ Programación de sesiones y comisiones junio 2024 aprobada. (2 páginas) 	Folios del 30 al 31
Anexo No. 2	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Oficio INV-0077-05-2024: remiten propuesta de la venta parcial de instrumentos financieros y su anexo. ❖ Oficio COM-INV-0010-05-2024: remisión de acta de la sesión ordinaria No. 09-2024 del Comité de Inversiones. ❖ Presentación acta de la sesión ordinaria No. 09-2024 del Comité de Inversiones. (130 páginas) 	Folios del 32 al 161

Anexo No. 3	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Oficio DE-0283-05-2024 y la propuesta de respuesta a oficios suscritos por los señores: Alexander Fernández, Marleni Johnson, Denis Anchia, Delgado, Rosaura Barrientos, María Esmirna Alfaro, Saily Valle González, Anabelle Castillo, Gerardo Romero, Marjorie Hernández Delgado y Sr. Juan Mesén. ❖ Propuesta de respuesta aprobada. (7 páginas) 	Folios del 162 al 168
Anexo No. 4	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Oficio DE-0265-2024: se remite estudio sobre invitación para incorporar a JUPEMA a Oficina del Consumidor Financiero. (9 páginas) 	Folios del 169 al 177
Anexo No. 5	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Control de asistencia. (1 página). 	Folio 178