

SESIÓN ORDINARIA No. 010-2021

Acta de la Sesión Ordinaria número Cero Diez guion dos mil veintiuno de la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional, celebrada de manera virtual el miércoles veintisiete de enero de dos mil veintiuno, a las ocho horas y quince minutos, con la siguiente asistencia:

- Prof. Greivin Barrantes Víquez, presidente.
- Lic. Israel Pacheco Barahona, vicepresidente.
- Prof. Ana Isabel Carvajal Montanaro, secretaria.
- M.Sc. Hervey Badilla Rojas, vocal 1.
- M.Sc. Edgardo Morales Romero, vocal 2.
- M.Sc. Carlos Retana López, vocal 3.
- Prof. Errol Pereira Torres, vocal 4.
- M.B.A. Carlos Arias Alvarado, director ejecutivo.

Ausentes con justificación: no hay.

Ausentes sin justificación: no hay.

Invitadas: para la discusión de los artículos cuarto y quinto: la Lcda. Marisol Vargas Arias, jefa del Departamento de Concesión de Derechos. Para el tratamiento del artículo sexto: la M.B.A. Ana Julieta Escobar Monge, jefa del Departamento de Plataforma de Servicios. Para el análisis del artículo sétimo: la M.Sc. Silvia Barrantes Picado, jefa del Departamento de Crédito y Cobro.

CAPÍTULO I. AGENDA

El Prof. Greivin Barrantes Viquez, presidente de la Junta Directiva, saluda a la señora 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:

Asuntos de Concesión de Derechos.

ARTÍCULO QUINTO:

Entrega y análisis del acta de la sesión ordinaria No. 001-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos; para resolución final del Cuerpo Colegiado.

ARTÍCULO SEXTO:

Análisis de los oficios DE-0743-12-2020 y DE-0027-01-2021: Informe de atención de llamadas telefónicas, correspondiente a noviembre y diciembre de 2020; para resolución final de la Junta Directiva.

ARTÍCULO SÉTIMO:

Entrega y análisis del oficio DE-0032-01-2021: solicitud de prórroga para las condiciones crediticias de la línea Salvatón; para resolución final del Cuerpo Colegiado.

ARTÍCULO OCTAVO:

Entrega del oficio DE-0755-12-2020: informe sobre la creación de la Unidad Secretarial; para posterior resolución de la Junta Directiva.

ARTÍCULO NOVENO:

Mociones.

ARTÍCULO DÉCIMO:

Asuntos varios.

CAPÍTULO II. CORRESPONDENCIA

ARTÍCULO II: Correspondencia.

La **Prof. Ana Isabel Carvajal Montanaro** informa que no hay correspondencia por analizar.

CAPÍTULO III. ASUNTOS DE LOS DIRECTIVOS

ARTÍCULO III: Asuntos de los Directivos.

El **Lic. Israel Pacheco Barahona** plantea: me parece importante solicitar una reunión con la nueva ministra de trabajo, la Sra. Silvia Lara Povedano, ya que en la Comisión de Concesión de Derechos hemos visto que se presentan los casos por sucesión que han sido resueltos bajo el pronunciamiento de la Procuraduría General de la República, de manera que me parece oportuno que don Greivin solicite una reunión con la señora ministra de trabajo, que se acerque a la Junta y tengamos una reunión colectiva, como lo hicimos la vez anterior con la Sra. Gianina Dinarte Romero, para conocer qué es lo que piensa la nueva ministra y podamos conversar con ella. Recordemos que la Junta aporta más de ¢100 millones a la Dirección Nacional de Pensiones

para colaborar con los procesos que se generan y se les facilita. No sé compañeros ¿qué les parece?

El **Prof. Greivin Barrantes Viquez** puntualiza: ayer en la reunión de la Comisión de Concesión de Derechos discutimos esa propuesta, que sería básicamente solicitarle a la Administración que haga toda gestión respectiva con el fin de coordinar una cita con la nueva ministra de trabajo, primero, para conocerla y ver su posición con respecto a esta situación que está perjudicando a muchos compañeros; actualmente se han tramitado más de 500 casos de pensión por sucesión y estas personas han visto reducido su derecho debido a este pronunciamiento de la Procuraduría General de la República. En ese caso sería que la Administración nos colabore con la gestión y ver en qué momento ella nos podría atender, ya sea en forma virtual o presencial, eso depende de la señora y así podemos abarcar todos estos problemas que tenemos en este sentido.

Sobre el particular, el Órgano Colegiado por unanimidad adopta el siguiente acuerdo:

ACUERDO No. 1

“La Junta Directiva de la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional, acuerda: Instruir a la Administración para que realice los contactos necesarios a fin concretar una reunión con la Sra. Silvia Lara Povedano, ministra del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.” **ACUERDO FIRME.**

CAPÍTULO IV. RESOLUTIVOS

ARTÍCULO IV: Asuntos de Concesión de Derechos.

Se le autoriza la participación virtual a la Lcda. Marisol Vargas Arias, a quien se le brinda una cordial bienvenida.

Inciso a) La **Lcda. Marisol Vargas Arias** informa: ayer se realizó la reunión No. 002-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, en la cual fueron analizados los informes 005, 006, 007, 008 y 009-2021 del Régimen Transitorio de Reparto (RTR), para un total de 142 expedientes tramitados, de los cuales 132 se proponen aprobados y 10 denegados. **Anexo No. 1** de esta acta.

Seguidamente, presenta el detalle de los informes:

- ❖ En el informe No. 005-2021 se presentan 19 casos aprobados, desglosados de la siguiente manera:

Ordinaria -----	03
7531 -----	03
Revisión -----	07
2248 -----	02
7268 -----	01
7531 -----	04
Deudas Periodos Vencidos -----	08
Readecuación de Deuda -----	01

- ❖ En el informe No. 006-2021 se presentan 113 casos aprobados, correspondientes a expedientes digitales, desglosados de la siguiente manera:

Ordinaria -----	43
2248 -----	04
7531 -----	39
Sucesión -----	20
Revisión -----	37

7268 -----	01
7531 -----	36
Acrecimientos -----	02
Deudas Periodos Vencidos -----	10
Deudas Periodos Vencidos Aguinaldo -----	01

Amplía: de los 10 casos denegados les voy a exponer 9, en virtud de que el caso de la Sra. Fernández Vargas Olga Marta, incluido en el informe No. 008-2021, se había visto anteriormente en sesión; sin embargo, la Auditoría Interna nos hizo una corrección de forma, de manera que se incluye en los totales porque debe quedar conocido, pero no se los expongo porque ya ustedes lo conocen, anteriormente había sido conocido en la Comisión de Concesión de Derechos y en sesión.

El **M.Sc. Carlos Retana López** señala: por un tema de transparencia es importante que eso se diga durante el proceso, que ese caso tiene esa condición, porque es cierto que lo vimos, pero ahorita no lo recordábamos, para tenerlo todos claro por un tema de transparencia.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** aclara: ese caso ya lo habíamos denegado y tenía una pequeña corrección de la Auditoría Interna.

La **Lcda. Marisol Vargas Arias** continúa con la exposición de los informes:

- ❖ En el informe No. 007-2021 se presenta 1 caso denegado correspondiente a solicitud de acrecimiento.
- ❖ En el informe No. 008-2021 se incorporan 3 expedientes digitales denegados correspondientes a solicitudes de pensión por vejez.
- ❖ En el informe No. 009-2021 se incorporan 6 expedientes digitales denegados correspondientes a solicitudes de pensión por sucesión.

Explica: los casos Nos. 5, 6, 7 y 8 son solicitudes presentadas en calidad de nietos, quién presenta la solicitud a favor de ellos es su madre y según el estudio socioeconómico se determina que es una familia de escasos recursos, pero el salario líquido que tenía la causante (abuela de los menores) no demuestra ningún tipo de ayuda que les pudiera prestar. Adicionalmente, sabemos que las demás instancias: Ministerio de Trabajo y Tribunal Administrativo de Seguridad Social, aplican el pronunciamiento de la Procuraduría General de la República y evidentemente por ser nietos van a tener una denegatoria, ni siquiera van a entrar a analizar la parte del estudio socioeconómico.

En cuanto al caso No. 9, la señora Nora Daysi Monge Barboza presenta la solicitud de pensión por sucesión en calidad de conviviente de hecho de su exesposo el Sr. José Artavia Alpizar; ellos se encontraban divorciados desde hace más de 17 años, ella realiza la solicitud de pensión desde mayo de 2020 y ha sido un caso muy particular, porque se le ha dado seguimiento por diferentes medios, le hemos llamado telefónicamente, le enviamos información al correo electrónico que dejó para notificaciones, se ha visitado los 2 lugares donde se presumía que era la dirección de ella y además la dirección del fallecido y en ninguno de los 2 lugares se ha logrado localizar. El estudio nos lo pasa la trabajadora social prácticamente sin información, únicamente la información que se recabó por otros medios, pero esta señora no ha aparecido desde mayo de 2020 que realizó la solicitud de pensión, entonces, estamos proponiendo la denegatoria.

El **M.Sc. Carlos Retana López** consulta: ¿qué significa información recabada por otros medios?

La **Lcda. Marisol Vargas Arias** responde: la trabajadora social visitó las 2 direcciones, la dirección que ella dejó donde vivía y la dirección del fallecido; se trató de contactar a los números telefónicos, también en la parte de trabajo social ellos tienen bases de datos donde se encuentran teléfonos de familiares, como ese tipo de investigación que hacen los bancos para ofrecernos tarjetas, esos fueron los medios que se utilizaron en este caso, por cuanto, no se ha podido localizar a la señora.

El **M.Sc. Carlos Retana López** pregunta: ¿se hace una revisión de redes sociales u otros mecanismos para hacer un intento de búsqueda? Ahora la gente con el asunto de que las compañías como Movistar, Claro, entre otras, por competencia les regalan una promoción de ¢500, las personas cambian el número telefónico y es un tema complejo. ¿Se hace una revisión completa de las redes sociales o posibles contactos?, por ejemplo, meterse en la página del Registro Civil y revisar con quién está vinculado consanguíneamente, políticamente y analizar otras posibilidades de búsqueda. Me preocupa cuando no llegamos a encontrar al interesado y tal vez esa persona no es localizable por la misma condición de pobreza en la que vive y las posibilidades de comunicación que tiene, entonces, pregunto ¿se están usando medios alternos para solucionar eso?

La **Lcda. Marisol Vargas Arias** contesta: como les mencionaba anteriormente las trabajadoras sociales nuestras tienen acceso a sistemas de información similares a las bases de datos que utilizan los bancos, donde se encuentran los números telefónicos de familiares y demás. En el caso de esta señora, ella es pensionada del RTR, también se agotó la opción de realizar la visita, incluso, a las 2 direcciones y no se ha podido localizar. Estos casos nos dejan un sinsabor porque es una solicitud de pensión por sucesión, donde la

persona tenía más de 17 años de divorciada del fallecido y que ahorita viene a solicitar como conviviente de hecho; evidentemente ahí nos hace falta la declaración jurada de ella, para que manifiesta cuál era la convivencia que tenía con el causante y aporte testigos.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** sugiere: si la señora es pensionada del RTR, dentro de las posibilidades está el lugar donde se le deposita la pensión, si el mecanismo que se utiliza es por medio de los bancos o las cooperativas, ver dónde esa señora está retirando el dinero de la pensión, así se puede localizar por lo menos la provincia para poderla ubicar. Sería el extremo, pero como la señora es pensionada del Magisterio Nacional, se le está depositando el dinero en algún banco o cooperativa, podemos analizar la posibilidad de consultarle a la entidad financiera dónde se puede localizar a esta señora, para que no quede ese sinsabor como dice doña Marisol.

La **Lcda. Marisol Vargas Arias** agrega: cuando es información bancaria, don Greivin, esos son datos muy sensibles y difíciles, de hecho, nosotros que llevamos la parte de sumas giradas de más por medio de la Tesorería Nacional, los bancos no brindan información de ese tipo. Adicionalmente, puede ser, por ejemplo, del Banco de Costa Rica y que nos digan que la cuenta se abrió en la Sucursal de Puntarenas, pero que la señora está viviendo en San José y retire la pensión en cualquiera de los cajeros de acá, de manera que es difícil. De igual manera, ustedes tienen la potestad, si están de acuerdo y consideran que el caso se debe excluir para seguir intentando localizar a la señora, no hay ningún inconveniente, podríamos dejar el caso en otro código y esperar, darle un tiempo más para ver si localizamos a la señora.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** indica: el trámite debe seguir normalmente, es decir, se deniega la solicitud, nada más que se continúe con la localización de la señora.

La **Lcda. Marisol Vargas Arias** subraya: continuamos con la denegatoria, pero no agotamos la vía de seguir intentando localizarla.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** destaca: si lo dejamos abierto y no aparece la señora, va a quedar abierto, es mejor que se cierre por lo menos desde el punto de vista de presentación de la solicitud, pero que quede en el expediente que se necesita localizarla urgentemente, primero, para notificarle la resolución. El procedimiento debe seguir normal, rechazarlo como tal y que quede pendiente la localización de la señora por otros medios.

La **Lcda. Marisol Vargas Arias** enfatiza: sí señor, de acuerdo, yo estaría coordinando con doña Ana Julieta porque después de la resolución viene la notificación y ellos van a tener el mismo inconveniente, no van a tener donde notificarla.

El **Prof. Errol Pereira Torres** consulta: la documentación que hace falta, aparte de la declaración jurada de ella, ¿qué otro documento o gestión se requiere?

La **Lcda. Marisol Vargas Arias** responde: lo que requerimos en primera instancia es que ella se presente o se contacte con la trabajadora social, para que se le haga la visita y se recabe la información que se requiere, que efectivamente son unas declaraciones juradas.

El **M.Sc. Carlos Retana López** considera: me parece conveniente excluir el caso y darle unos 15 días más de seguimiento, digo esto porque si bien es cierto el tema bancario, como bien lo dice doña Marisol es más sensible, en

estos casos que son extraordinarios, en 3 años que tengo de estar en la Junta no ha habido 20 casos de personas ilocalizables. Considero que por ser este caso extraordinario y en línea de lo que dice don Greivin que me parece muy inteligente, podamos ver dónde se le deposita, por ejemplo, don Carlos Arias está súper bien vinculado en el sector bancario y conoce a todo el mundo, sé que es información sensible, tampoco es que vamos a enviar a nuestro director ejecutivo a buscar a las personas, pero me refiero, entre presidentes de bancos; sé que es un trabajo muy de carpintería, muy operativo y nuestro director ejecutivo no está para eso, pero estoy seguro que si le pedimos a don Carlos Arias el favor, que hable con el presidente de algún banco, sabemos que son datos sensibles, el tema es que es para beneficio de alguien, para concluir la operación de la mejor manera y tener los datos; si se concede, perfecto, pero que no sea por falta de información, me duele que en el 2021 estemos ante una posibilidad de no comunicarnos, con todas las facilidades que existen. Propongo que se excluya el caso y pedirle a don Carlos Arias que se comunique con el presidente de la cooperativa donde le depositan la pensión, como bien dice don Greivin, para buscar. Le cito un ejemplo: mi papá es jubilado del Magisterio, le depositan un día y 2 o 3 días después va al mismo banco, porque ni siquiera es al cajero, a la misma hora a sacar la plata y se la lleva toda. Hay patrones de las personas de cierta edad que son muy cumplidos, al tenor de lo que dice don Greivin me parece que no es imposible localizarla, de manera que, respetuosamente, propondría eso.

El **Prof. Errol Pereira Torres** propone: tal vez nosotros, de alguna forma por medio de las organizaciones logremos contactarnos con ella, nada se pierde, creo que es valioso cada caso, por supuesto, en eso estamos aquí. Si

nos brinda el número de cédula yo mismo en la Plataforma de la Asociación de Profesores de Segunda Enseñanza (APSE) Sindicato, puedo buscarla, por si es apsiná y el resto de los compañeros podrían hacerlo.

La **Lcda. Marisol Vargas Arias** menciona: el número de cédula es 1-419-416.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** comenta: es de San José, se supone.

La **Lcda. Marisol Vargas Arias** agrega: y el fallecido, sino me equivoco, era de Pérez Zeledón y ella indicaba que convivían; sin embargo, no se localizó en ninguna dirección. Quedo atenta a lo que ustedes decidan.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** enfatiza: está bien la solicitud que hace don Carlos Retana, ahora viene la resolución y hay que tratar de localizar a la señora, que eso es un margen, como lo está mencionando doña Marisol, va a durar un tiempo, porque no se sabe dónde localizarla para notificarle la resolución de que fue rechazada su solicitud, en el momento que se localice, a pesar de que ya se le está dando la resolución, ese tiempo nos lo estamos ganando y no dejarlo ahí pendiente, porque al final de cuentas el caso, tal como está planteado, se va a rechazar. Lo que estamos esperando es más información: dónde está ubicada, qué hace, si tiene algún otro documento que aportar, etc. Considero que no debe excluirse, seguir el trámite y cuando se notifique, doña Marisol y la M.B.A. Ana Julieta Escobar Monge nos comunicarían si puede ser localizada esa señora; nosotros le estamos dando 2 medios: don Errol está diciendo que, a través de nuestras organizaciones, con el nombre y número de cédula, para ver si está afiliada a algunos de los sindicatos u organizaciones; la otra es el medio que decíamos hace un momento, que es el bancario o las cooperativas, en ese caso sería instar a la Administración, a don Carlos Arias que él conoce a muchas personas del sector bancario, para localizar a esta señora. No estaría de acuerdo con

excluirlo, le daría el trámite correspondiente, porque sé que el notificarla va a tomar más de 2 meses, esa es mi opinión, no sé los demás compañeros qué opinan.

El **M.Sc. Carlos Retana López** expresa: don Greivin, en el momento que decidamos denegarlo, lo denegamos y que "Dios la bendiga"; porque en realidad si usted hace una denegatoria tendría que hacer otro proceso de solicitud, para que lo considere, es decir, no lo podemos denegar ya y que doña Marisol siga trabajando, porque ya el proceso terminó, por eso plateaba la posibilidad de excluirlo y darle 15 días más para estas posibilidades, pero usted valorará.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** sostiene: está bien don Carlos Retana, pero recuerde que con la presentación de estos documentos que aportó se le rechazaría el derecho, ella no puede agregarle nada más a este estudio que ya hicieron.

El **M.Sc. Carlos Retana López** apunta: doña Marisol me contradice si me equivoco, pero si decidimos excluirlo y ampliar el plazo de resolución, ella puede seguir investigando 15 días más y no pasa nada. No voy a ser insistente, nada más que doña Marisol me corrija, si le damos 15 días más para que siga investigando, le pedimos ayuda a don Carlos Arias, buscamos todos los mecanismos activos que propone incluso don Errol, el caso no está cerrado, pero si lo cerramos hoy nada que hacer, por más que don Errol haga esfuerzos y todos los demás compañeros de las organizaciones, nada podemos hacer porque es un caso denegado.

La **Lcda. Marisol Vargas Arias** agrega: a veces cuando hemos tenido situaciones similares, ante una denegatoria extrañamente las personas aparecen y presentan los medios de impugnación, que en este caso podría

ser una reconsideración, donde nosotros, de aparecer ella, podríamos retomar nuevamente la solicitud, no es que del todo no se le pueda resolver si ya se le deniega, más bien la idea de proponer la denegatoria es tratar de ver si con la denegatoria la señora se apersona o aparece y tendría la opción de reconsiderar, de poner esa otra solicitud para que nosotros conozcamos nuevamente el caso.

Las 2 propuestas son válidas, de igual manera como lo señala don Carlos Retana se podría hacer: se excluye el caso, damos un tiempo prudencial, ustedes lo pueden establecer en 1 o 2 meses y si agotado ese tiempo no se localizó, de igual manera propondríamos nuevamente la denegatoria. Las 2 vías son válidas.

El **Lic. Israel Pacheco Barahona** enfatiza: debe quedar claro el motivo de la denegatoria.

La **Lcda. Marisol Vargas Arias** afirma: el motivo de la denegatoria es justamente que al no localizarse a la señora no podemos corroborar una dependencia económica, ni una convivencia.

El **Lic. Israel Pacheco Barahona** recalca: como dice doña Marisol, la causa está bien definida; sin embargo, si considero lo que dice don Carlos Retana, es mejor excluirlo, ayer en la Comisión pospusimos un caso por la misma situación, buscar alternativas, es mejor buscarlas antes y no reabrir el proceso, darle un tiempo a ver si se logra contactar, como dice don Errol tal vez se pueda contactar algún conocido. Cuando fueron a hacer la visita me imagino que buscaron la casa de habitación, debe haber algún conocido o familiar cercano que le pueda colaborar, de manera que se puede revisar esta situación. Pienso que tal vez se debería revisar toda la documentación y

se analice en la próxima sesión, que se deje pendiente, porque si no vamos a seguir en esto, mejor lo retiramos para continuar con los demás casos.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** plantea: para no seguir discutiendo vamos a excluir el caso No. 9 y lo dejamos pendiente para que se pueda hacer el estudio, ver si se puede localizar a esta persona, su nueva dirección y comunicarle acerca de la resolución que puede tener su caso.

El **M.Sc. Edgardo Morales Romero** informa: verifiqué con el Departamento de Afiliación del Sindicato de Trabajadoras y Trabajadores de la Educación Costarricense (SEC) y esa señora renunció al SEC desde el 2012, entonces tenemos una base bastante obsoleta con respecto a ella. De ahí descarto la opción.

Analizados los informes, el Cuerpo Colegiado por unanimidad adopta los siguientes acuerdos:

ACUERDO No. 2

“Expuestos los informes Nos. 005 y 006-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contienen un total de 132 casos aprobados al amparo del Régimen Transitorio de Reparto, la Junta Directiva acuerda: Aprobarlos.” ACUERDO FIRME.

ACUERDO No. 3

“Conocido el informe No. 007-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 1 caso denegado de trámite de pensión por acrecimiento, al amparo del Régimen Transitorio de Reparto, la Junta Directiva acuerda: Aprobar la denegatoria.” ACUERDO FIRME.

ACUERDO No. 4

“Estudiado el informe No. 008-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 3 casos denegados de trámites de pensión por vejez, al amparo del Régimen Transitorio de Reparto, la Junta Directiva acuerda: Aprobar las denegatorias.” ACUERDO FIRME.

ACUERDO No. 5

“Estudiado el informe No. 009-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 6 casos denegados de trámites de pensión por sucesión, al amparo del Régimen Transitorio de Reparto, la Junta Directiva acuerda: Aprobar las denegatorias, excepto el caso de la Sra. Monge Barboza Nora Daisy, cédula 1-419-416, el cual se excluye para mejor resolver.” ACUERDO FIRME.

Inciso b) La **Lcda. Marisol Vargas Arias** comunica: en la Comisión de Concesión de Derechos fueron analizados los informes Nos. 003, 004, 006, 007 y 008-2021 del Régimen de Capitalización Colectiva (RCC), para un total de 44 expedientes tramitados; 40 se proponen aprobados y 4 denegados. Este informe forma parte del **anexo No. 1** de esta acta.

A continuación, se muestra el detalle:

- ❖ En el informe No. 003-2021 se presentan 40 casos aprobados, desglosados de la siguiente manera:

Pensión por invalidez -----	02
Revisión pensión por invalidez -----	01
Retiro por vejez -----	31
Revisión retiro por vejez -----	02

Pensión por sobrevivencia ----- 04

- ❖ En el informe No. 004-2021 se incluye 1 caso denegado correspondiente a trámite de revisión de pensión por invalidez.

El **Lic. Israel Pacheco Barahona** aporta: muchas personas piensan que, al sumar una cuota, le va a subir la pensión, pero al final como es una sumatoria de nada le sirve, por más que se le agrega una cuota, no le suma, ni le resta, la variación es muy mínima.

La **Lcda. Marisol Vargas Arias** explica: es por la fórmula de cálculo del monto de pensión del Régimen de Capitalización Colectiva, recordemos que a veces las personas están con la idea del RTR, ahí existe la figura de postergación, a veces, aunque sea solamente un mes lo que nos está aportando, incluso, que ese mes sea con monto inferior a lo que venía devengando, le hace la diferencia en el monto de pensión porque le suma un porcentaje de postergación, pero en el caso del RCC no es así. Como lo señala don Israel, efectivamente, recordemos que entre más cuotas se aporten, la división al final del promedio es entre un número mayor y ese monto tiende a disminuir, sobre todo si lo que nos está ingresando es con salarios inferiores a los que ya se tenían contabilizados, por ese motivo es que las solicitudes de revisión, cuando las traemos denegadas, es por algún efecto de estos.

Continúa con la exposición de los informes:

- ❖ En el informe No. 006-2021 se incorpora 1 caso denegado de recurso ante denegatoria de trámite de pensión por sobrevivencia.
- ❖ En el informe No. 007-2021 se presenta 1 caso denegado correspondiente a trámite de recurso de revisión de pensión por sobrevivencia.

- ❖ En el informe No. 008-2021 se incluye 1 caso denegado correspondiente a trámite de pensión por sobrevivencia.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** recuerda: el informe No. 005-2021 corresponde a un caso por prioridad médica que se presentó anteriormente ante el seno de Junta para su aprobación.

Discutidos los informes, la señora y señores miembros de la Junta Directiva por unanimidad adoptan los siguientes acuerdos:

ACUERDO No. 6

“Conocido el informe No. 003-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 40 trámites aprobados al amparo del Régimen de Capitalización Colectiva, la Junta Directiva acuerda: Aprobarlo.” ACUERDO FIRME.

ACUERDO No. 7

“Analizado el informe No. 004-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 1 caso denegado de trámite de revisión de pensión por invalidez, al amparo del Régimen de Capitalización Colectiva, la Junta Directiva acuerda: Aprobar la denegatoria.” ACUERDO FIRME.

ACUERDO No. 8

“Expuesto el informe No. 006-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 1 caso denegado de trámite de recurso ante denegatoria de trámite de pensión por sobrevivencia, al amparo del Régimen de Capitalización Colectiva, la Junta Directiva acuerda: Aprobar la denegatoria.” ACUERDO FIRME.

ACUERDO No. 9

“Conocido el informe No. 007-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 1 caso denegado de trámite de recurso de revisión de pensión por sobrevivencia, al amparo del Régimen de Capitalización Colectiva, la Junta Directiva acuerda: Aprobar la denegatoria.” ACUERDO FIRME.

ACUERDO No. 10

“Deliberado el informe No. 008-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 1 caso denegado de trámite de pensión por sobrevivencia, al amparo del Régimen de Capitalización Colectiva, la Junta Directiva acuerda: Aprobar la denegatoria.” ACUERDO FIRME.

Inciso c) El Prof. Greivin Barrantes Víquez entrega el listado de recursos de apelación tramitados por el Departamento Legal, de diciembre 2020 al 26 de enero de 2021, en el que se señala que dicho Departamento durante las semanas de diciembre 2020 al 26 de enero de 2021, remitió 26 casos al Tribunal Administrativo de Seguridad Social y recibió 36 resoluciones del jerarca, ente que a la fecha cuenta con 73 expedientes pendientes de resolver. **Anexo No. 2** de esta acta. **SE TOMA NOTA.**

Inciso d) El Prof. Greivin Barrantes Víquez suministra el informe de casos en poder de la Dirección Nacional de Pensiones (DNP) al 26 de enero de 2021, en el que se indica que dicha entidad cuenta con 284 casos pendientes, de los cuales, el 0.35% corresponde a trámites por periodos fiscales vencidos y el 20.07% corresponde a los trámites por este mismo concepto, pero pendientes de pago en la DNP. Asimismo, cuenta con 224 casos con menos de 30 días

de antigüedad, 1 caso contabiliza 120 días y 2 casos con 150 días de antigüedad. **Anexo No. 2** de esta acta. **SE TOMA NOTA.**

ARTÍCULO V: Entrega y análisis del acta de la sesión ordinaria No. 001-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos; para resolución final del Cuerpo Colegiado.

La **Lcda. Marisol Vargas Arias** expone el acta de la sesión ordinaria No. 001-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, adjunta como **anexo No. 3** de esta acta.

Destaca: como acuerdo No. 1 de esta acta, los miembros de la Comisión de Concesión de Derechos nombraron, por decisión unánime, al Lic. Israel Pacheco Barahona como director coordinador de la Comisión.

Analizada el acta, el Órgano Director por unanimidad adopta el siguiente acuerdo:

ACUERDO No. 11

“Estudiada el acta de la sesión ordinaria No. 001-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, la Junta Directiva acuerda: Aprobarla. Los informes que contiene fueron aprobados en firme por este Cuerpo Colegiado durante la sesión ordinaria No. 005-2021 de la siguiente forma: ACUERDO No. 1 / Expuestos los informes Nos. 001 y 002-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contienen un total de 86 casos aprobados al amparo del Régimen Transitorio de Reparto, la Junta Directiva acuerda: Aprobarlos. / ACUERDO No. 2 / Conocido el informe No. 003-2021 de la Comisión de

*Concesión de Derechos, que contiene 4 casos denegados de trámites de pensión por vejez, al amparo del Régimen Transitorio de Reparto, la Junta Directiva acuerda: Aprobar las denegatorias. / ACUERDO No. 3 / Estudiado el informe No. 004-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 1 caso denegado de trámite de pensión por sucesión, al amparo del Régimen Transitorio de Reparto, la Junta Directiva acuerda: Aprobar la denegatoria. / ACUERDO No. 4 / Conocido el informe No. 001-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 38 trámites aprobados al amparo del Régimen de Capitalización Colectiva, la Junta Directiva acuerda: Aprobarlo. / ACUERDO No. 5 / Analizado el informe No. 002-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 1 caso denegado de trámite de recurso de reconsideración de pensión por vejez, al amparo del Régimen de Capitalización Colectiva, la Junta Directiva acuerda: Aprobar la denegatoria." **ACUERDO FIRME.***

El **Lic. Israel Pacheco Barahona** comenta: doña Marisol me consultó si la próxima sesión de la Comisión la podríamos hacer presencial.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** señala: todos estamos de acuerdo. Le agradecemos a doña Marisol su trabajo y el de todo su equipo, reconocerles esa gran labor que hacen para el bienestar de la membresía

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

ARTÍCULO VI: Análisis de los oficios DE-0743-12-2020 y DE-0027-01-2021: Informe de atención de llamadas telefónicas, correspondiente a noviembre y diciembre de 2020; para resolución final de la Junta Directiva.

Se le autoriza la participación virtual a la M.B.A. Ana Julieta Escobar Monge, a quien se le brinda una cordial bienvenida.

Inciso a) La **M.B.A. Ana Julieta Escobar Monge** expone el oficio DE-0743-12-2020 y su adjunto el DPS-1677-12-2020, que contienen el informe de llamadas telefónicas correspondientes a noviembre 2020. Documento adjunto como **anexo No. 4** de esta acta.

Explica: la presentación de este informe obedece a un acuerdo adoptado por la Junta Directiva en la sesión ordinaria No. 083-2020 del 28 de julio de 2020, donde se solicitó que, desde agosto hasta diciembre 2020 presentáramos esta información sobre la atención telefónica.

Dentro de los aspectos que nos solicitaron que indicáramos era si teníamos la estadística de la resolución de primera llamada. Este tema ustedes lo vieron hace unos días con la encargada de la Unidad Multicanal que dio los informes de agosto, setiembre y octubre 2020, donde les decía que nosotros actualmente no contamos con una herramienta que nos permitiera identificar estos casos con precisión, porque este indicador o este dato puede verse distorsionado por varias cosas: 1) podemos tener personas que hacen una llamada a la central telefónica, le damos la asesoría que corresponde, damos esa llamada por concluida y la persona vuelve a llamar para ver si les damos la misma respuesta, entonces, se podría estar tomando una misma llamada 2 veces de forma errónea. 2) También muchas veces se les da la respuesta sobre cierto tema y resulta que les surge otra consulta, de

manera que hacen otra llamada, pueden hacer una segunda o tercera llamada, que es algo que corresponde al primer contacto que ellos tuvieron, entonces, ese indicador se sesga. Definitivamente en este tema: resolución de primera llamada, no tenemos ese indicador.

En lo que es tiempo de respuesta sí, para noviembre el tiempo promedio de respuesta fue de 31 segundos promedio. Este indicador corresponde al tiempo promedio de espera de un afiliado para ser atendido por un agente en el *Call Center*.

Posteriormente, tenemos el nivel de satisfacción del usuario o del afiliado. A nivel de *Call Center* manejamos una encuesta de satisfacción, una vez que concluye la llamada le pedimos al afiliado que se espere en línea para que nos pueda completar esta encuesta; esto es voluntario y lo hacen únicamente las personas que lo quieran hacer, aquí no los podemos obligar a que todos nos contesten la encuesta. Tal como se muestra en la página No. 2 del oficio DPS-1677-12-2020, de todas las llamadas que ingresaron, que fueron poco más de 12.000, un total de 2.975 personas fueron las que completaron la encuesta y nos evaluaron: tiempo de espera 95.51%; la atención que le brindó el agente la evaluaron en 98.51% y el nivel de satisfacción en general lo catalogaron como 97.63%. Como les decía, para noviembre la cantidad de llamadas entrantes fue de 12.142; las llamadas que se atendieron fueron 11.402; la tasa de abandono corresponde a 6.09% y el nivel de eficacia de las llamadas atendidas es de 93.91%.

Otro indicador que nos solicitaron fue el tiempo improductivo: en noviembre el tiempo improductivo, es decir, cuando los ejecutivos no están atendiendo el teléfono fue de 15 minutos y 58 segundos, en promedio. Este indicador corresponde al tiempo promedio en que un agente estuvo disponible para

atender una llamada y no le ingresó ninguna; sin embargo, no es que los muchachos están esperando que les ingresen llamadas, hay muchas tareas paralelas que los agentes de *Call Center* realizan mientras están atendiendo la central telefónica, por ejemplo, mensualmente enviamos cerca de 15.000 desgloses de pensión y algunos de ellos solicitan que se los mandemos por correo tradicional; el tema de notificaciones digitales, que a veces si no están ingresando muchas llamadas aprovechamos este tiempo para realizarlas.

Luego tenemos el nivel de servicio, este es un indicador que se establece a nivel de los *Call Center*, donde se determina cuál es el nivel de tolerancia para esperar ser atendida su llamada. Este nivel de servicio lo establecimos en 60 segundos, esa es la media que utilizamos para decir que una persona puede esperar a ser atendida a nivel del *Call Center*.

Otros aspectos importantes que consideramos que es necesario que ustedes los conozcan son: de las 11.402 llamadas que atendimos en noviembre, hubo: 8.623 que se atendieron en menos de 60 segundos y 295 llamadas que colgaron antes de que trascurrieran esos 60 segundos, es decir, la persona esperó muy poquito para ser atendida y cortó, por eso las catalogamos como llamadas perdidas. El tiempo promedio de abandono, que es cuando las personas están esperando para ser atendidas y dicen: "*ya he durado mucho y cuelgan*", como nos pasa a nosotros cuando llamamos a algún *Call Center*; este tiempo promedio de abandono para noviembre se estableció en 1 minuto y 31 segundos, ese es el tiempo en promedio en que una persona abandona la cola de espera para ser atendida.

Otro dato importante que tenemos es el promedio de dedicación en conversaciones telefónicas y el tiempo inactivo, que ese es un cuadro que

nosotros les presentamos en la página No. 3, donde lo hacemos en 2 partes: el equipo de dedicación completa, que como ustedes pueden observar para noviembre fue de 6 personas. Nosotros a finales del año pasado estuvimos con mucha demanda en lo que fue el proceso de notificación digital, por tanto, tuvimos que dedicar 2 agentes a esta labor casi que a tiempo completo, porque recordemos que llegaron muchas resoluciones, tanto del RCC, como del Ministerio de Trabajo, por cuanto estábamos con todo el tema de que las personas querían pensionarse antes de diciembre para poder obtener el dinero del Régimen Obligatorio de Pensiones (ROP); entonces, acordamos a nivel operativo que a esos casos se les iba a dar la prioridad. Prácticamente tuvimos 2 ejecutivos a tiempo completo en esa labor para cumplir al último día de diciembre, pero fue una tarea que empezamos desde noviembre.

Como pueden observar, tenemos el tiempo de conversación mensual de los ejecutivos y el promedio de tiempo inactivos, solo que aquí sí les quiero aclarar que donde dice el promedio se cometió un error a la hora de pasar la información, no sé qué pasó, pero el promedio general de conversación de los compañeros que estuvieron a tiempo completo en la central fue de 68 horas, 23 minutos y 7 segundos.

El equipo de dedicación parcial son los ejecutivos que en algún momento hacían teletrabajo y nos podían ayudar en esta labor o que tenían tiempos donde no tenían citas asignadas y nos podían colaborar en la central. Ustedes lo pueden observar en la página No. 3, para noviembre el ejecutivo que más horas estuvo en conversación fue "RMatuz", que tuvo 20 horas, pero es porque la colaboración de ellos en la central telefónica no es a tiempo completo. Este sería básicamente el informe de noviembre.

Inciso b) La **M.B.A. Ana Julieta Escobar Monge** expone el oficio DE-0027-01-2021 y su adjunto el DPS-0079-01-2021, que contemplan el informe de llamadas telefónicas correspondientes a diciembre de 2020. Estos documentos forman parte del **anexo No. 4** de esta acta.

Refiere: básicamente el primer indicador es lo mismo que les expliqué para noviembre, que no contamos con el indicador de resolución en primera llamada.

En cuanto al tiempo de respuesta, en diciembre fue de 45 segundos en promedio.

Con respecto al nivel de satisfacción, 1.820 personas completaron la encuesta, de ahí calificaron el tiempo de espera con 95.16%; la atención propia del agente la catalogaron como 98.70% y el nivel de satisfacción general por el servicio brindado fue de 97.88%.

La cantidad de llamadas entrantes en diciembre fue de 10.991: se atendieron 10.050, la tasa de abandono fue de 8.56% y el nivel de eficacia fue de 91.44%. Recordemos que este dato va a ser menor, por cuanto atendimos hasta el 22 de diciembre.

El tiempo improductivo fue de 14 minutos y 9 segundos en promedio. El tiempo promedio de conversación de cada ejecutivo fue de 3 minutos y 59 segundos.

El nivel de servicio lo establecimos en 60 segundos, de manera que, de las 10.050 personas que atendimos en diciembre: 6.688 se atendieron en menos de 60 segundos; las llamadas perdidas, es decir, que colgaron antes de que transcurrieran esos 60 segundos fueron 299 y el tiempo promedio de abandono fue de 1 minuto y 58 segundos. Normalmente en diciembre, como ustedes pueden observar, se tarda un poco más en contestar porque hay

más consultas, especialmente preguntas que se hacen por el pago de aguinaldo, las personas a veces no están de acuerdo con el aguinaldo y tiene dudas sobre el monto depositado.

Posteriormente tenemos el aprovechamiento por agente, para diciembre tuvimos 7 agentes a tiempo completo y el promedio general de tiempo de conversación por agente fue de 55 horas, 43 minutos y 14 segundos, este dato también está erróneo en el informe. El promedio de tiempo inactivo fue de 22 minutos y 43 segundos.

El equipo a dedicación parcial: el promedio de tiempo que estas personas nos ayudaron en conversación fue de 9 horas, 32 minutos y 42 segundos y el promedio en tiempo inactivo fue de 9 minutos y 10 segundos.

Estos son los informes, no sé si tienen alguna consulta sobre estos datos.

El **Lic. Israel Pacheco Barahona** manifiesta: quisiera felicitar el equipo, porque esto de las llamadas, yo lo he dicho varias veces, las personas pretenden que inmediatamente le respondan, como usted lo dijo muy claro. A veces las personas se quejan porque no las atienden inmediatamente y hay que revisar los procesos, usted lo expone muy claro. Le agradecemos por toda esta información, porque eso demuestra que la atención al público y la concesión de derechos se está haciendo bien, en forma excelente. Si hubiese más personal o se logran diferenciar las llamadas, las podríamos separar por trámite. Cada análisis requiere su tiempo y cada respuesta también, la gente siempre va a creer que ya esperó mucho tiempo, pero es que no se pueden atender todos al mismo tiempo, solo que hubiese un mecanismo que pudiera generar más efectividad. Con la variación de la tecnología poco a poco se encuentran opciones, pero sinceramente me alegro con estos informes porque sí se ve que la labor se está haciendo, peor

fuera que dijeran que nadie les quiso atender, a veces cuesta un poco ingresar, pero hay que ir paso a paso. Había comentado en algún momento que sería conveniente tener una diversidad de números, no sé doña Ana Julieta si los tienen así establecidos, para que cambien las opciones, por ejemplo, que se filtre por zona, variar las metodologías para ayudarles a las personas de las regiones, es más viable eso y no se le satura tanto a las personas que están atendiendo los teléfonos. Muchas gracias por todo doña Ana Julieta.

La **M.B.A. Ana Julieta Escobar Monge** expresa: sobre eso que dice don Israel, aquí hay algo importante y es una disposición que nosotros hemos manejado desde hace bastante tiempo, inclusive, por las mismas quejas de los afiliados y es que a nivel de sucursales no se atienden teléfonos, para eso tenemos una central telefónica. En algún momento, a nivel de sucursales ingresaban llamadas telefónicas, entonces, las quejas se empezaron a darse porque los ejecutivos por atender teléfonos, no le estaban dando la atención correspondiente a los afiliados que estaban en sitio, de manera que se eliminó el que los afiliados hagan llamadas directamente a la sucursal, para eso nosotros tenemos la central telefónica. Como bien lo dice don Israel es mucha la demanda.

Les acabo de remitir por medio de correo electrónico el documento titulado: "Comparativo demanda atención telefónica 2019-2020", (el cual forma parte del **anexo No. 4** de esta acta), estas son unas gráficas que elaboramos para que visualicen el comportamiento en la atención de llamadas el año pasado, que a raíz del asunto de la pandemia prácticamente pasamos a atender mensualmente lo que antes se atendía en un trimestre; la demanda de llamadas se incrementó considerablemente. En el gráfico se visualiza muy

bien el comportamiento de la demanda del *Call Center* y también cómo estuvo el promedio de atención de las llamadas.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** enfatiza: ahora que usted menciona eso, que no hay llamadas directamente a las sucursales, yo conversé con usted y tal vez don Carlos Arias pueda revisar el tema, porque personalmente visité las Sucursales de Heredia, de Alajuela y de San Carlos, y no hay encargados de sucursales; yo tendría que reunirme con don Carlos Arias y hacer alguna propuesta, porque creo que sí es importante siempre, en forma individual, que se maneje también de esa forma lo que son llamadas internas de cada sucursal y que haya un coordinador desde el punto de vista administrativo por cada sucursal, que para mí es importante, porque si uno llega, por ejemplo, en esas 3 que visité no hay encargado, sino que simplemente todos los que están ahí participan por igual, pero creo que sí es importante que alguien sea el responsable de asumir un rol y no como lo hace desde la oficina don Rafael Rivera González, encargado de la Unidad de Sucursales, que va y las visita, pero sí es importante eso que acaba de decir usted.

Adicionalmente, me uno a la felicitación, porque viendo los datos, cualquier encuesta arriba de 90% o 95% como en el caso nuestro y que el usuario nos dé una calificación de esta envergadura, creo que es importantísimo, la gran mayoría de nuestra membresía está muy contenta con el proceder de esta forma.

El **M.Sc. Edgardo Morales Romero** aporta: muy satisfecho con los números porque esto demuestra que la Junta no ha parado, la Junta sigue y sigue, aunque los trabajadores estén en su casa siguen trabajando y la gente que está en la Junta sigue trabajando, esto demuestra que a pesar de una pandemia enorme aquí hemos seguido, creo que no normal, sino más de la

cuenta. Tuve un par de casos de 2 compañeras que me dijeron: *“es que llamo a la Junta y no me contestan”*, que dicha que no le contestaron, eso significa que todo el mundo estaba como loco trabajando, ocupado con las líneas telefónicas, eso indica que si no le contestaron es porque había más personas en la misma situación. Me genera mucha satisfacción que el Departamento esté full y esto nos da mucha satisfacción, los números no mienten, es de felicitar a doña Ana Julieta y a todo su equipo por el trabajo que se está haciendo y a seguir adelante.

El **M.Sc. Carlos Retana López** señala: quiero felicitar a doña Ana Julieta y a su equipo porque soy un crítico de ese tema de la atención al cliente y creo que como bien lo decía don Edgardo, en un momento en que todo o una gran parte de la operación se maneja de manera remota, quedarle bien a la gente es muy difícil, de verdad que los felicito por el trabajo, por la gestión, mi respeto y admiración como siempre a doña Ana Julieta y su equipo.

El **M.Sc. Hervey Badilla Rojas** añade: de igual forma felicitar a doña Ana Julieta y al equipo de trabajo, me parece muy importante el atender justamente esta forma de comunicación a través de las llamadas, eso da una gran imagen de la institución mediante ese primer intento, una llamada. Cualquiera podría pensar que una llamada no es tan relevante, pero a nivel de imagen de las organizaciones y de las instituciones vieran que sí resulta una gran satisfacción el saber uno levanta su teléfono, hace su intento de llamada y de comunicación con una institución y recibe esa atención de la manera más pronta; eso nos da ese respaldo y se siente uno satisfecho de saber que se está resolviendo asuntos importantes a nuestra membresía, no hay que dejar de lado que muchos de ellos son personas adultas mayores, que les impide por alguna situación hacerse presentes y a través de ese

medio se les está resolviendo. También es importante tener claro que hay muchos funcionarios activos y que van a haber franjas donde justamente se van a cargar ese tipo de llamadas por las oportunidades que tienen, los tiempos que tienen estos activos para hacer sus llamadas y recibir esas respuestas inmediatamente o por lo menos de manera oportuna; creo que vale mucho este sentir de estos estudios que ustedes están dando. Muchas gracias.

La **M.B.A. Ana Julieta Escobar Monge** explica: tal como se muestra en la gráfica de la página No. 2, podemos ver cuál fue el comportamiento: la línea naranja corresponde al comportamiento de la central telefónica en el 2019, el total de llamadas ingresadas durante este período y la línea azul corresponde al 2020. Básicamente a partir de marzo, que fue donde se dio de la pandemia y la publicidad indicaba que podían contactarnos por medios virtuales o por medio de la central telefónica, vean el incremento en la cantidad de llamadas, en realidad sí tuvimos períodos muy críticos, más o menos de marzo a agosto del año pasado, donde la demanda de llamadas, ustedes pueden observar por ejemplo: en abril de 2019 ingresaron 6.514 y para abril de 2020 ingresaron 19.616, como les mencionaba, lo que atendíamos en el 2019 durante un trimestre, lo pasamos a atender en el 2020 en un mes.

En la página No. 3 se presenta otra gráfica comparativa: mantenemos la línea naranja que es el comportamiento del 2020, la línea verde que fue el nivel de atención y la línea azul con el porcentaje de llamadas atendidas en el 2020. Si bien es cierto, gracias a Dios, eso se lo agradezco a los muchachos, porque aquí somos un equipo y todos buscamos el objetivo que es la satisfacción de nuestros afiliados. Siempre nos hemos preocupado por

dar esa excelente atención, pero sí hubo meses donde lastimosamente el año pasado no pudimos alcanzar ese nivel de efectividad, que lo tenemos establecido en 90% para el *Call Center*, que fueron los meses de marzo hasta agosto 2020, que fueron bastante críticos, pero ya nos acostumbramos a esa nueva normalidad y fuimos asumiendo, además, la demanda del afiliado fue disminuyendo considerablemente. Esta es una forma gráfica para que ustedes puedan ver que la parte telefónica definitivamente se disparó durante el año pasado; sin embargo, como ustedes bien lo indican, les agradezco mucho su reconocimiento al trabajo, porque en realidad ha sido el compromiso que tiene cada uno de los funcionarios de este Departamento y sus funciones. Decirles que no solo están en la parte de llamadas telefónicas, tanto los ejecutivos de atención telefónica, como de atención personalizada han colaborado en todos los medios, porque además de atención telefónica tenemos la atención personal, la atención por medios virtuales, todo lo que ingresa por correo electrónico, eso también se atiende; uno lo que busca es que en el menor tiempo el afiliado pueda tener la respuesta adecuada y si no tenemos la solución efectiva, por lo menos que sepa que estamos trabajando en su caso y que prontamente le vamos a dar la respuesta que ellos buscan. Agradecerles a ustedes ese reconocimiento.

La **Prof. Ana Isabel Carvajal Montanaro** puntualiza: decirle a doña Ana Julieta que informe más importante, al menos para mí que soy nueva, porque esto nos indica que la Junta está trabajando cada día mejor. Muchas gracias, la felicito a usted y a su equipo.

El **Lic. Israel Pacheco Barahona** adiciona: comparto lo que dice don Greivin, por eso se deben buscar otros mecanismos para que a las personas de cada

lugar se les faciliten los trámites, hasta las citas, que hubiera alguien en cada sucursal que esté encargándose de esas llamadas, pero habría que diferenciar los teléfonos o canalizarlos por un número separado, eso sería con la ayuda del Departamento de Tecnología de Información. En ese caso don Carlos Arias lo tendría que analizar porque se requiere de más personal, tendría que ser un trabajador que esté atento al teléfono, pero las llamadas son muchísimas, sí se necesita personal en estas áreas. Nuevamente felicitarlos por esa labor.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** finaliza: le agradecemos a doña Ana Julieta su participación, le enviamos una felicitación a todo su equipo por este gran trabajo, muchas gracias.

El Órgano Director toma nota de la información suministrada por la M.B.A. Ana Julieta Escobar Monge.

Se le agradece la participación a la M.B.A. Ana Julieta Escobar Monge, quien abandona la sesión virtual.

ARTÍCULO VII: Entrega y análisis del oficio DE-0032-01-2021: solicitud de prórroga para las condiciones crediticias de la línea Salvatón; para resolución final del Cuerpo Colegiado.

Con el aval de la Presidencia se incorpora a la sesión virtual la M.Sc. Silvia Barrantes Picado, a quien se le brinda una cordial bienvenida.

La **M.Sc. Silvia Barrantes Picado** expone el oficio DE-0032-01-2021 que contiene la solicitud de prórroga para las condiciones crediticias de la línea Salvatón. Documento adjunto como **anexo No. 5** de esta acta.

Destaca: como punto principal y antecedente a esta prórroga que estamos solicitando, indicarles que en abril 2020 se había presentado una mejora para las líneas crediticias, sobre todo en la parte de la tasa de interés, que nos permitía ofrecer una tasa más cómoda, esta se basaba en una revisión de la estructura de la tasa de los créditos, de manera que no se tomaba la mora a partir de un día de atraso como porcentaje de seguridad, sino a partir de los 90 días de atraso. Esta propuesta permitió bajar la tasa interés a 10.43% y además no cobrar el 1% de comisión en los créditos que se estaban otorgando.

Posteriormente presentamos un informe que se vio en setiembre 2020, donde dábamos todos los datos de lo que había sido colocado y cómo se había movido la línea, la cual ha tenido una gran aceptación por parte de la membresía, sobre todo por las mejores condiciones que les permitió a muchas personas refundir. En esa revisión que se hizo en la anterior sesión que fue en setiembre, se tenían datos hasta agosto y la Junta Directiva en ese momento tomó el acuerdo de prorrogar las condiciones de salvatón al 31 de enero de 2021. ¿Por qué hasta esta fecha?, porque parte de la revisión del Plan Estratégico Institucional (PEI) y del Plan Anual Operativo (PAO), estamos haciendo un análisis para la revisión de la estructura de la tasa, lo anterior para determinar si la estructura que está actualmente tiene todas las condiciones idóneas de acuerdo con lo que necesita el Fondo y de acuerdo con el mercado al que estamos dirigiéndonos o si hay alguna propuesta de cambio. Se ha estado analizando con la Dirección Ejecutiva y con otros Departamentos como el Actuarial, Comunicación y Mercadeo, la parte de sucursales, la Unidad Integral de Riesgos, entre varios estamos haciendo un análisis de la propuesta que se presentó a la Dirección Ejecutiva; sin

embargo, hay algunos puntos que todavía están en análisis para definir. Tomando en cuenta esto y los días que le restan a enero, que es hasta donde llegan las condiciones de Salvatón, se le presentó la solicitud a la Dirección Ejecutiva para que gestionáramos ante ustedes una prórroga de las condiciones de Salvatón, de manera que estas condiciones que llegan al 31 de enero de 2021, sean vigentes hasta el 28 de febrero 2021, es decir un mes calendario adicional, lo anterior con el fin de que antes de esa fecha ya se les pueda presentar a ustedes la propuesta de estructura de tasa que regiría en las líneas de crédito a partir de esa fecha.

Esto corresponde a esta nota que les estamos presentando, donde la solicitud es extender las condiciones de Salvatón hasta el 28 de febrero de 2021. En caso de que no fuera posible lo que correspondería es volver a las condiciones anteriores, que generaría un aumento en la tasa de interés de las líneas de crédito a partir del 01 de febrero y se eliminarían las condiciones especiales.

El **M.B.A. Carlos Arias Alvarado** complementa: este es un tema que a mí en lo personal me ocupa bastante, porque tiene que ver con un contexto estratégico de la Junta, entre más analizo me doy cuenta de que la Junta requiere cambios profundos y que de alguna forma en el pasado se había planificado sobre bases no muy sólidas y el crédito es uno de ellos. Cuando me doy cuenta, por ejemplo, ayer estaba en una reunión casualmente con el M.B.A. Esteban Bermúdez Aguilar, jefe del Departamento Actuarial, el M.Sc. Econ. Luis Paulino Gutiérrez Sandí, jefe del Departamento de Inversiones y la Lcda. Stefanny Quesada Navarro, encargada senior de la Unidad Integral de Riesgos y analizábamos este tema de la meta que se ha propuesto JUPEMA desde hace años, de aportar el 2% a la tasa actuarial y

después de que me hacen una presentación para determinar la tasa de descuento que permite al Departamento Actuarial establecer la tasa actuarial, yo les decía: *“es que tiene errores, técnicamente está mal fundamentada, además, está basada en un concepto erróneo”* y es el siguiente: para aportar un 2% a la tasa actuarial, que actualmente está aportando el 1%, como diría don Carlos Retana, por regla de tres uno podría decir que duplicando el monto, se duplica la tasa y no es así, porque deja por fuera muchísimos elementos, deja elementos, primero, macroeconómicos y financieros, y segundo, de marketing. Cuando usted compite en un mercado, no puede esperar que el mercado se quede quieto, el mercado también va a reaccionar y eso implica que entra en una guerra de precios y cuando entra en una guerra de precios, si usted baja la tasa de interés, ineludiblemente la proporción de incremento debe ser mayor, empezando por ahí.

La otra parte que tiene es que no basta con duplicarlo con una ecuación simple, porque este Fondo de Pensiones es un fondo en crecimiento, quiere decir que los aportes aumentan año con año, de manera que proporcionalmente el incremento en la cartera de crédito tiene que ser muchísimo mayor del 100% para alcanzar ese 2%. A eso hay que agregarle otro componente adicional, que es que esos fondos que están ahí y entran mes a mes, se invierten y generan intereses, lo que hace que el fondo crezca. La meta la basaron sinceramente no sé en qué estudio, ni en qué condiciones, entonces, yo presiono a doña Silvia y le digo: *“están muy mal ustedes”*, pero nunca van a alcanzar esa meta en esas condiciones. Hay que replantear el tema en muchísimos aspectos, empezando por la tasa de interés y demás. Doña Silvia que está aquí presente no me deja mentir,

nosotros hemos tenido varias reuniones alrededor de esto, porque esto es apenas un componente estratégico de lo que finalmente la Junta debe de hacer. Ahora se los comentaba temprano, ayer estuve hablando con el presidente del Banco de Costa Rica, probablemente ahora converse con la presidenta del Banco Nacional de Costa Rica, porque definitivamente nosotros tenemos que entrar en un esquema diferente si queremos darle sostenibilidad real al Fondo en el largo plazo; el Fondo tiene que mantenerse. Creo que la función y responsabilidad nuestra es sostener el Fondo en el tiempo para las futuras generaciones y para lograr eso hay que hacer mucho más en el orden económico financiero.

Este es un tema importante, por eso les estamos pidiendo que nos den una prórroga, porque en el análisis que estamos haciendo debemos hacer replanteamientos y el primero que hay que hacer es el replanteamiento de la fórmula de cálculo de la tasa de interés y aquí entran muchísimos componentes a jugar, que hoy en día, casualmente ahora estaba viendo una noticia de Caja de ANDE que sale en el periódico La Nación, que ya la conocíamos de antemano porque eso lo monitoreamos, doña Silvia en estos temas siempre está muy atenta, tengo que agradecerle porque cuando se habla de crédito ella está siempre muy atenta al mercado y eso es muy positivo para la Junta; Caja de ANDE hace unos días saca un dictamen jurídico, que dichosamente se los pedí y ellos me lo dieron para nosotros analizarlo, en el cual indican algo que también habíamos visto, lo que pasa es que ellos lo hacen público y lo publicitan; es el hecho de que, si bien es cierto el tema de la Ley de Usura aplica para los montos disponibles inferiores a los ₡199.760,00, pareciera, de acuerdo a los dictámenes jurídicos que nos había hecho el Lic. Diego Vargas Sanabria, jefe del Departamento Legal y

que lo constata ahora Caja de ANDE, es que no aplica para pensionados, ni jubilados, porque el artículo que hace referencia al mínimo inembargable, hace referencia al salario de un trabajador y en el caso de pensión y jubilación no es salario, entonces, no aplica para ellos. Caja de ANDE sale hoy publicitando eso, la noticia hace que el mercado se vaya a mover, ¿cuál mercado?, el mercado en el que está el Magisterio, nada más el Magisterio, no el resto. Quiere decir que hay componentes de competencia que debemos tomar en cuenta a la hora de definir el precio nuestro.

Hemos estado analizando todos los componentes, nos estamos dando cuenta también que de repente la variable importante pudiera ser no el precio, sino más bien el servicio y dentro del servicio tenemos que reformar cosas en JUPEMA, empezando por los requisitos que pedimos y el tiempo que pudiéramos estar durando en la definición de un crédito: porque uno pudiera decir: *"somos muy rápidos, porque en 5-7 días lo hacemos"*, bueno, hay gente que lo hace el mismo día, ese es el mundo actual en el que vivimos; de manera que el comprador, compra ya o mañana lo piensa y pasado mañana se arrepiente.

Lo que les quiero decir es que este es un análisis complejo, estratégico 100%, nos parece que no podemos seguir tomando decisiones a la ligera y simplemente por salir del paso: *"pongamos esta, con esta fórmula"*, no, creo que si queremos hacer las cosas bien debemos plantar bases sólidas y este tema en específico para mí es muy importante, tenemos días de estarlo analizando, hemos hecho varias reuniones de alto nivel en la Junta, desde que empezamos el mes estamos en eso, no concluimos y creímos prudente solicitarles a ustedes una prórroga para nosotros poder analizar un poco más el tema y traer una propuesta que eventualmente no sería la estrategia, eso

quiero dejarlo claro, no va a ser la estrategia de crédito, va a ser una propuesta un poco alineada con lo que pudiera ser esa estrategia de crédito, que la estamos pensando y repensando, después estaríamos informándoles; pero quisiera que la propuesta que hagamos ahorita esté alineada con la estrategia que vayamos a definir para los próximos años, no quiere decir que no la vamos a variar, pero esté alineada con el PEI, que es lo que finalmente se quiere.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** consulta: esta solicitud de prórroga ¿por cuánto tiempo?, son 3 o 6 meses.

La **M.Sc. Silvia Barrantes Picado** responde: la solicitud es por un mes adicional; actualmente llegan hasta el 31 de enero de 2021, la solicitud que se está presentando es extender las condiciones hasta el 28 de febrero de 2021.

El **M.Sc. Carlos Retana López** menciona: me gusta mucho como don Carlos Arias plantea la situación, incluso, me ilusiona el planteamiento de una estrategia. Nosotros como misión deberíamos tener en el tema de crédito: *“ser la institución clave para los procesos de crédito dentro del Magisterio”*. Cuando un educador, en cualquier parte de este país dice: “voy a hacer un crédito”; ¿en quién piensa?, piensa en Caja de ANDE, después ¿dónde más?, aparecen algunos, aparece JUPEMA, no voy a decir que en segunda instancia, no, aparece como una posibilidad más, aparecerá tal vez el Banco Popular, el Banco Nacional de Costa Rica, si es ahí donde le pagan, porque el lugar donde le pagan a las personas juega un papel importante, incluso, por encima de JUPEMA entran las cooperativas porque ellas tienen un apetito más alto al riesgo en torno a los préstamos, porque cobran tasas más altas, evidente habrá un mayor apetito al riesgo frente a mejores tasas o

tasas que generen mayor rentabilidad. Ahí aparece la Sociedad de Seguros de Vida del Magisterio Nacional con préstamos más pequeños; yo sueño con que nosotros seamos el lugar donde la gente quiera ir primero y eso, como dice don Carlos Arias, deberá responder a una estrategia muy bien diseñada. Insisto, puede ser que sea solo una utopía porque sabemos el potencial, la estabilidad y lo que representa Caja de ANDE, porque es el banco de nosotros los educadores. Me parece que esto que plantea don Carlos Arias y esa solicitud de prórroga tiene muchísimo valor, porque si nosotros ya lo hicimos y nos ha ido bien en las colocaciones y en los resultados, ¿por qué no seguirlo haciendo?, ¿por qué volver a como estábamos originalmente si nos está yendo bien?, mucha gente y doña Silvia que está aquí no me deja mentir, esta semana le he enviado a 2 personas que me han preguntado por este Salvatón, porque la gente sigue viendo el tema de Salvatón, aparte de que tiene un nombre súper atractivo y muy estratégico, sigue viendo como una posibilidad de valor y que feo decirles que no. Estoy de acuerdo completamente con la propuesta que nos trae la Administración, yo sueño, don Carlos Arias, con que esa visión estratégica que tienen ustedes y con el apoyo de doña Silvia tan comprometida con esta institución y el Magisterio en general, que saquemos una tarea y nos convirtamos, si no en la entidad clave para préstamos, por lo menos en la segunda opción del Magisterio, que no entremos como una opción más, si no la segunda opción si tenemos que competir con Caja de ANDE.

El **Prof. Errol Pereira Torres** añade: coincido en que la estrategia de colocación de créditos debe ser a largo plazo y como parte de la estrategia financiera de la institución y no solo como a manera de "apaga incendios", que podría ser un poco la propuesta que se nos está presentando ahorita, sin

ánimo de denigrar, para nada, es necesario hacerla para darle más tiempo a una captación que se planteó desde el año pasado y en tiempos de pandemia, importantísima, que ha resultado atractiva, pero definitivamente creo que debe ser todo un planteamiento estratégico. Quería consultarle a don Carlos Arias ¿cuánto tiempo requeriría la Dirección Ejecutiva, el Departamento Financiero Contable, el Departamento Actuarial y todo el equipo, para presentarnos una fórmula adecuada de interés?, que considere todos los elementos que usted muy bien conoce, para analizarlo en Junta y tomar decisiones más a largo plazo y más consolidadas, en aras de lo que se ha planteado aquí; creo que eso se lo dije a don Esteban y lo conversé con don Luis Paulino. Casualmente en la dirección en la que lo planteó don Carlos Retana ahorita, que maravilloso que JUPEMA se consolide, si no en la primera, ojalá fuera la primera entidad que a la vez es la que consolida los derechos jubilatorios a nuestra afiliación, sea la que pueda brindarle las mejores opciones de crédito y a la vez consolidar y mantener los niveles actuariales que requerimos para el RCC.

El **M.B.A. Carlos Arias Alvarado** opina: en cuanto al comentario del M.Sc. Carlos Retana López, tal vez es utópico, pero no imposible, yo también me hago ese planteamiento. Ayer le decía a los compañeros que necesito estar seguro y lo decía el otro día en la reunión estratégica que tuvimos, que en JUPEMA debemos aprender a pensar estratégicamente, a hacer pensamiento estratégico, porque aquí no estamos acostumbrados a hacer eso y en la medida en que nosotros empecemos a alinear ese pensamiento estratégico, en esa medida JUPEMA llega donde tiene que llegar; obviamente cuidando todos los detalles y los riesgos inherentes que hay, pero aquí lo que le decía a ellos y se lo decía ayer otra vez a don Esteban, a

don Luis Paulino y a doña Stefanny, es que necesito estar completamente convencido de que JUPEMA tiene la infraestructura y la capacidad para afrontar una competencia "de tú a tú", lo que uno hace es prepararse y saber que va a ir a competir de tú a tú, pero tiene que estar preparado, de lo contrario mejor no se meta, defina otra estrategia. Hay muchas posibilidades, hemos estado analizando muchas posibilidades, pero en eso estamos, se requiere tiempo para tomar una decisión y prepararnos, no solo estructuralmente, sino hasta físicamente para afrontar ese tipo de cosas.

Lo otro que le puedo decir a don Errol es que las fórmulas ya las tenemos, lo que estamos haciendo es escoger la mejor fórmula, pero la fórmula depende en mucho de cuál estrategia podamos estar siguiendo, porque al final si la estrategia es una, la fórmula es otra, nosotros estamos planteando una serie de posibilidades, inclusive, el otro día en la reunión surgió otra; yo sigo pensando que también esa fórmula está mal definida desde el principio, porque cuando usted entiende y conoce el mercado financiero costarricense y cuando que le ponen tasa básica pasiva, como un elemento, usted dice: *"bueno, tasa básica pasiva para los bancos tiene mucho sentido, pero acaso JUPEMA capta"*, tiene mucho sentido para Caja de ANDE que capta, pero JUPEMA no capta; entonces, aunque es una terminología asentada y aceptada por el mercado, en realidad no es una metodología acorde o que esté alineada con lo que es JUPEMA, porque nuestra institución no capta fondos, de manera que les decía que me parece que debería utilizarse otro factor, pero bueno, ya es hablar de la forma. Lo que les quiero decir es que ya tenemos varias fórmulas, doña Silvia presentó varias posibilidades, agregamos otras ahí, las hemos discutido; el

tema no es cuándo tenga la fórmula, el tema es cuál es la fórmula y esa fórmula no se puede tirar a la carrera si no está alineada con la estrategia.

Surgieron dentro de esas discusiones otros tópicos importantísimos, don Carlos Retana que le interesa mucho este tema, se ha estado hablando de Gobernanza-datos, hay muchos temas que están conexos a esto y que ya se están trabajando paralelamente. Diría que con este mes nosotros podríamos tener más o menos por dónde estaríamos caminando y con base en eso les vamos a enviar cuál es la fórmula que creemos nosotros pudiéramos estar recomendando, es cuestión de que nos den unos días; pero don Errol, ya tenemos varias opciones, eso ya está definido, el asunto es cuál es la más correcta.

El **Lic. Israel Pacheco Barahona** señala: el M.B.A. Rodolfo Chévez Chévez, exmiembro externo del Comité de Riesgos y el Lic. Manuel Marengo Fernández, miembro externo del Comité de Inversiones, en una sesión de los Comités de Riesgos e Inversiones contabilizaron algo semejante, porque hablábamos de los mercados y las competencias; mencionábamos lo que pasaba con la Caja de ANDE, porque muchas de las cancelaciones venían de Caja de ANDE y como lo dice don Carlos Retana las personas llegan principalmente a Caja de ANDE porque ve mejores opciones. Pensando también en el salario inembargable de la parte activa, adicionalmente, que hay que enfrentarse a las cooperativas, que algunas buscan tratar de maximizar los rendimientos y brindar créditos accesibles. Hace unos días le había comentado a don Esteban algo con respecto al asunto de la fórmula, porque me llamaba la atención lo que usted dice, para variar el monto del interés, porque en mucho prevalece el interés y no solo el plazo, a las personas se les puede extender el plazo, como me dijo una señora con el

asunto de la Ley 9796 "Ley para rediseñar y redistribuir los recursos de la contribución especial solidaria", ahora más adelante voy a consultar cómo está ese tema, principalmente el asunto de arreglos de pago y toda la situación con respecto a lo que son saldos deudores, seguro de caución y todo lo que se suma a los requerimientos. Como dice don Carlos Arias muy asertivamente con eso de la fórmula y ver otros factores que por la pandemia del COVID-19 se han sumado, las personas se han visto afectadas, no ha habido aumentos salariales, muchos están ahogados, hay que ser realista el Magisterio siempre está muy endeudado y un día se lo comenté a don Marvin Rodríguez Cordero, segundo vicepresidente de la República, que ese es el problema de la población, el Magisterio siempre está muy endeudado y él dijo que eso era un problema. Vean que este tema lo traemos desde el año pasado y vemos las mismas realidades, no solo afecta la Ley 9796 que ha sido un traspie para las personas pensionadas y adultos mayores.

En cuanto a la extensión de plazos, mucho depende de la persona que está solicitando el crédito, si bien es cierto mucha población del Magisterio Nacional es activa, hay gran cantidad que es pensionada y adultos mayores. En los activos hace falta más publicidad, mucha gente que pertenece al RCC no se dan cuenta la importancia de que eso se genere, porque es beneficio para ellos. Todo eso es un tema bastante árido y como dice don Carlos Arias hay que profundizar y variar, siempre encontramos una oportunidad para lograr obtener los objetivos propuestos y alcanzar la tasa actuarial que es prevaeciente aquí, por el interés de los nuevos pensionados del RCC. Si queremos mejorar los perfiles de beneficio tenemos que valorar

rendimientos, crecimiento, aportes, buscar no variar la edad, porque eso es contraproducente.

Como menciona don Carlos Arias con respecto a la fórmula, eso lo indicaba el M.B.A. Rodolfo Chávez Chávez y el Lic. Manuel Marengo Fernández, y también se había externado esa realidad: cómo competir variando, una opción era: bajar el interés en bruto, en cantidad a veces se gana más con menos, si hay atractivos la gente va a llegar con más razón. Tenemos que buscar una efectividad positiva.

El **M.Sc. Edgardo Morales Romero** refiere: algunos jubilados del SEC me han hecho la solicitud de que ojalá pudiéramos extender estas condiciones y en buena hora que se extiende un mes más. Entiendo que, por supuesto, nosotros tenemos que cuidar el Fondo de Pensiones y darle la mayor sostenibilidad posible, pero no podemos descuidar que en nuestro PEI tenemos a la persona como centro y hay que darle la atención que se merece; en este caso, si la línea de crédito Salvatón es una opción, deberíamos ver cómo podemos seguirle ayudando. Tendríamos que pensar, una de dos: colocamos más créditos con intereses, no bajos, pero que por lo menos podamos sacar la tarea, a no decir: *“mejor subimos los intereses para tener mayor solvencia”*, pero al final de cuentas nos vamos a reducir y quedarnos con unos cuántos créditos; es poner eso en la balanza, si tenemos más créditos con menos intereses o menos créditos con mayores intereses. Confío mucho en la estrategia que nos va a presentar la Administración, en este caso don Carlos Arias y doña Silvia, sé que van a buscar lo mejor para nuestra membresía y para la Junta. Creo muy apropiado extender este mes y buscar una buena estrategia que nos ponga a competir en el mercado.

El **M.Sc. Hervey Badilla Rojas** recalca: creo que es bastante amplio lo que se ha hablado sobre el tema, considero importantísimo dar ese espacio para que se acomode el asunto, llevarlo a febrero 2021 me parece muy bien, hay gente que está muy necesitada; vemos y escuchamos mucha gente hablándole a uno: *“¿qué está haciendo?, ¿qué se puede hacer en la Junta?, ¿cómo pueden ayudarnos con la parte de crédito?”*, eso es de todos los días y es una situación en la cual, no crean, no deja de ser bastante incómodo para uno que recibe esos comentarios, porque en realidad de la necesidad a una realidad hay una gran diferencia, nosotros como institución tenemos que velar en 2 vías: en beneficio del afiliado, pero también en la sostenibilidad del Fondo, en eso tenemos que estar muy claros.

Se habla de la fórmula, esta bien don Carlos Arias, si hay preámbulos de fórmulas, ahí lo que interesa en este momento justamente es como usted bien lo dice y creo que en esto debemos ser muy sabios a la hora de tomar decisiones, las fórmulas son importantes, pero deben ponerse a prueba, ponerse a prueba digo yo desde el punto de vista cuando se está planificando el tema, porque tenemos una población meta a la que tenemos que llegarle. Nosotros debemos considerar la población meta y también un aspecto importante a la hora de decidir es, si hay necesidad y probabilidad de diferenciar, que también ese es un tema que parte de ese estudio que ustedes están haciendo, porque hay mucha necesidad, entonces, aquí nosotros debemos velar, como lo repito, por tener y cumplir con la tasa actuarial, como usted bien lo indica, el hecho de nosotros llegar y aumentar en más del 100% la parte crediticia en este momento, no nos va a asegurar realmente que nosotros podamos llegar a obtener ese 2% en algún momento; por lo tanto, debemos buscar valores agregados diría yo,

para establecer una nueva modalidad. Qué bueno que se está haciendo todo este replanteamiento para llegar a hacer el ajuste de las tasas de crédito, con respecto al nuevo PEI 2021-2026, que creo que es muy importante y ahí daríamos respuestas positivas a nuestra membresía; siempre, eso lo voy a defender y por lo menos ponerlo ahí, siempre tratando de buscar soluciones idóneas, pertinentes y oportunas a la situación crediticia de nuestros compañeros, de nuestros afiliados, porque me parece que ese es el objetivo final, colaborarles a ellos, de tratar de buscarles ayuda, porque esta población está muy necesitada.

Un aspecto que también me preocupa, debemos de ver dentro de esa posibilidad de mejoría, para tratar de guiar y ayudar o dar soluciones a nuestra membresía, que todo esto ojalá pudiéramos de alguna forma establecer medidas de educación financiera para toda esta población, para no, lejos de ayudarles con los créditos, más bien muchas veces cae uno en situaciones donde las poblaciones se llegan a hundir en este tema de créditos y es un tema bien difícil. Creo que ahí tendríamos que mirar esa posibilidad de brindar asesoría financiera a toda nuestra membresía, para mejorar de manera conjunta: la ayuda crediticia, pero también dándole algún soporte a la membresía en este sentido.

El **M.Sc. Carlos Retana López** externa: don Hervey me parece de altísimo valor lo que usted propone, incluso, respetuosamente, le rogaría considerar generar una propuesta o una moción, ya que es una idea lo que usted propone, para que de alguna forma la Junta dentro del Departamento de Prestaciones Sociales o algún otro departamento, contrate una firma o con sus propios profesionales prepare unas sesiones de trabajo que se pueden manejar virtualmente, o no sé, de alguna manera, para acompañar en esta

capacitación sobre salud financiera o educación financiera; considero que es algo que lograría dar un posicionamiento de marca y no deja de ser un buen espacio para captar clientes. En una capacitación financiera se puede aprovechar el espacio para mostrar nuestros productos, sacándole provecho a todo.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** resalta: precisamente ayer recibí una llamada de Coopenae R.L. me invitaron a una especie de charla de eso que menciona usted don Carlos Retana, sobre la salud financiera en los hogares. Al final de cuenta, la cooperativa le manda el mensaje que pase al Departamento de Crédito para lo que necesite: vivienda, créditos, lo que sea, pero básicamente es desde ese punto de vista.

Creo que don Carlos Arias, a raíz de esa propuesta de tasas de interés que pretende alinearla con la estrategia que tenemos en el PEI y que buscamos aumentar el aporte a la tasa actuarial de 1% al 2%, sé que él nos va a traer una buena propuesta para que podamos tener esas rentabilidades, no solo a corto, ni mediado, si no hasta largo plazo, para la sostenibilidad del Fondo del RCC.

El **M.Sc. Hervey Badilla Rojas** añade: en cuanto al comentario de don Carlos Retana, que excelente, en la misma línea y si es posible que se acoja esto que estoy mencionando, para que se incorpore dentro de ese análisis y quede ahí definida parte de mi propuesta.

El **M.B.A. Carlos Arias Alvarado** toma nota.

La **M.Sc. Silvia Barrantes Picado** señala: con respecto a ese tema, mencionarles que es parte de lo que hemos venido discutiendo en la estrategia, de hecho, es uno de los escenarios que estamos valorando para las campañas que se hagan en adelante, cuando ya tengamos este

producto diseñado, partiendo de que vamos a tener unas buenas facilidades para el Magisterio, que vaya acompañado de la parte de asesoramiento y salud financiera, y también incorporar la parte de la capacitación en ese tema. Para mencionarles que ya estamos trabajando en esa propuesta.

Analizada la propuesta, el Cuerpo Colegiado por unanimidad adopta el siguiente acuerdo:

ACUERDO No. 12

*“Estudiado el oficio DE-0032-01-2021 de la Dirección Ejecutiva, en el que se remite la solicitud de prórroga para las condiciones crediticias vigentes en la línea Salvatón, la Junta Directiva acuerda: Aprobarlo y extender las condiciones crediticias señaladas en el acuerdo No. 7 de sesión ordinaria 120-2020, hasta el 28 de febrero del 2021. **ACUERDO FIRME.**”*

El **Lic. Israel Pacheco Barahona** solicita: quisiera solicitarle a doña Silvia que nos haga un informe de cómo ha salido lo que se refiere a las consultas sobre arreglos de pago y otros arreglos crediticios para las personas que se vieron afectadas por la Ley 9796. Para la próxima, doña Silvia, que nos pueda hacer el favor de facilitarnos un cuadro, porque ayer que tuve reunión muchas personas dicen que no se les está colaborando y que las personas tienen necesidades, entonces, que doña Silvia nos haga el favor.

El **Prof. Greivin Barrantes Viquez** puntualiza: estamos de acuerdo don Israel, ella va a elaborar el informe y le va a llegar a usted las situaciones y condiciones crediticias de las personas.

La **M.Sc. Silvia Barrantes Picado** toma nota.

Se le agradece su participación a la M.Sc. Silvia Barrantes Picado, quien abandona la sesión virtual.

ARTÍCULO VIII: Entrega del oficio DE-0755-12-2020: informe sobre la creación de la Unidad Secretarial; para posterior resolución de la Junta Directiva.

El señor presidente entrega para posterior análisis y resolución el oficio DE-0755-12-2020 y sus adjuntos: el oficio GTH-0766-12-2020, el informe de evaluación de eficiencia de las secretarías de Junta Directiva, el análisis de cargas de trabajo de las secretarías de Dirección Ejecutiva y la presentación titulada "Estudio de valoración de creación de una Unidad Secretarial". Documentos adjuntos como **anexo No. 6** de esta acta. **SE TOMA NOTA.**

CAPÍTULO VI. MOCIONES

ARTÍCULO IX: Mociones.

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

CAPÍTULO VII. ASUNTOS VARIOS

ARTÍCULO X: Asuntos Varios.

El Órgano Colegiado no discute asuntos varios en la presente sesión.

El señor presidente finaliza la sesión al ser las diez horas con cincuenta y tres minutos.

PROF. GREIVIN BARRANTES VÍQUEZ
PRESIDENTE

PROF. ANA ISABEL CARVAJAL
MONTANARO, SECRETARIA

ÍNDICE DE ANEXOS

No. Anexo	Detalle	Numeración del libro
Anexo No. 1	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Informes Nos. 005, 006, 007, 008 y 009-2021 del Régimen Transitorio de Reparto. ❖ Informes Nos. Nos. 003, 004, 006, 007 y 008-2021 del Régimen de Capitalización Colectiva. (126 páginas). 	Folios del 53 al 178
Anexo No. 2	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Informe de casos en poder de la Dirección Nacional de Pensiones, al 26 de enero de 2021. ❖ Informe de casos tramitados ante el Tribunal Administrativo de Seguridad Social, al 26 de enero de 201. (816 páginas). 	Folios del 179 al 994
Anexo No. 3	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Acta de la sesión ordinaria No. 001-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos. (19 páginas). 	Folios del 995 al 1013

Anexo No. 4	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Oficios DE-0743-12-2020 y DPS-1677-12-2020: informe de llamadas telefónicas correspondientes a noviembre 2020. ❖ Oficios DE-0027-01-2021 y DPS-0079-01-2021: informe de llamadas telefónicas correspondientes a diciembre de 2020. ❖ Documento titulado: "Comparativo demanda atención telefónica 2019-2020". (12 páginas). 	Folios del 1014 al 1025
Anexo No. 5	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Oficio DE-0032-01-2021: solicitud de prórroga para las condiciones crediticias de la línea Salvatón. (1 página). 	Folio 1026
Anexo No. 6	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Oficios DE-0755-12-2020 y GTH-0766-12-2020: creación de la Unidad Secretarial. ❖ Informe de evaluación de eficiencia de las secretarías de Junta Directiva. ❖ Análisis de cargas de trabajo de las secretarías de Dirección Ejecutiva. ❖ Presentación titulada "Estudio de valoración de creación de una Unidad Secretarial". (115 páginas). 	Folios del 1027 al 1141
Anexo No. 7	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Control de asistencia. (1 página). 	Folio 1142