

SESIÓN ORDINARIA **No. 049-2021**

Acta de la Sesión Ordinaria número Cero Cuarenta y Nueve guion dos mil veintiuno de la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional, celebrada de manera virtual el martes cuatro de mayo de dos mil veintiuno, a las ocho horas y nueve 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.

Invitada: para la discusión del artículo quinto: la Lcda. Xinia Wong Solano, auditora interna.

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:

Análisis de las actas de Junta Directiva de las sesiones ordinarias Nos. 041 y 042-2021; para resolución final por parte del Cuerpo Colegiado.

ARTÍCULO QUINTO:

Entrega y análisis de los siguientes estudios de la Auditoría Interna:

1. Estudio No. 5: Procesos efectuados por la Mesa de Servicio. (Oficio AI-0163-03-2021).
2. Estudio No. 7: Gestión Equipo Interdisciplinario. (Oficio AI-0163-03-2021).
3. Estudio No. 9: Revisión de la configuración del módulo de planillas. (Oficio AI-0217-03-2021).
4. Estudio No. 12: Controles establecidos para el teletrabajo en JUPEMA. (AI-0234-03-2021).
5. Estudios Nos. 13 y 14-2021: Pagos periodos fiscales vencidos y cumplimiento de los límites de inversión. (Oficio AI-0300-04-2021).

6. Estudio No. 15: Aplicación del incremento por costo de vida del II semestre de 2021. (Oficio AI-0306-04-2021).

ARTÍCULO SEXTO:

Mociones.

ARTÍCULO SÉTIMO:

Asuntos varios.

CAPÍTULO II. CORRESPONDENCIA

ARTÍCULO II: Correspondencia.

La **Prof. Ana Isabel Carvajal Montanaro** lee la siguiente correspondencia la cual se agrega como **anexo No. 1** de esta acta.

Inciso a) Copia de oficio GG-61-2021 remitido por el M.Sc. Alejandro Solórzano Mena, gerente de la Operadora de Pensiones Vida Plena OPC, dirigido al M.B.A. Carlos Arias Alvarado, en el que remite el informe de indicadores de Vida Plena al 31 de marzo de 2021. **SE TOMA NOTA.**

Inciso b) Copia de oficio SP-445-2021 suscrito por el Sr. Mauricio Soto Rodríguez, director División de Supervisión de Regímenes Colectivos de la Superintendencia de Pensiones, dirigido al M.B.A. Carlos Arias Alvarado, mediante el cual remite los resultados de la revisión realizada por Supén a la Valuación Actuarial del Régimen de Capitalización Colectiva del Magisterio Nacional, con corte al 31 de diciembre de 2020, a fin de que sean atendidos en el plazo de 20 días hábiles.

El Órgano Director le solicita a la Dirección Ejecutiva responder en el plazo señalado por la Supén, con copia a este Cuerpo Colegiado.

Inciso c) Nota del Sr. Lannder Pérez Barrantes, cédula 2-521-308, en la que menciona que, ante la respuesta brindada por el Departamento de Crédito

y Cobro, considera se le cierren las opciones para no llegar a tener morosidad en sus créditos, de manera que solicita se le presenten las alternativas que puede tener para aumentar su líquido.

El Órgano Director dispone trasladar la nota a la Dirección Ejecutiva para que estudie el caso y responda al interesado con copia a Junta Directiva, en el plazo de 5 días hábiles.

Inciso d) Nota de la Sra. María Isabel Soto Guevara, cédula 2-320-807, en la que solicita se le aplique la póliza del Instituto Nacional de Seguros (INS) para cancelar las actuales deudas que posee con los créditos de JUPEMA, esto por cuanto ya no le es posible honrarlas y su monto líquido es de ¢15.000,00.

La señora y señores miembros de la Junta Directiva disponen trasladar la solicitud a la Dirección Ejecutiva para que estudie el caso y responda a la interesada con copia al Cuerpo Colegiado, en el plazo de 5 días hábiles.

El **M.Sc. Carlos Retana López** sugiere: sería importante que la Administración tome nota, que cuando se otorgue un crédito se le explique al afiliado cuál es el valor de las pólizas; sé que a veces hay una preocupación por los tiempos de respuesta, los volúmenes de atención y demás, pero me parece que no le tomaría más de 2 minutos decirles a las personas que están formalizando el crédito cuál es el efecto de una póliza. Aquí les he contado en otro momento que un día un compañero me dijo: *“voy a dejar de trabajar con el Ministerio de Educación Pública (MEP), porque así las pólizas me cubren todas las deudas que tengo”*, y es lo que la señora de alguna forma está diciendo, la gente está entendiendo que cuando toma un crédito y tiene una póliza de respaldo, cuando no puede pagar dice *“ejecútese”*, y todos sabemos que eso no funciona así. Es importante que se le explique a la gente cuál es la naturaleza de las pólizas.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** añade: y todavía indica: *“solicita que se le apliquen las pólizas del INS”*, nosotros somos los deudores, por un lado, pero los codeudores reales son los otros; al menos yo creo que también hay muy mala información, eso es generalizado don Carlos, la gente cree que las pólizas se pueden poner en funcionamiento de esta forma, igual sucede con la de caución, que se supone que es una mutual y solamente por alguna eventualidad de la persona que es propietaria de esa póliza o por algún problema de salud muy grave se le puede adelantar. No es la primera vez, ni la última que va a pasar esto y hay que ser realista la mayoría son personas del Régimen Transitorio de Reparto (RTR), personas que tienen pensiones muy bajas para solventar muchas veces las deudas que tienen, después no saben cómo salir y nos envían notas de este tipo, pues creen que nosotros somos los que tenemos la obligación de poner créditos como que no pueden pagar y tienen un líquido de $\text{Q}15.000,00$, el resto de dinero todo lo tienen comprometido, habría que ver si son unos de los tantos adultos mayores que han tenido ese problema gravísimo que hay ahora sobre las familias que les quitan el patrimonio.

El **Lic. Israel Pacheco Barahona** externa: hemos visto que hay personas que tienen baja liquidez, también les ha afectado la Ley de Usura y la Ley 9796 “Ley para rediseñar y redistribuir los recursos de la contribución especial solidaria”, que los ha dejado sin liquidez. A la hora de que la persona firma la póliza nunca se les especifica, se les dice: *“esto le va a cubrir, está como respaldo”*, entonces, ahí es donde viene la gente teniendo otra imagen, piensan que la póliza les va a cubrir el gasto y no saben que le INS luego va a salir a cobrarlo, no es que va a quedar así, el INS sirve como fiador y va en contra de la persona para que pague. Cuando se firma el crédito no se lee

la letra menuda y el asunto de la póliza es lo que nunca se comprende, no se explica; don Carlos Retana ha mencionado eso que la gente piensa que la póliza le va a cubrir las deudas.

CAPÍTULO III. ASUNTOS DE LOS DIRECTIVOS

ARTÍCULO III: Asuntos de los Directivos.

Inciso a) El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** menciona: felicito al Lic. Gilbert Díaz Vásquez, presidente del Sindicato de Trabajadoras y Trabajadores de la Educación Costarricense (SEC), por haber tenido la iniciativa de participar en el programa de 7 Días, junto con la señora ministra de Educación y decirle las cosas como son para defender a nuestro Magisterio. También quiero felicitar a la organización, que don Edgardo le haga llegar la felicitación a su señor presidente por esa iniciativa y ojalá que todos los demás Sindicatos hiciéramos lo mismo. La preocupación No. 1 que tenemos en este momento es la salud de los trabajadores de la educación, desde que se inició el curso lectivo 2021 han fallecido 2 compañeros, si se hubieran tomado las medidas necesarias, incluso, la opción que le dimos al Gobierno de comprar las vacunas, la gran mayoría del Magisterio estuviera vacunado y no tendríamos este gran problema que la señora ministra todavía defiende, ellos creen que cerrando toda el gran área metropolitana (GAM), pero los muchachos, niños y los compañeros según ellos son inmunes a esta pandemia y los mandan a trabajar en forma presencial, cuando ya tuvo un año completo para hacer todas las diligencias y brindarle el servicio a muchos niños o jóvenes, inclusive, a los compañeros que no tienen los verdaderos servicios, es una obligación del Gobierno haber patrocinado ese tipo de acción y todavía estamos viendo las consecuencias con la muerte de 2 compañeros educadores.

El **M.Sc. Carlos Retana López** señala: me uno a sus palabras por el compromiso Lic. Gilbert Díaz Vásquez, de asumir ese desafío de públicamente llamar la atención de la señora ministra en torno a la situación que estamos viviendo los educadores de este país, con respecto al desentendimiento del Ministerio de Educación Pública para con la salud de nuestros niños y educadores; me parece que don Gilbert muy valiente y bien, quisiera que todos nuestros líderes magisteriales asumieran la misma actitud en defensa del Magisterio, así que me uno a las palabras del señor presidente. Ayer, incluso, hice una publicación muy feliz en *Facebook*, don Errol nos avisó que don Gilbert se iba a presentar, yo no sabía, inmediatamente puse la televisión, hice una publicación y mucha gente salió a hablar mal de los sindicatos y demás, a mí me duele mucho cuando los compañeros hablan mal de los sindicatos, bueno del Colegio de Licenciados y Profesores en Letras, Filosofía, Ciencias y Artes (Colypro) por su supuesto que también hablan mal, porque los sindicatos han dado una lucha por los derechos de los educadores en este país, todos y cada uno de los sindicatos, al margen de que sean de uno u otro, siempre he estado sindicalizado con los 3, porque creo que todos en algún momento de la historia han aportado muchísimo y me parece que es doloroso como muchos compañeros se expresan del Sindicalismo de una manera despectiva, cuando los derechos que tenemos han sido conseguidos en las calles, entonces, a mí me duele mucho eso.

El **Lic. Israel Pacheco Barahona** comenta: doña Mélida Cedeño Castro de la APSE, me envió un mensaje que dice: *“estoy internada luchando, con la ayuda de Dios y de la Virgen, contra este virus terrible. Ingresé muy delicada,*

hoy me siento mejor". Para que sepan y vean la parte del Magisterio Nacional.

Mi hermana me comunicó que una maestra de la Escuela Ascensión Esquivel que está muy delicada con COVID 19 y hay unos niños contagiados. Hemos visto que el MEP ha hecho caso omiso y ha afectado a la población del Magisterio; al menos mi hermana está preocupada por los niños y que los demás compañeros se vayan a contagiar, siempre se está en esa zozobra, esperamos que no les afecte, el problema es que ellos tienen que asistir resguardando las normas de salud del Ministerio.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** indica: muchas gracias don Israel por informarnos. Si pudiéramos enviar estas notas y que le lleguen el mismo día a la mano de la señora ministra para que vea que esto no es hablar por hablar, porque ahí es donde se ve la diferencia de situaciones, por ejemplo, salió un asesor o un diputado infectado y toda la Asamblea Legislativa no va, salió uno de la Contraloría General de la República (CGR), nadie va a la CGR, habiendo tanta problemática en este sentido de la pandemia, cómo es posible que todavía la señora ministra de Educación y el señor ministro de Salud no entiendan que si cerró el curso lectivo, aunque sea por una semana, ahí se ve la intención a favor de los compañeros educadores, de los jóvenes y de los niños que están en peligro de que esta pandemia se multiplique cada vez más, pero no, son ciertos sectores y punto, parece que nos les interesa.

Esta participación de don Gilbert anoche, estaba viendo el video ahorita porque no tuve la oportunidad de verlo ayer, pero a ver si acaso reaccionan; como las declaraciones que dio el Sacerdote de Tacares de Grecia contra el Gobierno y contra los mismos jefes del obispado; pues aquí pareciera

que todo el mundo tenemos que hacer lo que ellos dicen en ciertas cosas y en otras no, beneficiando a unos y a otros los perjudican.

El **M.Sc. Hervey Badilla Rojas** opina: quiero manifestar mi total apoyo a los diferentes representantes magisteriales que se unen a ese clamado de atención inmediata y primaria al tema del COVID; siento que son muy valientes realmente, en el caso de ayer de don Gilbert que lo vi muy valiente, es de reconocer esa actitud y sobre todo ese deseo de hacer que las cosas se orienten por donde tienen que salir, no es justo que a estas alturas hay de parte del Ministerio de Educación Pública una, diría que de alguna forma, insensibilidad a lo que está sucediendo, no se está poniendo la atención debida, muchas trabas y muchas cosas para tomar la decisión de lo que se debe de hacer. Así es que quería manifestar ese apoyo a la dirigencia magisterial que está metida y casada con esta campaña de ayuda al mismo Magisterio, porque lo expresé la vez pasada, aquí es el docente, es el niño, son los padres de familia, esto es un efecto *bumerang* y realmente el tema no es solamente a nivel de las escuelas, los colegios y las universidades, sino que es a nivel de todo el país, porque es un efecto multiplicativo lo que puede suceder con todas las personas que están acudiendo en este momento a las aulas.

El **M.Sc. Edgardo Morales Romero** apunta: también le mandé el mensaje a don Gilbert de parte de esta Junta Directiva, por lo menos de los que lo han expresado, por su participación de ayer, es uno de los tantos voceros que estamos frustrados y desesperados por la situación que está viviendo el Magisterio en estos momentos.

El Órgano Director toma nota.

Inciso b) El **Prof. Errol Pereira Torres** plantea: debo hacer de su conocimiento que sigo siendo fiscal de la Regional 13 de Secundaria de Cartago, es un puesto que llega hasta fin de este año, por lo tanto, aún tengo responsabilidades importantes que no las puedo abandonar porque es un cargo que asumí antes de ingresar a la Junta, no deja de ser compatible, pero sí tiene sus responsabilidades, inclusive, el 01 de mayo estuve en sesión con la Directiva Regional y se programó para ayer una sesión de la Directiva con presidentes de Base, que son 40 personas que representan a 1.500 compañeras y compañeros de la Asociación de Profesores de Segunda Enseñanza (APSE) Sindicato, de la mayoría de cantones de Cartago en Secundaria y hago este preámbulo para referirme a que los reportes de los compañeros son altamente preocupantes. Un compañero dice que hay que llenar cajas con los dictámenes de COVID 19 para llevarlas al frente del Ministerio, es una forma de hacer ver lo grave que está la situación, ahorita mismo estoy recibiendo reportes de compañeros: el Liceo de Paraíso 5 docentes en cuarentena, hay un ausentismo general de 40%, no vinieron un montón de estudiantes dice el presidente de Base. Los subsidios que se solicitan a la APSE son demasiados, ya el presupuesto está llegando al límite, se abrió un presupuesto importante a nivel financiero para APSE, para cubrir subsidios de un monto para ayudar a muchos compañeros, pero está llegando al tope, pues son demasiados los casos.

En este sentido y retomando lo que se había propuesto en la sesión anterior, donde este director hizo hincapié en que se mocionara para un comunicado de JUPEMA en solidaridad con muchas de nuestras compañeras y compañeros del Magisterio y para hacerle ver al MEP, a las autoridades de salud y al Gobierno lo importante que era revisar la medida

de la presencialidad de los funcionarios y la modalidad mixta como se ha determinado en cuanto a las y los estudiantes, en el tanto esto, por todos los reportes que tenemos de las organizaciones ha venido a agravar la situación de contagio y en este punto hemos tenido la lamentable pérdida de vidas de compañeros tan valiosos del Magisterio. De mi parte, como director, no quedé del todo satisfecho y lo digo con todo respeto, porque agradezco a la Administración que atendió la moción y don Carlos Arias me los externó el fin de semana, en el sentido de que se va a hacer una forma audiovisual de comunicación, pero de mi parte quiero proponer a esta Junta Directiva una moción.

Con el permiso de todos ustedes paso a leerla: *“Para que esta Junta Directiva, al tenor del acuerdo de la sesión 048-2021, emita un comunicado público, escrito, para ser enviado a la Ministra de Educación Pública y para publicarlo como carta pública, de inmediato, en su muro de “Facebook”, en los siguientes términos: / Sra. Guíselle Cruz Maduro / Ministra de Educación Pública / Señora Ministra / La Junta Directiva de JUPEMA, como entidad de pensiones del Magisterio Nacional; institución que vela por el bienestar presente y futuro de los y las funcionarias de la educación costarricense, en medio de la coyuntura pandémica actual le manifiesta su gran preocupación por las elevadas cifras diarias de contagios por COVID 19, que ya cobran cientos de casos en instituciones educativas; así como tristes pérdidas de vidas de valiosos funcionarios del sector. / Por otra parte, dado que durante la presencialidad del curso lectivo es que se ha reportado la mayor afectación de funcionarios, estudiantes y sus respectivas familias, esta JUNTA le insta, respetuosamente, para que a través suyo este Ministerio valore seria y urgentemente, junto con las autoridades del Ministerio de*

*Salud, la pertinencia de dicha presencialidad, pues la misma podría estar fomentando el alto nivel de contagios y el luto existente en la familia educativa. / No puede pasar desapercibido el gran dolor que embarga al Magisterio Nacional, además de la gran preocupación manifestada a los directores y directora, por parte de los diversas bases y filiales de las organizaciones representadas en JUPEMA. / Para nosotros sería muy penoso tener que explicar a los hijos e hijas, esposos o esposas, y demás familiares lo que pudo haber significado la pensión, bien obtenida, a lo largo de su vida laboral por las víctimas del virus, que no la disfrutarán, así como dejar de contar con ellos en todas las actividades que esta entidad realiza para mejorar la calidad de vida de sus afiliados y afiliadas. / De usted atentamente; Prof. Greivin Barrantes, Presidente, Junta Directiva de JUPEMA.”. (Este documento se adjunta como **anexo No. 2** de esta acta).*

La dejo para que ustedes compañera y compañeros la analicen y esperaría que en esos términos se haga como carta pública y se le envíe a la ministra de Educación.

El **M.Sc. Carlos Retana López** destaca: apoyo la moción del Prof. Errol Pereira Torres, con respecto a esto que viene proponiendo.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** enfatiza: le agradezco muchísimos a don Errol esta nota, ahora la vamos a someter a consentimiento de la señora y los señores directores y de ser aprobada se le enviamos al Departamento de Comunicación y Mercadeo, para que ellos la analicen bien y la incluyan dentro de estas notas que se están enviando a través de los correos, de lo que aprobamos el pasado viernes.

El **M.Sc. Edgardo Morales Romero** considera: apoyo 100% esta nota que está presentando don Errol, de verdad la situación está muy crítica, muy

complicada, el Gobierno está de oídos sordos, como estaba leyendo temprano, no sé cuánta cantidad mínima de muertos están pidiendo para tomar decisiones, la situación cada vez se complica más.

La **Prof. Ana Isabel Carvajal Montanaro** aporta: apoyo la moción que está presentando don Errol, me parece excelente. Ayer muy bien lo hizo ver don Gilbert en la entrevista, porque la vi desde el principio y tenemos que unir esfuerzos y hacer las peticiones necesarias para que llegue hasta la ministra, que ella vea que hay conciencia por lo menos en la Junta de Pensiones y en otras instituciones, de que no deben estar en lecciones en este momento.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** puntualiza: creo que hay consenso para esta moción presentada por el Prof. Errol Pereira Torres, de manera que la vamos a someter a votación. La idea es que el Departamento de Comunicación y Mercadeo la tome en consideración para difundirla y si vamos hacer un video para las redes sociales y demás, se pueden tomar en cuenta partes que son importantes, por ejemplo, el último párrafo, que dice: *“Para nosotros sería muy penoso tener que explicar a los hijos e hijas, esposos o esposas, y demás familiares lo que pudo haber significado la pensión, bien obtenida, a lo largo de su vida laboral por las víctimas del virus, que no la disfrutarán, así como dejar de contar con ellos en todas las actividades que esta entidad realiza para mejorar la calidad de vida de sus afiliados y afiliadas.”*; esa parte me llegó, es muy acertado su comentario, don Errol y lo felicito porque en ese párrafo hay un gran sentimiento.

Al respecto, la señora y señores miembros de la Junta Directiva por unanimidad adoptan el siguiente acuerdo:

ACUERDO No. 1

“Conocida la moción presentada por el Prof. Errol Pereira Torres, la Junta Directiva acuerda: Aprobarla en el sentido de que al tenor del acuerdo de la sesión 048-2021, se emita un comunicado público, escrito, para ser enviado a la Ministra de Educación Pública y para publicarlo como carta pública, de inmediato, en su muro de “Facebook”, en los siguientes términos: “Sra. Guíselle Cruz Maduro / Ministra de Educación Pública / Señora Ministra: / La Junta Directiva de JUPEMA, como entidad de pensiones del Magisterio Nacional; institución que vela por el bienestar presente y futuro de los y las funcionarias de la educación costarricense, en medio de la coyuntura pandémica actual le manifiesta su gran preocupación por las elevadas cifras diarias de contagios por COVID 19, que ya cobran cientos de casos en instituciones educativas; así como tristes pérdidas de vidas de valiosos funcionarios del sector./ Por otra parte, dado que durante la presencialidad del curso lectivo es que se ha reportado la mayor afectación de funcionarios, estudiantes y sus respectivas familias, esta JUNTA le insta, respetuosamente, para que a través suyo éste Ministerio valore seria y urgentemente, junto con las autoridades del Ministerio de Salud la pertinencia de dicha presencialidad, pues la misma podría estar fomentando el alto nivel de contagios y el luto existente en la familia educativa. / No puede pasar desapercibido el gran dolor que embarga al magisterio

nacional, además de la gran preocupación manifestada a los directores, por parte de los diversas bases y filiales de las organizaciones representadas en JUPEMA. / Para nosotros sería muy penoso tener que explicar a los hijos e hijas, esposos o esposas, y demás familiares lo que pudo haber significado la pensión, bien obtenida, a lo largo de su vida laboral por las víctimas del virus, que no la disfrutarán, así como dejar de contar con ellos en todas las JUNTA DIRECTIVA JD-US-0240-05-2021 Pág. 2 de 2 actividades que esta entidad realiza para mejorar la calidad de vida de sus afiliados y afiliadas.”.

ACUERDO FIRME.

Inciso c) El **M.Sc. Carlos Retana López** solicita: quisiera, don Greivin, que se anule la nota que se envió sobre lo visto con el Prof. Errol Pereira Torres, por el requerimiento de esta Junta Directiva para que participe en la pasantía que se va a realizar de Economía Social Solidaria, en Sevilla, España, esto por el valor de la pasantía que se viene haciendo. Don Greivin, con todo respeto, lo dije en el chat nuestro privado, pero nadie opinó, entonces, lo traigo a Junta Directiva para que sea considerado; esa nota, con todo respeto, mejor no se hubiera enviado, esa nota no dice nada, aquí se habló de aprobar una nota donde se motivaran las razones por las cuales son de suma importancia para esta Junta Directiva, no para el director Sr. Pereira Torres, para esta Junta Directiva que el Prof. Errol Pereira Torres participe de esa capacitación. Así que, don Greivin, le rogaría someter a consideración o que usted por favor instruya a la Secretaría o no sé a quién, para que se haga una nota de verdad donde diga las razones claras y no simplemente transcriba un acuerdo, porque eso no va para ningún lugar.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** expresa: don Carlos Retana el viernes pasado nos anotó en el correo: *“ojalá esta nota se vaya hoy mismo”*; hicimos todo lo posible, incluso, el mismo don Errol nos dijo: *“la próxima semana tenemos reunión y perfectamente ahí se podrá ver”*, se la enviamos al chat para que la vieran y por lo menos es una intencionalidad en el sentido de que esta Junta Directiva está de acuerdo con que don Errol vaya a esa capacitación que es importante, tanto para él, como para la Junta Directiva. A parte de eso, para que usted esté más tranquilo, vamos a hacer una adición a la nota y la voy a firmar yo, proponiendo algunas otras situaciones por las que es importante que el Prof. Errol Pereira Torres haga ese viaje, ya que es fundamental la capacitación de todo director.

El **M.Sc. Hervey Badilla Rojas** manifiesta: con respecto a este tema, por supuesto que hay que apoyarle, siempre lo expresé así y hay que hacer la lucha, porque diría que de alguna forma el tema no es de don Errol, el tema es de Junta Directiva y del director que necesita ir a capacitarse justamente, para hacer su buena labor en el trabajo que en el día a día nos encomienda esta Junta Directiva.

El **M.Sc. Edgardo Morales Romero** enfatiza: con respecto a la nota que se envió a la APSE, prácticamente lo que se hizo fue que se transcribió el acuerdo y se envió, yo sí me esperaba una carta que tocara la motivación y el corazón en el sentido de que realmente es un tema que necesitamos, toda la Junta Directiva necesita capacitarse, no es un viaje de placer como lo hemos hablado; era una buena fundamentación como se había expresado acá, entonces, me lo imaginé como en forma de carta, bien formal y no simplemente transcribir un acuerdo, si se puede corregir de verdad lo agradezco mucho, porque es en bien de la institución.

La **Prof. Ana Isabel Carvajal Montanaro** recomienda: se puede mejorar la petitoria, como lo dijo usted don Greivin, sobre la asistencia de don Errol a la pasantía que vamos a hacer en España, porque es de interés para todos, para la Junta y para su gremio.

El **Prof. Errol Pereira Torres** refiere: les agradezco ambas cuestiones; en primer término, la nota que nació de una preocupación de que se haga sentir el peso de la Junta en solidaridad con el Magisterio Nacional, con los estudiantes y sus familias, creo que no es algo que nos nazca, porque el sentimiento es colectivo aquí, no es de Errol Pereira Torres, ni del Prof. Greivin Barrantes Viquez, ni de la Prof. Ana Isabel Carvajal Montanaro y demás compañeros, es de toda la Junta y de nuestra procedencia, del seno del Magisterio Nacional esa solidaridad sincera y absoluta. De ahí viene, no podemos estar ajenos de esta situación y menos por la naturaleza de JUPEMA.

En segundo lugar, les agradezco la comprensión por el detalle en cuanto a la reconsideración que se solicita para que mi organización brinde el permiso, según el Reglamento de Puestos de Representación, dado que a veces el tema de los viajes, como lo había mencionado don Carlos Retana en su momento, se malinterpreta o hay cierta etiqueta y no se ve lo trascendente, lo profundo que significa la preparación, la capacitación y sobre todo tratándose de un tema de una Comisión que pasa a ser permanente en esta institución. Es de trascendental importancia que todos los directores y directora que estamos ejerciendo el Gobierno Corporativo, estemos al tanto de todos los temas que se van a estar tocando y que van a ser para beneficio de nuestra afiliación.

El **Prof. Greivin Barrantes Viquez** finaliza: agradecerles a la compañera y compañeros por su participación y aporte.

El Cuerpo Colegiado toma nota.

CAPÍTULO IV. APROBACIÓN DE ACTAS

ARTÍCULO IV: Análisis de las actas de Junta Directiva de las sesiones ordinarias Nos. 041 y 042-2021; para resolución final por parte del Cuerpo Colegiado.

El señor presidente somete a conocimiento y resolución el acta de Junta Directiva correspondiente a la sesión ordinaria No. 041-2021, la cual es aprobada con las observaciones del Prof. Greivin Barrantes Viquez, del Lic. Israel Pacheco Barahona, del Prof. Errol Pereira Torres y del M.Sc. Edgardo Morales Romero.

El Órgano Director conviene trasladar la discusión del acta de Junta Directiva de la sesión ordinaria No. 042-2021 para mañana, con el fin de realizar un mejor análisis.

CAPÍTULO V. RESOLUTIVOS

ARTÍCULO V: Entrega y análisis de los siguientes estudios de la Auditoría Interna: 1) Estudio No. 5: Procesos efectuados por la Mesa de Servicio. (Oficio AI-0163-03-2021). 2) Estudio No. 7: Gestión Equipo Interdisciplinario. (Oficio AI-0163-03-2021). 3) Estudio No. 9: Revisión de la configuración del módulo de planillas. (Oficio AI-0217-03-2021). 4) Estudio No. 12: Controles establecidos para el teletrabajo en JUPEMA. (AI-0234-03-2021). 5) Estudios Nos. 13 y 14-2021: Pagos periodos fiscales vencidos y cumplimiento de los límites de inversión. (Oficio AI-0300-04-2021). 6) Estudio No. 15: Aplicación del

incremento por costo de vida del II semestre de 2021. (Oficio AI-0306-04-2021).

Con el aval de la Presidencia de incorpora a la sesión virtual la Lcda. Xinia Wong Solano, a quien se le brinda una cordial bienvenida.

Inciso a) La **Lcda. Xinia Wong Solano** expone el oficio AI-0163-03-2021 y sus adjuntos: el oficio AI-0113-02-2021 y la presentación del Estudio No. 5: "Procesos efectuados por la Mesa de Servicio.". Documentos adjuntos como anexo **No. 3** de esta acta.

Explica: el alcance de este estudio es evaluar la eficacia operativa de los controles generales implementados en la Mesa de Servicio del Departamento de Tecnología de Información (TI).

Los objetivos del estudio son:

1. Verificar la implementación de controles generales para el soporte y servicio de TI.
2. Evaluar el proceso de registro de las solicitudes de servicio ingresadas en la herramienta Cherwell Software.
3. Validar el cumplimiento de la normativa vigente, relacionada con el tema en revisión.

Antes de entrar en el detalle de la revisión efectuada por la Auditoría Interna, me gustaría presentarles cuál es el propósito de una Mesa de Servicio, que en este caso es brindar a los usuarios un punto único de contacto para resolver y canalizar las necesidades sobre el uso de los recursos y servicios de plataformas tecnológicas, de conformidad con un estándar establecido por la institución.

Las bondades de una Mesa de Servicio son:

- Único punto de contacto donde se van a centralizar todas las situaciones problemáticas o incidentes que se hayan presentado a los diferentes usuarios, que ellos recurran ahí para registrarlos y le puedan dar una solución, sin tener que estar llamando a diferentes extensiones o personas que les puedan ayudar
- Se hace una adecuada gestión del SLA para garantizar que los servicios se brinden a tiempo. El SLA es un acuerdo entre un proveedor de servicio, en este caso el Departamento de Tecnología de Información y el usuario o la Dirección Ejecutiva, para definir el nivel de la calidad del servicio que se va a prestar. Esto tiene una serie de clasificaciones y también se establece un plazo para corregir o solucionar las situaciones que se le presenten a los usuarios.
- Es una forma de tener transparencia, porque los solicitantes y los técnicos pueden ver el estado actual de sus solicitudes en tiempo real.
- Permite priorizar las solicitudes, se le puede asignar una prioridad adecuada y resolverlo como corresponde.
- Se puede realizar un tipo de autoservicio, la Mesa de Servicio va a tener una sección donde pueden ver problemas recurrentes y cómo ha sido la forma de solucionarlos, entonces, los usuarios pueden ingresar la situación o pueden recurrir a esto y ver si ellos podrían solucionar estos hechos que les está aconteciendo.
- Permite la elaboración de informes y métricas, ya que el software utilizado permite tener indicadores de rendimiento (KPI) y generar informes para evaluar el servicio brindado. Con el nuevo Plan Estratégico Institucional y las evaluaciones del desempeño, donde se establecen

indicadores, la Mesa de Servicio podría dar insumos para ayudar en esta evaluación del desempeño.

- Mejora la satisfacción del cliente.

Explicado un poco qué es la Mesa de Servicio y cuáles son sus bondades, vamos a entrar a analizar los puntos que revisamos como Auditoría.

Primero, vamos a ver que en la Mesa de Servicio se pueden gestionar incidentes o gestiones de problemas.

La gestión de incidentes se enfoca en la recuperación del servicio interrumpido.

La gestión de problemas busca prevenir incidentes, tiene un enfoque más proactivo donde se hace un diagnóstico y se investiga para minimizar el impacto de aquellos incidentes que no se pueden prevenir.

La gestión de problemas cubre las siguientes actividades:

- Control de problemas: identificar y registrar el problema, clasificarlo y buscar la causa de este.
- Análisis de errores: se identifican, registran, evalúan y resuelven errores.
- Prevención de problemas: evalúa la arquitectura de los sistemas, cuáles son los puntos más vulnerables que podrían tener fallas en el futuro y crear estrategias de prevención que eviten la aparición de problemas.
- Producción de información.
- Reuniones de revisión de problemas mayores.

En la diapositiva No. 5 se muestran gráficamente las actividades de la gestión de problemas, que son: detección, registro, clasificación, priorización, investigación y diagnóstico, error conocido, resolución y cierre.

En el detalle, cuando entramos a efectuar nuestras propias pruebas y revisiones, encontramos oportunidades de mejora en ese proceso de gestión

de problemas: determinamos que existe el proceso de gestión de problemas a nivel institucional; sin embargo, no se logró suministrar por parte del Departamento de TI la documentación soporte relacionada con la existencia de problemas y errores conocidos en los procesos de Tecnología de Información, que se encuentren registrados formalmente en un repositorio o base de datos. La información con la que se cuenta actualmente corresponde a situaciones recurrentes, con problemas en las herramientas y aplicativos de teletrabajo utilizados por los trabajadores de la institución, esto corresponde más a una gestión de incidentes y no a una gestión de problemas.

Por otra parte, el personal de TI no cuenta con una base de datos de conocimiento o de errores actualizada, de conformidad con los diferentes problemas que se presentan a los usuarios según el tipo de incidencia, con la finalidad de entregar una solución oportuna de manera temporal o definitiva y continuar con la operación normal. Lo que se busca es lo que les señalaba anteriormente, si se presentó una situación y ya el analista lo corrigió, es importante que esto quede en una base de datos porque va a permitirle a otro analista que tenga la misma situación, que ya no tenga que estar viendo cómo lo soluciona, sino que hay un camino recorrido, ya alguien encontró la solución.

Otro de los aspectos es que cuando revisamos el proceso o la documentación, no se observó la existencia de un flujograma que permita obtener un entendimiento visual de cómo se interrelacionan las actividades con otros procesos, sus entradas y salidas; además, de las referencias con otros procedimientos y formularios del Departamento de TI, esto es importante observarlo a nivel institucional.

Las recomendaciones que hemos dado al respecto son:

- a) Valorar la posibilidad de identificar problemas de todos los procesos que operan en el Departamento de TI, como errores conocidos para aquellas incidencias o situaciones comunes que presentan a los trabajadores, con la finalidad de alimentar la base de datos de errores conocidos.
- b) Analizar la posibilidad de que los trabajadores de JUPEMA cuenten con acceso a una base de datos de conocimiento o errores conocidos, donde puedan consultar y acceder a las posibles soluciones que le permitan ejecutar de manera oportuna la atención de un problema presentado, permitiendo reducir la carga laboral del personal de la Mesa de Servicio.
- c) Valorar la necesidad de incluir un diagrama de flujo o flujograma en la ficha de proceso para la gestión de problemas.

Es importante indicar que la Administración ha ido avanzando en la atención de estas recomendaciones dadas por la Auditoría Interna, se están creando esas bases de datos de errores conocidos y también se nos indicó que, para la próxima actualización de la ficha del proceso de la gestión de problemas, se van a incluir esos aspectos de los flujogramas.

Otra revisión que se efectuó y que también son oportunidades de mejoras son la integridad de datos de aplicativos del Departamento Administrativo. A nivel institucional existen muchos módulos y sistemas, de manera que la Auditoría Interna no puede hacer la revisión de todos al mismo tiempo, sino que de acuerdo con los recursos que tengamos y a los riesgos que analicemos, así vamos a ir revisando. Ya hemos revisado el de Inversiones que ustedes lo vieron en estudios anteriores, hemos ido revisando los de Crédito y ahora, creo que más adelante lo vamos a ver, también revisamos

el del Departamento de Gestión de Talento Humano. En esta oportunidad escogimos analizar algunos aplicativos del Departamento Administrativo, como: activos fijos, compras, caja chica y presupuesto; para eso lo que hicimos fue retomar todas las solicitudes de servicio que se registraron por parte del Departamento Administrativo y de esas 72 que revisamos durante ese período, se lograron determinar que el 46% están relacionadas con modificar registros en la base de datos o modificar valores en el sistema. ¿Por qué nos interesa mucho saber esto?, porque hay diferentes formas de solucionar, resolver o corregir datos, unas se hacen “por detrás o por la puerta de la cocina”, que es cuando las realizan los analistas del Departamento de Tecnología de Información y donde se toca directamente la base de datos; la otras son, yo les digo más transparentes, porque es una persona haciendo todas las correcciones, donde queda el dato erróneo, cómo fue corregido, quién lo hizo y todos los aspectos.

El llamado de atención que hacemos es que existen aplicativos que no permiten un mantenimiento apropiado de transacciones registradas en la base de datos y por ello, se realizan solicitudes de servicio para modificar datos relevantes. Por ejemplo: fecha de adquisición de activos, el monto de los activos, anulación de órdenes de compra, cambio de proveedor de órdenes de compra, problemas para eliminar pre-solicitudes, entre otros. Son situaciones que pueden darse a un error en la operación, pero no se puede revertir esta situación, sino que tiene que estar recurriendo a elaborar solicitudes de servicio para que sean los trabajadores del Departamento de Tecnología de Información que realicen esas modificaciones, entonces, además del incremento del riesgo de contar con información modificada que repercute en diferentes reportes, también tenemos la situación de que

existe una dependencia alta del Departamento de Tecnología de Información para hacer estas correcciones. Sabemos que uno de los departamentos que tiene bastante trabajo acumulado es el Departamento de Tecnología de Información y lo ideal es que ellos estén en el desarrollo o en el mantenimiento y no en el área de corrección, que es lo que se comienza a dar con este número significativo de servicios que se le piden al Departamento de Tecnología de Información.

En general lo que les recomendamos es que tanto el Departamento de Tecnología de Información, como la jefatura del Departamento Administrativo, valoren en conjunto las situaciones identificadas y que se están viendo en las solicitudes de servicio como actividades o solicitudes de modificación recurrentes, para que se plantee hacer una buena pantalla de mantenimiento, que si algo requiere una corrección o una reversión, esta se pueda hacer siempre y cuando tenga la aprobación de al menos 2 usuarios y se determine la necesidad de corregir datos; eso va a minimizar la intervención de los analistas de TI, vamos a tener una buena trazabilidad de todas las situaciones que se dan en los bases de datos, se incrementa el control interno, se minimiza la dependencia del Departamento de Tecnología de Información y así no incurrimos en procesos de borrado de la base de datos.

La repuesta por parte del Departamento Administrativo es que eso se estuvo valorando, en febrero se mandaron una serie de requerimientos nuevos para tratar de corregir, dando una pantalla de mantenimiento adecuada, pues como ellos decían: *“tenemos una dependencia del Departamento de Tecnología de Información y sería conveniente hacer estas correcciones con mayor agilidad”*.

En la Mesa de Servicio observamos otras oportunidades de mejora y es lo siguiente: para ingresar a la Mesa de Servicio existen 2 formas: una es lo que se podría llamar “la forma rápida”, que es utilizando el *login* que se está accedando en ese momento y otra es que usted tiene que ingresar su usuario y la clave para ingresar. ¿Qué es lo que pasa por la forma rápida?, generalmente cuando vamos a registrar una solicitud de servicio la pantalla se congela, si se va a completar la encuesta de satisfacción después de que se ha dado la solución a su incidente se vuelve a congelar, a mí me ha pasado, son 4 preguntas y se tarda 4 minutos por pregunta, son 16 minutos que la persona se va a quedar esperando. Eso lo señalábamos como una posible causa de una baja respuesta a las encuestas que logramos determinar. Además de eso observamos que dentro de la misma Mesa de Servicio había solicitudes que señalaban que no podían completar la encuesta de satisfacción del servicio porque la página se le congelaba; eso es importante que se revisara, nosotros hicimos recomendaciones en estos aspectos a la jefatura del Departamento de Tecnología de Información que está en forma interina y nos señaló que van a hacer estas correcciones para que la forma rápida de ingresar no sea viable, sino que se ingrese de la otra forma, escribiendo el usuario, la contraseña y así evitar ese problema de congelamiento.

También observamos que los acuerdos de servicio deben de ser revisados y actualizados una vez al año, pero cuando efectuamos la revisión ya tenían más de un año de que no se habían revisado, la última vez era el 22 de mayo de 2019. Nos indicaron que no estaban actualizados; sin embargo, que querían esperar a tener un nuevo un Plan Estratégico del Departamento de Tecnología de Información (PETI), para actualizar estos acuerdos de servicio.

Si le señalábamos a la jefatura que si había una razón que justificara el hecho de no efectuar esas revisiones, que quedaran constando en algún lugar y no que se pensara que fue por olvido o por omisión, sino que si está justificado, que quedara evidenciado en algún lado.

Las observaciones a la jefatura son las siguientes.

- a) Analizar la conveniencia de agregar en el formato de las encuestas de satisfacción, un recordatorio que muestre las indicaciones de inicio de sesión por método manual de usuario y contraseña previo al ingreso al “link” de la encuesta, para evitar el congelamiento o bloqueo de la misma.
- b) Considerar la oportunidad de remover el método ingreso automático de sesión “Use Windows Login”, para evitar que el proceso de llenado de encuestas, solicitudes de servicio e incidentes se bloqueen o congelen al usuario.
- c) Valorar el configurar o programar un método de comunicación o recordatorio “de encuesta pendiente por llenar” hasta que sea aplicada por los trabajadores una vez que se cierra el incidente o solicitud, similar a los que emiten en el proceso de Autoevaluación de Sistema de Control Interno; con el objetivo de aprovechar al máximo la información que generan las encuestas para establecer una mejora continua en los procesos del Departamento de TI, contar con más insumos para analizar la información y entregar un mejor servicio a los usuarios.
- d) Recordar la importancia de dejar documentado y/o justificada las revisiones de los documentos que han sido formalizados por parte del Departamento de Tecnologías de Información, según la periodicidad establecida y aprobación por parte de la Dirección Ejecutiva, en el caso del SLA Corporativo, de conformidad con lo establecido en el apartado 5.4

sobre gestión documental de las Normas de Control Interno para el Sector Público.

En cuanto a las conclusiones del estudio podemos mencionar que:

- ✓ Se observó que el Departamento de TI ha implementado controles manuales, semiautomáticos y automáticos apropiados, para la gestión de incidentes, solicitudes de servicio y gestión de problemas; sin embargo, sobre la eficacia operativa de los controles implementados en la mesa de Servicio de TI se determinó:
 - i. El proceso de gestión de problemas no cuenta con registros de soluciones temporales o definitivas de situaciones de fallos que comúnmente se presentan a los usuarios finales de la Institución (base de conocimiento).
 - ii. Se identificaron oportunidades de mejora en:
 - El funcionamiento del sitio de la Intranet para el registro de incidentes, solicitudes de servicio y llenado de encuestas de satisfacción por parte de los trabajadores de JUPEMA.
 - En el aprovechamiento de encuestas de usuario final para el mejoramiento e implementación de buenas prácticas de gestión de TI y calidad de servicio entregado a los trabajadores de la Institución. Esta es una herramienta que no se le ha sacado todo el provecho porque una baja respuesta, lo cual puede estar afectado por el congelamiento de las pantallas.
- ✓ En cuanto al cumplimiento normativo, se identificaron oportunidades de mejora en lo referente al cumplimiento de la revisión y/o actualización periódica del documento P17-FO-SLM-55 SLA Corporativo, establecido entre el Departamento de TI y la Administración en general.

Esas fueron las observaciones que se dieron en el estudio No. 5. "Procesos efectuados por la Mesa de Servicio".

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** menciona: no tengo ninguna observación por parte de los compañeros, si le parece continuamos con el siguiente oficio.

Inciso b) La **Lcda. Xinia Wong Solano** expone el oficio AI-0163-03-2021 y sus adjuntos: el oficio AI-0131-02-2021 y la presentación del Estudio No. 7: "Gestión del Equipo Interdisciplinario.". Los cuales forman parte del **anexo No. 3** de esta acta.

Refiere: los objetivos del estudio son los siguientes:

1. Evaluar el grado de cumplimiento de las labores u objetivos planteados para el Equipo Interdisciplinario y verificar el control establecido para ello.
2. Validar el cumplimiento de la normativa, aplicable al tema bajo estudio.

Es importante señalar el Equipo Interdisciplinario está conformado por la médico general, la psicóloga y la trabajadora social; la idea es que con la ayuda de ellas se logren verificar las solicitudes de pensión por invalidez que se envían a la Comisión Calificadora del Estado de Invalidez de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), verificar que su expediente vaya lo más completo posible, con toda la información, para tratar de minimizar las probabilidades de que sean denegadas estas solicitudes por parte de los petentes del Magisterio Nacional. Este es un estudio que no estaba incluido en el plan de trabajo; sin embargo, consideramos que era importante analizar esta labor que se había quedado un poco oculta y ver si se estaban teniendo los controles necesarios al respecto.

Entre los aspectos que revisamos como Auditoría estaba determinar cuáles eran los reportes que este Equipo Interdisciplinario estaba utilizando y

observamos que muchos de ellos eran en Excel, ellas estaban generando sus propios reportes en Excel, a pesar de que en el sistema existen algunos reportes que por su denominación creemos que podrían ser muy útiles para la gestión que realizan. Cuando consultamos ¿por qué en Excel y no estos reportes?, lo que nos indicaron fue: que algunos de ellos no están funcionando correctamente y otros hasta desconocen para qué se utilizan o cuál es el propósito de su generación.

Señalamos a la jefatura del Departamento de Plataforma de Servicios, que es a la jefatura a la que le deben de rendir cuentas este Equipo Interdisciplinario, que era importante que se revisaran estos reportes con el Departamento de Tecnología de Información, para determinar su funcionalidad y utilidad, así como las acciones a realizar para que la información que se brinde en el Sistema de Pensiones del Régimen Transitorio de Reparto (RTR), sea un apoyo para la gestión del Equipo Interdisciplinario y por ende para mejorar el servicio a los afiliados. Logramos ver que había algunos que generaban información que les era de utilidad a ellas, pero nos decían: *“no sabemos si realmente toda la información que hay es correcta y exacta, de manera que preferimos llevar nuestros propios reportes”*, como les decía, no se hace un buen uso de los recursos que tenemos a nivel institucional y que vamos a ver más adelante que podría llamar a errores a la información que se está generando.

Por otra parte, verificamos el cumplimiento del Plan Anual Operativo (PAO) del Departamento de Plataforma de Servicios, específicamente lo que tiene que ver con el Equipo Interdisciplinario y lográbamos determinar que hay diferencias entre lo que estaba en el PAO y lo que llevan las trabajadoras del Equipo Interdisciplinario. Lo que nos indicaba la jefatura después de

analizarlo es que, muchos de ellos lo adecuado era el propio control que llevaba el Equipo Interdisciplinario y otros lo que estaba en el PAO; nos decía: *“unos fueron errores, otros correcciones y depuraciones que se efectuaron”*, pero como vemos, se están presentando diferencias y la idea es que estas informaciones sean exactas, por cuanto el PAO es un insumo utilizado para la toma de decisiones y lo adecuado es que estas sean correctas. De ahí la importancia de que se diseñaran e implementaran controles sobre los datos, para evitar diferencias como las señaladas en el PAO.

En las diapositivas No. 5, 6, 7 y 8 presentamos algunas de las labores que realizó este Equipo Interdisciplinario y lo mostramos de manera comparativa entre el 2019 y el 2020. Quisimos hacerlo de esta manera porque el 2020 con lo del COVID 19 ha sido un año atípico.

En el año 2019, el Equipo Interdisciplinario remitió a la Comisión Calificadora del Estado de Invalidez de la CCSS: 254 expedientes médicos para valoración, de los cuales, 123 fueron aprobados (48%), 66 casos denegados (26%) y 65 quedaron pendientes de resolver (26%). Tal como se muestra en la gráfica visible en la diapositiva No. 6, la aprobación más fuerte de casos se da en el cuarto trimestre de 2019.

En el 2020, se remitieron 199 casos para ser valorados por la Comisión Calificadora del Estado de Invalidez de la CCSS, de estos: 65 fueron aprobados (33%) y 134 quedaron pendientes de resolver (67%). Esta es otra de las áreas que se está viendo afectada por el COVID 19.

Después de que los casos son analizados por la Comisión Calificadora del Estado de Invalidez de la CCSS, ellos nos remiten las resoluciones y podrían darse apelaciones. En este caso en el 2019 se presentaron 58 apelaciones a los resultados de la Comisión Calificadora, de los cuales: 25 casos fueron

denegados, 6 aprobados, 1 caso cancelado y 26 aún están pendientes. En el 2020 se presentaron 29 apelaciones, de estas: 20 están pendientes de resolución, 8 casos fueron denegados y 1 caso se excluyó por fallecimiento. De lo que podemos ver en el 2020, de estas apelaciones todavía no se ha dado ningún aprobado, la mayoría está pendiente de resolución.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** consulta: ¿cuánto tiempo debe durar esa apelación en este Departamento?

La **Lcda. Xinia Wong Solano** responde: es importante aclarar, don Greivin, estas apelaciones que están pendientes, no es en el Equipo Interdisciplinario, sino que ya se revisó por el Equipo Interdisciplinario y se remitieron nuevamente a la Comisión Calificadora del Estado de Invalidez de la CCSS.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** pregunta: pero ellos tienen un tiempo determinado para resolver. Muchas veces me voy a la parte administrativa y dice que, transcurrido cierto tiempo, al no ser contestado se aplica el famoso silencio administrativo, es decir, ¿hasta cuándo?

La **Lcda. Xinia Wong Solano** contesta: le quedo mal don Greivin, con mucho gusto se lo puedo buscar para informarle, pero ahorita no tengo ese dato de que ellos tengan silencio administrativo, habría que verlo.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** resalta: sí por favor, imagínese que usted nos presenta casos del 2019-2020 y ya vamos por estas alturas del 2021; sí llama la atención eso.

La **Lcda. Xinia Wong Solano** continúa: a nivel de conclusiones podemos mencionar:

- Al verificar el cumplimiento de las labores del Equipo Interdisciplinario y los controles en esta gestión, se determinaron oportunidades de mejora que

fueron trasladadas oportunamente a la Administración para su consideración.

- Se validó el cumplimiento de la normativa relacionada con el tema bajo estudio.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** señala: no tenemos consultas ni observaciones.

Inciso c) La **Lcda. Xinia Wong Solano** expone el oficio AI-0217-03-2021 y sus adjuntos: el oficio AI-0207-03-2021 y la presentación del Estudio No. 9: "Revisión de la configuración del módulo de planillas.". Estos documentos forman parte del **anexo No. 3** de esta acta.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** consulta: antes de proseguir, doña Xinia, ¿estos informes los tenemos que remitir a alguna entidad?

La **Lcda. Xinia Wong Solano** responde: algunos de ellos, como el del Equipo Interdisciplinario, irían más adelante a la Superintendencia de Pensiones (Supén), pero ahorita no estaríamos con premura para enviarlo a la Supén, se remitirían hasta la primera quincena de julio. Lo que estamos haciendo es que se vayan aprobando, conforme se fueron emitiendo, para no tener una acumulación de estudios cuando se deban de remitir a la Supén o la Contraloría General de la República (CGR). A la CGR no es que se remiten directamente, sino que se ingresa en el módulo de cumplimiento de labores y si ellos quisieran podrían también solicitarlo, pero se deja la información en la página de la CGR de que se va cumpliendo con el Plan de Trabajo de la Auditoría.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** pregunta: los estudios de "Pagos periodos fiscales vencidos y cumplimiento de los límites de inversión.", y "Aplicación

del incremento por costo de vida del II semestre de 2021.”, ¿esos se tienen que remitir a la Supén, inclusive, hasta el Ministerio de Trabajo?

La **Lcda. Xinia Wong Solano** contesta: estos estudios se van emitiendo a lo interno y trimestralmente, todos los que tienen que ver con el Régimen de Capitalización Colectiva (RCC) y con el RTR, se tienen que enviar a la Supén. Retoma: continuaríamos con el Estudio No. 9: “Revisión de la configuración del módulo de planillas.”. Como les señalaba anteriormente, la Auditoría va revisando los diferentes módulos conforme los recursos y la importancia que tienen a nivel institucional.

El alcance de este estudio es determinar la funcionalidad del módulo de planillas, de conformidad con los controles implementados y utilizados por el Departamento de Gestión de Talento Humano.

Los objetivos del estudio son los siguientes:

1. Verificar los controles e interfaces del módulo de planillas implementados con otros sistemas de JUPEMA, por ejemplo, los que tienen que ver con presupuesto, transferencias, entre otros.
2. Validar el cumplimiento de la normativa vigente, relacionada con el tema en revisión.

Dentro de las primeras observaciones que tenemos es que existe una tabla denominada “SSC01_USER_EXCEPCIONES”, en la cual se almacenan diariamente los usuarios que requieren efectuar labores posteriores o previas al tiempo que se tiene habilitado para utilizar los módulos de los sistemas de información. En otras palabras, a nivel institucional se ha establecido una serie de roles y perfiles de cuáles son los sistemas en los que, por ejemplo, Xinia Wong puede realizar consultas, en cuales puede borrar o ingresar información, etc., cada uno de los departamentos es dueño o responsable

de una serie de módulos. En este caso, revisamos esta tabla "SSC01_USER_EXCEPCIONES", aquí se registran cuáles usuarios tienen acceso a ciertos sistemas y cada horario; tenemos una banda de horario para todos, pero si hay un usuario que requiere hacer transacciones fuera de esta franja horario requiere un permiso. Cuando vamos a revisar, pues nos parecía importantísimo verificar cuáles son las razones por las que ciertos usuarios tienen el permiso de trabajar fuera de esa franja horaria, nos dimos cuenta de que, por ejemplo, hay usuarios de inversiones que lo lógico es que sea el jefe del Departamento de Inversiones el que le dé ese permiso, pero lo estaba dando un trabajador de TI, o en el Departamento de Crédito, por citar otro ejemplo y lo está dando una persona de otro departamento. No es lógico, desde el punto de vista de Auditoría, que se le diera acceso a ciertos usuarios por otros departamentos que no fueran dueños de ese módulo. Cuando consultamos, nos dijeron que en ese momento la jefatura correspondiente no estaba para darle el permiso y que recurrieron al Departamento de Tecnología de Información para que se le diera. Al preguntarles ¿cuál fue la razón del permiso?, 2 o 3 sí los pudieron justificar, el otro no, no pudieron indicarnos cuál fue la razón por la que le dieron este acceso.

Les señalamos que sí es importante tener esos controles, como Auditoría no estamos diciendo que se estén otorgando accesos no autorizados o que se estén haciendo cosas indebidas, porque no estamos indicando eso, pero sí es necesario decir que no podemos determinar la razón por la cual se le está dando acceso para trabajar fuera de esa franja horario y para nosotros es muy importante que se establezcan medidas de control, para cuando un trabajador solicita esa sección, quede muy bien justificado, que tenga tanto

la autorización, como el soporte apropiado, con las razones por las cuales se dio o se permitió ese acceso.

La recomendación que fue acogida por la División Financiera Administrativa junto con el Departamento de Tecnología de Información es que se le va a incluir a esta pantalla un espacio de observaciones donde se indique: quién lo autoriza, por qué y cuál es el trabajo que esa persona va a realizar en una franja horaria diferente a la dispuesta, justificándolo y que no es porque se me ocurrió, sino que está justificada esa excepción.

En la "Tabla de excepciones", visible en la diapositiva No. 5, mostramos que los encargados de dar ese acceso a otras personas pueden incluirse esa excepción y esa posibilidad de hacer gestiones a sí mismos, no veíamos una autorización de la jefatura del departamento para esas excepciones, por ejemplo, si Xinia Wong tiene una jefatura y soy la que tengo esa responsabilidad, yo sola me puedo dar permiso y tampoco había una justificación o un permiso de la jefatura para ese tipo de registros.

Hicimos la recomendación y volvimos a lo mismo: incluir una serie de controles, entre esos una pantalla de observaciones donde sea obligatorio incluir cuál es la razón por la cual se tiene ese permiso o esa excepción.

Otro de los aspectos que logramos observar es muy similar a lo que vimos en otras revisiones que hemos efectuado anteriormente, tanto en el Sistema de Inversiones, como en el Departamento Administrativo, que es el estudio que vimos recientemente; volvemos a encontrar 38 solicitudes de servicio ingresadas en el Cherwell Software por parte del Departamento de Gestión de Talento Humano, donde solicitan que se realicen eliminaciones de registros en la base de datos de producción. Existe una dependencia del Departamento de TI para la corrección o modificación de alguna acción,

como la eliminación de datos. Hay ausencia de procesos de reversión para boletas ingresadas incorrectamente y el sistema no permite revertir un código que no debe de ser aplicado dentro de la planilla. Por ejemplo, si alguno de los trabajadores de la Auditoría ingresa una boleta de vacaciones y por decirlo así, anota que va a tomar el 5 de mayo y realmente es el 15 de mayo, ya lo ingresó, se dio cuenta, él no puede anular esto, ni corregirla, en este caso si no la he autorizado tendría que anularla y si no observé ese dato de que las vacaciones no eran el 5 de mayo y la autoricé, la única forma es pedirle al Departamento de Tecnología de Información que anule esto y volver a hacer la boleta o que se corrija, pero volvemos a lo mismo, sigue habiendo una dependencia del Departamento de Tecnología de Información para efectuar ese tipo de correcciones.

La recomendación que efectuamos es muy similar a la que hemos hecho en otros módulos, que es analizar la conveniencia de efectuar las mejoras requeridas al sistema de Recursos Humanos y Planillas Especiales, con la finalidad que existan procesos de reversión de boletas no aplicadas, por ejemplo, justificaciones o extras, con el objetivo de que manteniendo adecuados controles no se presente dependencia del Departamento de TI, como se observa en las solicitudes descritas.

Por otra parte, aplicar el uso de los buenos oficios dentro del proceso de la generación, cálculo y aplicación de la planilla, para que no se eliminen registros de la base de datos de producción de la Institución, debido a que esto establece una alteración en la integridad y exactitud de la información generada. Además, otra serie de observaciones que hemos señalado en otros momentos en los módulos del Departamento de Gestión de Talento Humano, sobre todo a la hora de emitir reportes de vacaciones, por ejemplo,

si Xinia Wong toma vacaciones y estas vacaciones deben de estar cargadas a un período dado, no se permite, sino que quedan al más antiguo, pero si se dan cuenta de que existen boletas que hay que anular, a veces aparecen períodos que no estuvieran completados, entonces, puede ser que del 2019 estén aplicadas todas las vacaciones y si se anuló alguna boleta, vuelve a quedar el 2019 con períodos de vacaciones sin aplicar; son aspectos que sí deben de mejorarse en el sistema o también lo lógico es que las vacaciones vayan ordenadas en un orden cronológico, puede ser que encuentre las vacaciones de diciembre primero y las de Semana Santa después. Son aspectos que hemos señalado en otros estudios del Departamento de Gestión de Talento Humano y que todavía no han sido corregidas.

Es importante mencionar que a raíz de todas estas observaciones, el Departamento de Gestión de Talento Humano nos señaló que hizo un levantamiento de requerimientos para mejorar este módulo de planillas y la última información que tengo es que debido a que existe una gran variedad de sistemas de planillas y también diría que a las grandes tareas un poco más prioritarias que tiene el Departamento de Tecnología de Información, se decidió a nivel institucional analizar la conveniencia de que no sea a nivel interno que se desarrolle, sino adquirirlo a lo externo, eso sí tropicalizado a lo que requiere la institución.

Las conclusiones del estudio son las siguientes:

- Como parte de la revisión de los controles generales definidos por los Departamentos de TI y Gestión de Talento Humano, se logró observar la existencia de procesos para la realización del pago de diferentes tipos de planillas en la Institución (ordinaria, extraordinaria, dietas y aguinaldos). Asimismo, se logró determinar las responsabilidades de cada una de las

áreas involucradas en el proceso y las revisiones que se efectúan por parte de cada uno de los actores.

- Se constató que el Departamento de TI ha establecido rangos de horas de ingreso a los sistemas de información, con la finalidad de minimizar el riesgo de fuga de información; sin embargo, se identificaron oportunidades de mejora que fueron comunicadas a la Administración para lo correspondiente, particularmente en la segregación de funciones, esto debido a que se ha trasladado la responsabilidad de administrar los accesos o seguridad de los sistemas de información Institucional a los dueños o administradores.

Estas oportunidades de mejora son como las que les señalábamos anteriormente: de que debe quedar debidamente justificado, que se hicieran análisis de las pantallas de mantenimiento para no tener esa dependencia con el Departamento de Tecnología de Información y que no se den eliminaciones o correcciones de datos directamente de la base de datos.

- En cuanto al cumplimiento normativo, no se determinaron situaciones a comunicar.

Eso sería a nivel del estudio No. 9: "Revisión de la configuración del módulo de planillas".

Inciso d) La **Lcda. Xinia Wong Solano** expone el oficio AI-0234-03-2021 y sus adjuntos: el oficio AI-0226-03-2021 y la presentación del Estudio No. 12: "Controles establecidos para el teletrabajo en JUPEMA."; los cuales forman parte del **anexo No. 3** de esta acta.

Menciona: debido a la situación del COVID-19 se han incentivado muchos temas y ha implicado que nosotros como Auditoría tuviéramos que

replantearnos algunos aspectos que obtuvieron prioridad con el COVID-19, entre esos la necesidad de establecer y valorar los controles que se han implementado por parte del Departamento de Tecnología de Información, en conjunto con el Departamento de Gestión de Talento Humano, para la verificación de los trabajadores que se encuentran a nivel de teletrabajo y que se conectan remotamente a la infraestructura tecnológica de JUPEMA. Sabemos que el hecho de que haya personas que se estén conectando remotamente, implica mayores riesgos para la información que se tiene a nivel institucional. Esa era una de las prioridades que consideramos, este estudio no estaba considerado dentro del Plan de Trabajo, pero sí considerábamos importante incluirlo.

Dentro de los aspectos más importantes de señalar para tener claridad en el resto del estudio, es que el "*Forescout*" es una aplicación de seguridad que identifica aplicaciones de redes en forma dinámica, apenas se conectan a la red, para determinar el usuario y el sistema operativo, al igual que la configuración del dispositivo, el software, el estado de parches y la presencia de agentes de seguridad, para evitar que a través de este acceso le estemos enviando virus a la institución. Esta herramienta permite o deniega el acceso a la red según las políticas de seguridad establecida por la institución.

¿Qué observamos?, que se estaban dando situaciones o problemáticas de no conexión, pero cuando revisamos el procedimiento de instalación de programas para teletrabajo, no se lograban determinar estos errores conocidos que se le podrían estar presentando a los usuarios y que para nosotros será una herramienta para tratar de minimizar la utilización de la Mesa de Servicios, porque podrían haber incidentes que son recurrentes y

que ya se sabe cómo solucionarlos, entonces, sí era importante que quedara en el documento.

La recomendación a la jefatura del Departamento de Tecnología de Información es analizar si corresponde efectuar modificaciones al “Procedimiento Instalación de Programas para Teletrabajo” (P17-PR-DSS01-30), para que se incluyan todas las situaciones de error identificadas a la fecha, que se le pueden presentar a un usuario al tratar de conectarse al computador ubicado en las instalaciones de JUPEMA, con mensajes claros que permitan orientar al trabajador y facilitar al técnico en Soporte a Usuarios la identificación de problemas en caso de recibir llamadas por medio de la Mesa de Servicio, debido a que el usuario no es un experto en la actualización de soluciones tecnológicas.

Esto lo logramos comprobar porque hicimos una revisión de todas las solicitudes e incidentes registradas de junio a agosto de 2020 y solo por problemas de conexión logramos verificar 5.977 solicitudes de servicio y se determinó que:

- ✓ En ese periodo, la Unidad de Seguridad de TI registró 35 registros como incidentes de seguridad, para un promedio de 0.63 diarios.
- ✓ Otras Unidades durante el mismo periodo incluyeron 338 registros relacionados con problemas de acceso a la infraestructura tecnológica de JUPEMA, para un promedio de 6.04 incidentes diarios.
- ✓ Se identificaron 211 boletas entre solicitudes de servicio e incidentes, en las que se reporta que el equipo requiere actualizaciones para cumplir con las políticas de seguridad implementadas en el NAC, cuando estos dispositivos tecnológicos son propiedad de JUPEMA.

- ✓ Se identificaron 192 registros (un promedio de 3.42 casos diarios), donde se reportan situaciones como: equipo en JUPEMA está apagado, pantalla de color negro cuando se conecta por escritorio remoto, equipo saca al usuario de forma constante del escritorio remoto, inconvenientes para el ingreso al equipo en JUPEMA, a pesar de tener equipo actualizado.

A nivel de Auditoría revisamos estas solicitudes y le recomendamos a la jefatura del Departamento de Tecnología de Información, que de acuerdo con las situaciones observadas es importante que se valorara el incorporar en el “Procedimiento Instalación de Programas para Teletrabajo” (P17-PR-DSS01-30), los escenarios que no se encuentran contemplados en el documento de las pruebas efectuadas, los cuales fueron determinados y documentados por la Unidad de Seguridad de TI, que fueran una guía para los usuarios de cómo solucionar los errores recurrentes, sin tener que recurrir a la Mesa de Servicio, por ejemplo, cuando posterior al ingreso del usuario al computador habilitado en JUPEMA por escritorio remoto, el *Forecout* lo desconecta de forma automática.

Es importante mencionar que muchos de estos ya se han ido incluyendo en ese documento.

En cuanto a las pruebas de conexión que efectuamos a nivel de Auditoría los días 12, 14, 18, 19 y 26 de agosto del 2020, así como el 24 y 25 de setiembre de 2020, se identificó lo siguiente:

- El *ForeScout Compliance Center* indica que tiene todas las políticas actualizadas (antivirus, firewall y windows).
- El usuario se encuentra conectado por medio de escritorio remoto a un computador en JUPEMA.

•Al revisar el computador, este cumple con todos los requisitos, pero la herramienta (*ForeScout*) indica mediante un mensaje de recuadro en el mismo computador, que no se encuentra acorde con las políticas de cumplimiento internas de JUPEMA. De conformidad con lo descrito anteriormente, este mensaje genera incongruencias con la validación realizada por el NAC.

Nos señalaban que en algunos momentos el *Forescout* iba a dar una leyenda diciendo que uno no cumplía; sin embargo, se conectaba y el usuario tenía que hacer caso omiso a esos mensajes. Les indicamos que era importante que esto lo conocieran los usuarios, para que no generara más estrés el hecho de que uno pudiera estar conectado, pero que le está diciendo el *Forescout* que no está cumpliendo, entonces, no deja de ser una preocupación para uno como usuario, saber que está trabajando pero que le manda un mensaje diciendo que no cumple, entonces, le crea ese estrés de que si el equipo de uno está cumpliendo, si hay un riesgo de que tenga un virus y se lo vaya a pasar, etc., entonces, son importantes todos estos aspectos que quedaran bien documentados.

También, observamos que a nivel del Departamento de TI se han hecho una serie de pruebas que tienen que ver con la implementación de *Forescout*, esta herramienta que nos permite a nivel institucional verificar que todo el que se conecte lo está haciendo de acuerdo con las políticas de seguridad establecidas por JUPEMA. Revisamos toda esa documentación y observamos es que la documentación está, se está presentando la información con las pruebas que han efectuado; sin embargo, estos documentos no se están firmando oportunamente, algunos de ellos observábamos que se firman hasta 4 o 5 meses después de que se han hecho todas las pruebas. Sabemos

que lo importante es que se realicen las pruebas, pero también es importante que la documentación esté, porque si nosotros hacemos pruebas, pero no está documentado, no tenemos forma de probar que esas pruebas se efectuaron y que existen esos controles y que sean gestionado hacer pruebas de vulnerabilidades o todos esos aspectos que se analizan a nivel de documentación en el Área de TI. Señalamos que es muy importante, no solamente que se efectúen a tiempo, sino que esté documentado y firmado por las personas responsables; por un lado, para asentar las responsabilidades de lo que se realizó, segundo, para dejar evidencia de lo que se efectuó y tercero, que Dios no lo permita, se pueden dar situaciones con los trabajadores, ya sean situaciones lamentables o que las personas se vayan de la Junta y quede documentación sin firmar.

Las recomendaciones a la jefatura del Departamento de Tecnología de Información son las siguientes:

- a) Valorar si es posible efectuar modificaciones para que cuando un computador cumpla con las políticas de seguridad de JUPEMA o reglas que se encuentran definidas en el Forescout, no se presente el recuadro indicando que el equipo no está acorde con estas. Lo anterior para evitar las incongruencias que se le presentan al usuario en el momento que se encuentra conectado a la infraestructura tecnológica de JUPEMA.
- b) Girar las instrucciones que corresponda para que en futuros proyectos de TI en el cual se debe realizar y confeccionar documentación de pruebas, estas sean firmadas oportunamente, para dejar evidencia adecuada de la gestión institucional.

Se realizó una revisión de las minutas de la Comisión de Actualizaciones y se observó lo siguiente:

- En las reuniones del 20 de mayo de 2020 y 19 de junio de 2020 no se plasman las firmas de los participantes.
- Las minutas de julio, agosto, setiembre y octubre del 2019 fueron firmadas hasta el mes de diciembre 2019, 5 meses después de la reunión.
- Se solicitaron las pruebas efectuadas a las actualizaciones realizadas en la plataforma Windows, pero estas no fueron entregadas utilizando el “Formulario documentación de pruebas” (P17-FO-ICS-17) y se indicó que las pruebas son realizadas y registradas a través de la herramienta SCCM, que de ahí se pueden extraer para que las pudiéramos revisar, pero eso no está así en los procedimientos.

Las recomendaciones que le brindamos a la jefatura del Departamento de Tecnología de Información son las siguientes:

- a. Se establezcan las razones por las cuáles las minutas son rubricadas con tanta posterioridad una vez efectuada la reunión y determinar si es necesario establecer actividades que coadyuven a minimizar la ocurrencia de estas situaciones.
- b. Valorar la conveniencia de instruir que cuando se confeccione un documento el cual debe firmarse por parte de los responsables de efectuar una actividad, se rubriquen de forma oportuna con el objetivo de incrementar el control interno definido por JUPEMA.
- c. Analizar efectuar una modificación al procedimiento General de Actualizaciones de Software (P17-PR-OPM-07, versión No.9), donde se incluyan todas las excepciones, particularmente para las pruebas efectuadas por los Técnicos en Soporte – Infraestructura de Servicios y

Servidores que son almacenadas en el System Center Configuration Manager (SCCM) y si es necesario que en dicho procedimiento se evidencie los casos en que no se utiliza el Formulario Documentación de Pruebas (P17-FO-ICS-17).

Lo anterior, permitirá incrementar el control interno establecido por la Institución relacionado con la gestión documental y las pistas de auditoría requeridas.

Las conclusiones del estudio son las siguientes:

☐ Se verificaron los mecanismos de control implementados por la Unidad de Seguridad de TI en relación con la aplicación del teletrabajo en la Institución, constatando que:

- Los controles lógicos establecidos por el Departamento de TI se encuentran avalados mediante procedimientos por la Dirección Ejecutiva.
- JUPEMA cuenta con la herramienta tecnológica denominada ForeScout que permite realizar las validaciones en tiempo real de las reglas requeridas para el acceso a la red de datos de JUPEMA.
- El Departamento de TI cuentan con los mecanismos necesarios para monitorear el comportamiento de los usuarios que se conectan a la infraestructura tecnológica por medio de una VPN.
- El Departamento de TI tiene un contrato de soporte técnico vigente en caso de requerir la revisión de las reglas ingresadas en la herramienta.

☐ Se verificó el cumplimiento normativo; sin embargo, se identificaron oportunidades de mejora que fueron dadas a conocer a la Administración.

Inciso e) La **Lcda. Xinia Wong Solano** expone el oficio AI-0300-04-2021 y sus adjuntos: el oficio AI-0274-04-2021 y la presentación del Estudio No. 13:

“Pagos de períodos fiscales vencidos”, los cuales forman parte del **anexo No. 3** de esta acta.

Manifiesta: el alcance de este estudio es validar si los pagos para los trámites de Periodos Fiscales Vencidos presentados del 01 de enero de 2020 al 31 de diciembre de 2020 realmente corresponden y si las deducciones aplicadas son correctas.

Los objetivos del estudio son los siguientes:

- Verificar si los pagos efectuados por periodos fiscales vencidos en el periodo bajo estudio realmente corresponden.
- Comprobar el cumplimiento de la normativa vigente en este tema.

Quisiera poner en autos a los señores directores de más reciente ingreso, que antes como Auditoría hacíamos un refrendo de los períodos fiscales vencidos previo a que fueran remitidos a la Tesorería Nacional; sin embargo, la Contraloría General de la República a finales de 2019 hizo unas revisiones y nos señaló que nosotros estábamos efectuando actividades de administración activa, que como tal no nos correspondía y que no estábamos cumpliendo con el artículo 34 de la Ley General de Control Interno, pues no estábamos respetando una de las prohibiciones. Por lo anterior, tuvimos que eliminar del Plan de Trabajo este tipo de revisiones, que se efectuaban una vez por semana y elevamos el Plan de Trabajo a la Junta Directiva para su aprobación.

En vista de que esos son aspectos que siguen siendo muy importantes de revisar, este año optamos por incluir revisiones de pagos de períodos fiscales vencidos, pero a posteriori, no a priori.

En una población de 1.330 trámites de periodos fiscales vencidos presentados del 01 de enero de 2020 al 31 de diciembre de 2020, se revisó

una muestra de 53 solicitudes, para corroborar la integridad, exactitud y consistencia de la información que se ingresa en el Sistema de Pensiones, así como la naturaleza y los cálculos de las deducciones aplicadas a las facturas de gobierno presentadas.

Determinándose lo siguiente:

- Cuatro casos con diferencias en el monto aprobado por la Junta de Pensiones y el de la Dirección Nacional de Pensiones (DNP). La jefatura del Departamento de Concesión de Derechos nos señalaba que cuando se presentan dudas de por qué son diferentes, por lo general son corregidas por la DNP, evitando que se de un pago de más o de menos.
- Un caso con cambios en el monto de pensión por resolución de voto administrativo, que no han sido cancelados. La jefatura del Departamento de Concesión de Derechos solicitó este expediente para efectuarle el cálculo de esos montos de pensión que aún no habían sido cancelados, para incluirlos en las planillas respectivas.
- Un caso con información no ingresada en el Sistema de Pensiones, "código 90" (pago de la factura de gobierno). La idea es que la información en el sistema esté lo más exacta posible.

Las recomendaciones efectuadas a la jefatura del Departamento de Concesión de Derechos son las siguientes:

- a. Analizar las observaciones efectuadas y determinar:
 - a.1. Las razones por las cuales, no se han cancelado los periodos pendientes de pago y si procede, realizar las gestiones necesarias para su cancelación.
 - a.2. Establecer la conveniencia de incluir el "Código 90", con las deducciones en el Sistema de Pensiones, al caso del Sr. Camacho

Zamora, cédula No. 2-0283-0971, con la finalidad de mantener información actualizada y centralizada; además de cumplir con el procedimiento 'Declaración y pago de las deudas por Períodos Fiscales Vencidos' (P07-PR-005).

- b. Valorar si se requiere, la implementación de medidas de control adicionales a las existentes, conforme a las observaciones descritas.

Las acciones realizadas son las siguientes:

- La DNP en su proceso de revisión corrigió la inconsistencia.
- Solicitar el expediente administrativo para realizar la aplicación del voto para la planilla de abril 2021.
- Es un error en la carga, se ingresó una solicitud el 23/03/2021 para que TI retome la carga del código 90

Las conclusiones del estudio son las siguientes:

- Se revisaron 53 expedientes físicos y digitales con trámites de periodos fiscales vencidos, para comprobar que los pagos por periodos fiscales vencidos y las deducciones aplicadas realmente corresponden, así como la exactitud, integridad y consistencia de la información ingresada en la base de datos y se determinaron aspectos de mejora relacionados comunicadas a la Administración.
- Se validó el cumplimiento de la normativa relacionada con el proceso de pago de periodos fiscales vencidos, sin determinarse aspectos que comunicar.

Inciso f) La **Lcda. Xinia Wong Solano** expone el oficio AI-0300-04-2021 y sus adjuntos: el oficio AI-0280-04-2021 y la presentación del Estudio No. 14-2021: "Cumplimiento de los límites de inversión.", los cuales forman parte del **anexo No. 3** de esta acta.

AI-0300-04-2021 y sus adjuntos: el oficio AI-0280-04-2021 y la presentación del Estudios No. 14-2021: "Cumplimiento de los límites de inversión.",

Externa: el alcance fue revisar el cumplimiento de los límites de Inversión de las carteras del Régimen de Capitalización Colectiva, según la normativa vigente al 30 de noviembre de 2020. Es importante mencionar que a la hora de verificar los límites, tenemos que revisar los límites desde el punto de vista de la Ley y de la Supén. La Supén ha establecido una serie de reglamentos que como Junta de Pensiones tenemos que ir cumpliendo, pero hay que hacer un tipo de homologación entre el Reglamento y la Ley, porque hay algunos aspectos de los reglamentos que impiden que la generalidad de los supervisados por Supén tengan límites "x", pero la Ley a nosotros como Junta sí nos lo permite, entonces, tenemos que balancearlo entre lo que está en la Ley y el Reglamento.

Uno de los primeros aspectos que verificamos como Auditoría es que exista una conciliación, entre lo registrado contablemente en los balances y los diferentes reportes, en esto no tuvimos inconsistencias.

Se verificó el reporte "Revisión de límites de inversión" (INV00R065) del Sistema de Inversiones con lo registrado contablemente en el Balance de comprobación al 30/11/2020 no y no se observaron inconsistencias en las cuentas validadas

Para verificar el cumplimiento de los límites establecidos en los artículos No. 67, 68, 69 del Reglamento de Gestión de activos y en el artículo 21 de la Ley 7531, se recalcularon estos utilizando como base los siguientes reportes del Sistema de Inversiones:

- "Revisión de límites de inversión" (INV00R065),

- “Límite por sector, Ley 7531 y reformas” (INV01R057), con cartera de crédito,
- “Límite por instrumento, Reglamento de Gestión de Activos” (INV01R058) sin y con cartera de crédito,
- “Límite por nivel, Reglamento de Gestión de Activos” (INV01R091),
- “Límites por Calificación de Riesgo” (INV01R059),
- “Límites por sector, Reglamento de Gestión de Activos” (INV01R056).

No tuvimos observaciones, ni inconsistencias.

Las conclusiones del estudio son los siguientes:

- Se obtuvo la información de los títulos valores, del reporte "Revisión de límites de inversión" generado del Sistema de Inversiones, el cual fue conciliado contra los saldos presentados en el Balance de Comprobación al 30 de noviembre de 2020 y no se determinaron situaciones que llamaran nuestra atención.
- Para la cartera de inversiones del Régimen de Capitalización Colectiva, se verificó el cumplimiento de los límites de inversión establecidos en la Ley No.7531 y sus reformas, así como lo indicado en el Reglamento de Gestión de Activos vigente a la fecha de revisión; para lo cual, se utilizaron los datos del Sistema de Inversiones y la información de la página web de la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL); al respecto no se establecieron situaciones que llamaran nuestra atención.
- Se revisó el cumplimiento de la normativa relacionada con el tema en estudio y no se establecieron situaciones que informar.

Inciso g) La **Lcda. Xinia Wong Solano** expone el oficio AI-0306-04-2021 y sus adjuntos: oficio AI-0301-04-2021 y la presentación del Estudio No. 15:

“Aplicación del incremento por costo de vida del II semestre de 2021.”. El cual forma parte del **anexo No. 3** de esta acta.

Señala: este incremento, aunque corresponde al segundo semestre del 2020, se aplica hasta marzo del 2021.

Los objetivos del estudio son los siguientes:

- Corroborar la aplicación del costo de vida del RCC del II semestre del 2020, con respecto al rige de pensión de cada beneficiario.
- Validar el cumplimiento de la normativa, aplicable al tema bajo estudio.

Una de las primeras pruebas que efectuamos como Auditoría es el cálculo y aplicación del incremento de costo de vida del II semestre del 2020.

Con la herramienta ACL, se extrajo del “Módulo de Pago de Pensiones RCC” la población de los pensionados y jubilados del RCC de la planilla de marzo 2021, para corroborar la aplicación del costo de vida del segundo semestre del 2020, cancelado en ese mes. Es importante aclarar que accedimos a la base de datos, la extraemos, pero la base de datos no sufre ninguna modificación, es únicamente acceso y consulta.

Con la información de la base de datos se recalculó para cada caso el monto del incremento por costo de vida del segundo semestre 2020, conforme al porcentaje dispuesto por Junta Directiva en la sesión ordinaria No. 019-2021 y el rige de la pensión de cada administrado.

Los recálculos efectuados por esta Auditoría Interna se cotejaron individualmente con la información consignada en los “Reportes de Costo de Vida Aplicados” (RCC11R025), de marzo de 2021, determinándose que el cálculo de costo de vida se realizó en forma satisfactoria.

Por otra parte, se revisaron las transferencias de fondos y registros contables relacionados con el pago de costo de vida del RCC.

Se corroboraron los montos solicitados en las transferencias de fondos para los pagos realizados a los pensionados y jubilados del RCC, por concepto de costo de vida del segundo semestre de 2020, que se efectuaron en la primera quincena de marzo de 2021.

Además, se verificó el registro del pago del costo de vida del RCC del periodo en estudio, mediante los asientos contables del No. 330 al 333, en custodia de la Unidad de Contabilidad del Departamento Financiero Contable.

El resultado fue satisfactorio.

Esas transferencias las verificamos en forma total, porque sería imposible para nosotros verificar cada uno de ellos,

Otras de las pruebas que efectuamos fue verificar que la reserva para el pago de las pensiones en curso del RCC se encuentre ajustada según lo dispuesto en el acuerdo No. 1 de la sesión ordinaria No. 019-2021 del 11 de febrero de 2021 y posteriormente modificada con el acuerdo No. 11 de la sesión ordinaria No. 033-2021 del 17 de marzo 2021, que a la letra indica: *“Que a la cuenta “Reserva para el Pago de Pensiones en Curso”, se le trasladen de las Reservas en Formación, los recursos necesarios para que se ajuste el monto de dicha cuenta a los ¢239.193.523.807.”*.

De conformidad con lo anterior, se corroboró que la cuenta de “Provisión para Pensiones en Curso”, se incrementó con el asiento No. 4063, quedando el Balance de Comprobación después del ajuste de provisión al 28/02/2021, con un monto de ¢239.193.523.807, alcanzando el monto señalado en el acuerdo de Junta Directiva.

Otro de los aspectos por verificar es que se haya efectuado el estudio, se haya comunicado a la SUPEN y se publicara en el Diario Oficial La Gaceta.

De conformidad con lo establecido en el artículo No. 38 del Reglamento General del Régimen de Capitalización Colectiva, que se transcribe: *“En los meses de enero y julio de cada año, se realizará el estudio actuarial con el que se determinará si procede el aumento de los montos de las pensiones en curso, de manera que cuando proceda tal aumento, dentro del estudio se recomendará el nivel y la forma de aumento. / La Junta Directiva, mediante votación calificada determinará la revaloración de las pensiones, con estricta sujeción a los estudios actuariales, cuando el aumento resulte procedente. El acuerdo se comunicará a la SUPEN y se publicará en el Diario Oficial La Gaceta”*.

Al respecto, se verificó que: el oficio DACT-010-01-2021 que contiene el Estudio Actuarial para el aumento de Pensiones en Curso del RCC, correspondiente al segundo semestre de 2020, fue analizado y aprobado por el Órgano Colegiado en la sesión ordinaria No. 019-2021 del 11 de febrero de 2021.

Con el oficio DE-0097-02-2021 del 15 de febrero de 2021, se trasladó el estudio actuarial a la SUPEN y el acuerdo adoptado por la Junta Directiva, donde se establece el porcentaje de incremento por costo de vida del segundo semestre del 2020, para los pensionados y jubilados del RCC, así como el monto de ajuste a la cuenta “Reserva para el Pago de Pensiones en Curso”.

Mediante oficio DE-0156-03-2021 del 18 de marzo de 2021, la Administración modifica el monto para el traslado fondos a la partida “Reservas para el pago de pensiones en curso”, a la suma de $\text{Q}239.193.523.807$, el cual fue aprobado por la Junta Directiva en la Sesión Ordinaria No. 033-2021, celebrada el 17 de marzo de 2021.

El acuerdo por costo de vida correspondiente al segundo semestre de 2020 fue publicado en el Diario Oficial La Gaceta No. 39 del 25 de febrero de 2021.

Para validar la consistencia, exactitud e integridad de los datos incluidos en la base de datos del Sistema “Módulo de Pago de Pensiones RCC”, con la información del expediente físico y digitalizado, se revisó una muestra de 62 casos de una población de 2.882 jubilados y pensionados del RCC al 31 de julio de 2020, constatando que, la ruta de pago de los 62 casos revisados y que se encuentra incluida en la base datos, coincide con la entidad financiera autorizada por el pensionado para recibir la transferencia.

Por lo tanto, los resultados se consideran razonablemente satisfactorios.

Por otra parte, a nivel de este estudio quisimos presentar un análisis histórico de la población pensionada y porcentajes por costo de vida.

En el gráfico visible en la página No. 9 podemos observar que al 31 de diciembre de 2020 existen 2.882 pensionados y jubilados del RCC. Las pensiones por sobrevivencia representan un 34.98% de la población total, las de vejez un 46.08% y las de invalidez un 18.94%.

Si vemos ahora cuál ha sido el crecimiento tomando como base de junio de 2017 a diciembre 2020, las pensiones y jubilaciones del RCC han aumentado un 112,85%, siendo las jubilaciones por vejez las de mayor crecimiento con un 301,21%, seguido de las pensiones por sobrevivencia con un aumento de un 56,28% y, por último, las pensiones por invalidez con un 44,44% en los últimos 4 años.

Queríamos comparar cual era el índice de precios al consumidor (IPC) versus los incrementos por costo de vida que se han efectuado en el RCC. En el cuadro No. 3 que se muestra en la diapositiva No. 11, se va a mostrar a cada

uno de los diciembres, tanto el índice de precios al consumidor, como el porcentaje de costo de vida acumulados, por esa razón se observan los picos.

De junio de 2017 a diciembre de 2020, el mayor porcentaje por costo de vida del RCC aplicado en JUPEMA fue en diciembre de 2017, con un 2,56%; un 2,01% en diciembre de 2018 y un 1,52% en diciembre de 2019.

Gráficamente se puede observar en la diapositiva No. 12, donde los costos de vida aplicados son muy similares al IPC, la diferencia más significativa fue en junio de 2020, donde el IPC fue de -0.24% y el incremento por costo de vida fue de 0.20%.

Las conclusiones del estudio son las siguientes:

- ❑ Se revisaron los cálculos y el pago del costo de vida del segundo semestre del 2020, aplicado para los jubilados y pensionados del RCC en marzo de 2021 y no se determinaron situaciones que comunicar a la administración.
- ❑ Se validó el cumplimiento de la normativa relacionada con el tema de estudio, con resultados satisfactorios.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** destaca: en el informe No. 12 con respecto al teletrabajo, me preocupa muchísimo el atraso de las firmas en los informes, hay documentos que se firman 5 meses después, eso no debería ser, las reuniones que se efectúan en las diferentes jefaturas, al mes siguiente tiene que estar firmada esa minuta o documento, hay que sentar responsabilidades. Le pediría al M.B.A. Carlos Arias Alvarado enviar una nota a las jefaturas indicándoles que cuando haya una reunión de departamentos, donde se toman algunos acuerdos importantes en esa área, al siguiente mes tiene que estar firmado el documento; me preocupa que

algunos documentos que tienen que ser firmados como dice la Auditoría, pase tanto tiempo, no puede ser. Todos tenemos la responsabilidad desde ese punto de vista.

Por otra parte, en el estudio No. 13 “Periodos fiscales vencidos”, donde la Contraloría General de la República le indica a la Auditoría Interna que no debería hacer la revisión de los periodos fiscales vencidos a priori, considero que es importante, aunque no vaya en el informe, esos insumos son buenos para la Administración misma, en el sentido de que si ustedes analizan bien estos periodos fiscales vencidos le va a servir de mucho a la Administración para filtrar errores. Mi recomendación es que sea un informe interno para bien de la Administración.

Todas estas observaciones de uno u otro caso, cada jefatura debería enviar un informe a la Administración, en el sentido de que se están cumpliendo mes a mes todas esas recomendaciones que ustedes están dando, para no incurrir en ninguna falta o llamada de atención de los supervisores.

Quisiera felicitar a doña Xinia y al grupo de compañeros de la Auditoría Interna, es importante estar al día con estos informes y enviarlos con el tiempo suficiente a las supervisoras nuestras.

Discutidos los estudios, la señora y señores miembros de la Junta Directiva por unanimidad adoptan el siguiente acuerdo:

ACUERDO No. 2

“La Junta Directiva de la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional acuerda: Aprobar los siguientes estudios elaborados por la Auditoría Interna:

1. Estudio No. 5: procesos efectuados por la Mesa de Servicio. (Oficios AI-0163-03-2021 y AI-0113-02-2021).

2. **Estudio No. 7: Gestión equipo interdisciplinario. (Oficios AI-0163-03-2021 y AI-0131-02-2021).**
3. **Estudio No. 9: Revisión de la configuración del módulo de planillas. (Oficios AI-0217-03-2021 y AI-0207-03-2021).**
4. **Estudio No. 12: Controles establecidos para el teletrabajo en JUPEMA. (Oficios AI-0234-03-2021 y AI-0226-03-2021).**
5. **Estudios Nos. 13 y 14-2021: Pagos periodos fiscales vencidos y cumplimiento de los límites de inversión. (Oficios AI-0300-04-2021, AI 0274-04-2021 y AI-0280-04-2021).**
6. **Estudio No. 15: Aplicación del incremento por costo de vida del II semestre de 2021. (Oficios AI-0306-04-2021 y AI-0301-04-2021)" **ACUERDO FIRME.****

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

CAPÍTULO VI. MOCIONES

ARTÍCULO VI: Mociones.

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

CAPÍTULO VII. ASUNTOS VARIOS

ARTÍCULO VII: Asuntos Varios.

Inciso a) El **M.B.A. Carlos Arias Alvarado** informa: a finales de la semana pasada el Poder Ejecutivo hace la convocatoria de los proyectos de ley para lo que falta de las sesiones extraordinarias de la Asamblea Legislativa y no está incluido el proyecto de JUPEMA, ellos le están dando prioridad a

ciertas cosas. El contexto cambió tal como estaba establecido y lo teníamos clarísimo, es decir, el proyecto nuestro si no salía de la Comisión cuando salió, ahí estaríamos y no sé hasta cuando, por dicha salió, estamos vivos; sin embargo, no está dentro de la agenda prioritaria que el Poder Ejecutivo envió a la Asamblea Legislativa; al haber cambiado el directorio, todo cambia, se le va a dar prioridad a proyectos que ellos tienen agendados. Recordemos que tanto el Partido Liberación Nacional, como el Partido Unidad Social Cristiana y el Partido Restauración Nacional, que son los que están ocupando los 3 puestos en el Directorio de la Asamblea Legislativa, que son los que agendan los proyectos, tienen proyectos de interés de ellos en un año preelectoral donde les va a interesar sacar lo de ellos. Es muy probable que los proyectos de este Gobierno no sean bien vistos por ellos. En tales circunstancias vamos a tener que hacer un trabajo, estoy esperando que pase esta semana para dar unos días y entablar conversaciones con don Marvin Rodríguez Cordero, vicepresidente de la República, porque el asunto es un tema de negociación profunda y ver si el Estado le da prioridad al proyecto nuestro, porque ellos tienen la agenda extraordinaria hasta julio 2020, es decir, lo que nos quedan son un par de meses para ver si eso se agenda y si no buscar algún espacio con la gente que está ahí, siento que entre esos 3 que quedaron, que son los que toman decisiones para la agenda, ahí tenemos alguna posibilidad, al menos con uno de ellos, lo exploraríamos después. Es importante que ustedes entiendan el contexto, porque se complicó el tema en esta Administración, vamos a ver si definimos una estrategia correcta. **SE TOMA NOTA.**

Inciso b) El **M.B.A. Carlos Arias Alvarado** comunica: en cuanto a las medidas adoptadas por el Gobierno ante la pandemia por el COVID-19, decidí que

midiéramos un poquito el ambiente esta semana, no cerrar por completo la Junta, estamos con el menor número de gente posible; sin embargo, en el tema de atención al afiliado siempre es complicado porque la gente quiere que la atiendan y demás, entonces, no hemos vuelto a la modalidad 100% por cita, porque les pedí que midiéramos cómo se comporta esta semana. La Sociedad de Seguros de Vida del Magisterio Nacional sí cerró en algunos lugares, Caja de ANDE no, vamos a medir esta semana y si la cosa se complica, valoraríamos la modalidad 100% citas. En este momento la Junta está abierta a atención al cliente en todas las sucursales, para que lo tengan claro.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** destaca: lo que se cerró fue el gran Área Metropolitana, los otros lugares no, aunque en Liberia hubo gran cantidad de casos. Hay que tomar en cuenta eso y estar atento a los lugares que el Gobierno declara con alerta naranja. Está bien el seguimiento.

El **Prof. Errol Pereira Torres** consulta: ¿en las sucursales se mantienen la alternabilidad del personal como estaba anteriormente y los horarios?

El **M.B.A. Carlos Arias Alvarado** responde: sí señor, todo permanece igual, solo que en la Junta hemos hecho un cronograma para que esté la menor cantidad de personas posible, pero siempre va a estar abierta en el horario normal que tenemos hasta el momento. Esta semana vamos a estar midiendo cómo se comporta, tengo la tesis que va a ser mejor porque menos gente va a asistir por todo lo que ha dicho el Estado y la publicidad, entonces, la gente no va a querer salir, pero vamos a medirlo, si acaso viéramos alguna complicación lo haríamos saber. El tema es el personal, hay alguna gente que viaja en autobús y demás, pero por un tema de reputación y cuidado es mejor esperar, si la cosa se complica lo hacemos

como antes, sino vamos a mantenernos con horario normal. En el Comité de Continuidad tomamos la determinación e hicimos los protocolos necesarios para que vaya la menor gente posible a las instalaciones.

El Cuerpo Colegiado toma nota.

Inciso c) El **M.B.A. Carlos Arias Alvarado** menciona: les pasé el video que ustedes pidieron sobre la situación actual de los trabajadores del Magisterio Nacional, en cumplimiento al acuerdo que ustedes adoptaron y lo estaríamos subiendo ahora a la página web .

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** expresa: el próximo viernes me corresponde a mí hacer el video y se publicaría la próxima semana. **SE TOMA NOTA.**

Inciso d) El **M.B.A. Carlos Arias Alvarado** comenta: junto con la Lcda. Ana Lucía Calderón Calvo, coordinadora de la Unidad Secretarial, se hizo una carta en complemento al acuerdo que ustedes tomaron para lo de la capacitación de don Prof. Errol, que quedó bastante bien, mucho más explícita y muy bonita; donde se pide la reconsideración de los señores de APSE y se le conceda el permiso a don Errol, justificando muy bien todo el tema de la capacitación. Recordemos que la Junta tiene un plan de capacitación aprobado, que permite que ustedes tengan una mayor expertis en los temas y gestionar de buena forma.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** puntualiza: agradecerle a don Carlos y a doña Lucía por la nota, ya se envió, ojalá la vean lo más pronto posible en el Consejo de la APSE y don Errol pueda asistir con nosotros a esa capacitación tan importante.

El Órgano Colegiado toma nota.

El señor presidente finaliza la sesión al ser las diez horas con cuarenta y nueve minutos.

PROF. GREIVIN BARRANTES VÍQUEZ

PROF. ANA ISABEL CARVAJAL

PRESIDENTE

MONTANARO, SECRETARIA

ÍNDICE DE ANEXOS

No. Anexo	Detalle	Numeración del libro
Anexo No. 1	<ul style="list-style-type: none">❖ Copia de oficio GG-61-2021 remitido por el M.Sc. Alejandro Solórzano Mena, gerente de Vida Plena OPC, dirigido al M.B.A. Carlos Arias Alvarado: remite el informe de indicadores de Vida Plena OPC al 31 de marzo de 2021.❖ Copia de oficio SP-445-2021 suscrito por el Sr. Mauricio Soto Rodríguez, director División de Supervisión de Regímenes Colectivos de la Supén, dirigido al M.B.A. Carlos Arias Alvarado: remite los resultados de la revisión realizada por Supén a la Valuación Actuarial del RCC al 31 de diciembre	Folios del 65 al 97

	<p>de 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Nota del Sr. Lannder Pérez Barrantes, cédula 2-521-308: solicita que se le presenten las alternativas que puede tener para aumentar su líquido. ❖ Nota de la Sra. María Isabel Soto Guevara, cédula 2-320-807: solicita se le aplique la póliza del INS para cancelar las actuales deudas que posee con los créditos de JUPEMA. (33 páginas). 	
Anexo No. 2	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Moción presentada por el Prof. Errol Pereira Torres: carta pública para la ministra de Educación sobre situación del Magisterio Nacional por la pandemia del COVID-19. (1 página). 	Folio 98
Anexo No. 3	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Oficio AI-0163-03-2021 y sus adjuntos: el oficio AI-0113-02-2021 y la presentación del Estudio No. 5: "Procesos efectuados por la Mesa de Servicio." ❖ Oficio AI-0131-02-2021 y la presentación del Estudio No. 7: "Gestión Equipo Interdisciplinario." ❖ Oficio AI-0217-03-2021 y sus adjuntos: el oficio AI-0207-03-2021 y la presentación del Estudio No. 9: "Revisión de la 	Folios del 99 al 283

	<p>configuración del módulo de planillas.”.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Oficio AI-0234-03-2021 y sus adjuntos: el oficio AI-0226-03-2021 y la presentación del Estudio No. 12: “Controles establecidos para el teletrabajo en JUPEMA.”. ❖ Oficio AI-0300-04-2021 y sus adjuntos: el oficio AI-0274-04-2021 y la presentación del Estudio No. 13: “Pagos de períodos fiscales vencidos.”. ❖ Oficio AI-0280-04-2021 y la presentación del Estudios No. 14-2021: “Límites de inversión.”. ❖ Oficio AI-0306-04-2021 y sus adjuntos: oficio AI-0301-04-2021 y la presentación del Estudio No. 15: “Aplicación del incremento por costo de vida del II semestre de 2021. (185 páginas). 	
Anexo No. 4	❖ Control de asistencia. (1 página).	Folio 284