

SESIÓN ORDINARIA No. 053-2021

Acta de la Sesión Ordinaria número Cero Cincuenta y Tres guion dos mil veintiuno de la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional, celebrada de manera virtual el miércoles doce 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.

Invitados: para el análisis de los artículos quinto y sexto: la Lcda. Marisol Vargas Arias, jefa del Departamento de Concesión de Derechos. Para abarcar el artículo séptimo la M.Sc. Silvia Barrantes Picado, jefa del Departamento de Crédito y Cobro y la Lcda. Kattia Rojas Leiva, directora de la División Financiero Contable. Para el tratamiento del artículo octavo la Lcda. Marianela Rodríguez Valverde, jefa del Departamento de

Comunicación y Mercadeo. Para el estudio del artículo noveno la Lcda. Kattia Rojas Leiva, directora de la división Financiera Administrativa.

CAPÍTULO I. AGENDA

El Prof. Greivin Barrantes Víquez, 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:

Entrega de las actas de Junta Directiva de las sesiones ordinarias Nos. 044, 045, 046 y 047-2021; para posterior resolución final por parte del Cuerpo Colegiado.

ARTÍCULO QUINTO:

Asuntos de Concesión de Derechos.

ARTÍCULO SEXTO:

Entrega y análisis del acta de la sesión ordinaria No. 013-2021, de la Comisión de Concesión de Derechos; para resolución final de la Junta Directiva.

ARTÍCULO SÉTIMO:

Análisis del oficio DE-0164-03-2021: pólizas que se aplican en las carteras de crédito de nuestra institución; para conocimiento de la Junta Directiva.

ARTÍCULO OCTAVO:

Entrega y análisis del oficio DE-0183-03-2021: Presentación para la adecuada gestión de la comunicación y vocería desde la Junta Directiva; para resolución final del Cuerpo Colegiado.

ARTÍCULO NOVENO:

Entrega y análisis del oficio DE-0277-05-2021: formulario correspondiente al cuestionario del Índice de Capacidad de Gestión del periodo 2020; para conocimiento de la Junta Directiva.

ARTÍCULO DÉCIMO:

Entrega y análisis del oficio DE-0228-04-2021: informe sobre instituciones educativas con arreglo de pago, correspondiente al primer trimestre de 2021; para resolución final de la Junta Directiva.

ARTÍCULO UNDÉCIMO:

Mociones.

ARTÍCULO DUODÉCIMO:

Asuntos varios.

CAPÍTULO II. CORRESPONDENCIA

ARTÍCULO II: Correspondencia.

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

Inciso a) oficio AI-0328-05-2021, suscrito por la Lcda. Xinia Wong Solano, auditora interna, en el que remite el informe de las labores realizadas por la Auditoría Interna durante abril de 2021. **SE TOMA NOTA.**

Inciso b) oficio GG-68-2021 enviado por el M.Sc. Alejandro Solórzano Mena, gerente de la Operadora de Pensiones Vida Plena OPC, en el que envía los

estados financieros de la Operadora de Pensiones Vida Plena OPC, al 30 de abril de 2021.

El Órgano Colegiado conviene trasladarlos a la Auditoría Interna en el plazo de 2 días hábiles para su análisis y posterior informe a este Cuerpo Colegiado.

CAPÍTULO III. ASUNTOS DE LOS DIRECTIVOS

ARTÍCULO III: Asuntos de los Directivos.

Las señoras y señores miembros de la Junta Directiva no presentan asuntos para discusión.

CAPÍTULO IV. ENTREGA ACTAS JUNTA DIRECTIVA

ARTÍCULO IV: Entrega de las actas de Junta Directiva de las sesiones ordinarias Nos. 044, 045, 046 y 047-2021; para posterior resolución final por parte del Cuerpo Colegiado.

La **Lcda. Ana Lucía Calderón Calvo** coordinadora de la Secretaría de Junta Directiva envía por medio del correo electrónico a los representantes del Colegio de Licenciados y Profesores en Letras, Filosofía, Ciencias y Artes (Colypro), de la Asociación Nacional de Educadores (ANDE), de la Asociación de Profesores de Segunda Enseñanza (APSE Sindicato), de las Organizaciones Labores de las Instituciones Estatales de Educación Superior (Olies), del Sindicato de Trabajadoras y Trabajadores de la Educación Costarricense (SEC), de la Asociación de Funcionarios Universitarios Pensionados (AFUP), de la Asociación de Educadores Pensionados (ADEP) y al director ejecutivo, el borrador de las actas de Junta Directiva de la

sesiones ordinarias Nos. 044, 045, 046 y 047-2021 para posterior análisis y aprobación.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez**: indica: las actas 044 y 045-2021 serán analizadas el jueves 13 de mayo de 2021 y las actas 046 y 047-2021 el martes 18 de mayo de 2021.

El Órgano Colegiado toma nota.

CAPÍTULO V. RESOLUTIVOS

ARTÍCULO V: Asuntos de Concesión de Derechos.

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

Inciso a) La **Lcda. Marisol Vargas Arias** informa: ayer se realizó la reunión No. 014-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, en la cual fueron analizados los informes Nos. 063, 064, 065 y 066-2021 del Régimen Transitorio de Reparto (RTR), para un total de 89 expedientes tramitados, de los cuales 86 se proponen aprobados y 3 denegados. **Anexo No. 2** de esta acta.

Seguidamente, presenta el detalle de los informes:

❖ En el informe No. 063-2021 se presentan 5 casos aprobados, desglosados de la siguiente manera:

Ordinaria -----	01
7531 -----	01
Revisión -----	01
7531 -----	01
Conversión -----	02
Deudas Periodos Vencidos -----	01

- ❖ En el informe No. 064-2021 se presentan 81 casos aprobados, correspondientes a expedientes digitales, desglosados de la siguiente manera:

Ordinaria -----	39
2248 -----	03
7531 -----	36
Extraordinaria -----	01
Sucesión -----	13
Revisión -----	27
7531 -----	27
Incentivo Adicional de Postergación (IAP) -----	01

- ❖ En el informe No. 065-2021 se presentan 2 expedientes digitales denegados correspondientes a trámites de revisión por vejez, Ley 7531.
- ❖ En el informe No. 066-2021 se incorporan 1 expediente digital denegado correspondiente a trámite de pensión por sucesión.

El **Lic. Israel Pacheco Barahona** comenta: con respecto al caso del informe No. 066-2021, es importante lo que menciona la Lcda. Marisol Vargas Arias, el abuso patrimonial, el psicológico y el desprecio propiamente de la persona hasta el hecho de que no siquiera lo cuidan, a nivel judicial no se ha esclarecido lo que sucedió y está en investigación.

La denegatoria se realiza porque no había convivencia, así lo justificamos para no aprobarlo ya que el vivió en una institución para adultos mayores.

Es lamentable que una persona adulta mayor se vea minado y cómo es posible que tanto el Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (Conapam), muchas veces no atienden esas cosas y a nivel judicial no

aplican la Ley de las Personas Adultas Mayores y los derechos humanos, es lamentable como el estado propio del derecho nunca se ejerció.

El **Prof. Errol Humberto Pereira Torres** indica: es un caso que nos debe llamar mucho la atención, definitivamente es una problemática social, lamentable y muy aguda que se está presentando, en este caso el abuso y el maltrato patrimonial para personas después de cierta edad, tanto en hombres como en mujeres, pero en este caso lo importante es la objetividad que se debe tener tanto nosotros como JUPEMA y hacerlo extensivo a la Sociedad, ahora que estamos asumiendo ese rol al acogernos a la política a la que nos instó la vicepresidencia de la República, el conocer más a fondo las condiciones de nuestra población adulta mayor nos debe de sensibilizar, pero no solamente para la población adulta mayor, es en general debemos migrar a una sociedad que ya no culpabilice a la persona por su género, sino que sea objetiva a la hora de analizar cuando existen abuso o aprovechamiento de la condición sea hombre o mujer, porque hay un interés económico de por medio sobre lo que a través de años de sudor, esfuerzo ha adquirido una persona a lo largo de su vida, como puede ser y debe ser el caso de este adulto mayor que lamentablemente por las razones que fueran hay una presunción, pero sí se dan esos casos en donde una persona llega a un punto en que prefiere perder la vida a seguir soportando el abuso y el maltrato, saber también todo lo que luchó para tener una jubilación digna, honorable, en paz se convierte a veces en un martirio, no podemos dejar de ver y ser sensibles ante esto fuera de todo fanatismo que puede existir y que puede estar brindando subjetividades que son deplorables.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** apunta: no sé hasta donde tendremos el derecho o no en el sentido de que estos casos que se han dado y se dan para llamar a la reflexión.

Tuvimos la visita del nuevo presidente del Conapam, estamos en favor de las nuevas políticas en favor del adulto mayor y comunicar porque ellos a pesar de las denuncias que hizo el señor no fueron atendidas y llama mucho la atención porque es muy fácil todo lo que sale de los labios hacia afuera y que no haya un actuar, realmente da un sentimiento de impotencia para poder atender la situación.

La **Lcda. Marisol Vargas Arias** externa: desgraciadamente lo que conocimos fue el trámite de sucesión, donde ya se dio el fallecimiento de la persona, pero cuando hemos tenido oportunidad y digo nosotros porque en el Departamento de Concesión de Derechos se visitan a las personas mayores de 90 años, que si bien es cierto lo hacemos con el objetivo de comprobar que las personas estén vivas, esto por un requisito ya que anteriormente hubo personas que con edad avanzada percibían pensión y habían fallecido, a raíz de esto en el departamento las trabajadoras sociales, se les asignó realizar visitas a personas con mayor edad. El objetivo de la visita de estas trabajadoras es comprobar que efectivamente la persona sigue percibiendo la pensión porque está con vida, pero acá también encontramos este tipo de situaciones donde si la trabajadora social ve abuso por parte de cuidador, cómo se establece eso?, son visitas que por lo general no las tienen programas con antelación sino que son "sorpresa", ahí podemos ver y en ocasiones hemos visto que el adulto mayor está mal atendido, que no está en condiciones y lo trasladamos al Departamento de Prestaciones Sociales, ya que ellos tienen una relación estrecha con la gente del

Conapam e incluso recuerdo que en el pasado se han intervenido casos hasta a nivel judicial, donde la trabajadora social fue y puso la denuncia al Organismo de Investigación Judicial (OIJ), se dio un ambiente donde la persona era abusada patrimonialmente, a veces no es los traten mal simplemente conque los tengan descuidados.

El **Lic. Israel Pacheco Barahona** señala: hace falta información y comunicación sobre los derechos de las personas adultas mayores y también instar que cualquier situación pueda informarse a JUPEMA, para tratar de evitar este tipo de problemas. sería importante que la membresía cuente con este tipo de información y sepan que hacer en el caso de que les esté ocurriendo alguna situación similar.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** puntualiza: aun debemos seguir con este caso y averiguar que pasó en el Conapam, todavía hay que darle seguimiento a pesar de que la víctima ha fallecido.

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

ACUERDO No. 1

*“Expuestos los informes Nos. 063 y 064-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contienen un total de 86 casos aprobados al amparo del Régimen Transitorio de Reparto, la Junta Directiva acuerda: Aprobarlos.” **ACUERDO FIRME.***

ACUERDO No. 2

*“Conocido el informe No. 065-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 2 casos denegados de trámites de pensión por vejez, al amparo del Régimen Transitorio de Reparto, la Junta Directiva acuerda: Aprobar las denegatorias.” **ACUERDO FIRME.***

ACUERDO No. 3

*“Expuesto el informe No. 066-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 1 caso denegado de trámite de pensión por sucesión, al amparo del Régimen Transitorio de Reparto, la Junta Directiva acuerda: Aprobar las denegatorias.” **ACUERDO FIRME.***

Inciso b) La **Lcda. Marisol Vargas Arias** comunica: en la Comisión de Concesión de Derechos fueron analizados los informes Nos. 039 y 040-2021 del Régimen de Capitalización Colectiva (RCC), para un total de 36 expedientes tramitados; 35 se proponen aprobados y 1 denegado. Este informe forma parte del **anexo No. 2** de esta acta.

A continuación, se muestra el detalle:

- ❖ En el informe No. 039-2021 se presentan 35 casos aprobados, desglosados de la siguiente manera:

Pensión por invalidez -----	02
Revisión pensión por invalidez -----	01
Retiro por vejez -----	15
Revisión retiro por vejez -----	13
Pensión por sobrevivencia -----	04

- ❖ En el informe No. 040-2020 se incluye 1 caso denegado de trámite de recurso de pensión por sobrevivencia.

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

ACUERDO No. 4

“Analizado el informe No. 039-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 35 trámites aprobados

al amparo del Régimen de Capitalización Colectiva, la Junta Directiva acuerda: Aprobarlo." ACUERDO FIRME.

ACUERDO No. 5

"Estudiado el informe No. 040-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 1 caso denegado de recurso de apelación ante trámite de pensión por sobrevivencia, la Junta Directiva acuerda: Aprobar la denegatoria." ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO VI: Entrega y análisis del acta de la sesión ordinaria No. 013-2021, de la Comisión de Concesión de Derechos; para resolución final de la Junta Directiva.

La **Lcda. Marisol Vargas Arias** expone el acta de la sesión ordinaria No. 013-2020 de la Comisión de Concesión de Derechos, adjunta como **anexo No. 3** de esta acta.

Discutida el acta, el Órgano Colegiado por unanimidad adopta el siguiente acuerdo:

ACUERDO No. 6

"Conocida el acta de la sesión ordinaria No. 013-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, la Junta Directiva acuerda: Aprobarla. Los informes que contiene fueron aprobados en firme por este Cuerpo Colegiado durante la sesión ordinaria No. 050-2021 de la siguiente forma: ACUERDO No. 2 / Expuestos los informes Nos. 059 y 060-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contienen un total de 89 casos aprobados al amparo del Régimen Transitorio de

Reparto, la Junta Directiva acuerda: Aprobarlos. / ACUERDO No. 3 / Conocido el informe No. 061-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 2 casos denegados de trámites de revisión pensión por vejez, al amparo del Régimen Transitorio de Reparto, la Junta Directiva acuerda: Aprobar las denegatorias. / ACUERDO No. 4 / Expuesto el informe No. 062-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 2 casos denegados de trámites de pensión por sucesión, al amparo del Régimen Transitorio de Reparto, la Junta Directiva acuerda: Aprobar las denegatorias. / ACUERDO No. 5 / Analizado el informe No. 035-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 18 trámites aprobados al amparo del Régimen de Capitalización Colectiva, la Junta Directiva acuerda: Aprobarlo. / ACUERDO No. 6 / Estudiado el informe No. 036-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 3 casos denegados de trámites de pensión por invalidez, al amparo del Régimen de Capitalización Colectiva, la Junta Directiva acuerda: Aprobar las denegatorias en razón de que la Comisión Calificadora del Estado de la Invalidez de la Caja Costarricense de Seguro Social, indica que no alcanzan el porcentaje de invalidez requerido por Ley. / ACUERDO No. 7 / Conocido el informe No. 037-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 2 casos denegados de trámites de pensión por sobrevivencia, al amparo del Régimen de Capitalización Colectiva, la Junta Directiva acuerda: Aprobar la denegatoria.

*/ ACUERDO No. 8 / Analizado el informe No. 038-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 1 caso de trámite de pensión por prioridad médica, al amparo del Régimen de Capitalización Colectiva, la Junta Directiva acuerda: Aprobarlo." **ACUERDO FIRME.***

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

ARTÍCULO VII: Análisis del oficio DE-0164-03-2021: pólizas que se aplican en las carteras de crédito de nuestra institución; para conocimiento de la Junta Directiva.

Se incorporan a la sesión virtual la M.Sc. Silvia Barrantes Picado y la Lcda. Kattia Rojas Leiva, a quienes se le brinda una cordial bienvenida.

El **M.B.A. Carlos Arias Alvarado** explica: este tema es importante porque en algún momento ha habido inquietud por parte de la afiliación y por ende de la Junta Directiva respecto a las pólizas que utilizamos para los créditos, de alguna forma tenemos alguna participación en seguros de caución y pólizas de saldo deudor, que son quizás las más importantes, las que de alguna u otra forma son las que nos ayudan a mitigar el riesgo de impago, esto es importante no solo por el tema del crédito sino por un tema que vamos a ver con el proyecto de la aseguradora, ya que esto de alguna u otra forma determina la viabilidad o no, en este caso participar nos ha interesado mucho el tema porque definitivamente tiene mucho que ver con el precio que le demos al crédito, es decir, cuánto termina siendo la cuota para un prestatario nuestro y si esto es competitivo en el mercado, depende en muchos casos del costo de la póliza y en otros casos el costo del seguro.

El **M.Sc. Silvia Barrantes Picado** inicia con la exposición de los oficios DE-0164-03-2021 y DCC-CREDITO-0135-03-2021 en el que se remite la presentación de las pólizas que se aplican en las carteras de crédito de nuestra institución, documentos que se agregan como **anexo No. 4** de esta acta.

Refiere: como les mencionaba el M.B.A. Carlos Arias Alvarado lo que incluimos en la presentación son las diferentes pólizas que tenemos, así como lo que cubre cada una de ellas en el caso de los créditos puesto que son mitigadores de riesgo.

En la generalidad de las pólizas que tenemos para todos los créditos que se formalizan en JUPEMA independientemente si son del Fondo Especial Administrativo (FEA) o del Régimen de Capitalización Colectiva (RCC), se toma una póliza de saldos deudores, esta póliza es la que nos cubre en caso de fallecimiento de parte de la persona y tenemos tres diferentes pólizas que aplican.

A) En caso de muerte, RCC: En la pignoración de póliza mutual (póliza de la Sociedad de Seguros de Vida del Magisterio Nacional (SSVMN)); sin embargo, recordemos que esta póliza puede ser pignorada por la persona y no tenga disponible ya que esta se puede pignorar hasta por un 50% del valor total de la póliza, entonces si la persona ya tiene comprometido esa pignoración no se puede utilizar; a esta póliza le damos prioridad, si la persona tiene disponible siempre le vamos a pignorar el monto disponible, por ejemplo: si una persona saca un crédito por ¢5 millones, pero solo tiene ¢1 millón disponible en la pignoración, se hace mezclado, se toma el ¢1 millón de la pignoración que está disponible y los otros ¢4 millones de pasan al Instituto Nacional de Seguros (INS) o a seguros del Magisterio dependiendo de las características de la persona, ¿por qué se toma así?, porque cuando es pignoración no hay periodos de disputabilidad, el pago es más rápido y con la SSVMN nunca ha habido un caso que no se nos haya cancelado.

En las pólizas de saldos deudores INS para RCC dependiendo del monto hay periodos de disputabilidad, este tiempo es para asegurarse que la persona no hizo el crédito cuando tuviera un tipo de enfermedad o riesgo cercano a la obtención del crédito, esto para ellos sería algún tipo de estafa con la aseguradora, porque la persona ya venía con alguna dolencia que le podía causar la muerte, a partir del crédito el periodo de disputabilidad son meses o años que se dan donde si la persona fallece, la aseguradora puede no pagar el crédito, por eso es que aplicamos prioridad a la pignoración de la póliza.

En el caso de que esta no cubra o esté totalmente comprometida, entonces el saldo del crédito se va a sobre la póliza de saldos deudores Seguros del Magisterio o del INS. Hacemos la diferenciación del INS o del Magisterio Seguros dependiendo de la edad de la persona, porque Seguros del Magisterio nos cubre hasta los 65 años, entonces en algún momento que hicimos el análisis y a pesar de cobrar una póliza más barata porque cobran ¢265.00 por millón, ellos están cubriendo la población menor a 35 años, de hecho por eso es una póliza que tiene mucho menos reclamos por muerte porque generalmente los reportes de fallecimientos mensuales son de poblaciones mayores a esa edad.

El **M.B.A. Carlos Arias Alvarado** comenta: para que los directores estén claros en esto, porque en algunas ocasiones nos han preguntado porque tenemos seguros con otras instituciones, tenemos a Seguros del Magisterio y la M.Sc. Silvia Barrantes Picado lo está explicando muy bien, estas pólizas las tenemos con los dos, lo que pasa es que Seguros del Magisterio no quiere a la gente de mayor edad, porque la probabilidad de muerte aumenta y eso implica la indemnización, entonces la otra parte la tenemos con el NS que sí acepta gente de mucho más edad, aunque el costo sea un poco más alto por esa probabilidad de fallecimiento.

El **Lic. Israel Pacheco Barahona** externa: con ese tema parte de lo que ha afectado a una población adulta mayor que han tenido ese problema y lo digo porque a muchos les piden para que la póliza de saldo deudores del INS pide que deba presentarse un comprobante médico para decidir si dan la póliza o no.

La **M.Sc. Silvia Barrantes Picado** continúa: efectivamente, esto es y prácticamente se traduce en una póliza de vida, porque la aseguradora lo que está cubriendo es el saldo de la operación en caso de fallecimiento, para las personas mayores de 66 años tenemos que pedir un visto bueno al INS para poder asegurarlas, ellos llenan un formulario con los padecimientos y generalmente la presión alta es que aparece después de cierta edad, al final es el INS con base en ese formulario es que determina si la persona debe hacerse algún chequeo o algún examen médico, posterior a eso nos dan el visto bueno para poder asegurarla o no, ahora, lo que ellos están revisando es que la persona no vaya a tener enfermedad en ese momento o algún tipo de patología grave que le pueda causar la muerte recién realizado el crédito, porque en ese caso no solamente la aseguradora puede perder sino que nosotros podemos perder el saldo de una operación, la aseguradora nos logra comprobar que la persona tenía por ejemplo: un cáncer terminal, nos puede decir que no nos paga el saldo de la operación, qué no cubre ante esas circunstancias, esa es una revisión previa que ellos hacen como para mitigar ese riesgo.

En el caso de la pignoración cubre el aseguramiento del saldo principal de la operación; la vigencia depende de un convenio interinstitucional con la SSVMN, pero generalmente lo que hacemos es una renovación anual, hace poco se hizo una renovación con la póliza de pignoración, no nos cobran por esto ningún tipo de mensualidad, la prima que deben pagar los mismos deudores a la SSVMN que pagamos todos cubre el saldo principal de la

operación en caso de fallecimiento hasta el monto asegurado; no hay ningún costo por pignorar; lo administra y lo comercializa la SSVMN.

En el caso de la póliza de saldos deudores del INS en este caso no tiene límite de edad para el aseguramiento que esta es la póliza que en la que se incluyen todos los adultos mayores, inclusive personas mayores de 90 años pueden sacar un crédito gracias a esta póliza en la que el INS no nos da una limitación de edad, se les hace un recargo en el pago, porque a mayor edad mayor es el cobro de la póliza, pero si los aseguran, no como en caso de otras aseguradoras que nos dicen que solo aseguran hasta "x" edad y de ahí para arriba no; la vigencia es su renovación cada 1° de noviembre, sin embargo, ahora estamos tratando de calzar todas las pólizas para que venzan en una misma fecha, estamos trabajando esto con el traslado que se realizó con el Banco Popular para que cuando se negocian hacerlas todas en forma colectiva, podría ser algo que se habilite en los próximos meses. Cubre la operación en caso del fallecimiento del deudor, el costo actual es de ¢559.00 por millón anteriormente porque esta fue la póliza que subió anterior estaba en ¢267.00 por millón, ese aumento fue alto y todavía esta con este valor, estamos tratando de negociar ya sea una rebaja que es lo que estamos viendo con Popular Seguros para ver si se puede hacer una revisión de esta póliza, ¿por qué esta póliza subió tanto?, precisamente como lo explicaba don Carlos respecto a la edad, hemos tenido muchos reclamos en los últimos años el INS cada cierto periodo revisa sus números con las pólizas cuánto está entrando de primas, cuánto está saliendo por los reclamos y los fallecimientos y ahora que se hizo la revisión se determinó que era más lo que estaban gastando por la gente que fallecía que por los ingresos que estaba generando la póliza, al realizar nuevamente los cálculos ese fue el monto que se determinó que se debía cobrar para esta población; en el caso de la aseguradora que lo administra es el INS y la

comercializadora es Popular Seguros, antes estábamos con la comercializadora Cúspide Seguros, sin embargo de acuerdo a una negociación que tuvimos para ese año donde vimos oportunidades de mejora, servicio y seguimiento con Popular Seguros se hizo el traslado

Con respecto a la Póliza de saldos deudores de Seguros del Magisterio esta póliza funciona igual que la que estábamos indicando con el INS, cubre el saldo de la operación principal, se aseguran las personas hasta cierta edad; sin embargo, por decisión administrativa se incluyen solo los menores de 35 años que tengan operaciones a largo plazo y que nos permitan ver que siempre van a tener esa cobertura de acuerdo a la limitación que pone la aseguradora, se renueva en marzo de cada año, cubre en caso de fallecimiento de la persona, el costo actual es de ¢265.00 por millón y tiene varios años de mantenerse en este mismo monto; la aseguradora y la comercializadora es Seguros del Magisterio.

B) En caso de muerte, en el Fondo Especial Administrativo (FEA): la póliza de saldos deudores INS, la cual es una cartera mucho más pequeña son aproximadamente ¢15.000 millones, utilizamos póliza de saldos deudores del INS para esta cartera que toda estaría concentrada en esta póliza y corresponde a la misma que vimos anteriormente.

Muy importante por aquello que se les presente un caso y se les consulte, la persona que suscribe este tipo de póliza, puede ser que cuando fallezcan se genere una diferencia que le deja al beneficiario, en ese caso nosotros buscamos al beneficiario para girarle, es decir, si tomó un crédito por ¢10 millones y aseguró el saldo por ¢10 millones, pero si la muerte fue posterior a 5 años del crédito ya ha venido amortizando ya no debe los ¢10 millones, puede ser que deba ¢7 millones, entonces ese sobrante de ¢3 millones se gira a los beneficiarios que asigne en la formalización del crédito, en ese caso cuando la aseguradora nos paga, nosotros buscamos a los

beneficiarios los llamamos y se les gira según lo que indicó la persona en la parte del crédito , pues es un proceso que se hace en la Unidad de Cobro mensualmente para ir distribuyendo las pólizas que tenemos.

C) En caso de no pago: tenemos el seguro de caución aquí es importante la diferencia por que a veces se tiende a confundir, lo que cubre el seguro de caución y la de saldos deudores.

La póliza de saldos deudores que vimos anteriormente cubre solo fallecimiento, en el caso del seguro de caución es un tipo de garantía que sustituye al fiador y cubre en caso que la persona estando viva no me pague, entonces en caso de fallecimiento no se utiliza la póliza de seguro de caución, se utiliza la de saldos deudores, la vigencia que tiene es semestral, se actualizan el 1° de mayo y el 1° de noviembre de cada año, para este periodo que se venció en mayo pedimos una prórroga de 1 mes porque estamos valorando con Popular Seguros otra opción, entonces este mes nos permitiría perfilar esa opción, la indemnización del saldo principal del crédito que se adeude en este caso, si la persona adeuda y generalmente antes de pasar a cobrar el saldo de caución la persona tiene más de 90 días de atraso, eso significa que tiene intereses que se han ido acumulando, sin embargo el INS solo paga el principal de la operación de crédito, entonces en el caso de que la persona tenga montos adeudados por intereses, estos se le cobran a la persona si tiene liquidez y si no se pueden cobrar se pasan contra estimación, como una perdida; el costo actual de esta póliza es de ¢1.910.00 por millón es un cobro mensual y es bastante grande que se le hace a la aseguradora que es el INS corresponde casi a ¢400 millones por mes.

Como dato adicional nosotros pagamos de todas estas pólizas que se están indicando hoy casi ¢600 millones al mes a las aseguradoras, se recaudan con la cuota de los créditos y mensualmente se distribuyen, se concilian con las

aseguradoras, actualmente la comercializadora es Cúspide Seguros, sin embargo, como les indicaba anteriormente estamos valorando opciones con el Banco Popular para tratar de buscar mejoras en este tipo de garantías.

La **Lcda. Kattia Rojas Leiva** apunta: quisiera reforzar algunos aspectos que doña Silvia comentaba sobre todo en esta estrategia que hemos tenido con el cambio de comercializadora, como ella lo vino mencionando en su exposición es muy importante primero la claridad en los diferentes tipos de pólizas que tenemos, que cubre en caso de vida y en caso de muerte, básicamente aquí hay un elemento común que es la aseguradora que es el INS, pero en el mercado de seguros existen diversas comercializadoras y ahí es donde nos hemos movido en esta estrategia que tenemos para buscar mejores condiciones para las pólizas que tenemos tanto en la parte de servicios que nos brindan y a su vez hacia la membresía que está cubierta por estas pólizas, pero también lo más importante en cuanto a costos por eso es que JUPEMA toma la decisión de cambiar de comercializadora, siempre bajo la sombrilla del INS que es la que se analizó y se presenta las mejores condiciones, lo que buscamos es como bien lo mencionaba Silvia la póliza de saldos deudores tuvo un incremento bastante considerable en la prima que el INS nos estaba cobrando incluso esta póliza pasó de ¢267.00 por millón a ¢559.00 por millón, en realidad era más de ¢559, sin embargo en la negociación que tuvimos logramos hacer una disminución y el plazo de negociación se nos extendió por eso fue que la póliza no entró a regir en noviembre de 2020 que era cuando le correspondía sino que nos llevó dos meses más ya que estábamos negociando bajar ese precio que era más alto, luego, entra a regir la nueva tarifa en enero y aquí es donde se nos juntaron las cosas, se juntó el incremento en la póliza de saldos deudores y el ajuste de las tasa de interés que ahorita Silvia lo va a presentar; por la

normativa que teníamos trimestralmente teníamos que hacer un ajuste en tasas de interés, para inicios de este 2021 se nos juntó el incremento de pólizas de saldo deudores y el ajuste de tasas de interés y esto fue lo que generó todas las situaciones que ustedes ya saben de consultas, notas, de la gente sumamente preocupada del incremento en el monto de la cuota del préstamo que estaban pagando.

En cuanto a la estrategia que mencionaba al inicio, primero tomamos esta decisión para buscar la mejor alternativa y bajar pólizas, eso es lo que estamos buscando con el Popular para las siguiente renovación, teníamos que tomar la del INS porque era lo que había en ese momento, pero entramos en este nuevo proceso y se tiene que enviar un comunicado que lo realizamos por medio de un correo que se publicó en nuestras redes sociales, donde teníamos que informar a la membresía la nueva comercializadora, esto se hace porque forma parte de los procedimientos que en estos temas tenemos que cumplir, sabemos que ese comunicado nos generó una serie de consultas, pero es un deber informarle a la población quién administra sus pólizas, y por eso les indicamos que se había hecho este cambio de comercializadora, hasta ese momento no teníamos ningún cambio con la comercializadora anterior, pero es importante hacer este resumen y recapitular porque fueron dos hechos que coincidieron en fechas y que generaron el incremento de la tasa y luego es importante también que quede claridad sobre la estrategia que estamos llevando a cabo, su fin único es mejor servicio y mejor monto en la prima que pagamos, y hacia eso también vamos con el seguro de caución, ya Silvia lo mencionó y creo que todos conocemos bien las características de este seguro que representa un monto importante de ¢1.910.00 por cada millón asegurado, aquí se está haciendo un análisis de un seguro de protección crediticio que también estamos trabajando con Popular Seguros, todavía el producto no se nos ha

presentado, pero tenemos las esperanzas que sea un muy buen producto que nos permita cubrir la cartera pasiva que tenemos más la nueva que va a venir con una prima y unas condiciones de cobertura bastante buenas.

Esta es una póliza bastante importante porque Silvia lo decía muy bien sustituye la fianza, en el proceso de formalización de créditos no tener que pedir un fiador es muy ventajoso, pero eso tenemos que compensarlo con una póliza que nos venga a proveer de todas las garantías que necesitamos.

El **Lic. Israel Pacheco Barahona** solicita: para la próxima sesión se nos presente un comparativo de las pólizas del INS y lo que se tiene Popular Seguros, ver cuáles son las bondades que nos ofrecen, doña Kattia lo está explicando, pero es bueno que quede plasmado que es lo que se tiene o se está ofreciendo.

La **M.Sc. Silvia Barrantes Picado** continúa: hacer énfasis que el aumento de la póliza para saldo deudores que se dio este año, no tiene que ver nada con el cambio de la comercializadora, no tiene que ver que el aumento haya sido por el cambio de comercializadora, sino que mas bien el cambio de comercializadora se da porque estamos buscando otras opciones en las pólizas y mejoras en los precios y servicios, el aumento se da con la misma aseguradora y por otras razones que fueron expuestas en Junta Directiva, sé que la gente tiende a confundirse y ese comunicado que hicimos sobre el cambio de aseguradora generó que algunos pensaran que de ahí venía el aumento en las primas, es una situación que le explicamos a los deudores por los diferentes medios que ellos presentan sus dudas.

D) En caso de incendio o desastres naturales (hipotecario) - Póliza Hogar Comprensivo, esta póliza es la que se utiliza cuando hay inmuebles que son garantía de los créditos, la vigencia es anual cada 1° de agosto para cada construcción que sea garantía en nuestros créditos, cubre no solamente la pérdida total del inmueble sino también daños directos al inmueble o daños

que se hayan ocasionado por inclemencias del tiempo como deslizamientos o algún otro tipo de afectación por causas naturales además, tiene cobertura sobre robo del manejo de la casa, el costo actual es de ¢1.883.71 por millón que se le cobra al asegurado,, la aseguradora que lo administra es el INS y la comercializadora es Popular Seguros.

Anteriormente con el INS teníamos una que se llamaba "hogar seguro 2000", hace aproximadamente 1 año hicimos el traslado a "hogar comprensivo", del INS tiene mayores coberturas sobre el porcentaje del valor del inmueble y tiene un mejor precio que "hogar seguro 2000", los casos que fueron asegurados antes estamos llamándolos para que firmen el traslado a esta nueva póliza.

La disputabilidad es un periodo de tiempo posterior al otorgamiento del crédito que da la aseguradora para determinar que si algo pasa ellos tienen que realizar su investigación para ver si pagan el saldo o no, en el caso de créditos menores a ¢1 millón no se da disputabilidad, en el caso de créditos de ¢1 millón a ¢5 millones dan 6 meses de disputabilidad, en el caso de créditos de ¢5 millones a ¢75 millones dan 1 año de disputabilidad y de saldos superiores a ¢75 millones dan 2 años de disputabilidad, que como les decía para nosotros son términos que da cada aseguradora en el otorgamiento de la póliza y en este caso la disputabilidad de Seguros del Magisterio los tiempos son iguales a los que determina el INS y para personas que tengan saldos de créditos activos y fallezcan antes de ese periodo de tiempo cuando se hace el reclamo, ellos hacen la investigación para ver si corresponde o no corresponde el pago y dependiendo de las causas de la muerte de la persona.

Estos serían los términos generales de las pólizas que poseen los créditos que otorgamos en cualquiera de las dos carteras, cualquier duda u observación con gusto.

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

ACUERDO No. 7

*“Analizado el oficio DE-0164-03-2021 y su adjunto el oficio DCC-CRÉDITO-0135-03-2021, que contiene la información sobre las pólizas que aplican en las carteras de crédito de nuestra institución, la Junta Directiva acuerda: Darlo por conocido y solicitar a la Administración presentar un cuadro comparativo con las opciones que brinda la aseguradora del INS y Popular Seguros.” **ACUERDO FIRME.***

Se agradece la participación de la M.Sc. Silvia Barrantes Picado y a la Lcda. Kattia Rojas Leiva, quienes abandonan la sesión virtual.

ARTÍCULO VIII: Entrega y análisis del oficio DE-0183-03-2021: Presentación para la adecuada gestión de la comunicación y vocería desde la Junta Directiva; para resolución final del Cuerpo Colegiado.

Con autorización de la Presidencia, se autoriza la conexión virtual de la Lcda. Marianela Rodríguez Valverde, a quien se le brinda una cordial bienvenida.

La **Lcda. Marianela Rodríguez Valverde** expone el oficio DE-0183-03-2021 que contiene la presentación titulada “Vocería -Discurso institucionalidad-Confidencialidad” como claves para el posicionamiento de la imagen institucional y la marca persona de su liderazgo. **Anexo No. 5** de esta acta.

Detalla: esta capacitación es acerca de vocería, el discurso institucional y la importancia de la confidencialidad de la información, esto es clave para el posicionamiento de imagen institucional, la marca JUPEMA y por ende de la marca personal de liderazgo.

Vamos a iniciar con el tema de vocería, este tema se fundamenta en el papel estratégico del vocero, para poder entender cuál es la función estratégica de un vocero es importante saber qué es un vocero, por lo que les traigo una definición técnica y estratégica muy importante: *el vocero es un término que viene de la palabra voz y hacer referencia a la persona o persona que representan la posición de una institución de manera consciente y legítima, el vocero tiene que estar definido tiene que ser reconocido*".

El vocero es el responsable de dirigirse a los diferentes públicos de la institución y el encargado de garantizar que el mensaje institucional sea transmitido correcta y oportunamente.

Hay muchísimo material de la importancia de la vocería institucional, la vocería corporativa y para esta presentación les traigo la siguiente frase de un curso que se llama claves para ejercer la vocería de la universidad de Kellogg School: *"Cuando una persona acepta ejercer la vocería corporativa, renuncia a su imagen personal para convertirse en la imagen organizacional...". El error que comenten la mayoría de los voceros es aprovechar este rol como plataforma de desarrollo de su marca personal... Las repercusiones son en dos vías: 1. pierden credibilidad en sus capacidades como líderes y voceros; 2. son los responsables por el daño reputacional de la imagen corporativa."*

Dentro del curso que ellos tienen dicen que cuando uno ejerce la vocería institucional automáticamente como un objetivo secundario se va desarrollando una marca personal, pero la marca personal no puede anteponerse nunca a la institucional porque se pierde el discurso y se desvirtúan ambas, eso es algo muy importante que un vocero debe saber.

El rol del vocero institucional es:

- Comunicar lo que el público debe saber, bajo los lineamientos del discurso institucional definido.
- Comunicar lo que su público desea y necesita de ese discurso.
- Representar a la institución: la cara, la voz, la declaración.
- Generar confianza y credibilidad en la institución.
- Posicionar la marca institucional.

Ser vocero genera un alto grado de responsabilidad con la marca, doña Nidia Vilanova, asesora experta en marca corporativa y en posicionamiento dice que el vocero: *“Es el responsable de hablar en nombre de una institución y la persona encargada de evitar que un problema de relaciones públicas degenera en un “incendio” reputacional.”*, por eso es que cada vez que hay una crisis reputacional o medios de comunicación solicitando declaraciones aunque sean neutrales o positivas, el vocero es el que debe darlas porque es el que conscientemente debe evitar un problema de relaciones públicas.

“En cada una de sus declaraciones el vocero debe conocer el contexto, dominar el tema y tener claro los mensajes clave que debe transmitir. Sus respuestas tienen que ser breves, claras, concisas y su lenguaje sencillo, cercano y positivo.”, tiene que representarse como la marca en estos aspectos y muchas de esas cosas están plasmados en nuestros valores institucionales.

“Las organizaciones son dueñas de su marca y los consumidores son dueños de su reputación. Un vocero no preparado o que no tenga las cualidades requeridas, puede generar un problema reputacional, por eso, la estrategia que diseñemos debe elegir al vocero apropiado.”, esto en JUPEMA lo hemos vivido, nosotros comunicamos y podemos decir todo lo bueno que decimos, pero si los consumidores o nuestros afiliados tienen una percepción diferente ellos son los que marcan como va a estar la reputación de la institución.

“El vocero idóneo ayuda a ganar notoriedad y, por consiguiente, beneficios para la organización que representa. Es capaz de generar credibilidad, opinión positiva y transmitir mensajes que impacten.” Hacia aquí es donde queremos llegar con los voceros de JUPEMA.

Cuáles son los mandatorios de un vocero:

- ✓ Nunca debe desviarse del discurso institucional y los mensajes claves.
- ✓ Nunca debe dar opiniones o posturas propias, todas sus declaraciones deben ser las que se incluyen en el discurso institucional.
- ✓ Siempre debe conocer el público al que le va a dar declaraciones, principalmente cuando se trata de actores políticos y periodistas, para ello, pida esta información a los encargados de comunicación.
- ✓ Siempre debe recordar que, como vocero, es “la voz de la institución” por ello debe posicionar la marca institucional y no su marca personal.
- ✓ Nunca debe dar declaraciones sobre un tema que no conoce o domina, ya que esto puede generar una crisis reputacional al mismo tiempo que resta credibilidad a la institución.
- ✓ Siempre, antes de dar declaraciones, debe estudiar el tema, prepararse con los encargados de gestión de imagen y comunicación, aprenderse los mensajes clave.
- ✓ Saber qué no decir y cuándo no es el momento oportuno para decirlo, son la clave a la hora de ejercer la vocería institucional.

Esta última frase es porque la mayoría de los voceros cuando se ven enfrentados a cuestionamientos o crisis reputacionales es porque dieron una información que no debían dar o no era el momento oportuno para darlo.

Las cualidades de un vocero institucional son:

- ✓ Creíble
- ✓ Competente
- ✓ Consistente

- ✓ Consecuente
- ✓ Dinámico

En el discurso institucional general permanente en JUPEMA los voceros se encuentran en el centro porque son los encargados de transmitir este discurso a través de todo lo que hacemos; los ejes en que se mueve nuestro discurso es la razón de ser de JUPEMA y son las pensiones, desde un impacto social hasta un impacto económico, qué temas se ven: la innovación en todo lo que hacemos en pensiones, las iniciativas todo nuestro plan de trabajo, aquí se incluye lo que hacemos en inversiones, decisiones a nivel de mejoramiento o mantenimiento del crecimiento del Fondo de pensiones y toda la gestión política.

El otro macro tema importante es nuestra gestión institucional porque esto refleja transparencia, solidez, un buen Gobierno Corporativo.

También tenemos que hablar de nuestros servicios, aquí hablamos de los créditos de los programas que tenemos para la afiliación, ese discurso se mueve en la participación e interacción con la comunidad que integra JUPEMA con la opinión que tienen nuestros grupos de interés.

Además, nos movemos en un eje como institución de seguridad social generadores de calidad de vida, en todo sentido, este es un discurso va en conciliación y apoyo, son todos los beneficios, los impactos positivos que genera JUPEMA como institución dentro del Magisterio Nacional y fuera del Magisterio para todo Costa Rica, con base en este discurso hacemos todas las estrategias de comunicación, mensajes claros.

A quiénes nos dirigimos en JUPEMA, los grupos de interés están definidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI), aprobado por la Junta Directiva, los tenemos segmentados, el que diga públicos de primer nivel, segundo nivel y tercer nivel no quiere decir es que unos son más importantes o menos importantes que otros en la estrategia, si no que se les habla de manera

diferente dependiendo de cómo es que los tenemos clasificados, nuestro primer público a quien nos tenemos que dirigir y posicionarnos positivamente son nuestros afiliados que se encuentran los trabajadores en servicios segmentados porque a cada uno se le habla de manera diferente, tienen intereses y necesidades diferentes y los jubilados y pensionados.

El segundo nivel donde le hablamos también al Magisterio Nacional es a través de sus organizaciones magisteriales que están representadas por ustedes en la Junta Directiva, las instituciones socioeconómicas del Magisterio Nacional y por supuesto los funcionarios de JUPEMA, son un grupo de interés nuestro, porque tienen que estar alineados en estrategia y en el discurso institucional.

Los públicos del tercer nivel corresponde al Gobierno, entes reguladores, políticos, la Asamblea Legislativa, medios de comunicación, periodistas, opinión pública y todas las organizaciones de la sociedad civil que de alguna manera impactan o tienen relación con JUPEMA.

Entre las recomendaciones para lograr posicionar este discurso institucional tenemos:

Sobre la comunicación del mensaje: es importantísimo que los voceros estudien el tema con anticipación le ayuda a dominarlo, hay que apegarse a los mensajes claves, siempre son cortos, son máximo 3 o 4 mensajes, los mensajes claves resumen lo que queremos enviar como objetivo de comunicación y posicionamiento en el receptor.

Si le preguntaran a usted como vocero algo que no sabe, no lo responda si no está seguro o no tiene la información clara actualizada o completa, es mejor ofrecer enviar la información después, los periodistas dicen que prefieren que les envíen la información a que les den un dato incompleto.

Sobre la posición de la institución: hay que fijar la posición de JUPEMA bajo el tema del que se está hablando y esto quiere decir que nunca hay que

desviarse de este tema ni dar posturas o opiniones personales. Hay que alinear el discurso y eso se hace desde los mensajes claves a lo definido por la Junta Directiva y la Dirección Ejecutiva, así como la estrategia de comunicación institucional, siempre hay que pensar que lo que estamos diciendo está alimentando al Plan Estratégico Institucional (PEI) o a una directriz brindada.

Al hablar: nunca hay que hacerlo en negativo, hablando en positivo hasta la crisis más severa se minimiza, es más un ejemplo: cuando uno le habla en positivo y más tranquilo a una persona que está alterada la persona se calma, nunca se puede mentir, siempre todas las mentiras salen a la luz, eso les digo cuando capacito en vocería, porque los periodistas o los públicos verifican y si usted miente lo primero que va a salir una contra respuesta es que se dio un dato incorrecto y que eso fue una mentira o una manipulación institucional; hay que ser concisos y claros en lo que se comunica.

Siempre hay no y si a la hora de ejercer la vocería

Los NO a la hora de ejercer la vocería son:

- ✓ No ofrezca más información de lo acordado (expectativas).
- ✓ No personalice ni culpe a nadie.
- ✓ No dé opiniones o posturas personales.
- ✓ No mienta.
- ✓ No especule sobre temas que no sabe o domina, ni responda preguntas hipotéticas.
- ✓ No hable "off the record".
- ✓ Nunca asuma que la cámara o la grabadora se apagaron, más bien asuma que siempre lo están grabando.
- ✓ No se defienda, conteste.
- ✓ No diga información estratégica ni confidencial.
- ✓ No se enoje ni sea altanero.

- ✓ No diga nada que no esté dentro del discurso del tema, ni tampoco nada que no desea que sea comunicado.
- ✓ No utilice el humor o sarcasmo como recurso.
- ✓ No hable en negativo. Hágalo en positivo en función de todo lo bueno que hace JUPEMA.

Los SI a la hora de ejercer la vocería:

- ✓ Use lenguaje sencillo y claro.
- ✓ Sea conciso.
- ✓ Concéntrese en su dicción
- ✓ Ordene su ideas y cuando hable vaya del punto "A" al punto "B", para que no salte de un tema a otro.
- ✓ Vaya al punto.
- ✓ Use oraciones o frases cortas.
- ✓ Mantenga la calma y control de la situación.
- ✓ Tenga calor humano, sonría cuando corresponda.
- ✓ Si un tema o un término es muy técnico o complejo, explíquelo o descríballo con sus propias palabras, y dé ejemplos.
- ✓ Explique siempre, cómo lo que usted está diciendo puede impactar.
- ✓ Demuéstrelo con datos, no con criterios ni interpretaciones.

En lo que respecta a los conectores para el discurso que además sirven para practicar cuando uno va a hablar con la gente, son conectores que permiten unir las ideas cortas y además les da fortaleza o ayudan a explicar: por ejemplo: cuando digo, es que el salario de referencia, es decir el promedio... eso le ayuda a uno a ordenar la idea, también nos sirven para: Ordenar el discurso, introducir un tema, añadir idea, aclarar o explicar, ejemplificar, introducir una opinión personal, indicar hipótesis, indicar oposición o contraste, indicar consecuencia, indicar causa, resumir, concluir o terminar.

En una reunión en la que la institución está representada por varios voceros, estos son actores en todo momento en entrevistas, reuniones, gestiones políticas de cabildeo en todo somos voceros. Para lograr tener reuniones efectivas y con generación de acuerdos porque una reunión sin acuerdos no fue efectiva, la máxima recomendación en protocolo de comunicación es evitar las conocidas "comitivas", ósea los grupos grandes de gente, grupos de muchas personas dirigiendo una reunión tiene los siguientes riesgos:

- ✓ Desenfocar el posicionamiento del discurso y mensajes clave, muchas veces y más en las reuniones de cabildeo político lo que se lleva es lograr el apoyo de un diputado para que meta una moción, si diferentes personas hablan del tema y lo hablan de manera diferente, va a desenfocar el objetivo y va a perder al receptor.
- ✓ Ante distintos enfoques en el estilo de comunicación, puede generarse una sensación de contradicciones entre los voceros.
- ✓ Lo anterior, siembra desconfianza en los receptores del discurso y por ende se pierde la credibilidad en el tema y puede que no se logre el acuerdo o el objetivo que se había buscado en la reunión.

Recomendaciones para atención de reuniones por parte de varios voceros

1. El número máximo adecuado de voceros, como representantes de la institución son 3:
 - ✓ El vocero oficial: que siempre debe manejar todos los temas de gobiernos corporativo, políticos, administrativos y operativos de la institución.
 - ✓ Vocero oficial suplente: que debe tener un rango de liderazgo en alta dirección de la empresa, funge como refuerzo al discurso y respaldo estratégico al vocero oficial.
 - ✓ El vocero técnico: como apoyo del tema que se conversará.

2. En todo momento, debe estar presente el asesor de comunicación, ya que debe medir y analizar si el curso de la reunión tiene un resultado positivo o podría generarse un tema relacionado que se tenga que desarrollar, o bien, desencadene una crisis.
3. Siempre se debe establecer el protocolo de atención de la reunión:
 - ✓ Se debe definir quién será el encargo de dirigir el discurso en todo momento.
 - ✓ Definir los temas sobre los cuales podrán dar declaraciones el vocero suplente y el vocero técnico (siempre que el vocero oficial les haya cedido la palabra o el receptor se haya dirigido a ellos)
 - ✓ Establecer los temas que se abordarán, pero principalmente aquellos a los que no se deberán referir.
4. Si uno de los voceros dio un dato o información errónea, no lo contradiga, sino que:
 - ✓ Es muy usual que en eventos y reuniones se tenga a disposición el celular (eso si en silencio), entonces como protocolo defina este medio de comunicación durante la reunión y envíe un mensaje al vocero para que sea él mismo el que haga la aclaración.

Otro tema importante en toda gestión de vocería, de manejo de medios de comunicación y demás podría no tener un efecto positivo, aunque se haga bien sí tenemos problemas de manejo confidencial de la información, porque este es el eslabón principal, el primero se cuestiona la gente a una institución cuando hay problemas en ese sentido. El manejo de la información confidencial es tan importante que se ha tratado en muchos planes legales en planos laborales.

En la óptica del plano laboral el Código de Trabajo establece esta obligación de la confidencialidad de todos los secretos técnicos comerciales, estratégicos, etc., de los funcionarios de cualquier institución, también ha habido casos en la Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia donde se han dado resoluciones en favor del secreto del manejo de la información y es importantísimo que dentro de las empresas y avalado por el Código de Trabajo los incumplimientos o las faltas de manejo adecuado de la confidencialidad en la información pueden producir amonestaciones y pueden producir terminaciones de contratos laborales sin responsabilidad patronal, porque son tan sensibles y hacen tanto daño esas filtraciones, que pueden hacer que la estrategia de una empresa se caiga totalmente.

En el plano legal el Código Penal en el artículo 203 lo regula principalmente para temas públicos y para entidades del sector público, JUPEMA, aunque es una institución semiautónoma nos ven como con un ojo que somos del Estado y así es como nos deberíamos de administrar, cuando conviene estamos en un saco y cuando conviene estamos en otro, a nosotros nos miden por esto, si tuviéramos un problema de filtración de datos sensibles la imagen de JUPEMA puede verse gravemente cuestionada.

Las consecuencias de la fuga de información institucional, pero sobre todo la gerencial confidencial son:

1. Afecta la toma de decisiones: ya que ante filtración de información la estrategia se desvirtúa, e incluso en temas políticos y competitivos, una buena estrategia se vuelve en contra dado que se saca de contexto.
2. Afecta la imagen institucional: dado que la divulgación de información fuera de contexto, malinterpretada y no oficial, se desvirtúa y produce cuestionamientos a todo nivel, por lo cual esto se traduce en crisis reputacionales.

3. Afecta la imagen de sus líderes: ya que produce cuestionamientos sobre la gestión del gobierno corporativo, la gestión administrativa y la transparencia institucional.
4. Provoca falta de confianza y credibilidad en la gestión institucional sobre el adecuado manejo de los procesos que resguardan la información para la toma de decisiones clave.
5. Afecta el clima laboral interno: cuando la información confidencial trasciende a los niveles operativos de la institución, se cuestiona de manera directa ya que está salida de contexto, por ello se desvirtúa y entonces se pierde el alineamiento y apoyo del personal operativo, se cuestiona la capacidad de los líderes y, todo ello comienza a alimentar una cultura de "chisme" y "saboteo".
6. Impacta de manera directa el cumplimiento de los planes institucionales.

Recomendaciones generales para gestionar la Información Institucional gerencial confidencial.

- Comente o comparta la información solo con aquellos que deba hacerlo para la resolución o ejecución.
- Cuando la comente o comparta, asegúrese de aclarar que es confidencial y para qué uso la está brindando.
- No comente información confidencial en lugares que puede ser escuchado por personas que no deben tener acceso a esta información.
- Si la información la va a compartir por correo, no ponga en el asunto el tema confidencial, y asegúrese de enviar esta información solo a la o las personas que deba hacerlo (vuelva a aclarar que es confidencial)
- Si la información es muy sensible, mejor entréguela de manera personal a través de dispositivos USB.

Recomendaciones estratégicas para gestionar la Información Institucional gerencial confidencial.

- Desarrollar un protocolo sobre el uso y gestión de información confidencial, este protocolo debe, entre otros:
 - ✓ Delimitar el uso y gestión de la información.
 - ✓ Establecer las responsabilidades, así como, las sanciones sobre la gestión inadecuada de la información.
 - ✓ Clasificar los tipos de información confidencial y establecer los niveles de puestos que podrán gestionarla.
- Para los puestos operativos que están expuestos a información confidencial, como por ejemplo las secretarías, se debe definir un contrato de confidencialidad.
- Esto mismo se debe definir para Directivos, Dirección Ejecutiva y jefaturas.
- Establecer un Comité de Confianza (una práctica muy común en las organizaciones a través de su Gerencia General) donde se analiza a qué niveles y con qué puestos se divulgará la información (para fines institucionales); este comité incluso puede gestionar temas solo dentro el Comité y con la Alta Dirección.

Para finalizar les traía tanto lo que implica la revelación de información sensible institucional como también de los adecuados manejos de crisis reputacionales, por ejemplo: cuando en la presidencia del Sr. Luis Guillermo Solís, el diputado Jorge Arguedas del Partido Frente Amplio filtró estados financieros del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) y de RACSA y estos estados financieros evidenciaban una caída del crecimiento económico del ICE y el empezó a pedir la destitución del jerarca que estaba en ese momento, qué sucede con esta filtración, si bien es cierto eran estados auditados y que se enviaron a la Contraloría General de la República (CGR), se sacaron de contexto y lo que se dijo fue que el ICE estaba quebrado, eso fue lo que se sembró en la opinión pública, esto generó una reacción de la opinión pública, pero la mayor gravedad de

este caso fue que la información que se filtró daba ventaja a la competencia del sector privado de las telecomunicaciones. El haber revelado esta información pone en riesgo la competitividad y el futuro del ICE, de una de las instituciones públicas, quizás de las más importantes del país, a ese extremo puede llegar el filtrar una información de este tipo, esta filtración se hizo porque este señor obtuvo a través de un funcionario del ICE acceso a estos estados financieros, por eso es tan importante la gestión de la información confidencial.

Otro ejemplo: el Banco de España es como decir en Costa Rica el Banco Central, ellos hicieron una pequeña auditoría a tres bancos muy importantes de España (Santander, Banesto y BBVA), hicieron un análisis preliminar de esas auditorías como si la Superintendencia de Pensiones (Supén) viniera a hacernos una auditoría y entre los jefes como el superintendente y el segundo a bordo se enviaron un correo donde ellos ponían cuáles eran los principales hallazgos que les generaron preocupación en la auditoría de estos bancos, este correo tal cual un funcionario del Banco de España lo filtró a un medio de comunicación y este periódico lo publicó tal cual, salió el correo y a quién iba dirigido, qué decía, lo que subrayaba y por supuesto esos 3 bancos reaccionaron porque la información que estaba saliendo donde cuestionaban ciertos accioneros de ellos con respecto a estimaciones, la morosidad, los mecanismos de las carteras hipotecarias le dan primero una ventaja a la competencia para debilitar la imagen y el posicionamiento, además les generó una crisis reputacional y por su parte el Banco de España con una imagen totalmente afectada acerca de su gobierno corporativo y de sus acciones gerenciales para resguardar la información, se hizo toda una investigación y en España la regulación del no manejo de información confidencial de manera adecuada es bastante grave, tiene penalidades

de años de cárcel, entonces este caso tuvo una investigación, hubo personas suspendidas, pero a pesar de que reaccionaron el daño a la reputación de este caso quedó en la historia, hay que saber que hay daños reputacionales que aunque usted los pueda solventar en el momento siempre van a quedar "una heridita", en la piel de la institución.

Otro ejemplo: sucedió en el primer año de gestión del presidente de Francia Emmanuel Macron y su jefe de seguridad en unas manifestaciones actuaron como si fueran de la policía y golpearon a civiles, cuando esto sucedió y lo denunciaron el presidente no dijo nada, salió un medio de comunicación y empezaron a cuestionar porque el presidente los estaba protegiendo, cuando esa noticia salió el presidente lo único que hizo fue suspenderlos por unas semanas, pero semanas después ya estaban incorporados y además estas escoltas tenían un montón de privilegios, fue hasta que intervinieron varios representantes políticos y hubo una manifestación de la opinión pública que el presidente decidió destituir a estas dos personas, pero la mancha en su imagen fue muy importante, ¿por qué?, porque el pueblo y la posición empezaron a dudar de la transparencia del discurso del presidente, la parcialidad que tenían, cuestionaron que estaba protegiendo y dando privilegios cosa que en su campaña política había dicho que él iba a erradicar, entonces, es importante las decisiones que tomemos ante eventos que sucedan en la institución, si la institución lo calla y no sienta responsabilidades se va en contra de la imagen de sus líderes, si no hay procesos adecuados también hay cuestionamientos hacia los líderes y hacia la marca, en las crisis reputacionales cuesta mucho limpiar la imagen de un líder cuando ha sido afectada.

Un ejemplo bien manejado en Costa Rica fue el año pasado cuando comenzó la pandemia teníamos como 3 o 4 meses de la pandemia, cuando el director de vigilancia de salud el Sr. Rodrigo Marín salió en unas fotos en un

tour en el mar, salió sin mascarilla, careta y distanciamiento en un paseo, cuando el discurso del Ministerio de Salud y del Gobierno hacia toda la población era quédense en casa, tengan el distanciamiento, utilicen la mascarilla y careta y un representante del Ministerio de Salud no lo cumple. Qué empezaron a decir en redes sociales la falta de credibilidad del Gobierno y en el Ministerio de Salud, recuerdo que habían comentarios que la pandemia afecta al pueblo, pero no afecta a los jefes, para ellos no aplica; se manejó muy bien porque el ministro de Comunicación se refirió al tema reprochó lo que había sucedido y se anunció que se iba a actuar con coherencia y de manera consecuente se actuó, a este señor se le pidió la renuncia y además se le solicitó que diera unas declaraciones de disculpa lo cual se hizo, quedó en la historia, sí, pero atenuó la crisis, días después de que esto había sucedido, la gente no aplaudió al Gobierno, pero si empezó a decir que había sentado las responsabilidades.

Esto sirve para que otros funcionarios o que otras personas que podían fomentar este error, se abstengan de hacerlo y sean más cuidadosos, porque todos representamos la marca de una institución, seamos voceros o no lo seamos.

Un caso de éxito a nivel mundial en el 2011 se filtraron comentarios acerca de que la carne que vendían y publicitaban en Taco Bell tenía menos de un 50% de carne el resto eran agregados, qué sucedió y cómo pudieron solventar esto, por lo general este tipo de restaurantes de cadenas tienen recetas secretas y por tener la receta secreta la gente por lo general a veces duda de qué tan natural o no, Taco Bell lo que decidió fue revelar la receta secreta y hacer una demostración de como preparaban la carne, qué paso en este caso, se les filtró información confidencial, correcto se les filtró información confidencial, pero malinterpretaba, ellos decidieron revelar todos los secretos a pesar de su competencia para elevar la reputación y la

confianza en la empresa, Taco Bell sigue siendo un líder mundial en el campo de la comida rápida.

Esta sería la presentación que les traía para el día de hoy, es bastante resumida de lo que implican estos temas. Quedo a disposición para consultas.

El **Prof. Errol Humberto Pereira Torres** menciona: muy exhaustivo y se podría hablar mucho más del tema de las vocería y de la importancia del manejo adecuado de la información, definitivamente en todos los ámbitos independientemente de que se nombre vocerías para “x” o “y” asuntos o direccionamientos determinados siempre somos voceros, nosotros por lo menos ante nuestras organizaciones somos voceros y creo que aquí queda muy claro la confidencialidad y el debido resguardo de la información del cual tenemos enorme responsabilidad, no solo en lo reputacional sino por lo delicado que es somete información que no debe ser manejada públicamente al menos de un requerimiento de la entidad o la institución de lo cual somos encargados de ello, entonces, inclusive información que llevo a mi organización que es delicada y que va a surtir efecto en un público que luego va a extralimitar propiamente el medio de mi organización puede ser utilizada por quienes no quieren lo mejor para nuestra entidad y no quieren lo mejor para que este Gobierno Corporativo siga siendo del Magisterio Nacional, que es una de las más grandes preocupaciones que tenemos, que ha demostrado que la eficiencia de este Gobierno Corporativo históricamente en manos del Magisterio Nacional no puede ser puesta en duda.

Que valioso que la Lcda. Marianela Rodríguez Valverde agrega los temas de legalidad que tiene el manejo de la información porque los funcionarios y quienes tenemos cargos en el funcionamiento de la misma debemos someternos a ello y no podemos estar extrapolando asuntos internos de

nuestra organización y que se deben de resolver aquí a otros ámbitos, queda muy claro y debe quedar claro para todos y todas, más allá de lo excelente lo que nos expones del manejo que se debe tener si es un grupo y a mí no me parecen esos grupo tipo comitiva, deberían de ser máximo 3 personas y en donde deben distribuirse las temáticas a atender por cada uno de los voceros, porque más bien redundar en una información cae pesada y no se logra el objetivo concreto, conciso y profundo para tener esa agilidad en el manejo del lenguaje e inclusive prepararse bien para manejar la temática y saber cómo driblar ante un periodista acucioso el que te quiera meter en su cerco, porque eso hay que aprenderlo y solo la experiencia lo permite, hablabas de competencia aquí todos somos competentes, pero en ciertos temas hay personas y en este caso el Prof. Greivin Barrantes Víquez tiene la potestad por ser el presidente de la Junta Directiva y en el caso del M.B.A. Carlos Arias Alvarado por ser el director ejecutivo, pero cuando en determinado momento se defina una situación "x" en donde participemos creo que la competencia en manejo de temas específicos debe definirse para cada cual; muy interesante el no personalizar el discurso, ni siquiera decir yo dije tal cosa, es JUPEMA la entidad, la imagen de cualquiera de nosotros que vaya a salir a una entrevista pública debe ser el estandarte de JUPEMA, nuestra institución, nuestra entidad nunca yo, nunca egocéntrizar el discurso para nada, decías humildad, yo diría humildad con dignidad, siempre hay que mantener ese balance de no dar una imagen prepotente, pero si una imagen digna con ese balance.

Cuando se va en grupo jamás entrar en competencia menos aquí que somos representantes de diferentes organizaciones, pero al final somos un cuerpo colegiado tanto en este caso la Junta Directiva como los funcionarios representan una entidad que es de todos los trabajadores y pensionados de la educación, no se vale ningún tipo de competencia a la

hora de entrar en el discurso como de que yo conozco, hay que dejar de lado absolutamente toda cuestión de ego por protección de la institución.

El **M.Sc. Edgardo Morales Romero** externa: muy agradecido por esta charla muy acertado, hay que tomar algo en cuenta, aquí todos somos políticos a todos nos encanta figurar y salir en la foto, pero no siempre se puede, es importantísimo ordenar la casa porque a final de cuentas es cierto no es Edgardo el que habló es JUPEMA, entonces hay que cuidar la imagen de la institución, me parece que la Lcda. Marianela Rodríguez Valverde dio a muchos clavos donde tenía que darle y creo que esto nos permite como Junta Directiva entender exactamente hacia donde queremos ir como institución, qué queremos proyectar y principalmente cuidar mi imagen como dirigente si no también la imagen de la institución a la cual hoy estoy representando, muchas gracias fue de gran aprendizaje, ojalá que así lo asumamos todos como Junta Directiva por el bien de la institución y siempre proyectar lo que tengamos que proyectar como institución y no lo que quisiera proyectar a nivel personal.

El **M.Sc. Carlos Retana López** señala: muy agradecido por sus capacitaciones y sus intervenciones, siempre son super acertadas, me gustó mucho el fundamento teórico de la universidad, porque las universidades generan mucha investigación y en esos temas hay que estar muy actualizados.

Quisiera decir que en JUPEMA históricamente ha tenido un manejo muy bueno de esto, directores llegan y directores se van, quiero decir que el liderazgo de doña Marianela ha sido determinante en estos procesos, me parece que a don Carlos Arias también hay que agradecerle por su expertiz y experiencia en todo este tema y estando a cargo de un conglomerado financiero incluso ha hecho un muy buen manejo de la operación, ha sabido entender y valorar el trabajo que Marianela ha hecho por años porque a

veces llegan jefes a separar gente de sus puestos y don Carlos Arias ha tenido la sabiduría de rescatar a las personas de alto valor en la institución.

El manejo que se ha hecho en medios ha sido tan bueno, don Greivin cuando asume como nuestro presidente a uno le surgen dudas de cómo hace su proceso de vocería, le quedan bien bonitos los videos, hay muy buena comunicación, las publicaciones en la revista, pienso que en JUPEMA si hay algo que elogiar es que es una institución sólida y el manejo que se ha hecho en comunicación.

La **Prof. Ana Isabel Carvajal Montanaro** comenta: muchas gracias esta charla ha sido un tema enriquecedor desde anoche cuando lo revisé de una vez tomé nota de lo más importante porque me fascinó, cuantos errores he cometido porque no sabía todo este asesoramiento que nos brinda hoy, así que debemos cuidar la imagen de la institución hoy, mañana y siempre, aunque no estemos en ella, porque somos parte de, y debemos ser muy responsables con lo que proyectamos en todo momento.

El **Prof. Greivin Barrantes Viquez** indica: esta es una serie de capacitaciones también está pendiente el caso del Lic. Diego Vargas Sanabria que vendrá luego a presentarnos lo que es administración y coadministración, forman parte importante del manejo de nosotros como directores.

Con respecto a lo que comentaba don Carlos Retana los videos y las presentaciones son un trabajo arduo que hace el Departamento de Comunicación y Mercadeo.

Finalizada la exposición, el Cuerpo Colegiado de manera unánime acuerda:

ACUERDO No. 8

“Expuesto el oficio DE-0183-03-2021 que contiene la presentación para la adecuada gestión de la comunicación y vocería desde la Junta Directiva, el Cuerpo Colegiado acuerda: Aprobarla.” **ACUERDO FIRME.**

Se agradece la participación a Lcda. Marianela Rodríguez Valverde, quien abandona la sesión virtual.

ARTÍCULO IX: Entrega y análisis del oficio DE-0277-05-2021: formulario correspondiente al cuestionario del Índice de Capacidad de Gestión del periodo 2020; para conocimiento de la Junta Directiva.

Con el aval de la Presidencia, se autoriza la participación virtual de la Lcda. Kattia Rojas Leiva, a quien se le brinda una cordial bienvenida.

El **M.B.A. Carlos Arias Alvarado** explica: el otro día les había hablado del cambio que hace la Contraloría General de la República (CGR), con lo que era anteriormente el índice de Gestión Institucional (IGI), que es de alguna forma una evaluación que hace la CGR periódicamente a diferentes instituciones y hace varios cambios, dichosamente con el Plan Estratégico Institucional (PEI), mejoramos y nos acercó más a esto aún cuando no lo conocíamos.

La **Lcda. Kattia Rojas Leiva** expone los oficios DE-0277-05-2021 y DE-DFA-0073-05-2020 que contienen el formulario correspondiente al cuestionario del Índice de Capacidad de Gestión (ICG) del periodo 2020. Estos documentos se agregan como **anexo No. 6** de esta acta.

Refiere: este es un oficio para conocimiento e información para la Junta Directiva, estamos informándoles que la Administración procedió a completar el cuestionario Índice de Capacidad de Gestión que solicitó la Contraloría General de la República (CGR).

Este índice de capacidad forma parte de un modelo integrado de gestión pública y es creado por la CGR y lo utilizan como una herramienta para la fiscalización de todos los entes, ¿qué es lo que mide este índice?, mide el nivel de preparación que tiene una institución para cumplir sus funciones,

para lograr los objetivos y para generar valor, ellos lo que vienen es analizar a la institución en cuatro dimensiones: 1. Estrategia y Estructura: tiene 10 prácticas asociadas, se va analizando cada una de las preguntas las acciones que nos referencias a cada práctica y debemos ir respondiendo si cumplimos o no lo que nos están preguntando, esto nos va a llevar a una categoría o una calificación por decirlo así de un grado de madurez que va desde inicial, novato, competente y avanzado, esta metodología que tiene la CGR indican que se llama una metodología o una filosofía de piso completa; qué quiere decir esto, que el avance a nivel de madurez siguiente se va a dar una vez que se completen absolutamente todos los requerimientos del nivel anterior, esto significa que el primer nivel es un nivel inicial, luego un novato, competente y avanzado, ya ese sería el último, cuando vamos llenando las preguntas en algunos niveles vamos marcando que cumplimos tanto el nivel inicial como el novato, pero hay algunas preguntas que nos hacen que a nivel de competente y avanzado no tenemos hay algunas que sí, entonces no nos van a dar un nivel de competente que sería el tercero hasta que no hayamos cumplido a un 100% todas las prácticas que nos piden en el inicial y en el novato eso es lo que se denomina filosofía de piso completo.

El cuestionario lo llena el enlace designado por la institución ante la CGR que fue un oficio que llegó a Junta Directiva y se definió en Junta Directiva que fuera mi persona, uno entra en un link y ahí es donde comienza a llenar el cuestionario con la información que representa a la institución.

Luego en la dimensión Procesos e información; posteriormente liderazgo y cultura y por último competencias y equipos, hay oportunidades de mejora algunas en la parte de riesgos que debemos trabajar fuertemente en esto, es uno de los elementos que ellos evalúan es la gestión de riesgos; también nos evalúan la gestión de resultados, la gestión de calidad y de control interno,

tenemos algunas dimensiones bastante avanzadas, pero no nos van a dar una calificación de óptimo o de competente si no tenemos absolutamente todas las prácticas cumplidas.

Con el tema del PEI como lo decía don Carlos Arias bajo la metodología del Balance Score Card y ahora el trabajar por indicadores avanzamos mucho en el cumplimiento de bastantes prácticas que nos piden en estrategia y estructura; sin embargo, tenemos oportunidades de mejora por ejemplo: les quería comentar es con nuestras partes interesadas, que también hace poquito Junta Directiva nos aprobó la definición de partes interesadas y temas materiales, debemos consultar de previo al proceso de formulación del PEI tenemos que consultarle a todas nuestras partes interesadas sobre requerimientos, oportunidades de mejora que ellos vean hacia la institución, eso es un tema que debemos trabajar en temas de riesgos también, en las prácticas de liderazgo y cultura también hay algunas preguntas que marcamos que no cumplíamos, eso se tiene que mejorar.

El cuestionario se envió el 5 de mayo según la respuesta que la CGR nos da, lo que sigue es la publicación de resultados que tiene prevista la CGR para julio de este año y luego durante el segundo semestre del 2021, ellos determinarían a qué instituciones les van a realizar una auditoría de atestiguamiento o de verificación de lo que llenamos en el cuestionario, también tenemos un expediente digital y se encuentra en una carpeta, ese expediente digital para todas las preguntas que contestamos que sí, debemos tener el respaldo documental de esa respuesta, está estructurada según los requerimientos de la CGR que viene en el manual de ellos y está estructurada por dimensión, práctica y por acciones. Si saliéramos elegidos para esta auditoría, durante el segundo semestre vendrían a realizarla y hacer esta verificación.

Con el IGI teníamos una nota y ahora con esta nueva metodología (ICG) es un nivel de madurez que nos van a dar ahora sería esperar la publicación de los resultados, ver si nos van a hacer la auditoría, ya tenemos el expediente digital listo, esto es un trabajo que se hace en conjunto recopilamos información de la parte de procesos, trabajamos también en la parte de competencias y liderazgo con Gestión de Talento Humano, hay preguntas que nos ayudaron a contestar el Departamento Financiero Contable, Tecnologías de información, la Unidad de Riesgos y las de estrategia esas las completé yo, una vez lleno el cuestionario se tenía que revisar con la máxima autoridad administrativa en este caso la Dirección Ejecutiva, lo hicimos de previo don Carlos y yo antes de darle el envío final a la CGR y el cuestionario que ustedes ven es el reflejo de las acciones que hicimos.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** consulta: que significa el nivel "novato".

La **Lcda. Kattia Rojas Leiva** responde: son los niveles, don Greivin para cada acción, ellos hacen una pregunta y van definiendo las respuesta en cuatro niveles: inicial, novato, competente y avanzado. El inicial es cuando nosotros tenemos las respuestas son muy básicas, por ejemplo; ustedes elaboran un plan estratégico, sí se elabora, eso es inicial, ahora el nivel novato vamos avanzando un poquito más en madurez, por ejemplo: en el plan estratégico se fórmula con la integración de todos los equipos de trabajo, se definen los pilares estratégicos, si decimos que sí ahí subimos un escalón y estamos en un nivel novato, si el plan estratégico por ejemplo: se formulan incorporando a partes interesadas, analizando resultados, viendo métricas, lecciones aprendidas, etc., vamos agregando más elementos y si decimos que sí estaríamos en un nivel competente y un nivel avanzado que son prácticamente con las últimas preguntas es una institución que tiene un nivel de madurez muy alto, ese nivel avanzado en la mayoría de las acciones está

referenciado sobre a todo a información en línea, por ejemplo: que tengamos indicadores en línea con sistemas automatizados para eso, temas de evaluaciones de personal, que tengamos completamente en línea la definición y seguimiento de metas, indicadores que estén debidamente publicados, a ese grado no hemos llegado, estamos trabajando para eso, ya un avanzado es como el top, es una institución sumamente competente.

El **M.Sc. Carlos Retana López** externa: si tenemos 4 niveles y le asignamos una nota de 1 a 100 el nivel novato es un cumplimiento que va entre el 25 y el 50, porque si tenemos 4 niveles y estamos en el segundo nivel es un cumplimiento bastante prematuro si lo vemos desde un punto de vista de la gestación, creo que es importante trabajar sobre esos indicadores.

Al respecto, el Órgano Colegiado por unanimidad acuerda:

ACUERDO No. 8

*“Recibido el oficio DE-0277-05-2021 y su adjunto el oficio DE-DFA-0073-05-2021, en los cuales la Dirección Ejecutiva informa que se cumplió con el envío del cuestionario correspondiente al Índice de Capacidad de Gestión del periodo 2020, solicitado por la Contraloría General de la República, esta Junta Directiva acuerda: Darlo por recibido.” **ACUERDO FIRME.***

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

ARTÍCULO X: Entrega y análisis del oficio DE-0228-04-2021: informe sobre instituciones educativas con arreglo de pago, correspondiente al primer trimestre de 2021; para resolución final de la Junta Directiva.

El señor presidente entrega para posterior análisis y resolución el oficio DE-0228-04-2021 y su adjunto DFC-0663-04-2021: informe sobre instituciones educativas con arreglo de pago, correspondiente al primer trimestre de 2021.

Anexo No. 7 de esta acta.

CAPÍTULO VI. MOCIONES

ARTÍCULO XI: Mociones.

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

CAPÍTULO VII. ASUNTOS VARIOS

ARTÍCULO XII: Asuntos Varios.

Inciso a) el **M.B.A. Carlos Arias Alvarado** informa: se han presentado contagios de COVID en sucursales, en Heredia salieron dos personas contagiadas, tuvimos que hacer una sanitización de la oficina el fin de semana, el lunes se abrió a partir de las 10:00 a.m. y se realizaron algunos traslados. En la Sucursal de Puntarenas salió otra contagiada en donde solo hay dos personas atendiendo y estamos haciendo un traslado de una persona de San Ramón a Puntarenas. En las sucursales estamos trabajando la modalidad de citas, hay una modalidad presencial cuando son trámites rápidos, esas las atendemos, pero también tenemos un protocolo para atender esos trámites. **SE TOMA NOTA.**

El **M.Sc. Carlos Retana López** consulta: ¿se están mandando a la casa por nexos?

El **M.B.A. Carlos Arias Alvarado** responde: en Heredia salió un funcionario contagiado, indagamos muy bien para saber si había seguido todos los protocolos, es decir la utilización de la mascarilla, dónde estuvo, etc., sin

embargo, ayer se detectó otro funcionario con síntomas ahí mismo en la sucursal, estamos acatando todos los protocolos y estamos poniendo en espera la gente que eventualmente pudiera tener algún síntoma.

En el caso de Puntarenas solo hay dos personas una salió contagiada y la otra no presenta síntomas, estamos a la espera y lo monitoreamos esto constantemente si la situación cambiara, ya nos ha pasado en Ciudad Neily tuvimos que sanitizar, quitar las dos personas que estaban y enviar a otras dos mientras se recuperaban y hacían teletrabajo.

Ya todo lo tenemos sincronizado, les comento esto por aquello de que algún afiliado les haga algún comentario como que llegó a alguna sucursal y estaba cerrada, todo esto lo publicamos en las redes sociales.

Inciso b) el **M.B.A. Carlos Arias Alvarado** explica: el otro tema es que la Junta Directiva debe definir quién ocupará el cargo de la vicepresidencia y vocalía 2 en la Corporación de Servicios Múltiples del Magisterio Nacional (CSMMN).

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** señala: tal como nos recuerda el M.B.A. Carlos Arias Alvarado la Junta Directiva tiene que tomar el acuerdo para nombrar la vicepresidencia y la tercera vocalía que tenemos en la Corporación de Servicios Múltiples del Magisterio Nacional (CSMMN).

El **Prof. Errol Humberto Pereira Torres** propone: al M.Sc. Carlos Retana López para ocupar la vicepresidencia y a la Prof. Ana Isabel Carvajal Montanaro para ocupar la vocalía 2.

El **M.Sc. Hervey Badilla Rojas** plantea: he compartido estos meses tanto con la Prof. Ana Isabel Carvajal Montanaro como con el M.Sc. Carlos Retana López y me parece que dada la situación coyuntural que se presenta, voy a abogar por darle la oportunidad a doña Ana.

El **M.Sc. Edgardo Morales Romero** señala: con el respeto que le tengo a mis dos compañeros y los dos son capaces para optar por el puesto,

consideraría darle la oportunidad al M.Sc. Carlos Retana López por ser su último año de gestión en JUPEMA.

El **Lic. Israel Pacheco Barahona** apunta: doy mi apoyo a la Prof. Ana Isabel Carvajal Montanaro porque tiene mucha experiencia en gestiones y como persona siempre le ha interesado con las acciones correspondientes a la membresía.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** consulta: don Carlos y doña Ana aceptan someter a votación la vicepresidencia y la vocalía 2.

El **M.Sc. Carlos Retana López** responde: acepto.

La **Prof. Ana Isabel Carvajal Montanaro** contesta: acepto.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** somete a votación el puesto de vicepresidencia y la Vocalía 2 en la Corporación de Servicios Múltiples del Magisterio Nacional.

Realizada la votación el Cuerpo Colegiado por unanimidad acuerda:

ACUERDO No. 10

“La Junta Directiva de la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional acuerda: Elegir al M.Sc. Carlos Retana López para ocupar el puesto de Vicepresidente y a la Prof. Ana Isabel Carvajal Montanaro para que ocupe el cargo de Vocal 2, en el Consejo Directivo de la Corporación de Servicios Múltiples del Magisterio Nacional, esto hasta el 31 de diciembre de 2021.” **ACUERDO FIRME.**

El **M.Sc. Carlos Retana López** refiere: agradezco a los compañeros este voto de apoyo.

El señor presidente finaliza la sesión al ser las once horas con doce minutos.

PROF. GREIVIN BARRANTES VÍQUEZ
PRESIDENTE

PROF. ANA ISABEL CARVAJAL
MONTANARO, SECRETARIA

ÍNDICE DE ANEXOS

No. Anexo	Detalle	Numeración del libro
Anexo No. 1	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Oficio AI-0328-05-2021: informe de las labores realizadas por la Auditoría Interna durante abril de 2021. ❖ Oficio GG-68-2021 estados financieros de la Operadora de Pensiones Vida Plena OPC, al 30 de abril de 2021. (34 páginas). 	Folios de 54 al 87
Anexo No. 2	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Informes Nos. 063, 064, 065 y 066-2021 del Régimen Transitorio de Reparto. ❖ Informes Nos. 039 y 040-2021 del Régimen de Capitalización Colectiva. (92 páginas). 	Folios del 88 al 179
Anexo No. 3	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Acta de la sesión ordinaria No. 013-2021 de la Comisión Concesión de Derechos. (21páginas). 	Folios del 180 al 200
Anexo No. 4	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Oficios DE-0164-03-2021 y DCC- 	Folios del 201 al 206

	CREDITO-0135-03-2021 en el que se remite el informe de las pólizas que se aplican en las carteras de crédito JUPEMA. (6 páginas).	
Anexo No. 5	❖ Oficio DE-0183-03-2021: que contiene la presentación titulada "Vocería - Discurso institucionalidad-Confidencialidad" como claves para el posicionamiento de la imagen institucional y la marca persona de su liderazgo (32 páginas).	Folios del 207 al 238
Anexo No. 6	❖ Oficios DE-0277-05-2021 y DE-DFA-0073-05-2020 que contienen el formulario correspondiente al cuestionario del Índice de Capacidad de Gestión (ICG) del periodo 2020. (24 páginas).	Folios del 239 al 262
Anexo No. 7	❖ oficio DE-0228-04-2021 y su adjunto DFC-0663-04-2021: informe sobre instituciones educativas con arreglo de pago, correspondiente al primer trimestre de 2021. (8 páginas).	Folios del 263 al 270
Anexo No. 8	❖ Control de asistencia. (1 página).	Folio 271