

SESIÓN ORDINARIA No. 071-2021

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

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

Ausentes con justificación: no hay.

Ausentes sin justificación: no hay.

Invitadas: para abarcar los artículos sexto y sétimo la Lcda. Marisol Vargas Arias, jefa del Departamento de Concesión de Derechos. Para el tratamiento del artículo octavo la M.Sc. Silvia Barrantes Picado, jefa del Departamento de Crédito y Cobro.

CAPÍTULO I. AGENDA

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

ARTÍCULO PRIMERO:

Lectura y aprobación de la agenda.

ARTÍCULO SEGUNDO:

Correspondencia.

ARTÍCULO TERCERO:

Asuntos de los directivos.

ARTÍCULO CUARTO:

Entrega del acta de Junta Directiva de la sesión ordinaria No. 067-2021; para posterior resolución final del Cuerpo Colegiado.

ARTÍCULO QUINTO:

Entrega y análisis de la propuesta de programación de sesiones y comisiones correspondiente a julio de 2021; para resolución final del Cuerpo Colegiado.

ARTÍCULO SEXTO:

Asuntos de Concesión de Derechos.

ARTÍCULO SÉTIMO:

Entrega y análisis del acta de la sesión ordinaria No. 019-2021, de la Comisión de Concesión de Derechos; para resolución final de la Junta Directiva.

ARTÍCULO OCTAVO:

Capacitación sobre créditos a cargo de la M.Sc. Silvia Barrantes Picado, jefa del Departamento de Crédito y Cobro.

ARTÍCULO NOVENO:

Mociones.

ARTÍCULO DÉCIMO:

Asuntos Varios.

CAPÍTULO II. CORRESPONDENCIA

ARTÍCULO II: Correspondencia.

La **Prof. Ana Isabel Carvajal Montanaro** informa que no hay correspondencia para analizar en esta sesión.

CAPÍTULO III. ASUNTOS DE LOS DIRECTIVOS

ARTÍCULO III: Asuntos de los directivos.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** señala: se entrega para conocimiento de la Junta Directiva el "Programa de formación: Desarrollo de infraestructura pública, esquemas de gestión y estructuración de financiamiento" documento agregado como **anexo No. 1** de esta acta.

Señala: las fechas sugeridas para recibir este Programa son las siguientes: en julio, el miércoles 12, miércoles 21 y jueves 22 desde las 11:00 a.m. hasta las 4:00 p.m. Para agosto los viernes 6, 13, 20 y 27 desde las 7:30 a.m. hasta las 12:30 p.m. En setiembre los jueves 2 y 9 y el martes 28 desde las 11:00 a.m. hasta las 4:00 p.m. En octubre los viernes 8 y 22 desde las 7:30 a.m. hasta las 12:30 p.m. **SE TOMA NOTA.**

CAPÍTULO IV. ENTREGA DE ACTAS DE JUNTA DIRECTIVA

ARTÍCULO IV: Entrega del acta de Junta Directiva de la sesión ordinaria No. 067-2021; para posterior resolución final del Cuerpo Colegiado.

La **Lcda. Ana Lucía Calderón Calvo** coordinadora de la Unidad Secretarial 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 del acta de Junta Directiva de las sesión ordinaria Nos. 067-2021 para posterior análisis y aprobación.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** informa que se incluirá en agenda para su resolución en la sesión del martes 29 de junio de 2021. **SE TOMA NOTA.**

CAPÍTULO V. RESOLUTIVOS

ARTÍCULO V: Entrega y análisis de la propuesta de programación de sesiones y comisiones correspondiente a julio de 2021; para resolución final del Cuerpo Colegiado.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** expone la propuesta de programación de sesiones y comisiones de la Junta Directiva correspondiente a julio de 2021, agregada como **anexo No. 2** de esta acta.

Menciona: se tomaron en consideración las solicitudes realizadas por los miembros de Junta Directiva para atender compromisos con sus agrupaciones.

La propuesta es la siguiente: el lunes 5 de julio se atenderán las reuniones en la Corporación de Servicios Múltiples del Magisterio Nacional y la Operadora de Pensiones Vida Plena OPC.

El martes 6 de julio se propone realizar la sesión ordinaria a las 8:00 a.m. y la Comisión de Concesión de Derechos a las 11:15 a.m.

El miércoles 7 de julio la sesión ordinaria a las 8:00 a.m. y la Comisión de Asuntos Jurídicos y Sociales a las 11:15 a.m.

El jueves 8 de julio la sesión ordinaria a las 8:00 a.m.

El lunes 12 de julio se atenderán las reuniones tanto en la Corporación de Servicios como en la Operadora de Pensiones.

El martes 13 de julio la sesión ordinaria a las 8:00 a.m. y la Comisión de Concesión de Derechos a las 11:15 a.m.

El miércoles 14 de julio se propone realizar la sesión ordinaria a las 8:00 a.m. y este día se inicia con el Programa de formación: Desarrollo de infraestructura pública, esquemas de gestión y estructuración de financiamiento desde las 11:00 a.m. hasta las 4:00 p.m.

El jueves 15 de julio la sesión ordinaria a las 8:00 a.m., la Comisión de Economía Social Solidaria a las 11:15 a.m. y la mesa de trabajo del Régimen de Capitalización Colectiva (RCC) a la 1:30 p.m.

El lunes 19 de julio se tienen programadas las reuniones en la Operadora de Pensiones y la Corporación de Servicios Múltiples del Magisterio.

El martes 20 de julio la sesión ordinaria a las 8:00 a.m., la comisión de Concesión de Derechos a las 11:15 a.m. y el Foro de Presidentes y

Secretarios Generales a la 1:30 p.m.

El miércoles 21 de julio la sesión ordinaria a las 8:00 a.m. y se recibirá el Programa de Desarrollo de Infraestructura desde las 11:00 a.m. hasta las 4:00 p.m.

El jueves 22 de julio la sesión ordinaria a las 8:00 a.m. y la Comisión de Infraestructura a las 11:15 a.m.

El lunes 26 de julio es feriado.

El martes 27 de julio la sesión ordinaria a las 8:00 a.m., la Comisión de Concesión de Derechos a las 11:15 a.m. y la Comisión de Prestaciones Sociales a la 1:30 p.m.

El miércoles 28 de julio la sesión ordinaria a las 7:30 a.m., los Comités de Riesgos e Inversiones a la 1:00 p.m.

El jueves 29 de julio la sesión ordinaria a las 8:00 a.m. y el Programa de Desarrollo de Infraestructura desde las 11:00 a.m. hasta las 4:00 p.m.

La **Prof. Ana Isabel Carvajal Montanaro** menciona: el 28 de julio a las 10:00 a.m. los representantes en la Corporación de Servicios Múltiples debemos atender una reunión en la Caja de Ahorro y Préstamos de la Asociación Nacional de Educadores (Caja de ANDE) sobre el conglomerado, por lo que no podremos asistir a los comités de Inversiones y Riesgos.

El **Prof. Greivin Barrantes Viquez** menciona: en ese caso se justificaría la ausencia en los comités.

El **M.Sc. Carlos Retana López** apunta: en relación con lo indicada con por doña Ana Isabel, respetuosamente solicito que ese 28 de julio se cierre la sesión alrededor de las 9:30 a.m. porque debemos desplazarnos a Caja de ANDE.

Por otra parte, agradezco por tomar en consideración, tanto en el trabajo que realiza la Lcda. Ana Lucía Calderón Calvo, como en la aprobación suya para que realmente se atiendan los compromisos de los demás compañeros. El **Prof. Errol Pereira Torres** apunta: agradezco por tomar en cuenta las solicitudes que realicé.

Sobre el particular, el Cuerpo Colegiado por unanimidad acuerda:

ACUERDO No. 1

“La Junta Directiva de la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional acuerda: Aprobar la propuesta de sesiones y comisiones de este Cuerpo Colegiado, para julio de 2021.” **ACUERDO FIRME.**

Artículo VI: Asuntos de Concesión de Derechos.

Con autorización de la Presidencia, se autoriza la participación virtual de la Lcda. Marisol Vargas Arias, a quien se le brinda una cordial bienvenida.

a) La **Lcda. Marisol Vargas Arias** informa: se realizó la reunión No. 020-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, en la cual fueron analizados los informes Nos. 092, 093, 094 y 095-2021 del Régimen Transitorio de Reparto (RTR), para un total de 124 expedientes tramitados, de los cuales 121 son aprobados y 3 denegados. Documentos adjuntos como **anexo No. 3** de esta acta.

A continuación, se detallan dichos informes:

❖ En el informe No. 092-2021 se presentan 18 casos aprobados desglosados de la siguiente manera:

Sucesión ----- 01

| | | |
|----------------------------|-------|----|
| Revisión | ----- | 04 |
| 2248 | ----- | 01 |
| 7268 | ----- | 01 |
| 7531 | ----- | 02 |
| Acrecimientos | ----- | 02 |
| Deudas Periodos Vencidos | ----- | 10 |
| Reconocimientos de Anuales | ----- | 01 |

❖ En el informe No. 093-2021 se presentan 103 casos aprobados correspondientes a expedientes digitales y desglosados de la siguiente manera:

| | | |
|---|-------|----|
| Ordinaria | ----- | 25 |
| 2248 | ----- | 03 |
| 7531 | ----- | 22 |
| Extraordinaria | ----- | 01 |
| Sucesión | ----- | 08 |
| Revisión | ----- | 30 |
| 7531 | ----- | 30 |
| Acrecimientos | ----- | 01 |
| Conversión | ----- | 02 |
| Deudas Periodos Vencidos | ----- | 27 |
| Deudas Periodos Vencidos por Anuales | ----- | 01 |
| Deudas Periodos Vencidos Aguinaldo | ----- | 07 |
| Incentivo Adicional de Postergación (IAP) | ----- | 01 |

❖ En el informe No. 094-2021 se presentan 2 casos denegados correspondientes a trámites de revisión de pensión por vejez.

- ❖ En el informe No. 095-2021 se presenta 1 caso denegado de trámite de revisión de pensión por vejez, correspondiente a expediente digital.

Después de analizados los informes, la Junta Directiva por unanimidad acuerda:

ACUERDO No. 2

“Expuestos los informes Nos. 092 y 093-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contienen un total de 121 casos aprobados al amparo del Régimen Transitorio de Reparto, la Junta Directiva acuerda: Aprobarlos.” **ACUERDO FIRME.**

ACUERDO No. 3

“Conocido el informe No. 094-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 2 casos denegados de trámites de revisión pensión por vejez, la Junta Directiva acuerda: Aprobar las denegatorias.” **ACUERDO FIRME.**

ACUERDO No. 4

“Expuesto el informe No. 095-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 1 caso denegado de trámite de revisión pensión por vejez, al amparo del Régimen Transitorio de Reparto, la Junta Directiva acuerda: Aprobar la denegatoria.” **ACUERDO FIRME.**

b) La Lcda. **Marisol Vargas Arias** comunica: en la Comisión de Concesión de Derechos fueron analizados los informes Nos. 053, 054 y 055, 056, 057 y 058-2021 del Régimen de Capitalización Colectiva (RCC) para un total de

48 expedientes tramitados, de los cuales 41 son aprobados y 7 denegados. **Anexo No. 3** de esta acta. A continuación se transcriben los informes:

- ❖ En el informe No. 053-2021 se presentan 41 casos aprobados desglosados de la siguiente manera:

| | |
|--------------------------------------|----|
| Pensión por invalidez ----- | 05 |
| Revisión pensión por invalidez ----- | 02 |
| Retiro por vejez ----- | 15 |
| Revisión retiro por vejez ----- | 07 |
| Pensión por sobrevivencia ----- | 12 |

- ❖ En el informe No. 054-2021 se presentan 2 casos denegados por concepto de trámite de pensión por invalidez.
- ❖ En el informe No. 055-2021 se presenta 1 trámite denegado de revisión de pensión por invalidez.
- ❖ En el informe No. 056-2021 se presentan 2 trámites denegados correspondientes a recursos de reconsideración de retiro por vejez.
- ❖ En el informe No. 057-2021 se presenta 1 trámite denegado de pensión por sobrevivencia.
- ❖ En el informe No. 058-2021 se presenta 1 caso denegado correspondiente a recurso de reconsideración por pensión por sobrevivencia.

Al respecto, la Junta Directiva por unanimidad acuerda:

ACUERDO No. 5

“Analizado el informe No. 053-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 41 trámites aprobados al amparo del Régimen de Capitalización

Colectiva, la Junta Directiva acuerda: Aprobarlo."

ACUERDO FIRME.

ACUERDO No. 6

"Estudiado el informe No. 054-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 2 casos denegados de trámites de pensión por invalidez, al amparo del Régimen de Capitalización Colectiva, la Junta Directiva acuerda: Aprobar las denegatorias, debido a que la Comisión Calificadora del Estado de la Invalidez de la Caja Costarricense de Seguro Social indica que no cumplen con el porcentaje de invalidez requerido por ley." **ACUERDO FIRME.**

ACUERDO No. 7

"Analizado el informe No. 055-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 1 caso denegado de trámite de revisión de pensión por invalidez, al amparo del Régimen de Capitalización Colectiva, la Junta Directiva acuerda: Aprobar la denegatoria." **ACUERDO FIRME.**

ACUERDO No. 8

"Expuesto el informe No. 056-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 2 casos denegados de trámites de recursos de reconsideración ante trámite de retiro por vejez, al amparo del Régimen de Capitalización Colectiva, la Junta Directiva acuerda: Aprobar las denegatorias." **ACUERDO FIRME.**

ACUERDO No. 9

*“Deliberado el informe No. 057-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 1 caso denegado de trámite de pensión por sobrevivencia, al amparo del Régimen de Capitalización Colectiva, la Junta Directiva acuerda: Aprobar la denegatoria.” **ACUERDO FIRME.***

ACUERDO No. 10

*“Conocido el informe No. 058-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 1 caso denegado de recurso de reconsideración ante trámite de pensión por sobrevivencia, al amparo del Régimen de Capitalización Colectiva, la Junta Directiva acuerda: Aprobar la denegatoria.” **ACUERDO FIRME.***

c) El Prof. Greivin Barrantes Víquez expone los casos en poder de la Dirección Nacional de Pensiones (DNP) al 22 de junio de 2021, en el que se indica que dicha entidad cuenta con 918 casos pendientes, de los cuales, el 33,55% corresponde a trámites por revisiones y el 24,73% correspondiente a trámites por pensiones ordinarias. Asimismo, cuenta con 763 casos con 30 días o menos de antigüedad; 144 con 60 días o menos, 3 con 240 días o menos y 7 con 330 días o menos de antigüedad.

Anexo No. 4 de esta acta. **SE TOMA NOTA.**

d) El Prof. Greivin Barrantes Víquez presenta el listado de recursos de apelación tramitados por el Departamento Legal del 26 de enero al 22 de junio de 2021, en el que se señala que dicho Departamento, durante la semana del 24 de mayo al 22 de junio, remitió 14 casos al Tribunal Administrativo de la Seguridad Social del Régimen de la Junta de

Pensiones y Jubilaciones del Magisterio y recibió 27 resoluciones, dicho Tribunal a la fecha cuenta con 38 expedientes pendientes de resolver. Se adjunta el informe como parte del **anexo No. 4** de esta acta. **SE TOMA NOTA.**

ARTÍCULO VII: Entrega y análisis del acta de la sesión ordinaria No. 019-2021, de la Comisión de Concesión de Derechos; para resolución final de la Junta Directiva.

La **Lcda. Marisol Vargas Arias** inicia con la exposición del acta de la sesión ordinaria No. 019-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos. **Anexo No. 5** de esta acta.

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

ACUERDO No. 11

“Conocida el acta de la sesión ordinaria No. 019-2021 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. 067-2021 de la siguiente forma: ACUERDO No. 1 / Expuestos los informes Nos. 085 y 086-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contienen un total de 251 casos aprobados al amparo del Régimen Transitorio de Reparto, la Junta Directiva acuerda: Aprobarlos. / ACUERDO No. 2 / Conocido el informe No. 087-2021 de la Comisión de Concesión de

Derechos, que contiene 1 caso denegado de trámite de pensión por vejez, la Junta Directiva acuerda: Aprobar la denegatoria. / ACUERDO No. 3 / Expuesto el informe No. 088-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 1 caso denegado de trámite de pensión por sucesión, al amparo del Régimen Transitorio de Reparto, la Junta Directiva acuerda: Aprobar la denegatoria. / ACUERDO No. 4 / Conocido el informe No. 089-2021 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 No. 5 / Analizado el informe No. 090-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 1 caso denegado de trámites de pensión por sucesión, al amparo del Régimen Transitorio de Reparto, la Junta Directiva acuerda: Aprobar la denegatoria. / ACUERDO No. 6 / Conocido el informe No. 091-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 4 casos denegados de trámites de pago de periodos fiscales vencidos y aguinaldos, al amparo del Régimen Transitorio de Reparto, la Junta Directiva acuerda: Aprobar las denegatorias. / ACUERDO No. 7 / Analizado el informe No. 051-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 52 trámites aprobados al amparo del Régimen de Capitalización Colectiva, la Junta Directiva acuerda:

Aprobarlo. / ACUERDO No. 8 / Estudiado el informe No. 052-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos, que contiene 1 caso denegado de trámite de recurso de apelación ante pensión por sobrevivencia, la Junta Directiva acuerda: Aprobar la denegatoria.” ACUERDO FIRME.

Abandona la sesión virtual la Lcda. Marisol Vargas Arias, a quien se le agradece su participación.

ARTÍCULO VIII: Capacitación sobre créditos a cargo de la M.Sc. Silvia Barrantes Picado, jefa del Departamento de Crédito y Cobro.

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

La **M.Sc. Silvia Barrantes Picado** expone la presentación titulada “Módulo 2. Créditos”, agregada como **anexo No. 6** de esta acta.

Menciona: este día se expondrá sobre el Departamento de Crédito y Cobro, cómo están conformadas las unidades y los tipos de crédito.

En cuanto a la estructura, el Departamento depende de la División Financiera Administrativa, el Departamento tiene 2 unidades que lo conforman, es decir, está dividido en 2 grandes temas, que es la Unidad de Crédito y la Unidad de Cobro y hay 2 encargados, cada Unidad cuenta con 1 encargado.

La Unidad de Crédito está conformada por 14 trabajadores, que tiene al encargado de Unidad que es el Bach. José Mora Villalobos, él es quien coordina esta Unidad, todos tenemos que ver mucho con los analistas, la

resolución de casos, el estudio de crédito, las presentaciones en normativa, reglamentos, los cambios que proponemos a ustedes, es trabajo que se realiza de forma conjunta. También 1 especialista en crédito que trabaja de la mano con José Eduardo, sobre todo cada día cuando se hacen los depósitos a las diferentes entidades con las refundiciones de créditos que se hacen, él es encargado de recoger esa información, de todas las sucursales del país, inclusive, la oficina central de San José, él hace 2 cortes al día, 1 corte es a las 12:00 p.m. Con corte me refiero a que todos los créditos que se han formalizado hasta esa hora entran en un primer grupo que se manda a depositar, entonces, a las 12:00 p.m. se hace el primer corte con todos los créditos formalizados hasta esa hora para hacer todo el proceso ante Tesorería y el pago e igualmente todo lo que son refundiciones para otras instituciones se les manda los correos a cada entidad con los depósitos y a quiénes corresponde, ya sea Caja de ANDE, Coopeande No. 1, la Sociedad de Seguros de Vida del Magisterio Nacional y a todos los que les estamos cancelando créditos y también se hacen los depósitos a las entidades y los depósitos a la persona que aproximadamente son como 2 horas después de corte, es decir, que para una persona que realiza el crédito en la mañana y está en el primer corte de las 12:00 p.m. el crédito se le va depositando a las 2:00 p.m. aproximadamente; el siguiente corte es a las 4:00 p.m., de ahí en adelante todo lo que se formalice les queda acreditado aproximadamente a las 6:30 p.m. y todas las personas que realizaron créditos durante el día, ese mismo día le aparezca el crédito en la cuenta.

Los demás puestos son especialistas en crédito o analistas de crédito,

tenemos 2 personas que son las encargadas de medios, con esto nos referimos al WhatsApp, correo electrónico y una pequeña central telefónica que tenemos en crédito, entonces, estas 2 personas atienden por esos medios, contestan a las personas, les envían los requisitos, realizan análisis.

También hay 2 personas, analistas de crédito que son los encargados de revisar todos los expedientes, recordemos que todos los expedientes ya sea que un expediente se formalice en sucursales o en oficinas centrales deben de tener una revisión antes de que el analista realice el desembolso a la persona, una revisión que se hace de acuerdo con los montos puede ser que 1 persona lo revise, 2 o 3 personas, ahí hay una escalera de aprobaciones según sea el monto, esto por una situación de control y para identificar cualquier tipo de error antes de que un crédito se vaya a desembolsar, entonces, esas 2 analistas hacen la revisión de los expedientes, independientemente de la sucursal donde se encuentre la persona, los documentos se escanean, se pasan a un expediente digital que se carga en el sistema, igualmente la solicitud se carga en una cola a la persona que está revisando en oficinas centrales, en una cola de revisión para que apenas entre, eso sí, tenemos tiempos muy limitados en esto porque se trata de hacerlo lo más rápido posible para no atrasar los cortes que les indicaba que son a medio día y también para no atrasar a la persona que se encuentra en las oficinas, entonces, apenas entra en el buzón de revisión, debe de revisar el caso, se brindan las aprobaciones, se genera un cheque en el sistema que le permite al analista poder desembolsar el crédito y se procede con el proceso para el depósito.

Hay 2 encargados de créditos hipotecarios, 2 analistas más, ellos tienen la

línea de vivienda, las ferias, los créditos personales con garantía hipotecaria, estos 2 compañeros realizan los análisis, hay un WhatsApp específicamente un correo para la parte de vivienda para que ellos analicen todas las consultas, las dudas, los documentos y brindan respuesta a las personas, coordinan los peritos, los avalúos que se realizan con los peritos, los abogados y todo esto para presentar al Comité de Crédito todos los casos que tienen garantía hipotecaria y que el Comité resuelva este tipo de solicitud.

Tenemos 5 ejecutivos que son los que están en la plataforma de servicio de crédito, estos 5 ejecutivos son los que ustedes verán siempre en la parte de atención al público, brindan el servicio a todas las personas que estén en la parte presencial; sin embargo, hago la aclaración que dada la situación que estamos pasando actualmente se atiende mediante cita, el servicio siempre se ha venido dando, lo que hacemos es distribuir los servicios mediante cita para no crear aglomeraciones en el área de servicio y además también apoyan a los encargados de medios, inclusive, cuando hay poca afluencia de público lo que hacemos es que distribuimos los medios de correo electrónico y WhatsApp para que ellos den un apoyo a los ejecutivos de atención de medios, que a veces tenemos mucha demanda en los servicios por medios electrónicos.

La Unidad cuenta con 1 encargado en la parte de la administración de documentos físicos que son toda la parte de expedientes, en este caso es un oficinista que nos colabora con la recepción de los expedientes que vienen de sucursales, él realiza la separación de los pagarés que se tienen que honrar a Tesorería para la custodia de estos documentos que son de valor y también todo el proceso con el orden de los expedientes y

el archivo externo que se tiene.

En cuanto a la línea de crédito actualmente tenemos una gran línea en el consumo que se llama Salvatón, recordemos que antes existían otras líneas en RCC, teníamos línea para turismo, línea para gastos en equipo electrónico, todas estas líneas que eran aproximadamente 6 o 7 se unieron en una sola y quedamos en una sola línea de consumo que actualmente se llama Salvatón, todas se sumaron porque antes teníamos una línea por €6 millones para un tema, por €5 millones para turismo, €1.5 millones para compra de equipo electrónico, entonces, Salvatón en este caso puede llegar inclusive a €70 millones si la garantía es hipotecaria, lo que decide el monto es la persona, la capacidad de pago y la garantía que ofrezca. La razón por la que todas se unieron y se sacó 1 sola línea es porque lo que se coordinó en ese momento es que las necesidades, que todas podían ser atendidas por Salvatón, se crearon desde un punto de vista de la parte mercadológica y que tuviéramos 1 sola línea de consumo. En este caso actualmente y según el acuerdo de Junta Directiva, Salvatón tiene una tasa de 10,88%, que está conformado por tasa básica pasiva, el rendimiento actuarial y la pérdida esperada actuarialmente.

Otra línea que tenemos habilitada es la de vivienda; se incluye en 2 temas porque actualmente estamos en feria de vivienda que esto tiene condiciones especiales. En la feria de vivienda tenemos que se ofrece 8% fijo durante los primeros 2 años, 9% fijo para el tercer año, 10% fijo para el cuarto año y 11% para el quinto año, posteriormente tasa básica pasiva más rendimiento actuarial a partir del año sexto. Sin embargo, en condiciones donde no hay feria de vivienda, la línea indica que se ofrece

9,19% que corresponde a tasa básica pasiva más rendimiento actuarial, esta tasa es variable, cada julio dependiendo de lo que pueda variar el rendimiento actuarial y la tasa básica pasiva.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** consulta: ¿esa tasa puede llegar al 10,88%?

La **M.Sc. Silvia Barrantes Picado** responde: en principio si sube 10,88% va a subir el de vivienda, o sea, los 2 serán variables porque el 10,88% se puede mover de acuerdo con la tasa básica y el rendimiento actuarial, pero vivienda también se movería porque si se mueve a tasa básica, se mueven los 2, entonces, sí puede llegar, pero el otro también subiría.

En cuanto a Salvatón, dependiendo de los montos van a haber diferentes plazos, diferentes garantías, en este caso presentamos la tabla de plazos, el primero va de créditos de ¢500.000,00 hasta ¢2.000.000,00; no se dan créditos menores a ¢500.000,00 del RCC, se pueden dar del Fondo Especial Administrativo (FEA) porque también es parte de un análisis que se realizó porque muchas personas llegaban a sacar créditos muy bajos con plazos altos, que prácticamente era más el gasto que generaba que lo que podían dar al rendimiento, por lo que se hizo un análisis de los plazos, el primero es a ¢2 millones con 5 años plazo, hasta ¢10 millones con plazo de 12 años; hasta ¢30 millones 25 años plazo; hasta ¢50 millones 30 años plazo y hasta ¢70 millones también 30 años plazo que sería el plazo máximo; de ¢70 millones sería solamente con garantía hipotecaria.

Respecto a las garantías y las pólizas afectadas en el RCC todos los créditos deben tener garantía o pólizas, absolutamente todos los créditos tienen pólizas de saldos deudores para que en caso de fallecimiento se

cubra el monto adeudado por la persona dando prioridad a la pignoración de la póliza. Respecto a garantía siempre vamos a pedir o seguro de caución, que en ese caso sería con el Instituto Nacional de Seguros (INS) pagándose una cuota mensual, la fianza solidaria en caso de que la persona tenga como aportar un fiador o un codeudor no sería necesario el seguro de caución, porque este seguro de caución viene a sustituir esta fianza solidaria y la hipoteca que sería otro tipo de garantía que en este caso nosotros por ley solo podemos aceptar garantía en primer grado. Tenemos también pólizas; estas garantías que estoy indicando entran a reclamarse solamente si la persona no paga, se le hicieron todas las acciones para pagar, llego a más de 6 meses en morosidad y a pesar de todo no pagó, entonces, entra la garantía; sin embargo, las pólizas que es el otro tipo de mitigador que tenemos se utiliza solamente en caso de fallecimiento, lo que son las pólizas de saldos deudores; la primera es la póliza mutual de la Sociedad de Seguros de Vida del Magisterio Nacional, en este caso cubre por ¢13.5 millones, que es el 50% de la póliza y lo que permite pignorar la Sociedad y si la persona requiere un monto mayor a los ¢13,5 millones se tiene que suscribir una póliza de saldo deudor, ya sea con seguros del Magisterio o con el INS, igualmente si lo que tiene en la pignoración de la póliza no es suficiente para cubrirla o bien, ya está comprometida en la pignoración, porque muchos ya tienen el monto máximo pignorado y tenemos que recurrir a las otras 2 pólizas de saldos deudores que es con el INS o Seguros del Magisterio. Además de estas pólizas, cuando la garantía es hipotecaria y con el fin de resguardar la garantía ofrecida o el inmueble ofrecido en garantía, las personas deben de tomar una póliza que en este caso

tenemos una que se llama el hogar comprensivo, que es una póliza con el INS para que en caso de que el bien tenga alguna situación que le haga perder el valor ya sea en forma parcial o total, esa póliza nos proteja ese bien que tenemos hipotecado.

El RCC prácticamente tiene 2 líneas; de consumo y vivienda; la de consumo puede ser personal o hipotecario o utilizar otras garantías y la de vivienda que siempre va a llevar un inmueble como garantía.

En temas de créditos a cargo del Fondo Especial Administrativo ahí sí tenemos varias líneas según sea la necesidad de la persona, son créditos más bajos porque el FEA maneja una cartera además de ser más baja con menos disponibilidad de recursos, recordemos que esto se toma del 5/1.000 que se utiliza en la Junta para los gastos administrativos y esos recursos que no se utilizan deben ser reinvertidos y una forma de inversión sería esta cartera de crédito que tenemos en el FEA.

Los puntos que tenemos corresponden a las mejoras, que hace poco vimos en Junta Directiva respecto a las líneas de FEA donde se hicieron algunos cambios en la tasa de interés, en los montos y en los plazos, entonces, la tabla que se muestra en la diapositiva No. 7 ya se encuentra actualizada de acuerdo con lo último que se aprobó en la modificación del Reglamento del FEA. Una de las líneas es gastos personales a pensionados, en ese caso es del monto de ¢5 millones a 10,88% según lo que se aprobó en la última modificación a 60 meses plazo para esta línea.

Luego tenemos el crédito de urgencia, este crédito puede ser por un monto máximo de ¢5 millones, recordemos que los montos aquí son máximos, si la persona requiere un monto menor o inclusive un plazo

menor, puede indicar a qué plazo lo quiere determinar, en los documentos de formalización.

Para la línea de urgencia tenemos una tasa fija de 8% a 84 meses plazo, tenemos también la línea de salud que es por un monto máximo de ¢7 millones al 8% y 96 meses plazo.

El crédito para gastos funerarios que es por un monto de ¢3 millones al 8% y 60 meses plazo.

El crédito para derechos sucesorios por un monto máximo de ¢5 millones al 11% a 96 meses plazo.

El pago de fondo de pensión; este es un crédito que ofrecemos a las personas que tienen deuda, generalmente cuando se van a pensionar hay gente que ha cotizado para la CCSS o que tiene reconocimiento al artículo No. 32 por administrativo, reconocimientos de zonaje u otras bonificaciones que le pueden generar a una persona deuda antes de pensionarse, la cual cuando realizan la firma de la pensión deben de pagar el 50% de esa deuda. Entonces, esta línea se creó para que esas personas tengan esa opción de poder acceder a un medio de financiamiento que sea accesible, con un buen porcentaje, que en este caso es 9% fijo a 180 meses y el monto va determinado según la deuda que tenga la persona, en este caso podemos financiar hasta el 50% de la deuda que tenga la persona, siempre y cuando haya capacidad de pago.

El crédito de microempresa tiene un monto máximo de ¢30 millones, al 9% a 216 meses plazo, que esto corresponde a 18 años.

El **M.Sc. Edgardo Morales Romero** indica: solicito se explique el crédito de urgencia, que obviamente la palabra se sobreentiende, pero solicito se

amplíe.

La **M.Sc. Silvia Barrantes Picado** explica: este crédito puede ser utilizado en varias formas; lo hemos utilizado en personas que tienen algún tipo de situación que arreglar en la casa, recuerdo una señora que la casa no era garantía de nosotros si no de ella y un árbol le había caído a la casa, ellos nos presentaron un dictamen de la Comisión Nacional de Emergencias (CNE) como comprobante, entonces, se utiliza en cosas que por algún tipo de situación la persona requiera arreglos parciales en sus viviendas, también los hemos utilizado en cancelaciones de deudas con morosidad, donde la persona nos presenta los atrasos de morosidad que tienen en otro lugar como en alguna cooperativo o algo así que podamos cancelar las deudas, también se ha utilizado en casos de incendios o situaciones que por algún tipo de emergencia requieran el arreglo en la casa de la persona, pero la persona sí lo tiene que demostrar con algún tipo de documento que nos indique el tipo de urgencia que puede tener la persona, en esos casos cuando son para arreglos parciales a un inmueble generalmente se presenta un documento por la Comisión Nacional de Emergencias o si es por deudas en otros lugares solicitamos la constancia de deuda.

La otra línea de FEA es la de instituciones del Magisterio Nacional, en este caso créditos como el que tuvimos hace algunos años para ADEP y ANDE se brindaron bajo esta línea, que para esta línea se hace el análisis según lo que requiere el gremio o la institución financiera del Magisterio, se presenta a Junta Directiva la propuesta donde se brinda la aprobación a las condiciones como el monto máximo, la tasa de interés o el plazo, que son comisiones que se ven en Junta Directiva.

Las pólizas afectadas en créditos de FEA son muy parecidas a las que tenemos en el caso del RCC, garantía sobre las pólizas, fianza solidaria o hipoteca en primer grado, también la pignoración de pólizas de seguros del Magisterio, suscripción de pólizas de saldo deudor con el INS y hogar comprensivo, que en este caso es la línea de incendio o líneas aliadas que se tiene con el INS.

El proceso de otorgamientos de créditos a pesar de que tiene varios pasos dura horas, porque como indiqué al inicio tratamos de que a la persona se le realice el depósito el mismo día que hace la formalización. lo primero es la recepción de la solicitud, se reciben los documentos por parte del ejecutivo, se revisa la capacidad de pago y los documentos que cumplan con todos los requerimientos del Reglamento e instructivo, en cuanto al CIC, a la calificación, se hace el registro de la operación, en esta parte del registro van varios datos que incluimos en el sistema, la actualización de los datos personales, se pasa a la persona por el score crediticio que es parte del registro de la operación, donde el score le va a dar una calificación a la persona como deudor y nos permite ver si el crédito procede y se realiza el desembolso; en este caso del desembolso nosotros no llevamos el desembolso al depósito, sino que el desembolso es un proceso en el sistema donde se hace toda la distribución de dineros de ese crédito. si el crédito va meramente, a nada más se rebajan las deducciones, si el crédito tiene comisión, se rebaja la primera cuota e intereses; recordemos que el desembolso de una vez rebaja los intereses de ese mes al cierre, las comisiones, los montos de cuotas, además, si ese desembolso también tiene distribución el pago a otras instituciones. Posteriormente se pasa a revisión del trámite, que es el proceso que hace

n las otras 2 compañeras en la revisión, se da la aprobación y cuando se da la aprobación se procede con la formalización del crédito que es la firma de los documentos correspondientes para que se realice la transferencia que se hace desde oficinas centrales, como les digo todo este proceso tiene una duración de horas para que el monto sea depositado el mismo día que se realiza el crédito.

Los medios de contacto que tenemos en la Unidad de Crédito son el WhatsApp con el número 8536-9729, este número tenemos tiempos máximos para contestar, que se hace el mayor esfuerzo siempre para ajustarnos a los tiempos de respuesta, más en un medio como es el WhatsApp donde todos están acostumbrados a una respuesta más rápida. El correo electrónico credito@juntadepensiones.cr, que de igual manera a través de este medio nos ingresan muchas consultas. El envío de documentos por WhatsApp que nos envían los documentos, las certificaciones y con todo eso nosotros hacemos los análisis para verificar si procede o no el crédito. Estos medios para nosotros se han vuelto muy importantes porque también tratamos de una vez de hacerle un estudio de la forma más completa posible para que si no le corresponde el crédito de una vez explicar las razones y que no tenga que venir a hacer fila o movilizarse de su casa y también nos permite revisar los documentos, que todo se encuentre completo y brindar la información de cuánto puede sacar la persona, sobre las pólizas, las garantías, si una persona que ha sido atendida por correo o WhatsApp ya llega mucho más clara a la parte de atención o inclusive, muchas veces ya llega con el crédito, el análisis hecho, los documentos hechos y llega solamente a firmar, porque ya nos envió toda la información, se le hizo el análisis y ya

la persona nada más se presenta con los documentos originales de lo que envió en imagen para que firme, sea aquí o en cualquier otra sucursal, porque las compañeras que hacen el servicio por correo o por WhatsApp al analizar el análisis a estas personas, aunque la persona corresponda a otra parte del país, ella llegaría nada más a firmar a la sucursal, ya sea en Guanacaste, San Carlos, se le pasa el análisis completo a la persona que le va a atender en la sucursal para que le recojan las firmas, lo que hace que sea un servicio mucho más rápido en sucursal, que la persona esté menos tiempo y que llegue más clara de las condiciones del crédito que va a formalizar.

Tenemos también una central de crédito por medio del teléfono 2284-6484; es una forma más directa, nos entra más directo que los servicios en multicanal, que es la central general de la Junta y por acá también se brinda cualquier tipo de atención a consultas o trámites que generalmente cuando se tienen que trasladar documentos para el estudio, le damos los medios de WhatsApp o correo electrónico para poder realizar el estudio e informarle.

Además tenemos un formulario en la página web donde la persona lo puede completar, los puede ingresar por ahí, le da enviar y nos cae la información para que lo contactemos y le podemos dar la información correspondiente al crédito de esa persona o las consultas que tenga esa persona sobre algún trámite.

La otra Unidad que es parte de la estructura organizacional que tenemos es la Unidad de Cobro, en este caso hago énfasis en que no necesariamente la Unidad de Cobro es la que tienen todas las entidades financieras o que tengan préstamos, ya que, nosotros tenemos muchos

procesos que son de recuperación, no necesariamente del cobro de la gestión de cobro como tal, si no la recuperación de los montos que se prestan. El proceso de la recuperación la llevan a cabo 13 trabajadores que están dirigidos por 1 encargada de la Unidad que en este caso es la Sra. Maureen Rodríguez Vega; 6 ejecutivos de cobro que realizan diferentes gestiones como los reclamos en el caso de fallecidos, los reclamos en seguro de caución, la revisión de los casos que van para cobro judicial, las aplicaciones de todos los pagos que nos son comunicados, la atención de medios, diferentes tareas que más adelante vamos a ver. Tenemos 2 auxiliares en servicio al afiliado, estos 2 auxiliares nos colaboran en todo lo que son medios de atención, igualmente nosotros en cobro tenemos atención por medio de WhatsApp, de correo electrónico, de llamada y estas 2 personas nos ayudan a atender esos medios y brindarles la respuesta a las personas que nos contactan.

En la parte de gestión de cobro realizamos gestiones masivas y gestiones más dirigidas a la forma personal, tenemos la parte de la llamada telefónica que es cuando contactamos vía teléfono para indicarles sobre el atraso que tienen en el pago; también mensajes de texto o correo electrónico, que en este caso son gestiones masivas, que vía sistema podemos generar campañas donde se revisan los casos en mora y el sistema lo tiene automatizado para trasladar un correo o un mensaje indicándoles el atraso que tiene la persona en el pago así como los medios de pago disponibles que tenemos para que realicen ese depósito. Además, avisos de cobro por correo postal, en este caso los avisos de cobro que se envían por correo postal, que generalmente es a

dirección de la persona, se hace solamente cuando la persona tiene más de 60 días de atraso y no ha presentado ningún pago a su crédito. Los medios de pago se comunican en los correos, los tenemos en la página web, igualmente en los medios por los que se atienden a la persona, sea por correo electrónico o WhatsApp se les pasa informando, ellos pueden hacerlo por transferencias bancarias, que en este caso se detallan las cuentas en el Banco de Costa Rica (BCR) y en el Banco Nacional. Por sinpe móvil, que tenemos 2 números telefónicos para que puedan realizar el pago, que son los números 8891-0881 y 8878-8147; estos 2 medios fueron habilitados el año pasado; hasta ₡100.000,00 no tienen ningún tipo de cobro, muchos tienen cuotas inferiores a este monto o hay personas que realizan el pago en 2 transferencias para cubrir todo el monto de la cuota. También pueden hacerlo en las agencias del Banco Nacional mediante BN Servicios, que son todos los lugares en los super o ventanas que hay en diferentes lugares que brindan la facilidad de BN Servicios e internet banking o instituciones corresponsables del Banco Nacional o app móvil del Banco Nacional, en este caso ellos utilizan la plataforma del Banco Nacional, de hecho, por la página web del Banco Nacional y el Banco Popular ya nos encontramos en las opciones de pago, a veces por lo amplio del menú cuesta un poco llegar a la opción, porque estos bancos tienen muchas opciones para pago; sin embargo, nosotros les damos la dirección de lo que tienen que ir accediendo para poder realizar el pago de la cuota del crédito. Es muy importante que cuando hacen el depósito por la página del Banco Popular o del Banco Nacional la persona no tiene que informarnos sobre el pago porque entra directo, ellos tienen conexión con nuestro sistema, entra directo al crédito

de la persona y lo que utilizan para pagar es el número de operación de crédito, en la página del Banco digitan el número de operación y ya les sale el monto que la persona debe de pagar y en los estados de cuenta que les trasladamos mensualmente se traslada el número de operaciones que tiene la persona.

El **Prof. Errol Pereira Torres** pregunta: se mencionó del cálculo de las deducciones que se hacen del monto neto a entregar de los créditos mencionaba que uno de los rubros es si lleva comisión, ¿cuáles créditos no tienen comisión?, ¿cuál es la evaluación para el tema de la comisión?

La **M.Sc. Silvia Barrantes Picado** responde: al menos en RCC hay comisión en los 2, en vivienda y en consumo, que eso ingresa directamente a los rendimientos del Fondo, lo que se cobra por comisión. En vivienda, durante las ferias, al menos en la feria actual una de las facilidades es que se exime de ese pago de comisión al Fondo, esto por la feria de vivienda.

En FEA casi todas las líneas no cobran comisión, creo que solamente la de gastos personales, porque la línea de salud no tiene comisión, la línea de urgencia tampoco, generalmente porque son líneas de primera necesidad, las que tenemos en FEA que de hecho eso también nos permite dar tasas de interés más bajas, más cómodas para la membresía y también tomando en cuenta que el tema de estas líneas es de primera necesidad o ante situaciones de vulnerabilidad de la persona, entonces, estas líneas del FEA son las que no tendrían el cobro de comisión.

Con los medios de pago, si la persona lo desea puede pagar en la caja de oficinas centrales, que en ese caso solamente sería apersonarse y realizar el pago.

Respecto a los medios de contacto tenemos el WhatsApp que es el mismo número para crédito o para cobro, esto porque es una tecnología que es para medios de atención y WhatsApp se implementó el 8526-9729, de ahí la persona marca un número si es de cobro u otro si es de crédito, el mismo menú se lo dice y de una vez el sistema lo distribuye según lo que diga la persona, si cae a la plataforma de crédito o a la cobro, entonces, lo unificamos en un solo número, por medio de WhatsApp atienden cualquier tipo de consulta, así como el reporte de pagos, hay muchas personas que realizan el pago y este medio es muy fácil para la persona, para reportar los pagos envían una foto del comprobante y cae a la plataforma de crédito don los compañeros están revisando uno por uno para ir aplicando y contestándole a la persona sobre la aplicación del pago y saldos. Es un medio muy usado, yo todos los días consulto en las 2 unidades cómo están los correos electrónicos y los WhatsApp, con pérdidas de llamadas y todo eso porque los medios de servicio hay que darle mucho seguimiento y estar sobre ellos y muchas veces se presentan picos en atención o alta demanda, entonces, se tiene que estar pendiente de ello. En WhatsApp todos los días nos ingresan más de 100 mensajes por día y esto es atendido prácticamente por 1 persona, esto y el correo electrónico, que ellos tienen que estar tomando uno por uno del reporte, ver si todo está claro, ver la aplicación, contestarle a la persona, hay momentos donde hemos estado con mucha demanda, sobre todo cuando pasan situaciones especiales como cuando el Ministerio de Hacienda no rebajó los créditos a pensionados o problemas de pago con el Ministerio de Educación Pública o que no se rebajó algo, o sea, cualquier situación

masiva que lleve algo que la persona requiera información de nosotros si nos ha generado mucho, o sea, hemos recibido alrededor de 2.000 WhatsApp para contestar, de correos electrónicos tenemos 1.500, entonces, en esas ocasiones entrábamos a un plan de contingencia de ver cómo podíamos apoyar estos medios para poder abasto con la demanda; sin embargo, en el WhatsApp siempre tratamos de manejar máximos de 300 mensajes antes de ingresar a otra persona, sino que esa persona vaya saliendo, igual con los correos electrónicos; sin embargo, son 2 medios que se saturan mucho cuando son los cierres de mes, esto porque muchas veces los ticos dejamos todo para el final, entonces, aunque nos cobren la cuota del crédito no se paga durante el mes, inclusive la gente que no tiene liquidez o que salió del Magisterio le hacen el pago por depósito, muchos se quedan para el final y los últimos 2 o 3 días del mes los 2 medios están bastante llenos de consultas. Igualmente porque en la segunda planilla que incluye la segunda quincena del mes a nosotros el Ministerio de Hacienda nos envía el archivo casi cerrando mes, faltando 2 o 3 días para cerrar mes nos llega la carga de la planilla de la segunda quincena en el pago, entonces, podemos ver todas las personas que no han pagado o que el Ministerio de Hacienda no les hizo el rebajo; en ese caso empezamos a enviar tanto las campañas de cobro para todos los morosos como campañas preventivas que la preventiva es que a todos los que no le entró el pago, porque no fue deducido, se le avisa a la persona que el Ministerio de Hacienda no le hizo el rebajo del crédito y se informan los medios de pago y el monto que debe cancelar; igual para los últimos días, además de que estos medios se llena, nos llegan muchos depósitos bancarios que

el ejecutivo tiene que ir aplicando uno por uno.

En cobro tenemos una central que es el número 2284-6200, esta es atendida por 1 persona; en ocasiones y dependiendo si se llena mucho puede tener el apoyo de otro ejecutivo, sobre todo para el cierre tratamos de asignar a otra persona para que apoye, porque lo que pasa con esto es que se dan a veces porcentajes de pérdidas de llamadas o a veces nos dicen que estuvieron llamando y nadie les contestó o tuvo que llamar 4 veces y hasta la cuarta vez entró la llamada, lo que pasa es que al tener 1 persona atendiendo, si entra una segunda llamada esa se pierde, no podemos atender a la persona, tratamos que esta persona tenga mucha rapidez en la atención y ante ciertos picos se da el apoyo de alguno de los otros ejecutivos en la parte de servicio por atención telefónica.

En cuanto a los arreglos de pago, que es uno de los procesos que tenemos en la Unidad de Cobro, se puede aplicar de diferentes formas; una es la ampliación del plazo, que nos viene a ayudar a darle un plazo mayor a la cuota para que alcance y pueda ser deducida de planillas o que quede una cuota más cómoda. La capitalización de gastos administrativos, en este caso se debe hacer algún tipo de operación de crédito nueva para cancelar, una prórroga o periodos de gracia, igualmente si hay una justificación razonable y según la normativa nosotros podemos aplicar prórrogas a casos específicos; un ajuste en la tasa de interés, en este caso para un arreglo de pago se puede bajar la tasa de interés para que la cuota del crédito le quede mejor a la persona. Cancelación total o parcial por venta del bien, en este caso se utiliza sobre todo cuando la garantía es hipotecaria, entonces, la persona

puede vender la propiedad que esté en garantía para pagar el saldo de la deuda y que el resto le quede a la persona. Y la parte de una operación crediticia nueva. Estas son opciones que tenemos nosotros para poder hacer un arreglo de pago. Soy muy sincera en que de hecho a la Comisión de Asuntos Jurídicos y Sociales enviamos algunas mejoras en los arreglos de pago, que pronto se estará analizando una propuesta que se sugiere al Reglamento y hemos modificado instructivos para poder facilitar los arreglos de pago; sin embargo, aquí tienen que mediar 2 cosas, primero que le proceda, porque hay personas que es tanto el compromiso financiero que tienen que de ninguna forma, ni utilizando todas las opciones se le puede hacer el arreglo, por ejemplo, hay personas que tienen una cuota de un crédito de ¢200.000,00 y lo que le dicen es que se calcule lo que se debe en ¢1.000,00 por mes, eso por más que amplíemos el plazo y bajemos la tasa jamás va a dar, a muchos les puede bajar dependiendo de lo que le quede el crédito y lo que se le pueda ampliar, pero hay casos que dependiendo del nivel de atraso que tengan en morosidad o de la capacidad de pago que tenga la persona ninguno de los estudios le da; sin embargo, como les decía hemos tratado, inclusive proponer algunas modificaciones para hacerlo más accesible y que sean opciones para estas personas que se encuentran en estado de morosidad.

Otra tarea de la Unidad de Cobro es el seguimiento de garantías, esto significa que todos los bienes que son garantía en la Junta, o sea, todos los bienes que de una u otra forma respalden operaciones de crédito, se da un seguimiento a esas garantías que hace una visita cada cierto tiempo para ver que la garantía se encuentre en buenas condiciones y

que no vaya perdiendo valor. En esto nos ayuda una compañera, ella realiza el seguimiento, hay un procedimiento para esto y se hace un registro fotográfico del bien, aprovechamos también esta visita para que la compañera que va les explique sobre la póliza que ellos tienen y que cubre el inmueble, qué opciones ellos tienen en las pólizas, a qué número deben de llamar si pasa algo, darles un repaso para que la persona también tenga claro qué le cubre la póliza que está pagando y que proceda de igual forma apenas el inmueble tenga algún daño, que a veces se ha presentado, de hecho, esta póliza ha ayudado a mucha gente en los daños parciales a la vivienda, nos pasó mucho hace como 2 o 3 años que hubo vientos muy fuertes en el país, que botó árboles o los techos de las casas se vieron afectadas, entonces, en estos casos ellos llaman al INS y coordinan para que ellos hagan el pago del porcentaje correspondiente para la reparación del bien, igualmente esos bienes se visitan posteriormente y se hace un registro fotográfico de todas las condiciones en que se encuentra la propiedad.

El **Lic. Israel Pacheco Barahona** consulta: ¿cuál es el porcentaje que ellos retribuyen?, si es un 80% que reconocen por el efecto, porque no cubren el 100% de la efectividad de la póliza.

Por otro lado, quisiera consultar sobre el estado de los casos que cayeron en mora por la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, conocida como la Ley de Usura y la Ley 9796 "Ley para rediseñar y redistribuir los recursos de la contribución especial solidaria".

La **M.Sc. Silvia Barrantes Picado** responde: en cuanto al primer punto que se menciona, hay 2 tipos de póliza, de hecho hemos ido migrando a esta de hogar comprensivo porque antes teníamos una póliza que se llamaba

hogar seguro 2000 con el INS, esa póliza tenía un valor de actualización que desfasaba el valor del inmueble, es decir, que a la hora de pagar pagaba un porcentaje menor, entonces, cuando estuvimos analizando, precisamente cuando empezamos a ver esta situación de las personas que requerían un arreglo, porque para ese arreglo ellos envían un perito que viene desde el INS y valora el daño que tuvo la propiedad y el costo del arreglo. De acuerdo con esta póliza de hogar seguro 2000 sí se iba desfasando o no se iba actualizando el valor del inmueble. Hemos hecho un trabajo, de hecho, hace más de 1 año subió a hogar comprensivo, porque este nos actualiza de forma automática y prácticamente que es el mismo precio, es un poco más bajo, es una póliza que nos da mayor cobertura a nosotros, porque esas son también garantías de la Junta de Pensiones para sus créditos y necesitamos que esas garantías estén a un buen valor de parte del asegurador, entonces, este hogar comprensivo sí da el valor completo, pero hay algunos casos, de hecho, que hemos estado llamando para que hagan el cambio de hogar seguro 2000 a hogar comprensivo, o sea, la nueva póliza que cubre la vivienda en casos de daños o en caso de algún siniestro como incendio, pero lo cubre en un mayor porcentaje, los casos que habían sido formalizados hace más de 1 año atrás, año y medio, porque fue en agosto del año antepasado que se cambió, los años que habían formalizado antes de eso, que estaban en hogar seguro 2000, los hemos estado llamando, son alrededor de 300 deudores, para que nos firmen una carta y poder hacer el traspaso de póliza, igualmente a ellos se les explica los beneficios que tiene esta póliza, que sin un pago mayor va a tener mucho más beneficios en cobertura del bien que ellos poseen.

El registro de depósitos es otra de las tareas que se realiza en la Unidad, en este caso lo que se hace es que muchas personas registran los depósitos que realizan, generalmente esto es cuando la gente está incapacitada, sobre todo en una planilla tan grande como es la del Ministerio de Educación Pública hay muchas personas por mes que se encuentran incapacitadas y en esos casos ellos hacen el pago del crédito por los medios que vimos anteriormente, que es el depósito bancario, sinpe o las plataformas de los bancos, a veces porque salen del Magisterio, entonces, al no encontrarse en el Magisterio o no tener el nombramiento ellos realizan el pago de su operación de crédito por depósitos o a veces por la parte de capacidad de pago, hay personas que por su liquidez no les ingresa la cuota del crédito, entonces, en estos casos ellos realizan el pago por esos medios y envían el registro del pago. Es muy importante mencionar que cuando alguien realiza un depósito incluya en la observación de quién es el crédito, el número de cédula de la persona, la información de la persona, que esté correcta, si tiene el número de operación está bien, pero con el número de cédula y el nombre los encontramos, porque a veces pasa que no podemos identificar un depósito, por ejemplo, que yo haga un depósito desde mi cuenta y esté pagando un crédito de mi mamá, entonces, nos aparece que la persona pagó el monto, pero la persona que lo pagó no tiene créditos con la Junta y en observaciones no puso nada o lo que puso es pago de crédito, pero no dice de quién y peor aún porque como la persona no existe en la base de datos de la Junta, ni sabemos de quién es familiar o de quién es amigo, porque a veces son amigos o terceros que realizan el depósito, entonces, ni siquiera tenemos el medio para

llamar y verificar de quién corresponde ese pago; son pocos los casos que pasan, pero sí sucede a veces que por estas razones no podemos identificar de quién fue el pago que nos hicieron, porque no se pone la observación.

El **M.Sc. Carlos Retana López** pregunta: primero que todo agradecer a Silvia por todo eso que hace por la organización, porque realmente usted aporta mucho a que podamos pagar las pensiones, así que gracias a usted y a su equipo.

Quisiera consultar qué sucede si alguien tiene una mensualidad de ¢180.000,00 y hay bancos como el del Banco Nacional que lamentablemente no permiten realizar movimientos de más de ¢100.000,00 si es el modelo de sinpe móvil, de eso estoy haciendo referencia, no al otro modelo de sinpe con cuentas favoritas; ¿las personas podrían pagar hoy ¢100.000,00 y dentro de 24 horas ¢80.000,00?, ¿pueden informarlo por WhatsApp?, ¿es necesario que pongan en el WhatsApp?, ¿qué sucede si una persona tiene un monto en una cuenta y el restante en otra cuenta?, ¿puede hacer transferencias desde 2 cuentas?, ¿puede hacer una combinación de pago por transferencia a una parte y la otra por sinpe?, ¿esto es posible y dónde hay que concentrar la información para que aparezca el pago directamente?

La **M.Sc. Silvia Barrantes Picado** responde: la persona puede hacer cualquier de las combinaciones que indicó. El sinpe móvil sí permite más de ¢100.000,00 lo que pasa es que cobra comisión y hay bancos en que la comisión es alta, en el Banco Nacional creo que son ¢1.700,00 lo que cobra de comisión, en cambio por montos menores a ¢100.000,00 no cobra comisión y la transferencia por sinpe móvil es muy fácil.

Entonces, la persona sí puede hacer esa combinación que usted nos da en el ejemplo, de que si el pago de crédito es de ¢180.000,00 puede pagar ¢100.000,00 hoy y mañana pagar ¢80.000,00. Lo importante de esto es que el monto de la cuota completo entre antes de que cierre mes, o sea, que entre el pago antes del 30, porque en este ejemplo de los ¢180.000,00, si la persona tiene un crédito y al cierre de mes paga ¢100.000,00 el 30 y ¢80.000,00 el primero del otro mes, la persona queda morosa, porque el cierre de mes es una fotografía de cómo quedó ese día a las 12:00 media noche, entonces, si realizó el pago de los restantes ¢80.000,00 el primero, aunque los haya pagado quedó morosa al 30 del mes, y ya lo aplicamos, eso significa que se pone al día, pero más bien los informes de registro de casos de mora que les presento a ustedes al cierre de mes ya aparece, entonces, nos afecta la mora, tal vez a la persona no le afecta de más porque apenas entra el depósito nosotros lo aplicamos, pero al ser al siguiente mes sí nos afecta morosidad. Si una persona quiere hacerlo por sinpe móvil y otra parte por transferencia, lo puede hacer, si quiere hacer una transferencia de un banco u otro banco lo puede hacer. Lo importante primero que todo es que en la observación nos pongan los datos, que era lo que les mencionaba antes y si es posible, una fotografía y el WhatsApp, para que el analista de una vez verifique todos los pagos que ingresan y va revisando que hayan sido aplicados, que sean dentro del mismo periodo del mes en que se está.

En cuanto a la elaboración de planillas nosotros manejamos por mes, más de 200 planillas porque enviamos a todas las instituciones a las universidades, al Instituto Nacional de Aprendizaje y a otras entidades.

El **M.Sc. Hervey Badilla Rojas** menciona: de mi organización consultan

acerca de un correo electrónico que está llegando por parte de Popular Seguros, primero hicieron llamadas y luego enviaron un correo electrónico donde le indican lo siguiente: *“Agradezco nos puedan confirmar que se encuentra de acuerdo con el traslado de su póliza de incendio a Popular Seguros y de esa forma poder disfrutar de las mejores tarifas que se lograron negociar en conjunto con la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional (JUPEMA). Si gusta puede verificar esta información”*, dan un número, todo está formalmente de acuerdo con Popular Pensiones, firma la asistente ejecutiva del Área Comercial. Pero consultan si esta información es correcta y aprovechando ahora que está el tema de créditos y demás, aprovecho para consultar si saben algo de esto o tal vez don Carlos Arias nos pueda ayudar con esta consulta que es directamente relacionada con el tema de créditos.

La **M.Sc. Silvia Barrantes Picado** responde: recientemente realizamos el traslado a Popular Seguros como comercializadora, que ellos son los intermediarios entre nosotros en el INS, cuando se hizo el traslado les comentábamos sobre las pólizas de incendio que teníamos mucho todavía equivocados en hogar seguro 2000 y no en hogar comprensivo, que es la nueva póliza que les comentaba que tiene mayores facilidades, que tiene una mayor cobertura, tiene inclusive una cuota más cómoda, en realidad la cuota no genera mucha diferencia, es un poco más cómoda; sin embargo, los beneficios son un poco mayores. Al inicio nos indicaron que para los casos que aún no se habían trasladado ellos podían gestionar el traslado para que nosotros no lo hiciéramos y que en esa parte administrativa ellos se encargaban del traslado de la póliza, de hecho, eso es parte de ese correo que se envió y algunas

personas a las que se les estuvo llamando. Algunas, muy pocas, en realidad coordinaron con ellos, las personas ahora son muy desconfiadas de todos los medios y de quién les contacta y está bien que sea así, pero cuando algunos les consultaron y ya les empezaron a preguntar, ellos nos indicaron a nosotros y les dijimos que mejor nos pasaran los casos y que nosotros los contactáramos directamente, precisamente por la desconfianza que generó para las personas, entonces, en este caso ellos nos pasaron los datos de las personas que no hicieron ningún traslado y nosotros mismos, los compañeros de vivienda nos están ayudando con eso y hemos enviado campañas para que la gente realice ese traslado. Repito que esos son traslados de una póliza a la otra partiendo de que se llegó a una mejora en una póliza nueva que cubre las garantías, es una que crea beneficios para las personas y que en este caso, creo que hace unos 15 días nosotros tenemos la coordinación directa, que les indicamos que mejor nosotros nos hacíamos cargo de esos casos para que seamos nosotros directamente quienes le brindemos la información y la explicación a la gente.

El **M.Sc. Hervey Badilla Rojas** refiere; gracias por la explicación. En aras de la transparencia y la comunicación directa con la membresía no correspondería a JUPEMA emitir un criterio o un comunicado oficial para toda la comunidad sobre este tema y que sea JUPEMA realmente la que se encargue de realizar este tipo de acciones y no directamente Popular Seguros, por la misma desconfianza que está existiendo, creo que esto sería mejor si lo maneja directamente mediante un comunicado oficial de parte de JUPEMA hacia la membresía, indicando que se llegó a este acuerdo y que se está gestionando este tipo de traslados, pero que

mejor lo haga directamente JUPEMA y evitar todo este tipo de incertidumbres, porque la gente está muy preocupada con el tema de las estafas y demás, justamente por eso me envían el correo, donde la gente no está de acuerdo en hacer este tipo de respuestas al Banco porque desconfían, me parece que por una transparencia debería la Junta de Pensiones haber tomado esto y haberlo divulgado debidamente a la comunidad para que la gente esté tranquila y si eventualmente se dan este tipo de situaciones con el Popular que ya la gente tenga claro y probablemente pueda tomar decisión si lo hace o no.

La **M.Sc. Silvia Barrantes Picado** indica: en este caso estábamos hablando de 300 personas, o sea, no es necesario un comunicado general que más bien puede crear expectativa a otras personas que no aplican, es una totalidad de 300 casos a los que enviamos correos electrónicos directamente a la persona de parte nuestra para indicarle la información y darle los medios si ellos se quieren comunicar con nosotros para formalizar esa parte del traslado, pero ya se realizó la comunicación directa a estas personas, de hecho, lo que hicimos en ese caso fue enviar el correo, damos los medios de atención para que ellos se comuniquen, si en 15 días hay personas que todavía no se han comunicado que ya muchos lo han hecho, ya muchos atendieron el llamado a este traslado por medio de esta campaña que se hizo, lo que queda es llamar uno por uno.

El **M.Sc. Hervey Badilla Rojas** señala: esas 2 personas que me enviaron el correo desconocen eso, porque no han visto ningún comunicado de JUPEMA.

La **M.Sc. Silvia Barrantes Picado** apunta: con gusto me pueden trasladar los datos y reviso los casos.

El **M.Sc. Hervey Badilla Rojas** menciona: lo importante es que sí es oficial, para dar la información de que esto sí es oficial.

El Cuerpo Colegiado toma nota de la exposición brindada y continuará con el análisis de este tema en una próxima sesión a partir de la diapositiva No. 18 "Elaboración de planilla".

Se agradece la participación de la M.Sc. Silvia Barrantes Picado, quien abandona la sesión virtual.

CAPÍTULO VI. MOCIONES

ARTÍCULO IX: Mociones.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** lee la siguiente moción presentada por el M.Sc. Edgardo Morales Romero: *"CONSIDERANDO que JUPEMA: 1. Cuenta con una Comisión Permanente de Economía Social Solidaria. 2. Requiere de fortalecer alianzas para posicionar el tema de la Economía Social Solidaria. 3. Requiere de insumos logísticos, académicos y estratégicos para colocar la Economía Social Solidaria en la membresía. 4. Puede darse a conocer, nacional e internacionalmente, en el tema de Economía Social Solidaria. POR TANTO: Se propone afiliar a JUPEMA a la Cámara Nacional de la Economía Social Solidaria, cumpliendo con los requisitos solicitados y con el pago de una membresía mensual de \$50.000,00."*

El **Prof. Errol Pereira Torres** señala: apoyo la moción, ayer mencioné sobre la importancia que tiene la Cámara Nacional de la Economía Solidaria, el trabajo que nos dieron a conocer y que también se ha notado por

medios públicos, sería muy interesante y en todo sentido brindo mi apoyo por lo que puede traer esto a beneficio a JUPEMA, a nuestra afiliación y también, inclusive, hacia lo público, tanto reputacional como el aporte que pueda dar JUPEMA a la sociedad costarricense.

De mi parte tenía la consulta si obstaría algo legal que no nos pudiera permitir realizar esto, si no obsta nada legal estoy en absoluto acuerdo.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** señala: sugiero realizar un agregado a la moción, porque debemos definir si son ₡50.000,00, ₡75.000,00 o ₡100.000,00 mensuales. De mi parte considero que por este año debería ser ₡50.000,00, porque estamos terminando el año, si el otro año vemos que podemos aumentar, lo hacemos.

Al respecto, la Junta Directiva por unanimidad acuerda:

ACUERDO No. 12

“Analizada la moción presentada por el M.Sc. José Edgardo Morales Romero, la Junta Directiva considerando que:

La Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional:

- 1. Cuenta con una Comisión Permanente de Economía Social Solidaria.*
- 2. Requiere de fortalecer alianzas para posicionar el tema de la Economía Social Solidaria.*
- 3. Requiere de insumos logísticos, académicos y estratégicos para colocar la Economía Social Solidaria en la membresía.*
- 4. Puede darse a conocer, nacional e internacionalmente,*

en el tema de Economía Social Solidaria.

*Por tanto, este Cuerpo Colegiado acuerda: Instruir a la Administración a fin de que realice los trámites respectivos para afiliar a JUPEMA a la Cámara Nacional de la Economía Social Solidaria, cumpliendo con los requisitos solicitados y con el pago de una membresía mensual de ¢50.000,00." **ACUERDO FIRME.***

CAPÍTULO VII. ASUNTOS VARIOS

ARTÍCULO X: Asuntos Varios.

Los miembros del Cuerpo Colegiado no presentan asuntos varios en esta sesión.

El señor presidente finaliza la sesión al ser las once horas y treinta y siete

PROF. GREIVIN BARRANTES VÍQUEZ

PRESIDENTE

PROF. ANA ISABEL CARVAJAL MONTANARO

SECRETARIA

ÍNDICE DE ANEXOS

| No. Anexo | Detalle | Numeración del libro |
|--------------------|--|---------------------------|
| Anexo No. 1 | ❖ Programa de formación: Desarrollo de infraestructura pública, esquemas de gestión y estructuración de financiamiento (1 páginas). | Folio 48 |
| Anexo No. 2 | ❖ Programación de sesiones y comisiones de la Junta Directiva correspondiente a julio de 2021 (1 páginas). | Folio 49 |
| Anexo No. 3 | ❖ Informes Nos. 092, 093, 094 y 095-2021 del RTR. ❖ Informes Nos. 053, 054 y 055, 056, 057 y 058-2021 del RCC (118 páginas). | Folios del 50 al 167 |
| Anexo No. 4 | ❖ Informe con los casos en poder de la DNP al 22 de junio de 2021. ❖ Listado de recursos de apelación tramitados por el Departamento Legal y el Tribunal Administrativo del 26 de enero al 22 de junio de 2021 (832 páginas). | Folios del 168 al 999 |
| Anexo No. 5 | ❖ Acta de la sesión ordinaria No. 019-2021 de la Comisión de Concesión de Derechos (15 páginas). | Folios del 1.000 al 1.014 |

| | | |
|--------------------|--|---------------------------|
| Anexo No. 6 | ❖ Presentación titulada "Módulo 2. Créditos" (24 páginas). | Folios del 1.015 al 1.016 |
| Anexo No. 7 | ❖ Control de asistencia (1 página). | Folio 1.017 |