

SESIÓN ORDINARIA No. 087-2021

Acta de la Sesión Ordinaria número Cero Ochenta y Siete guion dos mil veintiuno de la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional, celebrada el jueves cinco de agosto de dos mil veintiuno, a las ocho horas con diez minutos en el Salón de Sesiones, 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 abarcar el artículo quinto la M.Sc. Ana Gabriela Vallecillo Cerdas, jefa del Departamento de Gestión de Talento Humano y el Lic. Diego Vargas Sanabria, jefe del Departamento Legal. Para abarcar el artículo sexto la Lcda. Xinia Wong Solano, auditora interna.

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 de las actas de Junta Directiva de las sesiones ordinarias Nos. 081 y 082; para posterior resolución por parte del Cuerpo Colegiado.

ARTÍCULO QUINTO:

Entrega y análisis del oficio DE-0427-08-2021: Propuesta de estudio sobre la derogatoria de Reglamento Contraloría de Servicios, para resolución final por parte del Cuerpo Colegiado.

ARTÍCULO SEXTO:

Entrega y análisis de los siguientes estudios de la Auditoría Interna; para resolución final del Cuerpo Colegiado:

1. Estudio No. 28-2021: Incobrables por seguro de caución del RCC.
2. Estudio No. 29-2021: Compra títulos RCC.

ARTÍCULO SÉTIMO:

Entrega del oficio DE-0419-07-2021: Estudio actuarial aumento de pensiones en curso del Régimen de Capitalización Colectiva; para resolución final de la

Junta Directiva.

ARTÍCULO OCTAVO:

Entrega del oficio DE-0412-07-2021: Invitación al análisis de pensión universal en Costa Rica; para resolución final de la Junta Directiva.

ARTÍCULO NOVENO:

Análisis de temas estratégicos.

ARTÍCULO DECIMO:

Mociones

ARTÍCULO UNDÉCIMO:

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.

a) El **M.Sc. Edgardo Morales Romero** informa que se recibió el acuerdo y el certificado de afiliación a la Cámara Nacional de Economía Solidaria (Canaess).

El **Prof. Greivin Barrantes Viquez** menciona: sugiero enviar una nota en la que se informe quiénes conforman la Comisión de Economía Solidaria en JUPEMA y que cualquier asunto que se quieran comunicar sería directamente a la Comisión o a la Junta Directiva de JUPEMA; para tener un mejor canal de comunicación.

El **M.Sc. Hervey Badilla Rojas** señala: me parece que la nota tiene que salir directamente de la Junta de Pensiones, de la Junta Directiva porque nosotros como Junta aprobamos la incorporación y como tal debe manejarse todo oficialmente, es decir, en nuestra carta de aclaración o de solicitud podríamos mencionar el tema de la Comisión, pero no podría ser directamente como que se atribuya a la Comisión a generar ese tipo de contactos, si no que más bien parta de la Junta Directiva y eventualmente se pueda informar de los miembros de la Comisión para ir teniendo ese acercamiento o ese enlace porque a la hora de que se tome la decisión de quién participe o no, probablemente ahí podremos estar enviando a un miembro de la Comisión, en ese orden creo que debería ser.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** menciona: la Comisión es permanente, es oficial y es un insumo para la Comisión de ir trabajando en ese canal, como dice don Hervey, si nos afiliamos es con ese fin de tener material y ver la posibilidad de ir avanzando. Sea a la Comisión o la Junta Directiva todos vamos a estar atendiendo esa solicitud que venga desde ese lugar puesto que nosotros para eso nos afiliamos y somos parte de esa Comisión, pero también le respeto la opinión del señor director. **SE TOMA NOTA.**

b) El Lic. Israel Pacheco Barahona refiere: de la manera más respetuosa solicito que se envíe una nota en la que se requiera una audiencia presencial con los diputados de todas las fracciones políticas de la Asamblea Legislativa, al igual que con la Comisión de Gobierno de la Asamblea Legislativa y con la Sra. Rocío Aguilar Montoya en calidad de superintendente de la Superintendencia General de Pensiones (Supén) y de la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef), para tratar

temas relacionados con el proyecto de ley 22.179 "Reforma de la Ley 7531, del Sistema de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional".

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** menciona: estas audiencias son importantes para apoyar en nuestro objetivo principal para la aprobación del proyecto de ley 22.179.

Sobre el particular el Cuerpo Colegiado por unanimidad acuerda:

ACUERDO No. 1

"Analizada la solicitud presentada por el Lic. Israel Pacheco Barahona con relación con proyecto de Ley 22 179, que se discute en la Asamblea Legislativa, la Junta Directiva acuerda: Solicitar audiencia de manera presencial con:

- 1. Diputados que conforman la Comisión de Gobierno y Administración de la Asamblea Legislativa.*
- 2. Jefes de fracción y diputados de la Asamblea Legislativa.*
- 3. Con la Sra. Rocío Aguilar Montoya, como superintendente de Pensiones (Supén) y superintendente General de Entidades Financieras (Sugef)". **ACUERDO FIRME.***

CAPÍTULO IV. ENTREGA DE ACTAS DE JUNTA DIRECTIVA

ARTÍCULO IV: Entrega de las actas de Junta Directiva de las sesiones ordinarias Nos. 081 y 082; para posterior resolución por parte 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, los borradores de las actas de Junta Directiva de las sesiones ordinarias Nos. 081 y 082-2021 para posterior análisis y aprobación.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** indica que estas actas se someterán a conocimiento y resolución en la sesión del martes 10 de agosto de 2021. **SE TOMA NOTA.**

CAPÍTULO V. RESOLUTIVOS

ARTÍCULO V: Entrega y análisis del oficio DE-0427-08-2021: Propuesta de estudio sobre la derogatoria de Reglamento Contraloría de Servicios, para resolución final por parte del Cuerpo Colegiado.

Con autorización de la Presidencia se incorpora al Salón de Sesiones la M.Sc. Ana Gabriela Vallecillo Cerdas. El Lic. Diego Vargas Sanabria se incorpora de manera virtual por medio de la herramienta Microsoft Teams.

La **M.Sc. Ana Gabriela Vallecillo Cerdas** expone los DE-0427-08-2021, GTH-0650-07-2021 y la presentación titulada: "Estudio sobre la derogatoria del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría oficinas de Servicios de la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional", documentos agregados como **anexo No. 1** de esta acta.

Explica: el siguiente estudio se realiza según lo requerido en el acuerdo de la sesión ordinaria 0052-2021G1, el cual indica:

Solicitar a la administración que presente un Estudio sobre las implicaciones de derogar el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional.

La primera parte de antecedentes es tomada del informe que presenta la M.Sc. Judith Corella Elizondo en la sesión ordinaria 052-2021 del 11 de mayo del 2021 y uno de los hechos más interesantes es este: *“En el caso de JUPEMA, se observa que la Contraloría de Servicios se implementó en la Institución desde el año 2004, lo anterior considerando que en el Acuerdo N° 2 de la Sesión Extraordinaria N° 09-2004, celebrada el 09 de diciembre del año 2004, se dispuso en el Manual de Puestos Institucional, la incorporación del puesto de Contralor de Servicios. / En cuanto a la normativa institucional que regula la organización y el funcionamiento de la Contraloría de Servicios en JUPEMA, se observa que en la Sesión Ordinaria N° 098-2010, del 2 de septiembre de 2010, el señor Brence Zúñiga Villalobos, quien ocupaba el puesto de Contralor de Servicios, somete a consideración de la Junta Directiva la propuesta de Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios. / En el Acuerdo N° 5 de la Sesión Ordinaria N° 098-2010, del 2 de septiembre del 2010, la Junta Directiva aprueba el Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios de JUPEMA, mismo el cual fue publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 203 del 20 de octubre del 2010.”.*

Después de ver esos antecedentes hay algunos hechos importantes que resaltan dentro del informe, por ejemplo: previo a que se diera la aprobación del Reglamento de la Contraloría de Servicios en JUPEMA, que fue el 20 de octubre del año 2010, se decide por parte de la Junta Directiva, en la Sesión

Ordinaria N° 030-2010 celebrada el 11 de marzo del año 2010, modificar la estructura orgánica y trasladar la Contraloría de Servicios a depender de la Junta Directiva.

Mediante oficio AL-03-03-2015, del 20 de marzo del año 2015, suscrito por el Lic. Oscar Madrigal Jiménez, asesor legal de la Junta Directiva, atiende la consulta planteada por la Junta Directiva, donde la Junta pregunta si JUPEMA está obligado como institución pública no estatal, a enviar el informe anual de labores de la contraloría de servicios al Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (Mideplan). Dentro del oficio encontramos la siguiente respuesta: *“A pesar que esta ley fue promulgada el 08 de agosto de 2013, sugiero lo siguiente: 1. No enviar el informe aprobado por la Junta Directiva de la Contraloría de Servicios al Sistema Nacional de Contralorías de Servicios de MIDEPLAN. 2. Cambiar el nombre de la Contraloría de Servicios de JUPEMA a la mayor brevedad, con el fin de no sujetarnos a la ley 9158”*. Este es un hecho importante porque desde ahí se dice que no estamos adscritos al sistema de contralorías a nivel nacional.

Lo otro es que en el acuerdo No. 3 En el acuerdo N° 3 de la sesión ordinaria N° 039-2015 celebrada el 14 de abril del 2015, se dispone lo siguiente: *“ACUERDO 3: “Conocido el criterio sobre si la institución está obligada o no a remitir el informe de la Contraloría de Servicios al Ministerio de Planificación, conforme a la ley 9158 (Oficio AL-03-03-2015), la Junta Directiva acuerda: 1. Acoger la recomendación realizada por el Asesor Legal de Junta Directiva en el sentido de no remitir el informe citado al MIDEPLAN. 2. Se instruye a la Administración para que a la brevedad posible presente a una propuesta para cambiar el nombre de la Contraloría de Servicios.”*.

Por medio del oficio GTH-0447-05-2015 con fecha del 28 de mayo de 2015, la Lcda. Yanory Abarca Alvarado, anterior jefa del Departamento de Gestión Talento Humano, se refiere al Acuerdo N° 3 tomado por la Junta Directiva en la sesión ordinaria N°. 039-2015 celebrada el 14 de abril del 2015, indicándole al Lic. Róger Porras Rojas, anterior director ejecutivo, por medio de recomendación indica: *"1. Resulta necesario el cambio de nomenclatura actual de la Contraloría de Servicios a Oficina de Servicio al Usuario."*, ahí es donde encontramos el segundo hecho importante que es donde se cambia el nombre.

Otro de los hechos que se describe posterior a lo que comenté es que en la Sesión Ordinaria N° 078-2016, del viernes 22 de julio del 2016, se presenta el análisis de la propuesta de reorganización institucional. En dicha sesión, se presentan los cambios referentes al puesto de la Contraloría de Servicios de la Institución, los cuales se resumen de la siguiente forma: 1. La plaza de la contraloría de servicios tenía dos responsabilidades, fungía medio tiempo como contralor normativo y el otro medio tiempo se ocupaba de la oficina de servicio al usuario. La propuesta de reorganización solicitaba dividir las plazas y crear una plaza de medio tiempo de un contralor normativo, que posterior lo modificamos y lo construimos en el oficial de cumplimiento que tenemos actualmente y la otra plaza quedó a tiempo completo como el encargado de la Oficina de Servicio al Usuario. Esta plaza ya no dependía de Junta Directiva, si no que se traslada para que dependa de la División de Pensiones, justamente para darle un contenido de tema de servicio al cliente.

Los aspectos más relevantes del estudio que se propone es que para abril del 2019 la Dirección Ejecutiva de JUPEMA decide aplicar el despido al

trabajador que ejercía el puesto en la Oficina de Servicio al Usuario, que era el señor Brence Villalobos Zúñiga, despido que se acuerda con responsabilidad patronal y con fundamento en lo establecido en el artículo 85 inciso d) del Código de Trabajo, sea por decisión propia y unilateral del patrono.

En agosto del mismo año el Departamento Gestión de Talento Humano presenta a Junta Directiva el traslado del oficio GTH0623-08-2019, el cual detalla la solicitud y la necesidad por parte de la Administración de contar con una plaza que brindara atención directa a los usuarios bajo una norma de calidad y experiencia del servicio, es por esta intención que la plaza de Oficina de Servicio al Usuario, es transformada en nombre, funciones y tareas para ser convertida en un especialista de Servicio al cliente.

Una vez que se dispuso el cambio de nomenclatura, así como de funciones y tareas, la plaza que correspondía a la Oficina de Servicio al Usuario cambia bajo el nombre de "Especialista en Servicio al Cliente" y en ella ingresa a la institución el señor Marvin Slogan Valverde el 07 de setiembre de 2020.

Quisiera realizar un comentario importante porque una cosa era el tema del contralor de servicios y otra cosa es ahora cuando tenemos un especialista en servicio al usuario, no solamente cambia el nombre si no que también cambió la dependencia, ya no depende de la División de Pensiones si no que ahora depende del Departamento de Comunicación y Mercadeo. También, es diferente tener un contralor de servicios que tenga que rendir un informe a la Contraloría Nacional de Servicios por medio de Mideplan y otra muy diferente es que JUPEMA quiera tener dentro de su control, por un tema de experiencia, de calidad, de experiencia de servicio al usuario o a la persona que recibe el servicio, quiera tener a alguien o una figura que funja

como ese supervisor de servicio al cliente, que eso es lo que estamos proponiendo y eso es lo que se propuso en el cambio, entonces, una cosa es un contralor de servicio y otra cosa es el especialista, pero la única diferencia realmente es el tema de a quién va a depender y si es obligatorio o no que forme parte del Sistema Nacional de Contralorías.

A partir de la diapositiva No. 8 se muestra la comparativa de perfiles, como les decía anteriormente, la naturaleza en sí prácticamente que es la misma, estamos hablando de un tema de servicio al cliente, pero tiene condiciones diferentes, una es la de reporta directamente al sistema de Mideplan y la otra es que JUPEMA por buena práctica tenga a alguien que supervise el tema de servicio al cliente dentro de las grandes unidades donde existe recepción de cliente directo que son los departamentos de Plataforma de Servicios, Concesión de Derechos, las sucursales. En la comparativa de perfiles se muestra el cambio de nivel de naturaleza y el cambio en funciones esenciales de servicio al cliente, se muestra el que tenía antes el encargado de la Oficina de Servicio al Usuario y el que se creó cuando sale la plaza de JUPEMA e intentamos transformarla y mas bien darle un enfoque más de servicio al cliente. Se crean nuevas funciones al perfil; sin embargo, siempre van a tener esa connotación de que es un tema de promesa de servicio al cliente, de revisión de quejas o recepción de quejas, también de gestionar los reclamos o las objeciones que tenga el usuario del servicio y otra cosa que se incluyó en este perfil es que se necesita también que la persona de forma periódica de alguna manera haga encuestas que tengan que ver con servicio al cliente, con cliente incognito, que revise los diferentes sistemas de recepción de cliente sean virtuales o presenciales y demás.

También se da un cambio a nivel de supervisión que es uno de los factores del puesto y a nivel de experiencia; en supervisión ya no depende de la Presidencia de Junta Directiva, ni tampoco de la División de Pensiones que dependía en ese momento, si no que ahora recibe una supervisión directa de la jefatura del Departamento de Comunicación y Mercadeo. Esta figura depende de ese Departamento porque la función esencial de mercadeo no es solamente promocionar los productos que vende u ofrece JUPEMA o qué es lo que hace JUPEMA, sino que también mercadeo tiene algo que se llama ruta de dolor, que lo que hace es identificar cuál es la ruta del cliente, cuáles son los obstáculos que ese cliente se enfrenta en la necesidad de buscar el servicio, por ejemplo, que hay mucha fila o que el tiquete se atrasa o que tal vez la información no es adecuada, etcétera, toda esa trazabilidad de alguna forma la hace alguien que está dentro de mercadeo para poder conocer esa ruta de dolor que llaman ellos que es la del cliente y es la que se propone con esta plaza de especialista en servicio al cliente.

Otra de las cosas que cambia en este perfil es la experiencia, aquí hablamos de 3 a 4 años de una persona que realmente haya tenido una supervisión de servicio al cliente, no solamente en la construcción de normas y políticas y aplicación de encuestas y clientes incógnitos, sino también a nivel básico de investigación de mercado a nivel de servicio al cliente, manejo de atención y consultas de quejas, experiencia directa atendiendo clientes y conocimiento de dominio de los canales de comunicación con clientes, cosa que la experiencia pasada del otro perfil esto no lo tenía.

El **M.Sc. Hervey Badilla Rojas** consulta: cuando se mencionó el tema del Departamento de Comunicación y Mercadeo con respecto al tema de la

ruta del dolor, se indicó que ese Departamento “vende”, pero ¿qué vende?, ¿qué vendemos nosotros como JUPEMA?”.

La **M.Sc. Ana Gabriela Vallecillo Cerdas** responde: en ese momento me corregí también, no es que vende si no que ofrece los productos o la gente viene acá a recibir los productos que JUPEMA muestra o que intercambia con el usuario.

El **M.Sc. Hervey Badilla Rojas** menciona: es que debemos tener mucho cuidado con eso, justamente esa es una de mis grandes preocupaciones, que no es el tema, pero lo voy a dejar planteado, JUPEMA no es una organización, no es una empresa productiva, nosotros ya tenemos un mercado y un nicho totalmente establecido y el objetivo muy claro de qué es lo que hace JUPEMA, es decir, el objetivo de JUPEMA es proporcionar pensiones, eso es nada más y creo que en eso hay un tema que más adelante lo voy a tratar acá, pero sí quiero dejar claro en este momento ese concepto que sí me ha venido preocupando mucho; en aras de eso, gracias por la aclaración y por eso le puse mucha atención a esa palabra “vende”, me parece que eso anda como en el inconsciente colectivo a nivel interno y eso me preocupa mucho porque no somos una empresa de producción y más allá de eso podemos estar incurriendo eventualmente en costos que tenemos que revisar.

El **Lic. Israel Pacheco Barahona** señala: ese tema lo estuvimos analizando y he buscado para buscar la figura al Departamento de Comunicación y Mercadeo por Comunicación y Publicidad, porque es lo que hace ese Departamento dar publicidad a nombre de la Junta, pero mercadeo, como dice Hervey no es una figura que nos compete, nosotros no estamos vendiendo producto, si no que hacemos gestiones propias de la

Administración y propias de lo que es comunicación y darle publicidad, así como se ha hecho darle publicidad a la figura de la Junta como tal, entonces, estoy en la misma línea y aprovecho con lo que comenta Hervey, lo que pasa es que tenemos que pensar en cambiar el perfil de indicaciones sobre cuál es la razonabilidad de la atención, que la Lcda. Marianela Rodríguez Valverde, jefa del Departamento de Comunicación y Mercadeo, coordina, eso es algo que hemos pensado, una indicación que luego tendremos que hacer porque habría que hacerlo desde aquí para ver cómo se hace para darle una razonabilidad al cambio para que tenga una mejor cobertura a nivel institucional, son las mismas coberturas de publicidad y más cobertura. Por lo demás, está bien.

El **Prof. Errol Pereira Torres** comenta: leyendo el documento me encuentro con algo que me preocupa y es que esta persona encargada del servicio al usuario, de fiscalizar, de informar, de ver que se puede gestionar mejor en el servicio a los usuarios de la Junta de Pensiones, que evidentemente y en lo fundamental va por la línea de la gestión de las pensiones, que en otros ámbitos gestiona créditos para nuestros afiliados, informes de su estado de cotizaciones. En mi criterio no concibo que esté a cargo del Departamento de Comunicación y Mercadeo, siento que es un trabajador o trabajadora de orden administrativo, me parece que el perfil va por la línea de la jefatura administrativa de la entidad y en ese tanto pienso que, sin desmeritar la importancia que tiene el Departamento de Comunicación y Mercadeo y los alcances que tenga la jefatura, creo que no es por ahí que debería estar el perfil de este cargo, sino más bien supeditada a la Administración propiamente en su nivel quizás más alto para que pueda rendir cuentas, para que pueda gestionar, elaborar y emitir criterios sobre los logros y las

carencias y se pueda corregir los planes y la operatividad de la atención a los usuarios de nuestra institución, pero sé y como dice don Hervey no es el tema ahorita, pero creo que sí es bueno demarcarlo porque creo que deberíamos estar entrándole a este tema en un punto posterior que se agende en sesión de Junta Directiva.

La **Prof. Ana Isabel Carvajal Montanaro** menciona: eso me preocupa, no es la primera vez que se nos ve como un comercio y nosotros no somos una empresa comercial, JUPEMA es una organización que se dedica a las pensiones y en varias partes de este informe viene que nos ven así, ya en el Departamento de Comunicación y Mercadeo también he visto que viene como si fuéramos nosotros un comercio que tenemos que vender y usan palabras así.

El **M.Sc. Carlos Retana López** manifiesta: decía una profesora que tenía en la universidad doña Dinorah Sánchez, justamente del Magisterio, una filóloga de la Universidad de Costa Rica, ella manifestaba que la comunicación y el uso del lenguaje era justamente para eso; para comunicarnos, a veces creo que somos muy puntillistas con el uso de la terminología; sin embargo, hay términos a los cuales hay que reflexionar, en el mundo de los negocios hay toda una jerga, tampoco desestimable, porque lo vemos en los mismos documentos de la Supén, de los órganos de control, de las líneas de defensa, por ejemplo, el tema de plan de negocios que ha sido muy satanizado por don Israel, ¿cómo lo piden los órganos de control externos?, al margen de nuestro marco filosófico, porque yo también coincido con todos los directores en el sentido de que no podemos ver a la gente como colocadores de productos o consumidores de productos, también entender que el mundo es más allá de JUPEMA y a veces la comunicación y los

términos que utilizamos son de uso muy popular. Está bien que tenemos que aprender a crear nuestra propia cultura y así de alguna forma han logrado un espacio las minorías, sacudiéndose, haciendo respetar su filosofía, que es importante que todos de alguna forma la conversemos.

Creo que la propuesta que hace don Israel sobre el tema del marketing y mercadeo, que no es tema de discusión en este momento, pero que me parece digno de considerar tiene mucho sentido, el uso del mercadeo es justamente para la colocación de ciertos productos más comerciales, pero si vamos a crear, porque don Israel es uno de los que ha insistido más, ahora escucho a don Hervey y a doña Ana, en esos procesos de renovación; quiero aclarar a don Hervey y a los compañeros que cuando yo digo nuevo nunca es carácter despectivo si no más bien es una renovación de la Junta que es necesaria, creo que los directores porque antes de don Israel nunca había escuchado esta posición y creo que los directores están abogando por crear una cultura en el discurso, por crear una cultura en la comunicación y por el uso de ciertos términos un poco más flexibles y acordes a una institución como JUPEMA, entonces, sí es importante, ya que existe un clima de esto que tal vez la Administración revise cuáles son los términos que podrían estar cosificando al Magisterio. Digo esto porque si comenzamos a decir que esto no es producto lo que tiene JUPEMA, si algunos directores lo perciben así, es probable que mucha gente lo perciba así, lo que pasa es que tal vez esa gente no tiene voz para venir a decirlo a Junta Directiva.

Es importante que revisemos y no es culpa de doña Gabriela, porque tampoco hay una política de comunicación al respecto, pero ya veo que en

otros momentos los directores han intervenido y me parece que es importante que lo consideren.

El **M.B.A. Carlos Arias Alvarado** explica: la estructura organizativa difiere un poco de lo que uno puede interpretar en otras organizaciones. Entonces, este puesto en específico tiene que ver con servicio al cliente y el servicio al cliente acá se maneja diferente que otras instituciones como que uno pudiera decir que eso pertenece al Departamento Administrativo, si no que eso pertenece a la División de Pensiones porque en pensiones es donde se atiende básicamente la atención a la gente que se quiere venir a pensionar que ocupan saber cómo está el tema de las pensiones, que eventualmente quieren tener algún trámite de crédito, entonces, administrativamente este puesto en específica se sugiere en la División de Pensiones porque es quien tiene a cargo el tema de servicio al cliente, es básicamente por eso que no se define dentro de la estructura organizativa en ese Departamento, porque el Departamento Administrativo acá se encarga de servicios generales, se encarga de la gente de seguridad, los choferes, pero no así de esta parte. Cuando llegué aquí vi la estructura organizativa y también me costó un poco porque uno tiene una idea diferente, pero ya viendo y contextualizando lo que es JUPEMA como tal llega uno a entender el por qué y es casualmente porque no somos una empresa que vende productos si no que somos de servicio y el servicio básico que se da aquí es pensiones, después de eso viene también el tema de crédito, por ese motivo lo tenemos ahí alineado.

Respecto a lo que menciona don Con Carlos Retana, el tema es un poco más de orden estratégico de lo que es JUPEMA, en el sentido de que la percepción que puedan tener los directores de cómo se habla o qué

terminología se utiliza acá, eso está muy bien, pero les voy a decir que antes de ser director ejecutivo que yo no estaba en JUPEMA, ni pretendía estarlo, pero sí estaba en muchos grupos de educación y andaba con los grupos de educadores y la percepción que, por lo menos yo tenía de JUPEMA y con esa gente que andaba, era que JUPEMA era una institución muy grande, como una empresa muy consolidada, como parte del orgullo que tiene el Magisterio, cuidado si no el de más orgullo, porque inclusive, por lo menos en ese contexto nosotros lo veíamos como un poco más grande, inclusive, que la Caja de Ahorro y Préstamos de la Asociación Nacional de Educadores (Caja de ANDE) y esa percepción, por lo menos en esos grupos que teníamos hace que como empresa grande usted no le pueda bajar el piso, entonces, a veces por ejemplo cuando uno trata de comunicar cosas a lo externo hemos tratado de utilizar un lenguaje sin caer en el “tontín” que dice don Carlos, utilizar un lenguaje sencillo, pero que también mantenga un nivel y es interesante porque ese nivel también se le observa a JUPEMA dentro del sistema, hace unos días conversé con personeros de la Bolsa Nacional de Valores y ellos tienen un criterio bastante bueno de lo que es la gente en ese sector; casualmente hoy tuve una reunión con una gente que está interesada en ofrecernos servicios de inversión en el exterior y esa gente tiene un criterio de JUPEMA muy alto, o sea, me parece a mí que está en todos los niveles, como que está en el nivel del sector de la educación, pero también está en el nivel del sistema en el cual estamos, entonces, me parece que hemos hecho un balance, hemos tratado de hacerlo; sin embargo, vamos a ver si hay que revisar algo, esto hay que estarlo revisando constantemente.

El **M.Sc. Edgardo Morales Romero** señala: a nivel de instituciones, de mercado, a nivel de manejo económico también suele pasar, a veces uno

dice alguna palabra y a veces choca, pero aunque tengamos una visión siempre en defensa de la seguridad social hay términos que es inevitable utilizarlos por el tema de los nuevos mercados y de la globalización en la que estamos metidos; y es que es eso, el mundo se moderniza, el COVID-19 nos modernizó más rápido y hay que trabajar prácticamente en esa línea.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** indica: de mi parte con gusto sedo la palabra a todos, pero favor refirámonos al tema que se está analizando; me parece importante que la Sra. Ana Gabriela Vallecillo finalice su exposición relacionada con la propuesta para derogar el Reglamento, ese es el tema que nos atañe en esta ocasión, por lo que con respeto les solicito dejar que ella termine su explicación.

La **M.Sc. Ana Gabriela Vallecillo Cerdas** continúa: las conclusiones del informe son las siguientes: *“A partir de la información presentada, se puede concluir lo siguiente: El perfil Encargado de Oficina de Servicio al Usuario fue eliminado en la sesión ordinaria 0112-2019, celebrada el 04 de octubre de 2019. / La plaza perteneciente al perfil Encargado de Oficina de Servicio al Usuario, fue eliminada de la División Pensiones y en su defecto fue trasladada al Departamento de Comunicación y Mercadeo. / La plaza antes llamada Encargado de Oficina de Servicio al Usuario, varió su nombre a Especialista de Servicio al Cliente. / La plaza antes llamada Encargado de Oficina de Servicio al Usuario, varió su funcionamiento y amplió sus funciones en al menos cuatro funciones sustanciales, abocadas específicamente en temas de servicio al cliente. / El Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional, se mantiene vigente.”.*

A nivel de recomendaciones, esta es la recomendación propiamente del Departamento Legal que fue revisada también con la abogada externa e indican lo siguiente: *“Como recomendación, del departamento legal, se tiene lo siguiente: JUPEMA está en la posibilidad legal de derogar el reglamento de organización y funcionamiento de contraloría de servicios, porque el hecho que se derogue no significa que se le van o se le pueden modificar las condiciones al trabajador que actualmente está en ese puesto, porque obviamente él las ha adquirido durante su vigencia; precisamente por esa razón se usa el concepto “derogar” el acuerdo; porque los efectos de una derogatoria tiene efectos ex nuc, hacia el futuro, es decir, siempre a partir del momento que queda en firme la decisión de derogación, lo cual debe tenerse claro por parte de los diferentes departamentos, en el sentido que si se pretende prescindir del trabajador que fue nombrado durante la vigencia del citado reglamento, deberá seguirse lo indicado en el mismo para su separación o desvinculación. En este sentido, refiere acertadamente el ente procurador en el dictamen C-323-1983 sobre el particular, lo siguiente: “La derogatoria o reforma de una ley o de un reglamento no basta, por sí sola para cerrar la posibilidad de que se examine la validez de la correspondiente disposición pues las normas – leyes derogadas o reformadas- pueden seguirse aplicando, en su texto anterior mientras existen relaciones jurídicas que nacieron bajo su vigencia y que deben definirse al tenor de lo presupuestado por ellas. La ley nueva no tiene efecto retroactivo en perjuicio de persona alguna o de sus derechos adquiridos o de situaciones jurídicas consolidadas; y de ese principio, se deriva a la vez, lo que algunos expositores de Derecho denominan “supervivencia del Derecho abolido” (1978, Corte Suprema de Justicia, Ses. Ext. de 12 de enero). /*

Mantener las condiciones pactadas en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios para el trabajador que fue contratado en la plaza de Especialista de Servicio al Cliente, ya que este ingresó a la plaza, estando vigente el reglamento. / Se aclara, la importancia de publicar en La Gaceta la respectiva derogatoria del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios para JUPEMA.", esto porque el Reglamento fue publicado en La Gaceta, entonces, para hacerlo oficial también de ser publicado.

El **Lic. Israel Pacheco Barahona** señala: hay que pensar también en no despedir a la persona, si no que indicarle que se le cambió la condición.

También es importante indicar que JUPEMA lo que hace es una gestión institucional, es diferente cuando hablamos que la Junta se mete como negocio, cuando hacen trámite como títulos valores y otro tipo de gestiones que generan otro tipo de rentabilidad, eso sí es un negocio, ahí sí es cuando se puede ver la diferencia, entonces, estoy de acuerdo si se indica que la Junta se mete en un negocio de títulos, eso es lo correcto, pero cuando hablamos de la institución, lo hacemos de la institución como gestión institucional, de hecho, cada norma que hacemos es para mejorar y siguiendo la razonabilidad que dice Edgardo, JUPEMA es una institución baluarte y siguiendo la normativa de la seguridad social como lo indica la misión y la visión de JUPEMA que es para otorgar pensiones. Debemos diferenciar la gestión de la institución y en lo que se puede meter la institución, ahí es donde cambia el asunto, dependiendo de la gestión que se genera así es la visión que se puede tener.

En resumen, sugiero que al trabajador no se le despida si no que se busquen opciones y que se busque dónde colocar la plaza que pensé en el

Departamento de Plataforma de Servicios que sea quien siempre esté atenta y darle continuidad a las gestiones que presenta cada persona que ingresa del Magisterio.

El **M.Sc. Hervey Badilla Rojas** menciona: en mi intervención cuando hice la consulta a doña Gabriela dije que era para una aclaración, se gestó toda una situación muy importante, pero yo dije que en un momento oportuno iba a ser mención de ello, porque es un tema totalmente diferente, con mucha profundidad y de análisis. Concretamente me estaba refiriendo a lo que estamos revisando hoy y esto obedece a la solicitud que yo había hecho con respecto a la derogatoria del Reglamento de la Contraloría de Servicios, qué dicha que hoy está trayéndose esto, que estamos ejecutando de una vez porque yo lo vi muy sencillo; revisando la documentación de lo que se nos ha explicado no he visto ningún aporte nuevo, prácticamente ha sido lo mismo que se nos dijo desde un inicio no veo por qué se retrasó tanto, con todo respeto lo digo, pero así tengo que dejarlo establecido.

La preocupación ahora es porque se tiene que hacer un movimiento a lo interno en cuanto a este tema, justamente la persona que está hoy ocupando el puesto, por una situación que se manejó a lo interno en el tema que se venía arrastrando en el tema de la Contraloría de Servicios, hay una persona ejerciendo una función; esta persona debe dársele una nueva ubicación a nivel de puesto, es lo que se está proponiendo.

Al igual que lo externaron hace un momento, que no era la ocasión porque creí que lo íbamos a ver en otro momento, tengo que ser claro y me refiero a que la supervisión que se le está dando a esta persona es justamente del Departamento de Comunicación y Mercadeo, lo cual totalmente estoy en desacuerdo de eso porque si somos conscientes del tema que se está

tomando hoy en consideración, es un tema del afiliado, es un tema de lo que se está persiguiendo en este momento y las características que se le están dando a la persona, esto sin ser especialista en el tema de análisis administrativo o de personal, pero como bien nos dice doña Gabriela está enfocado única y exclusivamente al tema del afiliado y el afiliado como tal tiene o pasa por un filtro que se llama plataforma de servicios y esa sería para mí el Departamento hacia dónde tiene que estar incorporado esta persona; don Carlos Arias nos explicó que estaba dependiendo de la División de Pensiones, en mi criterio eso sí corresponde porque el Departamento de Plataforma de Servicios forma parte de la División de Pensiones dentro de la estructura orgánica de la institución, entonces tendríamos que mirar muy bien porque esa persona debe ser supervisada por la jefatura del Departamento de Plataforma de Servicios.

Con respecto al otro tema, reitero, con mucho respeto, es un tema aparte que lo voy a presentar porque sí tenemos que revisar eso. Justamente doña Ana Gabriela nos hacía hace un rato una mención de la posición de un Departamento dentro de una estructura y un compañero se estaba refiriendo al tema de lo que yo hablaba de la misión y visión de JUPEMA, con respecto a esto debemos tener muy claro que esto puede confundir o interpretarse de alguna forma en el imaginario de las personas que son contratadas, eventualmente en algún momento, con una perspectiva muy diferente a lo que tiene y a lo interno funciona nuestra organización y ese imaginario puede ser que sobreestime la funcionalidad que realmente ha sido o puede ser contratada y los departamentos tienen que girar a lo interno en función de ese imaginario de la organización, que es un imaginario con una labor que ya claramente está establecida, porque si no

entonces en esos imaginarios de las personas que eventualmente son contratadas se nos puede crear una expectativa muy alta y en función de ese imaginario y de esa expectativa se pueden crear también necesidades más grandes de las que realmente se requieren a lo interno de la organización y eso conlleva también el tema de los recursos institucionales que tenemos que ser muy cuidadosos en la custodia y el cuidado de esos recursos. Así que a veces las expectativas son más grandes de lo que realmente podemos estar o adónde queremos llegar a ejercer nuestra labor y justamente en eso tenemos que cuidar el tema de la estructura.

El **Prof. Errol Pereira Torres** señala: es de resaltar como a raíz de un evento se generan discusiones que tienen que ver con corregir lo que pudiera estar contra un funcionamiento adecuado de la institución y a la vez orientar las funciones de los departamentos y de los cargos hacia la eficiencia hacia una gestión adecuada, como tiene que ser para esta Junta de Pensiones. desde el momento en que se generó el problema con la persona que ocupaba el cargo de contralor de servicios, sí se planteó, creo que varios planteamos la necesidad de derogar ese Reglamento, que es lo que se está trayendo ahorita en primera instancia, pero es atinado que haya que hablar de otros aspectos. Derogando el Reglamento, como se nos está proponiendo, que tenía alcances, incluso, abusivos como se nos había planteado anteriormente en toda la exposición del caso, también es propicio que revisemos, primero que tengamos también un informe de cómo la Administración va a proceder con la persona que está ahorita ocupando la plaza de especialista de servicio al cliente, puesto que como se nos está indicando mantiene derechos que se le siguen atribuyendo con el Reglamento que está vigente todavía y que estamos en aras de derogarlo, si

así lo aprobamos, pero también el otro punto es el que ya se ha mencionado, es la revisión del perfil, las funciones de este especialista en servicio al cliente y la ubicación bajo una supervisión diferente de la que está en este momento, en donde reitero, me parece que no es del alcance del Departamento de Comunicación y Mercadeo, que entra en un ámbito administrativo, gracias a don Carlos Arias por la aclaración que como se ha manifestado aquí si va a estar en el Departamento de Plataforma de Servicios es bajo un ámbito más de la Administración, si está ligado a pensiones está bien, pero ese especialista a servicio al cliente no es que tiene que ver con la gestión de las pensiones, si no con la gestión de los créditos, con la gestión de sus estados de cuenta, entonces por eso me parece que adecuadamente sería ligado al Departamento de Plataforma de Servicios directamente. Esa es mi idea que manifesté anteriormente y sobre todo eso de desligarlo de la supervisión propiamente del Departamento de Comunicación y Mercadeo, esto es en el ánimo de ubicar a los puestos que se ejerzan en esta institución dentro de sus supervisiones adecuadas, dentro de sus ámbitos adecuados, dentro de sus perfiles adecuados, que es parte de la gestión que mancomunadamente aquí tiene que realizar esta Junta con la Administración, en el tanto no incurramos en coadministración si no básicamente orientar la cuestión estructural de nuestra institución.

El **Prof. Greivin Barrantes Viquez** aclara: esta Oficina fue derogada desde el año 2019, en sesión ordinaria No. 112-2019, ahora se trasladó al Departamento de Comunicación y Mercadeo, se le varió el nombre y es todo el estudio que hemos hecho, al final de cuentas la persona que está en el puesto, de acuerdo con la institución y al Departamento Legal nosotros

debemos reconocerle su estatus, no podemos variarlo, las funciones sí, pero el estatus salarial y demás, es intocable.

El **M.Sc. Carlos Retana López** apunta: el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios, es un Reglamento que existe porque está normada su construcción, si vamos a derogar este Reglamento tenemos que poner un sustituto, yo quiero que me resuelvan eso, porque está bien, yo quiero que me resuelvan eso porque tenemos el Reglamento de Organización y Funcionamiento, son de uso público, son conocidos, pero si este Reglamento existía es porque normativamente la figura del contralor de servicios es algo que está normado por la Contraloría como tal y debe de haber un Reglamento que verse sobre su funcionamiento, si derogamos ese Reglamento, entonces, hay que poner otro en su lugar, o sea, qué pasa con esa figura porque la figura del contralor de servicios no es un invento creativo de la Junta de Pensiones si no que es una figura que está normada, entonces, al desaparecer al nosotros derogar el puesto, qué sucede con ese puesto a nivel de cumplimiento normativo y qué sucede con el Reglamento que debe soportar ese puesto.

El **Lic. Diego Vargas Sanabria** explica: lo que hay que hacer es recordar que efectivamente la Junta se supeditó en algún momento a la creación de esa figura, pero también hay que recordar según el estudio que hizo la abogada externa, que la Junta decidió, porque así lo establecía la misma Ley posteriormente, que los entes públicos no estatales podían abstenerse o abstraerse de la Contraloría de Servicios que aplicaba a todas las demás instituciones, lo que tenían que hacer para eso es cambiar el nombre de Contraloría de Servicios a cualquier otro nombre que se quisiera, desde ese punto de vista desde el mismo momento en que el Cuerpo Colegiado

decidió cambiarle el nombre, el tema de la Contraloría de Servicios desapareció, lo que sucedió en el tiempo fue que se dejó vigente un Reglamento que ya no debería estarlo porque la Junta decidió abstraerse de la aplicación de esa ley, entonces, lo que queda pendiente a este día es derogar el Reglamento, porque la figura de la Contraloría de Servicios ya no existe, eso se hizo desde hace mucho tiempo que el Cuerpo Colegiado lo decidió, entonces, en este momento con la derogatoria se está reconfirmando lo que ya la Junta había hecho y que no hizo en su momento cuando decidió desaparecer el concepto o la denominación de la Contraloría de Servicios; lo que sucedió en el proceso judicial fue que la Junta determinó cambiar el nombre del contralor de servicios, se salió de lo que decía la Ley, ya no dependía de Mideplan, pero nunca derogó el Reglamento, entonces, el hecho de que se derogue no significa que se va a mantener la figura porque la figura la desapareció la Junta de Pensiones desde hace muchos años, entonces, lo único que queda pendiente de esa decisión es la derogatoria, que es lo que sucede y también aclaró Gabriela en este proceso; lo que hay que entender es que se deroga el Reglamento de Organización y Funcionamiento y como hubo una persona, después de don Brence, que se nombró en un puesto, entonces, esa persona mantiene protegido esos derechos, no es que se le va a despedir, no es que se le está tramitando un despido, lo que hay que recordar es que se debe derogar, pero al derogarlo permanecen inalterables cualquier derecho que tenga una persona que haya sido nombrada estando vigente ese Reglamento, pero eso no significa que con la derogatoria hay que revivir o hay que normar nuevamente la Contraloría de Servicios, porque ya la Junta se abstrajo de esa Ley, de esas disposiciones y no tiene que volver otra vez a

entrar, no tiene por qué reglamentar nuevamente mediante otro instrumento la figura porque el contralor de servicios no existe en la Junta desde que se tomó el acuerdo, lo único que queda vigente es el Reglamento que hay que derogarlo y con la derogatoria eso no tiene implicaciones relacionadas con la figura que en algún momento existió en JUPEMA, simplemente se está dejando sin efecto un Reglamento que no aplica desde que la Junta decidió desaparecer esa figura.

El **M.Sc. Hervey Badilla Rojas** señala: mi preocupación es que por una situación a esa persona que está en ese puesto se contrató bajo un esquema y bajo una línea legal existiendo el Reglamento. El Reglamento hoy se está derogando, pero esa persona ya fue nombrada en un puesto con las funciones que se derivaron y que a hoy tiene con base en la normativa anterior, o sea, estando vigente ese Reglamento. La pregunta y mi preocupación es que si nosotros al derogar este Reglamento hoy, esa podría no podría argumentar derechos adquiridos porque así fue contratado bajo unas condiciones especiales dictadas y amparadas a un reglamento de Contraloría de Servicios que estaba anteriormente. Esto lo menciono por 2 situaciones que estoy observando ahora, a ese puesto derivado de esa situación que se dio se le están cambiando las funciones, o sea, se asignó un nuevo puesto dentro de esa situación que se dio por el nombramiento, respaldado por el Reglamento anterior y se le están cambiando las funciones al puesto que hoy está ostentando esta persona.

Solicito se me aclare si eso no generará ninguna situación de incomodidad, en el mejor de los casos no se consideraría más prudente hacer un trabajo bien hecho y derogar y la persona que está hoy ser recontratada bajo toda la normativa vigente que rige hoy en JUPEMA y ahí estaríamos limpiando

todo eso que nos generó esa no derogación anterior a la contratación de este trabajador.

El **Lic. Diego Vargas Sanabria** explica: si uno pretendiera pensar en que el menos riesgo sería lo que menciona don Hervey de un despido, pero lo que hay que tener claro es que como a él se le contrató estando vigente ese nombramiento, solo se puede despedir por justa causa y en este momento no se tiene ninguna justa causa, entonces, si se pensara en una opción de esa naturaleza caeríamos en el mismo problema que pasó con don Brence, que se despidió sin justa causa y entraríamos otra vez a que se tendría que reubicar o reinstalar, entonces, esa no es una opción viable para curar cualquier riesgo como el que menciona don Hervey, que me parece es válido, pero la realidad es que estando vigente el Reglamento cuando a él se le nombró no podemos precisar en este momento de una acción de esa naturaleza para curarnos en salud, lo que sucede es que cuando a él se le contrató no fue como contralor de servicios, ya esa persona se contrató con otras funciones que son las que tiene actualmente, entonces, lo que hay que cuidar en este sentido es que la Junta cambió el nombre y por eso se abstrajo de la aplicación de la Contraloría de Servicios, lo que sucede es que al derogar hablamos de que a la hora de si se quiere desvincular al funcionario o al trabajador tiene que tenerse el cuidado de aplicar ese Reglamento. En cuanto a las funciones reitero que a él se le contrató con las nuevas funciones que estaban precisadas después de que fue modificado y que se abstrajo la persona, entonces, podría uno decir que existe un riesgo eventual porque él podría reclamar eventualmente no solo que se le tiene que despedir con justa causa si no que tienen que ser las mismas funciones que estaban anteriormente bajo la nomenclatura de la Contraloría de

Servicios, podría ser un motivo de discusión, no puedo garantizar que no pueda existir una discusión de esas; tenemos algunas ventajas técnicas y legales como que la contratación se hizo con nuevas funciones, con nueva nomenclatura, que la derogatoria está ocurriendo hasta ahora, bueno, se está cuidando en el caso de despido o cuestión de esta naturaleza se haga de esa manera, pero se está adecuando a las funciones actuales, pero pensar en curarse en salud hacia futuro desvinculando al funcionario incurriríamos más bien en el mismo vicio que se incurrió al momento que se despidió a don Brence, que sería casi que una reinstalación en el mismo puesto, que fue lo que desechó el mismo don Brence, pero fue la disposición legal que se sustentó en los Tribunales de Justicia.

Desde esa óptica la ventaja técnica y legal es que la contratación se hizo bajo las nuevas condiciones y funciones a este nuevo trabajador.

El **M.Sc. Carlos Retana López** señala: interpreto la preocupación de don Hervey con mucho valor por lo siguiente: creo que el discurso de don Hervey no va en el orden de despedir a la persona, si no de despedir a la persona, recontractarla bajo las mismas condiciones salariales, mismos horarios, mismos beneficios de contratación, pero para terminar una relación laboral y empezar otra, es muy diferente el caso de don Brence que en aquel momento se nos dijo que actuábamos conforme a derecho, cosa que un Tribunal pensó diferente, pero a don Brence se le separó del puesto y lo que don Hervey está proponiendo es que dado que está cambiando la naturaleza del puesto y dado que está cambiando la nomenclatura del puesto, a esa persona se despida, vuelva a ser contratada inmediatamente sin que haya perjuicio para alguna forma empezar de cero; le entiendo eso a don Hervey y él me corregirá si me equivoco, cosa que casi siempre me

equivoco con interpretarlo, pero quisiera que nos aclare eso don Diego porque no es el mismo caso de don Brence, no es el caso que se vaya, si no que es un asunto por tener un poco la casa en orden, porque cuando venga otra persona porque la Junta se espera que sobreviva unos 3.000 años más otorgando pensiones, pero la gente se muere, entonces, cuando venga otra persona que ya venga montada sobre el carril de un puesto que ya tiene ciertas características, cierta dinámica de pago y ciertos horarios, entonces, le entiendo a don Hervey que es para hacer las cosas bien.

El **Prof. Greivin Barrantes Víquez** explica: en el 2019 fue derogado este puesto, según entendí a don Diego esta persona fue contratada con la situación actual, no con la anterior, ya no estamos supeditados a Mideplan, ya esa ley quedó fuera, nosotros no podemos despedir y contratar a esa persona porque es ilegal, no hay causa justa para hacer ese movimiento, es ilegal; hasta donde le entendí a don Diego. Después, esa persona en esa plaza está en la sesión 112-2019 desde el 4 de octubre del 2019, estamos hablando prácticamente desde hace 2 años que esa plaza ya no existe, se le contrató haciendo funciones de acuerdo con lo que tenemos en este momento.

El **Lic. Diego Vargas Sanabria** refiere: es exacto como lo menciona don Greivin. Entiendo la preocupación y la manifestación que está muy bien hecha de don Carlos Retana e interpretada de acuerdo con lo que se expresó, lo que pasa es que como dice don Greivin en este momento no existe ninguna causa justa para despedir y aunque se diga que se va a recontractar sigue siendo sin causa justa, entonces, el trabajador podría decir que no estoy de acuerdo en que me estén despidiendo aunque me recontracten porque se está eliminando un pasivo laboral. Tal vez al decir yo que el reclamo pudiera ser similar al de don Brence es porque al fin y al cabo

si bien él no va a tener que pedir la reinstalación porque la Junta lo va a recontractar, lo cierto es que hay otros beneficios laborales del trabajador que podrían ser reclamados ante una liquidación de esta naturaleza y lo que va a decir un Tribunal es exactamente lo mismo y eso era lo que quería decir cuando decía que se va a repetir lo mismo de don Brence, lo mismo nos van a decir en este caso que no se tiene ninguna causa justa para despedir al trabajador aunque se recontracte, porque el Reglamento, aunque se esté derogando o no se haya derogado o se está haciendo hasta ahora, la persona que se contrató estando vigente ese Reglamento tiene que respetar todas las condiciones, entonces, en este caso puntual, como repito, nosotros lo que vamos a sustentar ante cualquier reclamo es que a esta persona se le contrató con otras funciones y otras condiciones laborales porque ya había desaparecido la figura del contralor de servicios. Obviamente, como dice don Carlos Retana efectivamente hay un cuerpo normativo que está ahí que pudiera ser reclamado integralmente, pero nosotros tenemos algunos otros argumentos que sirven de utilidad para defender que fue contratado bajo otras condiciones, cierto que existe un pequeño riesgo, pero en este caso puntual ninguna solución que en este momento visualicemos puede solucionar el problema porque el Reglamento en cuanto al despido tiene que ser por justa causa, de modo que no podemos curarnos en salud pensando en que vamos a eliminar despidiéndolo y recontractándolo porque eventualmente podría haber algún reclamo de parte de él por derechos adquiridos como trabajador, entonces, eventualmente la solución se presentaría con mayor riesgo, sería peor el remedio que la enfermedad al pensar en un supuesto de esta naturaleza.

El **Lic. Israel Pacheco Barahona** señala: cuando se trata de derechos laborales hay que tener mucho cuidado porque está normado, cuando existe un *ius variandi* que significa que las causas justas varían, la motivación refiere a que no se le ha cambiado la parte salarial, cuando existe un *ius variandi* es cuando se cambian las condiciones laborales. Hace un momento mencioné que era más viable y lo más correcto es que nada más se le dice que se le hizo un ajuste al nombramiento, en cualquier institución lo que se hace es que se le dice a la persona que se le hizo un ajuste al nombramiento, así se evita todo el tema de despedirlo y contratarlo porque la persona está aquí; si se afecta sería un *ius variandi* porque lo están despidiendo y contratando, le están variando y las causas justas no existen, en el Código de Trabajo se es muy claro al indicar que solo se puede despedir por causa justificada.

El **Lic. Diego Vargas Sanabria** indica: cuando se le contrató a la persona firmó un nuevo contrato con nuevas funciones ajustadas a una nueva realidad, aquí lo que estamos cuidando es el tema de una posible desvinculación para que no suceda lo mismo que sucedió en el caso de don Brence, pero la contratación se hizo bajo nuevas condiciones y así están estipuladas en el contrato.

El **M.Sc. Carlos Retana López** consulta: ¿la contratación que se hizo es conforme a los nuevos reglamentos, la nueva normativa, conforme a lo que está vigente?

El **Lic. Diego Vargas Sanabria** responde: creo que la respuesta la pueda dar mejor Gabriela, pero así tengo entendido yo, que la contratación se hizo bajo nuevas condiciones.

El **M.Sc. Carlos Retana López** agrega: vean lo interesante de lo que está pasando, si no fue así y dentro de 10 años esa persona se va o se despide, esta persona podría alegar que le cambiaron las condiciones del puesto por el cual fue contratado a otro puesto y sin consentimiento y eso sí derivaría en una eventual condenatoria de pago si es visto en un Tribunal.

Se despide y recontrata a la persona, que es el tema muy parecido al de don Brence ¿qué nos condenó el juez a nosotros a pagar en el caso de don Brence?, solamente los salarios caídos y las costas, eso significa que si despedimos y descontratamos, yo no voy a decir más a fin de cuentas no es mi intención convencer a nadie porque si esto pasa no va a ser dentro de 4 meses, entonces, lo que digo es que si nosotros despedimos y recontratamos y nos llevan a los Tribunales lo que van a dictar es que se paguen los salarios caídos, pero cuáles salarios caídos si se le siguió pagando; el pago de las costas me parece que saldrá más barato que en el tiempo esa persona diga que fue contratada bajo unos principios y acomodada en otro puesto bajo otras funciones. Esa es mi preocupación.

El **M.B.A. Carlos Arias Alvarado** apunta: me parece que la línea de don Israel es la correcta, es decir, esta persona mantiene el derecho, pero ya no está con el nombre de ese puesto, nosotros a él no lo podemos despedir con ese nombre o con cualquier otro, en ese puesto, salvo causa justa. Ahora bien, si esa persona por alguna razón se promueve a otro puesto o renuncia ya murió el tema porque ya no existe un Reglamento; en este momento al existir el Reglamento lo que sigue haciendo es poniendo a la Junta en un riesgo de que vuelva a suceder lo mismo, entonces, lo que se está haciendo es derogándolo entendiendo que esa persona mantiene ese derecho, él no lo pierde porque entró cuando eso existía, eso sí tenemos que tenerlo claro,

solo lo va a perder cuando renuncie o pase a otro puesto que en sana teoría debería ser mejor, nada más, entonces, aquí lo que estamos haciendo es cubriendo a la Junta de volver a caer en una situación como la de don Brence y de esa forma queda cubierta la Junta, debió haberse derogado ese Reglamento en aquel momento cuando hicieron el cambio, pero no se hizo, aquí lo que estamos haciendo es solucionando el problema que no se solución en aquel momento.

La persona que está en ese puesto en este momento, como bien lo tenemos claro, es un muchacho bueno, me gusta el perfil de él, viene entrando no tiene mucho, tiene muy buenos bríos, es una persona preparada, la verdad es que es una persona buena, está en ese puesto y lo está haciendo bien, aquí el tema es que es una persona que tiene deseos de crecimiento, de hecho, ha participado en varios concursos, actualmente está participando en uno, habrá que ver si se le promueve o no, si se le promueve ahí queda el tema, si no él va a mantener el derecho, creo que esto no es nada del otro mundo, todas las personas tienen derechos, todas las tenemos, él en este momento tiene un puesto laboral que le cubre un derecho porque nosotros en algún momento no cuidamos ese detalle, pero ya lo estamos derogando; aquí el tema es derogar el Reglamento para cubrir a la Junta, pero entendiendo que él no va a perder el derecho, lo pierde solo en esas dos circunstancias: si renunció o se pasó a otro puesto.

El **M.Sc. Hervey Badilla Rojas** menciona: que no se mal interprete que estoy abogando por despido, no se trata de eso, mi consulta la hice a don Diego en aras de poner en términos legales a la institución y que las cosas se aclaren como debe ser para no caer en la situación que caímos en el error con el anterior señor, que todo se derivó justamente porque estaba cubierto

por ese Reglamento, entonces, don Diego entendió muy bien mi preocupación y ahí está latente esa preocupación, sé que don Diego la tiene y yo también justamente por eso era que hacía esa consulta porque como bien lo acaba de decir con Carlos Arias, justamente él está protegido en este momento bajo un derecho con la contratación que se le hizo con el Reglamento vigente, él fenece sus derechos de esa contratación al momento que decida renunciar o cambiar de puesto; ahí se normaliza esta situación porque la nueva contratación se registrará por el Reglamento existente actualmente de la Junta. Así que lo hice justamente con esa idea, que se entienda en aras de darle y la aclaración respectiva en el aspecto legal a la organización.

Analizado el tema, el Cuerpo Colegiado por unanimidad acuerda:

ACUERDO No. 2

*“Analizados los oficios DE-0427-08-2021y GTH-0650-07-2021, que contienen el estudio sobre la derogatoria del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional y con base a las recomendaciones emitidas por el Departamento Legal, la Junta Directiva acuerda: dar por conocido y aprobado el estudio así como las propuestas contenidas en el mismo y Derogar el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios publicado en La Gaceta N° 203 del 20 de octubre de 2010”. **ACUERDO FIRME.***

El **M.Sc. Hervey Badilla Rojas** menciona: estamos claros con la derogación del Reglamento, pero queda pendiente el tema de la ubicación de ese

puesto que es lo que tenemos que analizar porque en la derogación venía implícito una estructura diferente y lo hacen depender de un Departamento que ya lo decía don Carlos Arias que debería depender de la División de Pensiones y lo sugerimos don Edgardo, don Errol y yo que esta persona por las condiciones, el trabajo que está realizando debería de estructurarse bajo el paraguas del Departamento de Plataforma de Servicios, conste que aquí estoy dando mi argumento sin ser analista porque no lo estamos siendo en este momento, pero si ustedes observan en la propuesta se está mencionando que la supervisión la va a recibir directamente del Departamento de Comunicación y Mercadeo, lo cual no me parece y soy de la línea de don Carlos Arias que debe ser de la División de Pensiones bajo el paraguas del Departamento de Plataforma de Servicios, eso tenemos que revisarlo por favor.

El **M.B.A. Carlos Arias Alvarado** señala: esto es un tema aparte porque es de reestructuración, lo que les voy a indicar es que yo me refería a que la línea de acción de esa persona es en el Departamento de Plataforma de Servicios; sin embargo, no debe pertenecer a ese Departamento porque ahí se violaría el tema de la independencia, es decir, él está valorando el servicio que se da ahí, entonces, no puede ser juez y parte, si perteneciera a esa área lo que hace es que eventualmente podría no decir lo que está pasando y el tema está en que nosotros en el Departamento de Comunicación y Mercadeo monitoreamos a toda la gente que da quejas, o sea, eso llega a esa área y ahí se monitorea para dar respuesta a las consultas que se ven en las redes sociales, las cartas que envían y demás, entonces, bajo esa línea mantiene la parte de la independencia, uno pudiera pensar que se traslade a otra parte del área de pensiones, el tema

es a cuál. Quiero aclarar que no lo defiendo porque yo lo haya hecho, porque yo no estaba en ese momento, lo que le veo es la lógica y esa lógica es que tiene que ver con el Departamento de Plataforma de Servicios porque valora el servicio que se da; sin embargo, si usted lo deja en esa área pierde su independencia, si se revisa el área de pensiones la pregunta es dónde se pone, no es de pensiones, tampoco es de crédito; sin embargo, todo el área de quejas y de comunicación, de la gente que se queda por el servicio, que eventualmente manda cartas, todas esas cosas quién las lleva es del Departamento de Comunicación y Mercadeo para poder dar una atención de comunicación cuidadosa, porque muchas veces lo que se dice es complicado. Ese es un tema aparte, si ustedes insisten en el tema y tomar un acuerdo para que se revise la estructura es mucho más complejo, yo les doy la explicación.

El **Prof. Greivin Barrantes Viquez** señala: como señala Carlos Arias ese es otro tema y se puede presentar otra propuesta directamente de la Administración con respecto a ese puesto.

Se agradece la participación de la M.Sc. Ana Gabriela Vallecillo Cerdas y del Lic. Diego Vargas Sanabria, quienes se retiran de la sesión.

ARTÍCULO VI: Entrega y análisis de los siguientes estudios de la Auditoría Interna; para resolución final del Cuerpo Colegiado:

1. Estudio No. 28-2021: Incobrables por seguro de caución del RCC.
2. Estudio No. 29-2021: Compra títulos RCC.

Se autoriza el ingreso de la Lcda. Xinia Wong Solano, a quien se le brinda una cordial bienvenida.

a. La **Lcda. Xinia Wong Solano** expone los oficios AI-0537-07-2021, AI-0533-07-2021 y la presentación titulada "Estudio No. 28-2021 "Incobrables por seguro de caución del RCC"., documentos agregados como **anexo No. 2** de esta acta.

Manifiesta: el alcance de este estudio es el comportamiento de la recuperación de saldos por incobrables por seguro de caución, así como su registro contable, del 01 de enero de 2020 al 28 de febrero de 2021, con actualización a marzo 2021.

El seguro de caución es una póliza que se tiene contratada en este momento con el Instituto Nacional de Seguros (INS) que es un complemento donde se establece un compromiso de parte del INS de resarcir el dinero cuando el beneficiario del préstamo no puede satisfacer la deuda.

Los objetivos son los siguientes: *"1. Analizar el comportamiento de la recuperación de saldos por incobrables por seguro de caución y verificar su registro contable. 2. Revisar el cumplimiento de la normativa vigente, en los aspectos relacionados con el tema bajo estudio."*

El primer aspecto evaluado fue conocer las gestiones que realiza la Unidad de Cobro del Departamento de Crédito y Cobro, con respecto a las operaciones incobrables por seguro de caución del Régimen de Capitalización Colectiva (RCC), para lo cual se efectuó lo siguiente: se solicitaron los auxiliares que lleva esta Unidad para el control de las operaciones en proceso de recuperación del seguro de caución. Se analizó el estado actual de las pólizas de seguro de caución por cobrar y de las gestiones que realiza la Unidad de referencia para su seguimiento.

Al comparar los datos del auxiliar de las pólizas de seguro de caución en proceso de cobro suministrado por la Unidad de Cobro y el reporte obtenido

del Sistema de Crédito y Cobro, se determinó que la información es coincidente. Esta es una de las primeras pruebas para verificar que la información es exacta.

Otra de las revisiones que efectuamos fue clasificar estas operaciones enviadas a cobro al INS por seguro de caución de enero 2020 a febrero de 2021 y en este periodo se enviaron 428 créditos; de estos, en este mismo periodo ya el INS había cancelado en su totalidad 181 operaciones por más de ¢1.263.548.132,57, lo que representa 44,56%, habían cancelado parcialmente 68 por un monto de ¢402 millones que representa 14,20%; ahí son como ¢5 millones lo que no se había cancelado por esas operaciones. Al momento tenemos 7 las cuales ascienden a ¢73 que el INS dijo que no iba a cancelar por el seguro de caución y 172 están en proceso de cobro. Entonces, en este periodo, de estas 428 operaciones se había recuperado 58,76%.

De las 181 operaciones que el INS canceló que el monto total es más de ¢1.263 millones queríamos saber también cuánto es el tiempo que dura el INS en cancelar, al respecto vimos que algunas operaciones las logra cancelar en menos de 1 mes, pero lo grueso podemos ver que dura el proceso en el INS va entre 3 y 9 meses, hay más de 200 operaciones en ese rango y el saldo promedio recuperado de cada una de esas en ese periodo es el siguiente: en menos de 1 mes son ¢8 millones; de 1 a 3 meses son operaciones de ¢7 millones; de 3 hasta 9 meses ascienden alrededor de ¢6,5 millones.

En la diapositiva No. 6 se muestra el detalle de las 68 operaciones que señalamos que fueron canceladas parcialmente porque el INS dejó de pagar ¢5 millones, que representa 1,31%, el promedio de saldo recuperado en estas son créditos que ya quedaba por cancelar saldos muy pequeños,

quedaban de ¢1.000,00 a ¢25.000,00 habían 45 operaciones; de ¢25.000,00 a ¢50.000,00 había 13 operaciones, en general la operación de mayor saldo que era más de ¢600.000,00 solamente habían 2 y que ascendían a ¢1.000.000,00. Es importante que en esto quedaron ¢5 millones sin pagar por parte del INS; sin embargo, a nivel institucional se sigue haciendo el cobro de manera administrativa, de manera que si alguna de estas personas se le libera un poco el saldo, entonces, la Junta rebaja lo que pueda respetando siempre ese nuevo rango que se estableció de que se debe mantener los ¢200.000,00.

Seguidamente, se muestran 7 operaciones que el INS señaló que no iba a pagar, estas se desglosan en la diapositiva No. 7. El INS señaló que hay un monto máximo que pagan por seguro de caución, se va gastando el fondo que ascendía a ¢1.000 millones, entonces, 2 de ellos señalaron que se había agotado el fondo y no lo iban a cancelar y en los otros casos el INS señaló que no cumplía con la categoría de riesgo de la Sugef; sin embargo, a nivel institucional se hicieron las gestiones de cobro con el INS y ya se les aclaró que con el contrato que estaba ellos sí entraban en la categoría de cobro que el INS decía que no. Sobre este tema se realizaron contratos semestrales en los que se estableció cuáles categorías iban a pagar en caso de morosidad y señalaban el contrato más reciente, pero esos casos no eran del contrato más reciente si no que estaban bajo otros criterios, entonces, se les envió los correos y notas diciéndoles en qué fechas se habían dado esos créditos y tuvieron que aceptar 4 de esos 5, solo 1 no han aceptado hasta la fecha de la revisión, pero nos indicaron que iban a seguir tramitando con el INS para ver si se los aceptaban, pero son bastantes los que se están recuperando.

Continuando con la exposición se verificó que 172 operaciones son las que están actualmente en gestión de cobro ante el INS; de esas 45 tienen 1 mes y hay otras que tienen hasta 7 meses en gestión de cobro. Es importante señalar que cuando se envía a cobro al INS no es que ellos lo aceptan inmediatamente, si no que ellos comienzan a revisar, piden las autorizaciones para revisar el expediente médico, que si no fuera una enfermedad que ya estuviera previa a los préstamos y todo el asunto, ellos requieren una serie de información, debido a eso también son los periodos que se tienen de duración de cobro ante el INS.

Se determinó que 16 operaciones que ya estaban listas y era posible enviarlas a cobro ante el INS y estaba en los reportes como que se hubiera enviado a cobrar al INS pero cuando pedimos la información se dieron cuenta que no habían sido enviadas al INS a raíz de lo que consultamos más bien las enviaron a cobro. Señalamos que debemos poner controles adicionales ya sea a nivel de sistemas para que estos le permitan o sean una ayuda a los funcionarios que están realizando esta tarea, que el sistema le permita verificar si está incobrable, si se envió al INS, pero si ya pasó unos días, entonces, que el mismo sistema recuerde que el trámite no se ha enviado a cobrar al INS, sabemos que por el momento no se ha perdido ese dinero; sin embargo, debido a que el INS tarda, al nosotros atrasarnos de enviarlo desde agosto que estaba para enviar y se envió hasta abril, son más de 7 meses. Esto es importante porque cuando ingresa ese dinero JUPEMA puede colocarlo en más crédito o en inversiones y comienza a dar los rendimientos a nivel del Fondo; de ahí las recomendaciones.

Se observó que había una normativa que podíamos hacerla más robusta con respecto a los controles para esta gestión de cobro ante el INS y otros aspectos.

De ahí que se señalan las siguientes recomendaciones: *“A la jefatura del Departamento de Crédito y Cobro: a. Analizar la implementación de actividades de control, para que existan niveles de ejecución, registro y supervisión del proceso de seguimiento para las operaciones que se remiten al INS por seguro de caución, como por ejemplo: la inclusión de las gestiones realizadas por la Unidad de Cobro en el Sistema de Cobro de Créditos. b. Valorar si es necesario incluir en el Instructivo Cobro Judicial e Incobrables de Créditos del RCC y RTR (P14-IT-038), lo referente a: - Las gestiones que se deben realizar por parte de la Unidad de Cobro, para trasladar a cobro ante el INS, las operaciones respaldadas por seguro de caución, posterior a su registro contable como incobrables. - El personal responsable de dichas gestiones. - Responsable de supervisar que se realicen esas gestiones. - Plazos máximos. - Para estandarizar los procesos, facilitar la inducción de los funcionarios, evitar reprocesos y demoras en las gestiones de cobro. c. Verificar la situación descrita sobre el ‘Procedimiento Cobro de Créditos del RCC y RTR’ e informar sobre las acciones a implementar para atender lo señalado.”.*

También se indican las acciones que está realizando la Administración: *“Para el registro de información, reportería y monitoreos, se incluyeron las siguientes mejoras y actividades de control: - Registrar en el auxiliar de incobrables, la fecha y el número de oficio con el reclamo enviado a la aseguradora y efectuar la revisión de los casos mensualmente. - Efectuar un seguimiento mensual al archivo de incobrables, revisando los casos reclamados*

pendientes de pago y enviar un correo al agente responsable de la aseguradora, para el seguimiento del pago. / A nivel de sistemas, se ingresó un Service Request (SR) para que se incorpore lo siguiente:

- *Para el reporte de créditos incobrables en el sistema Cobro de Crédito, se solicitó se incluya la fecha y número de oficio generado para cada reclamo enviado a la aseguradora.*
- *Para el sistema de Bienes Adjudicados, incluir una alerta semanal para que los responsables reciban un correo electrónico sobre los casos pendientes de la generación del oficio ante la aseguradora.*

El **M.Sc. Edgardo Morales Romero** consulta: anteriormente se aprobaron plazas para la Unidad de Cobro quisiera conocer si este personal que ingresó fue parte de ese impulso para que estas cosas vayan generando y vayamos reduciendo el tema de morosidad.

El **M.B.A. Carlos Arias Alvarado** responde: se realizó una contratación de 4 personas para mejorar el tema del cobro y se hizo un proyecto interesante que lo vimos como un plan piloto; este plan lo que pretendía era controlar los niveles de morosidad. El Magisterio y JUPEMA en específico tiene un comportamiento un poco suigéneris en cuanto al cobro porque por ejemplo, el cobro se puede disparar por el simple hecho que el Ministerio de Hacienda no pague. Con el tema de la Reforma a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor conocida como Ley de Usura ellos hicieron una interpretación y dijeron que no iban a rebajar nada y al no rebajar, la morosidad aumentó. Puede ser que el Ministerio de Hacienda no pague el salario y recordemos que al no pagar nosotros hacemos las deducciones automáticas de la planilla, entonces, eso automáticamente dispara el cobro, entonces, es un poco complicado separar esas acciones que no dependen de una gestión de cobro es

simplemente que el Ministerio de Hacienda interpretó algo, no paga, entonces, no podemos rebajar o simplemente el Ministerio de Hacienda tuvo algún retraso no paga y no pudimos rebajar.

Ese programa se trabajó primero por 6 meses y los resultados no fueron positivos por varias razones, pero tratamos de separar esa parte; sin embargo, encontramos que había una tema en el cual, en honor a la transparencia, lo que estaba sucediendo era que los ponían a hacer otra cosa, porque a mí me parece que somos malos en crédito porque cómo es posible que cuando vengo acá y veo el proceso de crédito de 2 o 3 días me consulto por qué realizan ese trámite de esa manera, haciendo ajustes y hablando con las personas se levanta el crédito tan exageradamente, es simplemente porque no sabemos hacerlo, yo no le encuentro otra explicación. En esas circunstancias el Departamento de Crédito y Cobro, a mi gusto, insisto que tengo muchos años de trabajar en esto y me parece que no somos fuertes en el tema de crédito y en el cobro y obedece mucho a la cultura Magisterial, debo aceptarlo. En esas circunstancias lo que hicimos fue reacondicionar el proyecto, entonces, decimos que vamos a meternos en crédito, ahí también descubrimos que no somos buenos en crédito y ocupamos capacitación en tema de cobro; no es lo mismo cobrarle a una persona en una "garrotera" que cobrar en JUPEMA porque en JUPEMA son afiliados y es complicado el tema, entonces, hay que tener, inclusive mucho tacto al cobrar.

El mes pasado venció el contrato de esas personas y el proyecto quedó stand by porque se necesita hacer ajustes, entonces, no se renovaron los contratos, lo tenemos en este momento bajo estudio porque me encontré con que no vi indicadores que me hicieran pensar que habíamos mejorado,

por ejemplo, se le daba una cartera a un trabajador, se le indicaba que le cobrara a 100 personas, la persona llamaba a todos, pero solo logró cobrarle a 50; otros, por ejemplo, de esas 100 personas solo llamaron a 50 pero le cobraron a 40, entonces, eso es interesante porque entonces esa persona es buena cobrando, pero no es buena gestionando el tiempo, la otra era muy buena gestionando el tiempo, pero es mala cobrando. Entonces, los indicadores no me dejaron satisfecho, no vi que hubiera una mejora en el cobro, ni que hubiera una mejora en los indicadores, entonces, para ser honesto lo voy a revisar.

La **Lcda. Xinia Wong Solano** continúa: también se revisó cómo está el registro contable, tomamos 15 meses desde enero de 2020 hasta marzo de 2021, todos los montos trasladados a la cuenta del INS por seguro de caución y también todos los recuperados por ese seguro; cuando se comparó el periodo completo, recordemos que lo que se recupera en enero 2020 fue reclamado en el año 2019, hay que tener esa consideración. Por ese periodo el porcentaje de recuperación por el seguro de caución es de 92,60%. En la diapositiva No. 13 se muestra gráficamente estas recuperaciones y los registros constables; no hay una similitud en marzo se aumentan las gestiones de cobro ante el INS, pero baja lo que se recupera, hay momentos en que coinciden como en junio 2020, pero en octubre, noviembre y uno de los picos más altos de recuperación que se dan en enero 2021; es decir, hay un desfase entre la gestión de cobro y la recuperación del INS.

El **Lic. Israel Pacheco Barahona** consulta: ¿cuánto tiempo tarda el INS en resolver?

La **Lcda. Xinia Wong Solano** responde: algunos montos pequeños los gestiona en 1 meses, en otros se tarda entre 3 y 9 meses.

El **Lic. Israel Pacheco Barahona** señala: ese es el asunto que mientras se espera el proceso quedó moroso y la persona sigue morosa hasta que resuelva el tema.

La **Lcda. Xinia Wong Solano** indica: siempre se continúa con la gestión de cobro administrativa en JUPEMA para ver si en algún momento se libera algo ya sea del monto de pensión o salario.

El **Lic. Israel Pacheco Barahona** menciona: de igual forma el INS cobra a las personas, entonces, la gente no sabe porque aquí se cubre, pero el INS va a seguir cobrando y eso a veces no se le dice a las personas, no se les aclara que para poder solicitar el crédito se les pide ese requisito, pero si no paga de igual forma el INS les va a cobrar; eso es importante que se agregue cuando firman el contrato.

La **Lcda. Xinia Wong Solano** continúa: las conclusiones del estudio son las siguientes: *"- Se estableció que del 01 de enero de 2020 al 28 de febrero de 2021, se gestionó el cobro ante el INS de 428 operaciones por la suma de ¢2.835.327.359, recuperándose un 58,76% de este monto, 1,64% fueron rechazados por el INS -reclamo (7 operaciones) y el 40,19% se encuentra aún en proceso de cobro (172 operaciones). Sobre el particular, se recomendaron implementar controles de supervisión y monitoreo sobre las gestiones de cobro planteadas ante el INS, respaldadas por el seguro de caución. - Asimismo, se verificó la elaboración de las conciliaciones de los incobrables por seguro de caución, determinando que no tienen partidas pendientes de conciliar. - Se revisó el cumplimiento de la normativa relacionada con el tema en estudio, determinando la necesidad de revisar y actualizar algunos de estos documentos."*

El **M.Sc. Hervey Badilla Rojas** comenta: agradezco a doña Xinia por los informes que nos trae, porque para esta Junta Directiva es sumamente importante contar con esa lectura, con ese trabajo que hace la Auditoría Interna y en esto también uno tiene que ser o yo por lo menos debo referirme a algo que nos enunció el estudio y que tal vez puede pasar, pero no debería ser, porque son las llamadas de atención que uno observa en los estudios que hace la Auditoría y que esto va en función de ponernos a nosotros como Junta Directiva en antecedentes y también la situación que está sucediendo a lo interno, pero también va dirigido hacia la Administración para la mejoría de alguna de las situaciones que nos trae los informes que presenta la señora auditora y desde este punto de vista es muy importante tomar en consideración esa información que nos dijo y que nos presentó sobre el hallazgo encontrado respecto de los 7 meses que se dejó de lado en presentar este trabajo de incobrables al INS, que creo que es muy importante, porque son llamadas de atención que se derivan de los informes y que justamente para eso es el trabajo de la Auditoría y que nosotros como directores tengamos claro esa importancia de recibir y escuchar los informes que nos presentan para obtener y estimar situaciones que puedan controlarse a través de esos hallazgos que se hacen en los trabajos que ellos realizan y que son trasladadas a la Administración, porque en esto debemos incluso preguntarnos nosotros como Junta Directiva el por qué se dan esas situaciones, porque ustedes vieron que es una cantidad importante de recursos y creo que deberíamos de estar atentos. Hoy se nos dijo eso importante que doña Xinia emite las observaciones a la Administración y la Administración acata y dentro de las observaciones se denuncia también la situación positiva de la Administración para atacar estas situaciones, pero

llamo la atención en ese sentido; de que los informes no son por presentarlos, es que siempre tenemos que recibir esa retroalimentación que nos trae y estar atentos al seguimiento de estas situaciones que se están dando.

b) La Lcda. Xinia Wong Solano expone los oficios AI-0558-07-2021, AI-0552-07-2021 y la presentación del “Estudio No. 29-2021 Compra de títulos del RCC” documento agregado como parte del **anexo No. 2** de esta acta.

Explica: el alcance del estudio es el siguiente: *“Revisar los registros de las compras de títulos efectuados y la completitud de la información en el Sistema de Inversiones, al 31 de enero de 2021 con actualización al 30 de junio de 2021.”.*

Los objetivos son los siguientes: *“1. Revisar el proceso de compras de la cartera de Inversiones del RCC. 2. Verificar la completitud de la información incluida en el Sistema de Inversiones de las compras del RCC efectuadas en un periodo determinado. 3. Verificar el cumplimiento de la normativa vigente, en los aspectos relacionados con el tema bajo estudio.”.*

Como Auditoría nos gusta realizar un recorrido de los diferentes procesos que se van realizando a nivel institucional, porque esto nos permite ver si hay aspectos importantes o puntos del proceso que pueden estar sin puntos de control o que puede haber un exceso de control en algunos aspectos; recordemos que el principio del control o lo bonito que debe de implementarse un control es cuando su costo no sea mayor al beneficio, no es poner control por control, si un control me cuesta ¢10 millones y lo que voy a salvar es ¢4 millones no tiene razón de ser, entonces, también nos interesa ver esto o porque se puedan estar dando reprocesos que nos ayuden a decir que no somos la Administración, pero que analicen si alguna actividad que realizan es absolutamente necesaria o puede hacerla otra persona sin

atrasar el trámite, entonces, dentro de ese recorrido o conocimiento de los procesos nos gusta ver eso, a raíz de eso se está trabajando en la Unidad de Gestión y Control de la Calidad porque a nivel institucional no tenemos estos flujogramas, en los últimos 2 o 3 años la Auditoría es quien ha estado haciendo estos flujogramas, entonces, en la diapositiva No. 3 presentamos las actividades; es importante para conocimiento de ustedes que esto fue elaborado por la Auditoría Interna, pero fue elaborado, cotejado y tiene el visto bueno de la jefatura.

Dentro de las revisiones hasta el 30 de junio teníamos un gran universo de compras, por más pequeña que tomemos una muestra de compras en el RCC es un montón de dinero, tomamos una muestra de 6.73% en compras de instrumentos de renta fija y fondos inmobiliarios y el monto es elevado, también lo hicimos en los fondos financieros en algunos momentos se lograron muestras de 13,19%. Las muestras no se toman en forma aleatoria, si no más a criterio del auditor para tener un mayor alcance en esta población.

En las compras que se efectuaron de inversiones en ese periodo se les verificó todo el proceso de adquisición y documentación que lo respaldaba, las boletas del puesto de bolsa de las operaciones adquiridas, la estrategia de inversión que fuera aprobada, o sea, que realmente estas compras coincidieran con la estrategia que se había aprobado en la Unidad Integral de Riesgos; los oficios de pago de Tesorería, los correos con las actas del Comité de Inversiones aprobada por los miembros del Comité, que también nos interesa saber si esas compras tienen la autorización para ser efectuadas. También verificamos los asientos contables, las coincidencias de los montos pagados y los registrados y en este caso fueron satisfactorios los resultados

porque no se determinaron situaciones que llamaran nuestra atención. En la diapositiva No. 6 se muestran los instrumentos, hay algunos que son hasta de ¢20.000 millones. Uno de los criterios es el monto, pero tampoco podemos dejar los pequeños, entonces, buscamos montos mayores, pero también tenemos que ser equilibrados en montos intermedios o montos bajos, que no podemos dejar de lado.

Las conclusiones del estudio son las siguientes: *"- Se revisó el proceso para efectuar las compras de inversiones del RCC, desarrollado por el Departamento de Inversiones y se elaboró el flujograma correspondiente y se verificó su aplicación en las compras efectuadas durante el mes de enero de 2021, sin determinarse situaciones que informar. - Se comprobó la completitud de la información registrada en el Sistema de Inversiones, al extraer de la base de datos las compras realizadas del 01/01/2020 al 30/06/2021, mediante la herramienta de ACL y su cotejo con la información de los reportes de este Sistema. - Se verificó el cumplimiento de la normativa relacionada con el tema bajo estudio."*

Para conocimiento de ustedes es importante mencionar que a nosotros nos gusta no depender de la reportería que tenemos a nivel de los diferentes departamentos, si no que entramos con nuestra herramienta ACL, tomamos la información de la base de datos, se trabaja y ahí se compara con los reportes, porque había momentos en algunos periodos, en este momento todavía no lo hemos vuelto aparecer, pero nosotros extraíamos de ACL, comparábamos con los reportes y no nos coincidía, lo emitíamos a la Auditoría, nos daba un monto y cuando le pedíamos la documentación de la Unidad de Contabilidad le daban otros montos y nos decían que no tenía igual la parametrización, entonces, lo que optamos y agradecemos mucho

a la Junta Directiva que nos permite contar con esa herramienta porque nos da más seguridad a nosotros porque nosotros mismos podemos extraer los datos, no dependemos de la Unidad, ni tampoco estamos tampoco dependiendo de tecnologías de información para pedir la extracción de las bases de datos.

Como indiqué en Auditoría hemos levantado muchos flujogramas y creo que en el momento que la persona de la Unidad de Gestión y Control de la Calidad lo requiera, creo que estuvo utilizando algunos de los flujogramas que hemos elaborado en la Auditoría Interna, están a disposición de la institución porque también se trata de no entrar en un reproceso cuando la información se tiene, nada más que está a disposición cuando lo deseen, si es de utilidad, está disponible.

Analizado el tema, el Cuerpo Colegiado por unanimidad acuerda:

ACUERDO No. 3

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

- 1. Estudio No. 28-2021: Incobrables por seguro de caución del RCC. (Oficios AI-0533-07-2021 y AI-0537-07-2021).*
- 2. Estudio No. 29-2021: Compra títulos RCC. (Oficios AI-0552-07-2021 y AI-0558-07-2021).” **ACUERDO FIRME.***

Se agradece la participación de la Lcda. Xinia Wong Solano quien abandona el Salón de Sesiones.

ARTÍCULO VII: Entrega del oficio DE-0419-07-2021: Estudio actuarial aumento de pensiones en curso del Régimen de Capitalización Colectiva; para

resolución final de la Junta Directiva.

El **M.B.A. Carlos Arias Alvarado** entrega para conocimiento los oficios DE-0419-07-2021, DACT-0099-07-2021, el estudio y la presentación del Estudio Actuarial: Aumento de pensiones en curso del RCC primer semestre 2021, documentos agregados como **anexo No. 3** de esta acta.

La Junta Directiva analizará este tema en una próxima sesión.

ARTÍCULO VIII: Entrega del oficio DE-0412-07-2021: Invitación al análisis de pensión universal en Costa Rica; para resolución final de la Junta Directiva.

El **M.B.A. Carlos Arias Alvarado** entrega para conocimiento los oficios DE-0412-07-2021, DACT-0094-07-2021, la presentación titulada "Invitación al Análisis de Pensión Universal en Costa Rica", el oficio GP-1092-2021 y el correo electrónico denominado "Solicitud de apoyo para análisis de pensión universal". **Anexo No. 4** de esta acta.

El Cuerpo Colegiado dispone continuar con el análisis de este tema en una próxima sesión.

ARTÍCULO IX: Análisis de temas estratégicos.

La Junta Directiva traslada el análisis de este tema para una próxima sesión.

CAPÍTULO VI. MOCIONES

ARTÍCULO X: Mociones.

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

CAPÍTULO VII. ASUNTOS VARIOS

ARTÍCULO XI: Asuntos Varios.

El Cuerpo Colegiado no desarrolla asuntos varios en esta sesión.

El señor presidente finaliza la sesión al ser las doce horas y ocho minutos.

PROF. GREIVIN BARRANTES VÍQUEZ

PROF. ANA ISABEL CARVAJAL MONTANARO

PRESIDENTE

SECRETARIA

ÍNDICE DE ANEXOS

No. Anexo	Detalle	Numeración del libro
Anexo No. 1	❖ Oficios DE-0427-08-2021, GTH-0650-07-2021 y la presentación titulada: "Estudio sobre la derogatoria del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría oficinas de Servicios de la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional" (36 páginas).	Folios del 56 al 91.

Anexo No. 2	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Oficios AI-0537-07-2021, AI-0533-07-2021 y la presentación titulada “Estudio No. 28-2021 “Incobrables por seguro de caución del RCC”. ❖ Oficios AI-0558-07-2021, AI-0552-07-2021 y la presentación del “Estudio No. 29-2021 Compra de títulos del RCC” (58 páginas). 	Folios del 92 al 149.
Anexo No. 3	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Oficios DE-0419-07-2021, DACT-0099-07-2021, el estudio y la presentación del Estudio Actuarial: Aumento de pensiones en curso del RCC primer semestre 2021 (39 páginas). 	Folios del 150 al 188.
Anexo No. 4	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Oficios DE-0412-07-2021, DACT-0094-07-2021, la presentación titulada “Invitación al Análisis de Pensión Universal en Costa Rica”, el oficio GP-1092-2021 y el correo electrónico denominado “Solicitud de apoyo para análisis de pensión universal” (17 páginas). 	Folios del 189 al 205.
Anexo No. 5	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Control de asistencia (1 página). 	Folio 206.