



# Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional

## *Informe de evaluación anual*

**Período:**

**2019**

## I. Índice

I.	Índice.....	2
II.	Introducción.....	3
III.	Marco Jurídico Institucional.....	3
IV.	Base Legal de creación de cada uno de los Fondos que administra JUPEMA	4
V.	Marco y líneas estratégicas de orientación del Plan Anual Operativo 2019 .....	5
VI.	Metodología de evaluación y seguimiento del PAO 2019 .....	6
VII.	Resultados del cumplimiento y ejecución del PAO 2019 .....	6
VII.I	Aspectos gerenciales .....	6
	Programa 01 Administración General.....	19
	Administrativo .....	19
	Gestión de Talento Humano .....	21
	Tecnología de Información.....	22
	Programa 02 Régimen de Capitalización Colectiva.....	31
	Financiero Contable .....	31
	Actuarial.....	38
	Inversiones.....	39
	Gestión y Control de la Calidad .....	41
	Unidad Integral de Riesgo .....	42
	Crédito y Cobro.....	49
	Programa 03 Régimen Transitorio de Reparto.....	52
	Concesión de Derechos.....	52
	Legal.....	53
	Comunicación y Mercadeo .....	55
	Plataforma de Servicios .....	70
	Departamento de Prestaciones Sociales.....	72
VIII.	Cumplimiento de objetivos Plan Anual Operativo.....	75
IX.	Ejecución del presupuesto versus Plan Anual Operativo .....	76

## II. Introducción

En cumplimiento de las normas 4.5.5 y 4.5.6 de las **Normas Técnicas sobre Presupuesto Público**, emitidas por la Contraloría General de la República, se presenta a continuación, el informe de Evaluación anual, que incluye un detalle del informe de labores y ejecución del Plan Anual Operativo institucional, que presenta el grado de desempeño institucional y pragmático, según el logro de objetivos, metas y resultados alcanzados en los indicadores definidos por cada departamento y Unidad. Lo anterior, en alineación con el Plan Estratégico y Presupuesto institucional, así como la ejecución del presupuesto de cada unidad ejecutora versus las actividades definidas en el Plan Anual Operativo.

Es importante señalar, que no toda la gestión que efectúa JUPEMA, es de orden cuantitativo, por lo que en los informes trimestrales o anual de ejecución del Plan Anual Operativo, se incluyen también logros y alcances de carácter cualitativo, que conjugan de manera adecuada con la Visión y Misión de la Institución.

## III. Marco Jurídico Institucional

De conformidad con el artículo 97 de la Ley No.7531 y sus reformas, la Junta de Pensiones es un ente público no estatal, con personalidad jurídica y patrimonio propio; la cual está sujeta al ordenamiento jurídico administrativo público y, particularmente, a las ordenanzas, directrices y demás activos vinculantes emanados de la Superintendencia General de Pensiones.

Lo anterior, en concordancia con lo dispuesto en el Título V, Capítulo único de la Constitución Política, cuyo objetivo fundamental consiste en coadyuvar con el Estado para el desarrollo de la Seguridad Social, mediante la Administración de un sistema jubilatorio que brinda prestaciones económicas, contra las Contingencias por Invalidez y Sobrevivencia de causahabientes y retiro por Vejez en beneficio de las y los servidores del Magisterio Nacional.

La Institución contempla la siguiente jerarquía de las fuentes del ordenamiento jurídico:

- La Constitución Política.
- Los Tratados y Convenios Internacionales, sobre Seguridad Social y Derechos Humanos ratificados por Costa Rica.
- Su Ley Constitutiva y las demás Leyes que le sean aplicables.
- Los Decretos que Reglamenten la materia de su competencia.
- La Reglamentación Interna que dicte la Junta Directiva.
- Los Acuerdos que adopte su Junta Directiva.
- Los Principios Generales del Derecho, la Jurisprudencia y la costumbre.

Esta normativa servirá para interpretar, integrar y delimitar el accionar de la Institución, en materia de Seguridad Social.

De conformidad con el artículo 98 de la Ley No. 7531 y sus reformas, la dirección superior de la Junta es responsabilidad de la Junta Directiva, la cual está integrada por siete miembros, a saber:

- Un representante de la Asociación de Educadores Pensionados (ADEP).
- Un representante de la Asociación de Funcionarios Universitarios Pensionados (AFUP).
- Un representante de la Asociación Nacional de Educadores (ANDE).
- Un representante de la Asociación de Profesores de Segunda Enseñanza (APSE-Sindicato).
- Un representante de las Organizaciones Laborales de las instituciones estatales de Educación Superior, comprendidas en el Sistema de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional.
- Un representante del Sindicato de Trabajadoras y Trabajadores de la Educación Costarricense (SEC)
- Un representante del Colegio de Licenciados y Profesores en Letras, Filosofía, Ciencias y Artes.

La duración de los cargos y el sistema de elección está dispuesto en el artículo 99 de la Ley No.7531 y sus reformas.

Los miembros de la Junta Directiva ejercen sus funciones con absoluta independencia, y bajo su exclusiva responsabilidad, con sujeción a las normas establecidas por las leyes, los reglamentos aplicables y los principios de la ciencia, la técnica, la prudencia y la responsabilidad administrativa. Tienen la más completa libertad para proceder, en el ejercicio de sus funciones, conforme con su conciencia y su propio criterio, razón por la cual son personalmente responsables de su gestión en la dirección general de la Junta.

#### **IV. Base Legal de creación de cada uno de los Fondos que administra JUPEMA**

- De los regímenes de Capitalización Colectiva y Transitorio de Reparto establecidos en la Ley 7531 y sus reformas.

Con la entrada en vigencia de la Ley 7302, 7531 y sus posteriores modificaciones mediante la ley 7946, 8536 y 8721, se constituyen los regimenes de Capitalización Colectiva y Transitorio de Reparto, con la diferencia que el primero es administrado de manera completa por JUPEMA, en tanto en el segundo, también participan los Ministerios de Trabajo y Hacienda, y este último, es el que satisface el pago de las pensiones y jubilaciones.

➤ Del Fondo Especial de Administración.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 107 de la Ley 7531 y sus reformas, se establece la existencia del denominado Fondo Especial de Administración, que se trata de una sola y única masa de recursos producto de la deducción de un 5/1000 de los salarios y pensiones de cada uno de sus asegurados, destinados a sufragar:

- Las dietas de los miembros de la Junta Directiva, los salarios de su personal, y en general, sus gastos administrativos.
- Cubrir las obligaciones de carácter financiero que se deriven de los convenios que celebre la Junta con las entidades financieras y sociales del Magisterio Nacional.
- Realizar préstamos directos a los pensionados y servidores activos, a fin de que satisfagan necesidades personales, de acuerdo con los reglamentos que se dicten al efecto.
- Realizar préstamos directos a los pensionados y servidores activos, para que financien actividades de pequeña empresa, según los reglamentos que se emitan al efecto.
- Realizar préstamos o aportes de capital a las organizaciones del Magisterio Nacional, para la creación de programas y proyectos.

Debe indicarse que el artículo 17 de la Ley 7531, es preciso en reseñar que “Los réditos, producto de la inversión del Fondo de Capitalización, ingresarán a ese mismo Fondo”; de ahí, que los productos de las inversiones y otras operaciones del RCC, si ingresan directamente a las cuentas (bancarias, valores) del RCC; no así, los intereses de operaciones crediticias dispuestas anteriormente (Fondo Especial de Administración), pues se trata de tres distintas masas, plenamente delimitados y con finalidades específicas. En efecto, en el numeral 19 de la Ley 7531 y su reforma se dispone:

“El Fondo de Capitalización aquí creado es independiente del patrimonio de la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional y se declara inembargable.

La Junta mantendrá ese Fondo separado, física y contablemente, tanto de su propio patrimonio como del Fondo Especial de Administración, mencionado en el artículo 106 de esta ley y separado de cualquier otra cuenta o fondo que se establezca en el futuro”.

## V. Marco y líneas estratégicas de orientación del Plan Anual Operativo 2019

Los objetivos, metas e indicadores definidos en el Plan Anual Operativo 2019, están en concordancia con los objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional 2016-2020, aprobado por nuestra Junta Directiva en la sesión ordinaria no. 102-2019, de fecha 10 de setiembre de 2019 (última revisión realizada al PEI).

Adicionalmente, se encuentran en estrecha relación con lo establecido en la normativa vigente de la Contraloría General de la República y en los procedimientos internos, según las siguientes directrices:

- Manual de normas técnicas sobre presupuesto que deben observar las entidades, órganos descentralizados, unidades desconcentradas y municipalidades, sujetos a la fiscalización de la Contraloría General de la República.
- Procedimiento, elaborado por JUPEMA, relacionado con el Proceso de Plan Estratégico, Plan Anual Operativo y Presupuesto Institucional.

El Plan Anual Operativo 2019, contempla objetivos y metas que permitieron cumplir con la misión y visión institucional.

## **VI. Metodología de evaluación y seguimiento del PAO 2019**

La Dirección Ejecutiva en forma mensual y trimestral, monitorea y verifica el cumplimiento del Plan Anual Operativo por parte de los departamentos y unidades de la Institución; para ello, realiza un seguimiento del resultado del indicador generado para cada objetivo planteado.

Adicionalmente, la Junta Directiva en forma trimestral analiza el informe denominado "Ejecución y cumplimiento del Plan Anual Operativo", remitido por la Administración, como mecanismo de control y seguimiento de los objetivos y metas planificadas.

Debe agregarse que no toda la gestión que realiza JUPEMA, es de orden cuantitativo, por lo que, en los informes trimestrales de ejecución del Plan Anual Operativo, se incluirán también logros y alcances de carácter cualitativo, que conjugan de manera adecuada con la Visión y Misión de la Institución.

En el procedimiento denominado "Procedimiento para la elaboración del Plan Estratégico, Plan Anual Operativo y Presupuesto Institucional", se establece la metodología a emplear, para el seguimiento trimestral del Plan Anual Operativo.

## **VII. Resultados del cumplimiento y ejecución del PAO 2019**

### **VII.I Aspectos gerenciales**

La Dirección Ejecutiva, se complace en presentar el *Informe anual de Labores del Plan Anual Operativo 2019*.

A nivel general, en el período en estudio destacan los siguientes temas:

**Oficios remitidos a Junta Directiva para su conocimiento y resolución final:**

- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el informe sobre el monto adeudado por concepto de cotizaciones al Régimen de Capitalización Colectiva por parte del Ministerio de Hacienda, mediante oficio DE-0028-01-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el informe de compras institucionales del mes de diciembre de 2018, mediante oficio DE-0034-01-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, los informes de resultados de la encuesta de Servicios Médicos de JUPEMA, mediante los oficios DE-0054-01-2019 y DE-0522-10-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, los informes con los resultados contables y de ejecución presupuestaria del Fondo Especial de Administración (FEO y FEA), mediante los oficios DE-056-01-2019, DE-0118-02-2019, DE-0156-03-2019, DE-0201-04-2019, DE-0226-05-2019, DE-0309-06-2019, DE-0337-07-2019, DE-0390-08-2019, DE-0481-09-2019, DE-0525-10-2019, DE-0637-11-2019 y DE-0685-12-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, los informes correspondientes a las instituciones educativas con arreglo de pago, mediante los oficios DE-0032-01-2019, DE 0197-04-2019, DE-0338-07-2019 y DE-0524-10-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el presupuesto extraordinario núm. 001-2019 del Fondo Especial Administrativo, mediante oficio DE-0196-04-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el informe anual de Riesgo Operativo, mediante oficio DE-0066-01-2019. Además, se remitió el informe de riesgo operativo del RCC, analizándose la Unidad de Control y Gestión de la Calidad y el Departamento de Gestión de Talento Humano, mediante oficio DE-UR-132-09-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el informe con los resultados del proceso de Auto Evaluación del Sistema de Control Interno Institucional, correspondiente al período 2018, mediante oficio DE-0067-01-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el Informe de Labores y de Ejecución del Plan Anual Operativo y Partidas Presupuestarias 2018, mediante oficio DE-0068-01-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el informe de Liquidación Presupuestaria del período 2018, mediante oficio DE-0070-02-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la propuesta de informe anual de colocación crediticia del RCC para ser remitido a SUPEN, mediante oficio DE-0041-01-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la propuesta de actualización de tasas de interés

para los créditos del Régimen de Capitalización Colectiva, mediante oficio DE-0042-01-2019.

- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la propuesta de ajuste al manual de clasificación y valoración de puestos institucional, mediante oficio DE-0053-01-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la propuesta del programa de valores para el período 2019, mediante oficio DE-0072-02-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la propuesta de respuesta del proyecto de ley: "Reforma de la Ley N° 7531 del Sistema de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional", la cual incluye las observaciones realizadas por Junta Directiva y los miembros del Foro de Presidentes y secretarios del Magisterio Nacional, mediante oficio DE-0078-02-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la propuesta de aplicación del Índice de Gestión Institucional del período 2018 de la Contraloría General de la República, mediante oficio DE-0086-02-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la propuesta de evaluación actuarial del RCC, con corte a diciembre 2018 oficio DE-0136-03-2019, y mediante oficio DE-0484-09-2019 se remitió a Junta Directiva la auditoría externa actuarial, la cual se remitió a la SUPEN mediante oficio DE-0489-09-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la propuesta de informe anual periodo 2018, para ser presentado ante los Gremios mediante oficio DE-162-03-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la propuesta de feria crediticia 2019 para la línea de vivienda, mediante oficio DE-166-03-2019
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la propuesta de estrategia para el programa crediticio del RCC, mediante oficio DE-181-03-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el informe con los eventos de seguridad de TI, correspondiente al período 2018, mediante oficio DE-154-03-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el informe con el proceso de implementación del proyecto para el Sistema de Seguridad Centralizado, mediante oficio DE-155-03-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, los informes estadísticos anuales correspondientes a RCC y RTR, mediante oficio DE-0191-04-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, los estudios de Actuarial Aumento de Pensiones en Curso del RCC, correspondientes al segundo semestre del 2018, y al primer semestre de 2019, mediante los oficios DE-0080-02-2019 y DE-0424-09-2019.

- Se remitió al Cuerpo Colegiado, las siguientes solicitudes de modificación al Plan Anual Operativo para el ejercicio de 2019: Departamento de Crédito y Cobro, mediante oficios DE-0198-04-2019 y DE-0531-10-2019, Departamento de Tecnología de Información, mediante oficio DE-0363-07-2019 y la Unidad de Gestión y Control de la Calidad, mediante oficio DE-0203-04-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado el Informe del Plan Anual Operativo correspondiente al I trimestre del 2019, mediante oficio DE-0225-05-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la información sobre el proceso para la contratación del desarrollo del Proyecto de Construcción de Cultura de Servicio al cliente de JUPEMA, requerido por el Departamento de Comunicación y Mercadeo, mediante oficio DE-0227-05-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado el informe sobre las operaciones y créditos conocidos por el Comité de Crédito, mediante el oficio DE-0251-05-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la información para la renovación de contratación de servicios de limpieza privada para las sucursales, mediante oficio DE-0273-06-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, los ajustes y modificaciones a las siguientes políticas: Políticas de Seguridad de la Información Institucional P17-RP-ISM-01", la Política de la Calidad de SIGECA, Política de Gestión Ambiental, y la Política de Signos Externos, mediante los oficios DE-0294-06-2019, DE-0496-10-2019, DE-0510-10-2019, DE-0581-11-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la información sobre el proceso para la contratación de outsourcing para el acompañamiento en la implementación de un proceso de aseguramiento y control de la calidad por 1400 horas, requerida el Departamento de Tecnología de Información, mediante oficio DE-0302-06-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la información sobre el proceso para la contratación de outsourcing por 3200 horas, para continuar con el desarrollo de nuevos requerimientos para los sistemas de PEI, PAO y Presupuesto Institucional, requerida por el Departamento de Tecnología de Información, mediante oficio DE-0318-06-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la información sobre el proceso para la "Contratación de servicios informáticos por 2100 horas para las fases de desarrollo e implementación de aplicaciones, utilizando herramientas de desarrollo en Web Logis y/o APEX, Developer 6i, Visual Studio, SQL Server, Toad, con Base de datos Oracle 11.2.0.4.", requerido por el Departamento de Tecnología de Información, mediante oficio DE-0360-07-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el detalle del presupuesto extraordinario 2019- 06-001 del Régimen de Capitalización Colectiva, mediante oficio DE-0313-06-2019.

- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la propuesta de capacitación para los miembros de la Junta Directiva correspondiente al periodo 2019, mediante oficio DE-0320-06-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, un borrador de nota para solicitar la opinión legal en cuanto a la factibilidad de constituir una entidad aseguradora u otro vehículo legal que permita servir de garantía de las distintas líneas de crédito institucional, mediante oficio DE-0365-08-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado el Plan Estratégico de Tecnología de Información, actualizado según lo establecido en el Reglamento de CONASSIF, mediante oficio DE-0345-07-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado el Informe de Cumplimiento del Plan Estratégico Institucional 2016-2020, mediante oficio DE-0395-08-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el Informe de Evaluación Presupuestaria correspondiente al I Trimestre de 2019, según lo establecido en las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público 4.5.5 y 4.5.6 emitidas por la Contraloría General de la República, mediante oficio DE-0354-07-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el informe con las recomendaciones para mantener el vehículo institucional Toyota Coaster placas BFW703, destinado como microbús de 28 pasajeros, mediante oficio DE-0404-08-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado la propuesta de la Política de Renovación de la flotilla vehicular, mediante oficio DE-0417-09-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado el informe técnico con la propuesta de reestructuración departamental para el periodo II semestre del 2019, mediante oficio DE-0407-08-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, los cambios realizados en el Procedimiento Gestión de Aportes a Organizaciones Magisteriales, mediante oficio DE-0453-09-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado la propuesta de los nuevos uniformes institucionales, así como el borrador para una nueva Política de Vestimenta, mediante oficio DE-0406-08-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la propuesta de modificación a la Política de Anticorrupción y Fraude, mediante oficio DE-0468-09-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la propuesta de respuesta al oficio AL-CPOECO-668-2019, sobre la consulta del "Proyecto de ley 21539: "LEY PARA LA UNIFICACIÓN DE LOS REGÍMENES DE PENSIONES", mediante oficio DE-0547-10-2019.

- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la propuesta de respuesta al oficio CLYP-AG-PRES-065-2019, en el cual COLYPRO solicita se valore la posibilidad de que JUPEMA pueda financiar la suma de €600 millones que requiere para la compra de un edificio en el centro de San José, mediante oficio DE-0552-10-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la propuesta para el cierre de JUPEMA durante el periodo de vacaciones de fin y principio de año, mediante oficio DE-0583-11-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el detalle de las compras realizadas por el Área de Proveeduría cuyos montos superan los cinco millones de colones, mediante los oficios DE-034-01-2019, DE-085-02-2019, DE-0144-03-2019, DE-0199-04-2019, DE-0229-05-2019, DE-0274-06-2019, DE-0341-07-2019, DE-0379-08-2019, DE-0519-10-2019, DE-0582-11-2019, DE-0660-12-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado las siguientes solicitudes de convenios de cooperación: Sindicato de Empleados de la Universidad de Costa Rica (SINDEU), Sindicato de Trabajadores y Trabajadoras de la Universidad Nacional (SITUN), Colegio de Licenciados y Profesores en Letras, Filosofía, Ciencias y Artes Costa Rica (COLYPRO), Unión de Trabajadores y Trabajadoras de la Universidad Técnica Nacional (UTRAUNT), Sindicato de Trabajadoras y Trabajadores de la Educación Costarricense (SEC), Asociación de Funcionarios del Tecnológico de Costa Rica (AFITEC), Asociación Nacional de Educadores y Educadoras (ANDE), Asociación de Educadores Pensionados (ADEP), Unión de Empleados de la Universidad Estatal a Distancia (UNE-UNED), Asociación de Profesores de Segunda Enseñanza (APSE), mediante los oficios DE-0202-04-2019, DE-0373-08-2019, DE-0544-10-2019, DE-0600-11-2019, DE-0622-11-2019, DE-0336-07-2019, DE-0375-08-2019, DE-0382-08-2019, DE-0391-08-2019, DE-0465-09-2019 y DE-0640-11-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado los informes de control y seguimiento sobre el cumplimiento a los acuerdos adoptados por la Junta Directiva, mediante los oficios DE-0249-05-2019, DE-0359-07-2019, DE-0400-08-2019, DE-0479-09-2019, DE-0553-10-2019, DE-0629-11-2019 y DE-0681-12-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el Código de Ética institucional (P01-CO-001), versión 04 mediante oficio DE-0215-05-2019. Así mismo, se remitió el informe con los resultados de la Evaluación de la Ética correspondiente al periodo 2019, mediante oficio DE-0678-12-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el procedimiento para definir los lineamientos para la contratación de los Miembros Externos para los Comités de Inversiones y Riesgos, mediante oficio DE-0532-10-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la versión no. 1 del procedimiento para el nombramiento del miembro propietario y suplente representante de la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional ante el Tribunal Administrativo de la Seguridad Social, mediante oficio DE-0541-10-2019.

- Se remitió al Cuerpo Colegiado la documentación referente al BCR Puesto de Bolsa, mediante oficio DE-0472-09-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado el Plan Estratégico Institucional que contiene las observaciones realizadas por los grupos de trabajo en la sesión ordinaria No. 094-2019 realizada el 27 de agosto de 2019, mediante oficio DE-0418-09-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el acuerdo N° 3 de la sesión ordinaria 09-2019 del Comité Estratégico de Tecnología de Información referente al informe TI-SI-66-2019 sobre el Incumplimiento a la Política de Seguridad Institucional, mediante oficio DE-0509-10-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, nota presentada por la Sra. Sandra Villalobos Barquero, presidente de AJUNED, referente a la solicitud de un campo pagado sobre temas aclaratorios del Régimen Transitorio de Reparto, mediante oficio DE-0515-10-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, respuesta al oficio de la SUPEN N° SP-918-2019 referente a la situación presentada con el Grupo ALDESA durante los años 2018 y 2019, mediante oficio DE-0540-10-2019, asimismo, se remitió la propuesta de nota para solicitar a ALDESA SAFI la convocatoria a Asamblea de Inversionistas, mediante oficio DE-0621-11-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la presentación con el resumen de los resultados del "Estudio Posicionamiento en Medios de Comunicación de JUPEMA", mediante oficio DE-0548-10-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el informe de resultados al 30 de agosto de 2019 de las campañas de crédito, mediante oficio DE-0549-10-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la recopilación de los principales ejes temáticos que se expusieron en el Congreso de Seguridad Social, realizado por JUPEMA los días 5 y 6 de setiembre de 2019, mediante oficio DE-0550-10-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el primer, segundo y tercer avance sobre el proceso de selección y propuesta de preguntas para la entrevista del nuevo director ejecutivo, mediante los oficios DE-0585-11-2019, DE-0602-11-2019, DE-0636-11-2019, DE-0642-11-2019 y DE-0649-12-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el Informe Azul del Régimen de Capitalización Laboral, mediante oficio DE-0624-11-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el informe de "Análisis de impacto de medida de salvamento para limitación de deducciones de crédito, con corte al 31 de octubre de 2019", mediante oficio DE-0627-11-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el informe de los activos perdidos, hurtados y robados con corte al 30 de noviembre del 2019, mediante oficio DE-0669-12-2019.

- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la solicitud de ampliación de la orden de compra número 41218, respecto a la contratación de la agencia de publicidad La Cuatro del Medio Publicitario, mediante oficio DE-0670-12-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la solicitud de ampliación en la contratación del proveedor Álvaro Jesús Pérez Díaz por servicios de outsourcing para el Departamento de Tecnología de Información, mediante oficio DE-0671-12-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la evaluación para la contratación de un profesional en el campo financiero y bursátil como Miembro Externo del Comité de Inversiones de la Junta de Pensiones, mediante oficio DE-0673-12-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el análisis del artículo: "Pensiones de docentes tendrían millonario déficit al pagar seguro", con fecha del 11 diciembre 2019 del periódico La Nación, mediante oficio DE-0674-12-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la versión preliminar del Plan Anual Operativo y del Presupuesto Institucional para el año 2020, mediante oficio DE-0603-11-2019.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el documento definitivo del presupuesto para el periodo 2020, el cual contiene los ajustes que se originaron en la Sesión Ordinaria de Junta Directiva No. 141-2019, mediante oficio DE-0697-12-2019.
- En forma trimestral, se remite a la Junta Directiva el informe de labores y ejecución del Plan Anual Operativo.

## **VII.II Correspondencia atendida**

Dentro de los aspectos más relevantes atendidos durante el año, se destaca la atención de la siguiente correspondencia:

### **Superintendencia de Pensiones:**

- Mediante oficio DE-0062-01-2019, se remitió el informe trimestral en relación con el grado de cumplimiento de las recomendaciones emitidas en la evaluación actuarial.
- Mediante oficio DE-0030-01-2019, se remitió el informe cuatrimestral de avance al SP-142-2018, en relación con temas de tecnología de información.
- Mediante oficio DE-0063-01-2019, se remitió el informe anual de colocación crediticia del RCC.
- Mediante oficio DE-0186-03-2019, se remitió el informe con el detalle de acciones ejecutadas por la Administración, para cumplir con las recomendaciones emitidas en la evaluación actuarial del RCC.

- Mediante oficio DE-0489-09-2019, se remitió el informe final de Auditoría actuarial de la evaluación actuarial del RCC, al 31 de diciembre de 2018.
- En atención al oficio SP-543-2019, con relación a la solicitud de información adicional para finalizar el proceso de revisión de la Valuación Actuarial del RCC, se remitió el oficio DE-0307-06-2019.
- Mediante oficios DE-0286-06-2019, DE-0376-08-2019 y DE-0554-10-2019, se remitieron los informes de cumplimiento de recomendaciones formuladas por la Auditoría Interna a los Regímenes Transitorio de Reparto y Capitalización Colectiva correspondientes al primer, segundo y tercer trimestre de 2019.
- Mediante oficio DE-0487-09-2019, se comunicó la aprobación del ajuste al Plan Estratégico Institucional para el período 2016-2020.
- Mediante oficio DE-0499-10-2019, se remitió el Estudio Actuarial para el Aumento de Pensiones en Curso del Régimen de Capitalización Colectiva correspondiente al primer semestre de 2019.
- En atención a los oficios SP-1790-2007 y SP-466-2017, con relación al informe de depuración de bases de datos al 31 de marzo de 2019, se remitió el oficio DE-0195-04-2019.
- En atención al oficio SP-142-2018, con relación a la solicitud de un informe consolidado de actividades por cuatrimestre que muestre el grado de avance del Reglamento de Gestión de Tecnología, se remitió oficio el DE-0231-05-2019.
- En atención al oficio SP-527-2019, con relación a la consulta que efectuó JUPEMA, sobre el alcance de la Ley N° 7786 sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, se remitió el oficio DE-0284-06-2019.
- En atención al oficio SP-431-2019, con relación a las recomendaciones sobre el registro contable de la morosidad patronal en el Régimen de Capitalización Colectiva, se remitió el oficio DE-0260-05-2019.
- En atención al oficio SP-478-2019, con relación a la diferencia en los Estados Financieros y el archivo de saldos contables de enero de 2019, se remitió el oficio DE-0304-06-2019.
- En atención al oficio SP-498-2019, con relación a la consulta sobre el proyecto de reforma al Manual de Información de Capitalización Individual, el Manual de Información de Capitalización Colectiva y el nuevo Manual de Información relativo a saldos contables e inversiones, se remitió el oficio DE-0321-06-2019.

- En atención al oficio SP-620-2019, con relación a la solicitud de realizar los ajustes necesarios en los archivos de pensionados que se remiten en forma mensual a la SUPEN, se remitió el oficio DE-0326-07-2019.
- En atención al oficio, SP-638-2019, con relación a la consulta presentada por el señor Eladio Fernández Durán sobre el trámite de pensión, se remitió el oficio DE-0331-07-2019.
- En atención al oficio SP-637-2019, con relación a la consulta presentada por el Sr. Luis Fernando Sánchez Elizondo sobre el pago de intereses y diferencias de cuotas de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) al Magisterio Nacional, se remitió el oficio DE-0332-07-2019.
- En atención al oficio SP-794-2019, con relación a la consulta presentada por el Sr. Agustín Monge Piedra sobre su posible derecho jubilatorio por el régimen del Magisterio Nacional, se remitió el oficio DE-0408-08-2019.
- En atención al oficio SP-847-2019, con relación a la consulta planteada por la Sra. Ingrid Retana Chavarría sobre a cuál régimen le corresponde cotizar, se remitió el oficio DE-0455-09-2019.
- En atención al oficio SP-942-2019, referente a la consulta presentada por el Sr. Juan Manuel Ulloa Porras sobre la viabilidad del traslado de cuotas para pensionarse con la CCSS, se remitió el oficio DE-0514-10-2019.
- En atención al oficio SP-985-2019, referente a la consulta presentada por la Sra. Erika González Méndez, sobre a cuál régimen le corresponde cotizar, se remitió el oficio DE-0528-10-2019.
- En atención al oficio SP-984-2019, referente a la consulta presentada por la Sra. Elba Teresa Sáenz Ávila, sobre a cuál régimen le corresponde cotizar, se remitió el oficio DE-0529-10-2019.
- En atención al oficio SP-1049-2019, referente a la consulta presentada por la Sra. Vielka Reyes Araya, sobre la solicitud de un estudio sobre su pensión, se remitió el oficio DE-0579-11-2019.
- En atención al oficio SP-1079-2019, referente a la consulta presentada por la Sra. María del Carmen Alvarado Mena, sobre las cotizaciones y el régimen correcto de pensión, se remitió el oficio DE-0606-11-2019.
- En atención al oficio SP-1066-2019, referente a la consulta presentada por la Sra. Roxinia Ulate Chacón, sobre el tiempo y cuotas para acogerse a la pensión, se remitió el oficio DE-0623-11-2019.
- En atención al oficio SP-1110-2019, referente a la consulta presentada por la Sra. Carolina Araya Alfaro, sobre la pertenencia de trabajadores del INA a Régimen de Capitalización Colectiva, se remitió el oficio DE-0626-11-2019.

- En atención al oficio SP-1138-2019, con relación a la consulta planteada por el Sr. Luis Jiménez Molinari, sobre el derecho de sucesión de pensión por el fallecimiento de su madre, se remitió el oficio DE-0656-12-2019.
- En atención al oficio SP-604-2019, con relación a la comunicación de los resultados de la revisión de la cartera de crédito del RCC en aspectos como morosidad, gestión de incobrables y otorgamiento de créditos de vivienda en ferias, se remitió el oficio DE-0350-07-2019.
- En atención al oficio SP-473-2017, con relación a la "Recepción y Distribución del Perfil Tecnológico", se remitió el oficio DE-0397-08-2019.
- En atención al oficio SP-734-2019, con relación a las observaciones derivadas como resultado de la visita por parte de funcionarios de la División de Supervisión de Regímenes Colectivos, quienes realizaron revisiones de tecnologías de información y del sistema de inversiones, se remitió el oficio DE-0443-09-2019.
- En atención al oficio SP-819-2019, con relación al reporte de los casos en estado incobrable, de acuerdo con lo establecido en el sistema de crédito y cobro al momento del pase a incobrable de cada operación crediticia, se remitió el oficio DE-0466-09-2019.
- En atención al oficio SP-1790-2007 y el oficio SP-466-2017, se remitió el informe con el avance de las actividades realizadas al 30 de setiembre de 2019, mediante oficio DE-0520-10-2019.
- En atención al oficio SP-939-2019, con relación al Acuerdo de derogación del Capítulo V del Manual de Información de los Regímenes de Capitalización Colectiva y del Capítulo VII del Manual de Información de los Regímenes de Capitalización Individual, se remitió el oficio DE-0530-10-2019.
- En atención al oficio SP-918-2019, con relación a la situación presentada con el Grupo ALDESA durante los años 2018 y 2019, se remitió el oficio DE-0555-10-2019.
- En atención al oficio SP-1087-2019, con relación a la realización en el primer semestre del 2020 de pruebas para la carga de los archivos de inversiones, operaciones de cobertura, compras-ventas y saldos contables, se remitió el oficio DE-0633-11-2019.
- En atención al oficio SP-734-2019, con relación a la solicitud de un informe consolidado por cuatrimestre del avance de requerimientos, en el cual se identifiquen: el plan de trabajo, cronograma actualizado, tareas en proceso y finalizadas, así como las actividades que tienen retrasos, se remitió el primer informe correspondiente al 30 de noviembre de 2019, mediante el oficio DE-0667-12-2019
- Se realizó la consulta a la Superintendencia de Pensiones sobre el proceso bianual de contratación administrativa para la selección de los Puestos de Bolsa que brindan servicio de intermediación bursátil, mediante oficio DE-0367-08-2019.

### **Asociación Nacional de Empleados Judiciales**

- En atención a la nota por parte de la Sra. Sandra Villalobos Barquero, Presidenta de ANEJUD, referente a la solicitud de un campo pagado sobre temas aclaratorios del Régimen Transitorio de Reparto, se remitió el oficio DE-0533-10-2019.

### **Asociación de Educadores Pensionados**

- En atención a nota fechada 11 de noviembre del año en curso, referente a la solicitud de información correspondiente a los afiliados a la ADEP, se remitió el oficio DE-0614-11-2019.

### **Contraloría General de la República**

- En atención al oficio N° 00664 se remitió el detalle de los pensionados del RTR, mediante el oficio DE-0061-01-2019.

### **Control de Operaciones y Fiscalización de la Tesorería Nacional**

- En atención al oficio TN-DCOF-0286-2019, referente a la devolución de las cuotas de las operaciones de créditos, se remitió el oficio DE-0330-07-2019.

### **Corporación de Servicios Múltiples del Magisterio Nacional**

- Mediante oficio DE-0537-10-2019, se informó sobre la revisión del convenio de cooperación, y a la vez, se solicitó la actualización de los funcionarios que deben tener acceso a la base de datos de JUPEMA para la creación de los respectivos usuarios.

### **Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero**

- En atención al oficio CNS-1539/07 y CNS1540/08 referente a las modificaciones del Reglamento de Información Financiera párrafos tercero y cuarto del artículo 12. 'NIC 21, efectos de las variaciones en las tasas de cambio de la moneda extranjera, se remitió el oficio DE-0593-11-2019.

### **Colegio de Licenciados y Profesores en Letras, Filosofía, Ciencias y Arte.**

- En atención al oficio CLYP-AG-PRES-065-2019, referente a la solicitud de crédito para la compra de un edificio en el centro de San José, con el fin de instalar la sede del Colegio de Licenciados y Profesores en Letras, Filosofía, Ciencias y Arte (Colypro), se remitió el oficio DE-0531-10-2019.

#### **Dirección Nacional de Pensiones**

- En atención al oficio DNP-DAL-OF-703-2019 referente a la solicitud de datos personales de algunos pensionados para diligenciar procesos de lesividad a cargo de la Procuraduría General de la República, se remitió el oficio DE-0607-11-2019.
- En atención al oficio DNP-OF-882-2019, referente a la consulta de la Sra. Elena Venegas Muñoz sobre el traslado de cargos realizado por la CCSS, se remitió el oficio DE-0659-12-2019.

#### **Ministerio de Educación Pública**

- Se reportó las sumas pendientes de pago por parte del Ministerio de Educación Pública en cuanto a los saldos del principal e intereses de la cuota patronal y estatal del RCC correspondiente a los periodos 2017-2018, mediante el oficio DE-0381-08-2019.

#### **Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria, Ministerio de Hacienda**

- En atención al oficio STAP-1705-2019, referente a los lineamientos contenidos en las Normas técnicas sobre presupuesto público N-1-2012-DC-DFOE emitidas por la Contraloría General de la República, se remitió el presupuesto 2020 de JUPEMA aprobado por la Junta Directiva, así como las tablas de equivalencia y la información según los clasificadores por objeto del gasto y clasificación económica, mediante el oficio DE-0687-12-2019.

#### **Secretaria General ANDE**

- En atención al oficio S.G. 2173-11-19, referente a la lista de los afiliados a ANDE afectados por la aprobación del Proyecto de Ley 21035, se remitió el oficio DE-0658-12-2019.

#### **Sindicato de Empleados de la Universidad de Costa Rica**

- Mediante oficio DE-0534-10-2019, se informó sobre la revisión del convenio de cooperación, y a la vez, se solicitó la actualización de los funcionarios que deben tener acceso a la base de datos de JUPEMA para la creación de los respectivos usuarios.

#### **Sociedad de Seguros de Vida del Magisterio Nacional**

- Mediante oficio DE-0536-10-2019, se informó sobre la revisión del convenio de cooperación, y a la vez, se solicitó la actualización de los funcionarios que deben tener acceso a la base de datos de JUPEMA para la creación de los respectivos usuarios.

### Atención consultas Afiliados

- En atención a la consulta presentada por la Sra. Sandra Custodia Ortiz Rojas, referente a cuál régimen pertenece, se remitió el oficio DE-0517-10-2019.
- En atención a la consulta presentada por el Sr. Rafael Ángel Valverde Arguedas, referente a solicitudes para revisar los cálculos de costo de vida, se remitió el oficio DE-0625-11-2019.
- En atención a la consulta presentada por el Sr. Francisco Navarro Monge, referente a la solicitud de análisis de crédito con el propósito de unificar las deudas, se remitió el oficio DE-0648-12-2019.

Resumen ejecutivo resultados de ejecución por programa

## Programa 01 Administración General

### Administrativo

Durante el año 2019, el área de Proveduría tramitó **1407** órdenes de compra, para un total de **¢2.386.165.890,51** millones. A continuación, la información:

**Cuadro No.1**  
**Órdenes de compra, periodo 2019**

Periodo	I trimestre	II trimestre	III trimestre	IV trimestre	Total
Cantidad	349	351	359	348	1407
Monto	¢ 539.259.997,12	¢584.429.552,47	¢ 689.007.845,91	¢ 573.468.495,01	¢2.386.165.890,51

Fuente: departamento Administrativo

En la bodega de suministros, se registraron ingresos de mercadería por **¢106.055.225,94** millones y requisiciones por **¢102.896.997,79**, se realizan los inventarios de mercadería para verificar existencias en bodegas con resultados satisfactorios.

Durante el año, se efectuaron **3.263** movimientos de activos distribuidos de la siguiente manera:

**Cuadro No.2**  
**Movimientos de activos fijos, periodo 2019**

Movimiento	Cantidad
Adquisiciones	371
Donaciones	35
Salidas de activos	47
Mejoras	215
Traslado de activos entre departamentos	2.595
<b>Total</b>	<b>3.263</b>

Fuente: departamento Administrativo

Durante el 2019 se atendieron **245** solicitudes de préstamo de equipo ortopédico. Por otra parte, se realizó la renovación de contratos de equipo ortopédico que vencían en el periodo.

Se atendieron **252** solicitudes de trabajo de mantenimiento en los diferentes departamentos.

Se realizaron inspecciones y trabajos de mantenimiento en oficinas centrales y todas las sucursales. Se coordinó y realizó el traslado de Sucursales de Cartago y Limón.

Se realizó limpieza diaria en todos los departamentos, atención de reuniones e inspecciones de limpieza.

Durante el 2019, se atendieron un total de **3.732** solicitudes de transportes.

Se realizaron **930** adelantos de caja chica por un monto de **¢61.811.044.13**, **3.721** liquidaciones por un monto de **¢88.069.683.07** y reintegros de fondos por un monto de **¢93.861.282.90**.

### **Proyecto de construcción**

Se finalizó el proceso de contratación del proyecto de construcción, la empresa Constructora Volio y Trejos, fue adjudicada.

La empresa constructora ha desarrollado tareas según el cronograma de trabajo definido, velando por el cumplimiento de los requisitos de seguridad humana y ambiental que deben respetarse durante todo el proceso constructivo.

Las principales actividades que se realizaron en el proyecto de construcción son las siguientes:

El avance general de la obra para el trimestre es de 11.7%.

Ya finalizaron los muros anclados y losas de fundación y nervaduras

Labores generales de armado y colado de muros y columnas sobre los entresijos el montaje de vigas prefabricadas

Avance General del Bloque A: 15.3 %, 1° entresijo: 75%.

Avance General del Bloque B: 18.2 %, 3° entresijo: 75%.

## Gestión de Talento Humano

Durante el periodo del 2019 en la Unidad de Atracción y Retención de Talento se realizaron un total de **49** concursos distribuidos de la siguiente forma:

Durante el I semestre del año, se realizaron **22** concursos, de los cuales 13 fueron internos y 9 externos. Los mismos se atendieron en el plazo establecido por normativa, el cual es de 25 días máximo para los concursos internos y 35 días para los externos.

El índice de rotación de personal (IRP) al cierre del primer semestre del año, fue de 0.50% lo anterior refleja la baja rotación de personal que existe en la Institución.

En el II semestre **27** concursos, de los cuales 19 o el 70 % fueron internos y 8 o el 30% fueron externos. Los mismos también se atendieron en el plazo establecido por normativa.

En el caso de los concursos internos el 89% de las contrataciones se realizaron en menos de 25 días hábiles, mientras que el 11% complementario se ejecutó en más de 25 días.

En el caso de los concursos externos el 75% se realizó en menos de 35 días hábiles, mientras que el 25% complementario se realizó en más de 35 días.

El índice de rotación de personal (IRP) a nivel general al cierre del segundo semestre 2019 fue de 2%.

A continuación, se desglosan las capacitaciones tanto por tema impartido, como por cantidad de personas capacitadas durante el 2019:

**Cuadro No.3**  
**Capacitaciones blandas y técnicas, periodo 2019**

Periodo	Blanda (temas)	Blanda (personas capacitadas)	Institucional (temas)	Institucional (personas)	Técnica (temas)	Técnica (personas)	Total (temas)	Total (personas)
I semestre	3	81	6	412	48	233	57	726
II semestre	4	100	4	535	79	569	87	1204
<b>Anual</b>	<b>7</b>	<b>181</b>	<b>10</b>	<b>947</b>	<b>127</b>	<b>802</b>	<b>144</b>	<b>1930</b>

Fuente: departamento Gestión de Talento Humano

El área de Compensación Salarial ejecutó **401** compensaciones durante el 2019. Además, se otorgaron **1391** certificaciones de salario y de tiempo laborado a trabajadores y ex trabajadores de la institución, y se confeccionaron **1002** acciones de personal.

Se efectuaron las actividades planteadas en el programa de valores institucional, aprobado por la Junta Directiva para el período 2019. Algunas actividades fueron: día de la madre y el padre, compartamos juntos un cafecito, muestra tu valor con un

dibujo, previniendo juntos, entrega simbólica del aguinaldo, equipo de sucursales, entre otros.

## *Tecnología de Información*

### **Unidad de Proyectos y Sistemas**

Como parte de los proyectos y sistemas definidos dentro de la planificación de Tecnología de Información del año 2019 se detalla a continuación las actividades ejecutadas.

- Se continuó con el desarrollo del Sistema Integrado de Inversiones, para la Gestión del Portafolio del RCC y se inicia con el proceso de conversión y migración de datos del sistema actual al nuevo sistema de Inversiones.
- Se trabajó en coordinación con la Dirección Ejecutiva, el Departamento Crédito y Cobro, Unidad de Riesgo y Departamento de Inversiones, en la atención de los aspectos referentes al Reglamento de Gestión de Activos de CONASSIF.
- En coordinación con la Dirección Ejecutiva, el Departamento Crédito y Cobro, Unidad de Riesgo y Financiero Contable, se trabajó y se inició con el desarrollo de ajustes para la implementación de NIFF9.
- Se trabajó en los ajustes al sistema de Inversiones, relacionados con el porcentaje de exoneración de rendimientos de las inversiones que cambió del 8% al 15% a partir del 01 de julio de 2019.
- Se continuó trabajando en el desarrollo del sistema de Planificación Institucional: PEI, PAO y Presupuesto.
- En conjunto con el Departamento Financiero Contable, se finaliza el desarrollo de las mejoras a sistemas de la Unidad de Cuenta Individual.
- En coordinación con el Departamento Financiero Contable, se implementó la función de cajas al sistema de Colas.
- En colaboración con el Departamento Financiero Contable, se trabajó en las mejoras y ajustes al sistema de planilla pre elaborada.
- En conjunto con el Departamento Financiero Contable, se trabajó en ajustes al sistema de Pago de Pensiones del RCC, y se presentó propuesta de manejo de movimientos, para el rediseño del sistema.
- En colaboración con el Departamento Financiero Contable, se trabajó en los ajustes al módulo Cargas SUPEN.
- En coordinación con el Departamento Financiero Contable, se inició a trabajar en el desarrollo de los ajustes referentes al control de diferencias patronales y estatales del Informe de Liquidación para el Ministerio de Hacienda.

- En coordinación con el Departamento de Crédito y Cobro, se trabajó en las mejoras al proceso de gestión de cobro, campañas de cobro, mejoras al sistema de Crédito y Cobro para considerar el Score Crediticio, comprobación operaciones, incobrables, calificación de riesgo.
- Se realizan mejoras y desarrollo de nuevos requerimientos al sistema de compras, para la generación del proceso de compra a través del Sitio Web, en coordinación con el Departamento Administrativo.
- En coordinación con el departamento de Concesión de Derechos, se realizaron los ajustes necesarios para la generación de resoluciones interlocutorias y cálculos de deudas relacionadas con el artículo 51 del RCC.
- Se trabajó en mejoras referentes al sistema de Pensiones del RTR para la mejora de los procesos de expediente digital, con el apoyo de los Departamentos de Concesión de Derechos y Legal.
- Se trabajó en el desarrollo del sistema centralizado de información personal en coordinación con la Dirección Ejecutiva, y los Departamentos Plataforma de Servicios, Financiero Contable, Crédito y Cobro, Concesión de Derechos, Actuarial, Comunicación y Mercadeo, así como con la Unidad Integral de Riesgos.
- En coordinación con los departamentos involucrados se realiza la migración de los sistemas en ói a la plataforma weblogic, según el plan de trabajo establecido.
- En coordinación con los departamentos involucrados se realizó la implementación de cada uno de los sistemas, en el módulo de Seguridad Centralizado, según el plan de trabajo establecido.
- Se brindó mantenimiento, actualización de información, noticias, informes y banner de la página web.
- Se atendieron diferentes solicitudes de generación de información, validaciones; así como, actividades de mantenimiento a los sistemas, según lo solicitado por los departamentos para el quehacer diario institucional.
- Se trabajó en el análisis del proceso para la implementación de la automatización del proceso de flujos y formularios para proyectos de la Unidad de Proyectos y Sistemas.

### **Calidad de Software**

Como parte de la implementación del proceso de aseguramiento y control de la calidad, se trabajó de acuerdo con lo definido en el plan de trabajo en la revisión de requerimientos y aplicación de pruebas QA, a las cuales se le generó el visto bueno por parte de QA:

- Sistema de Bienes Adjudicados relacionado con los Créditos Incobrables.
- Gestión de cobros del sistema de crédito y cobro.
- Calificación de Riesgo de los deudores en Crédito y Cobro
- Score Crediticio de Crédito y Cobro, comprobación de operaciones
- Ajustes a los módulos de Cuenta Individual y Liquidaciones del Régimen de Capitalización Colectiva, se completaron las tres fases de pruebas de QA.
- Ajustes a sistemas de Pago de Pensiones RCC.
- Mejoras al Sistema de Crédito y Cobro (Mejoras a Incobrables, Calificación de Riesgo de los Deudores, NIF 9)
- Revisión y aplicación de ajustes al Sistema de Inversiones (nuevo)
- Ajustes al módulo de Cargas Afiliados y Pensionados SUPEN

Se inicia con el proceso de QA para los siguientes desarrollos:

- Sistema de inversiones.
- Ajustes por desarrollo NIF9
- Migración WebLogic para sistemas que apoyan los procesos críticos institucionales.

Para los sistemas migrados a WebLogic 12c, se elaboró la guía estándar de revisión de sistemas migrados y también el respectivo plan de pruebas, y se inició con la aplicación del proceso de calidad de software para la revisión de los sistemas institucionales existentes que fueron migrados de la versión Oracle 6i a la versión Oracle WebLogic 12c, para los sistemas que pertenecen a procesos críticos del negocio.

Se desarrolló el procedimiento para la custodia de objetos fuente de los sistemas de JUPEMA, para los sistemas migrados a WL12c.

### **Unidad Seguridad TI**

Se realizaron verificaciones del cumplimiento de la política de Seguridad de la información institucional:

- Se verificó la Infraestructura de red por medio de las herramientas de monitoreo que dispone el administrador de red, donde se verificó que los eventos y alertas presentadas no afecten la continuidad del negocio.
- Se realizó un análisis de vulnerabilidades a la red de datos y servidores de JUPEMA. El cual permite detectar debilidades en la infraestructura implementada que pudieran permitir fallas en la disponibilidad de los servicios conectados, así como reducir la posibilidad de obtener información sensible y confidencial
- Se verificaron las bitácoras y políticas de acceso en el firewall institucional. En ellos se pueden detectar accesos no autorizados e intentos de hackeo a la infraestructura de JUPEMA, lo cual permite establecer nuevos controles y ajustar los actuales.

- Se realizó una revisión de las bitácoras y políticas de acceso implementadas en el Fortinet, para fortalecer los controles de acceso a la red institucional y se inició por parte de la Unidad de Infraestructura y Soporte Técnico, la implementación de mejoras.
- Se verificó el personal autorizado para ingresar al sitio alterno.
- Se verificaron las bitácoras almacenadas en la base de datos, en la cual se pueden observar accesos a ella y detectar anomalías que pudieran poner en riesgo la información crítica y sensible.
- Se realizaron revisiones a las solicitudes de acceso de los analistas a la base de datos de producción, para detectar accesos no autorización por medio de la cuenta privilegiada de TI y se revisó todos aquellos que accedieron para determinar que contaban con la autorización y justificación respectiva.
- Se realizó una revisión de las políticas de control de acceso de dominio, las cuales establecen las reglas mínimas necesarias para los usuarios que ingresen a la red interna y hagan uso de los recursos autorizados.
- Se realizó una verificación y análisis de todas los roles y perfiles a nivel de dominio que utilizan los usuarios en el Active Directory. Esto con el propósito de identificar posibles usuarios con altos privilegios que pudieran hacer mal uso de esos permisos y ajustarlos.
- Se realizó una verificación de los eventos de seguridad sobre la Infraestructura de Servidores con SCCM; esta herramienta es la utilizada por la Unidad de Infraestructura y Soporte Técnico para monitorear la infraestructura de servidores de JUPEMA.
- Se realizó una verificación de los controles de acceso físico a la institución por medio del acceso al personal a JUPEMA, lo que permite comprobar la política actual y los controles establecidos.
- Se realizó una verificación de las contraseñas almacenadas en la caja fuerte de TI y se solicita a los administradores cambiar las contraseñas y entregarlas para almacenarlas nuevamente.
- Se realizó una revisión del Software instalado en los equipos de JUPEMA, en donde se obtiene el software no autorizado en los equipos y se procede a su eliminación o se agrega a la lista de software autorizado.
- Se realizaron tres pruebas de continuidad de servicios de TI, donde se involucran tareas de verificación de los servidores y servicios críticos instalados en sitio alterno, para ser utilizados en caso de un evento que no permita utilizar los disponibles en oficinas centrales y se dio seguimiento y atención a las oportunidades de mejora detectadas durante las últimas pruebas de contingencia de TI.

- Se realizó una revisión del uso de las redes sociales por parte de los funcionarios de JUPEMA, según las políticas vigentes y se atienden las recomendaciones.
- Se verificaron los eventos de seguridad en la infraestructura de servidores con SCCM y la infraestructura de red.
- Se realizó una revisión de las solicitudes de acceso por parte de los analistas de sistemas al ambiente de producción para la realización de cambios de datos. Estas solicitudes vienen autorizadas por los usuarios para corregir errores de procesos provocados en su mayoría por ellos mismos. Se realizan observaciones a la Unidad de Proyectos y Sistemas para que automatice esos cambios.
- Se continúa con la implementación del módulo de seguridad centralizado, se verifica que las aplicaciones o módulos estipulados se encuentren acorde a una correcta segregación de funciones por parte de los usuarios asignados.
- Se realizó una verificación de seguridad para el uso de las herramientas VALMER y SIOPEL que utiliza el departamento de Inversiones.
- Como parte del plan de trabajo de migración a la nueva infraestructura de base de datos ORACLE Enterprise ejecutada por la Unidad de Infraestructura y Soporte Técnico, se envía informe de solicitud de enmascaramiento de las tablas actuales que se encuentran bitacorizadas.
- Se finalizó con el proceso de adquisición de una herramienta SIEM y se inicia con la configuración para la correlación de eventos de seguridad, la cual permite detectar si se está presentando eventos que pueden afectar la seguridad y continuidad de la institución.
- Se inició con el proceso de análisis y adquisición para la implementación de la solución ISE (Identity Service Engine).
- Se realizó un análisis de seguridad de los requerimientos de sistemas críticos desarrollados, entre ellos el Proyecto de Pago de Pensiones del RCC, Crédito y Cobro, ajuste sistema de afiliados y pensionados según lo solicitado por SUPEN, donde se realizan recomendaciones para mejorar los controles en la trazabilidad, eventos de alerta, reportes y bitácoras de control; así como las validaciones de ingreso de datos por parte del usuario
- Se realizó una revisión y ajustes a la normativa, Control de Acceso Físico, Control de Acceso Lógico y Prácticas uso de Dispositivos Móviles, donde se ajustan según las nuevas normas de seguridad en cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Tecnología de Información de SUPEN.
- Se realizó una revisión de las políticas y procedimientos de seguridad para el cumplimiento de las directrices en el desarrollo de sistemas en JUPEMA. Se verificó el cumplimiento y se realizan observaciones a los proyectos en curso.

Se realiza comunicación al personal para recodar algunas de las políticas de seguridad institucional.

Se finalizó el plan de trabajo según lo planificado para la inclusión de los sistemas de información al módulo de seguridad centralizado y se verificó que las aplicaciones o módulos se encuentren acorde a una correcta segregación de funciones por parte de los usuarios asignados. Esto permite gestionar desde un único sistema por parte de los dueños de los sistemas de información el acceso de los usuarios.

Actualización y ajuste del Marco de Gestión de Seguridad y al procedimiento de Monitoreo del Ingeniero de Seguridad de Información.

Se realizaron y registraron los eventos de seguridad identificados durante el trimestre en los informes de monitoreo diarios y mensuales. Estos informes fueron expuestos en el Comité técnico y Comité estratégico de TI.

Se atendieron las actividades según lo planificado en el cronograma de trabajo de Seguridad de la Información.

### **Unidad de Infraestructura y Soporte Técnico**

Como parte del mantenimiento y mejoramiento de la infraestructura Tecnológica se realizaron las siguientes actividades:

- Se realizó la instalación de hardware y software adquirido como proceso de renovación del año 2019, en equipos de usuario final e infraestructura.
- Se realizan los procesos de seguimiento de monitoreo, optimización de procesos, y mantenimiento para los equipos de infraestructura (servidores, base de datos, almacenamiento, respaldo, telecomunicaciones)
- Se brindó mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de usuario final de oficinas centrales y sucursales (escáner y computadoras).
- Se generan los estudios y seguimiento a los procesos de contratación para el nuevo edificio, con referencia al cableado estructurado y construcción del Centro de Datos.
- Se realizó la revisión del equipo de cómputo y se generaron las listas de activos para ser donados o liquidados.
- Se realizó el proceso de mantenimiento de la infraestructura con mejoras en componentes y ampliación de garantía de equipos de almacenamiento Dell-EMX VNX.
- Se realizó el proceso de contratación para la contratación del servicio de impresión con multifuncionales a las sucursales y un equipo de oficinas centrales.

- Se realizó la instalación de memoria adquiridas para la infraestructura de los servidores Microsoft HyperV, con la finalidad de tener la capacidad requerida para el soporte de los servicios proporcionados por los servidores Microsoft configurados en clúster de HyperV.
- Se realizó el mantenimiento preventivo al Switch Core y actualización del sistema operativo del mismo.
- Se brindó la atención de solicitudes de servicio, tareas e incidentes, según la asignación del sistema de Mesa de Servicios TI.

#### **Área de Servidores:**

- Se realizó el monitoreo, optimización de procesos, generación de informes y mantenimiento para los servidores de infraestructura de correo electrónico masivos dominio jupema.cr, Antivirus, Servidor de Archivos, Active Directory (administrador de usuarios), Cherwell, DNS, DFS, Sitio Web, RDS, DHCP, System Center, Control de Versiones, Spotlight AD, base de datos SQL Server.
- Se realizó la aplicación de las actualizaciones de sistemas operativos en los Servidores Microsoft en los días de la semana definidos en el comité de actualizaciones de cada mes según corresponde.
- Se brindó apoyo en las tareas de soporte y atención de incidentes en los procesos de firma digital, digitalización, expediente digital, apoyando tanto en el proceso de JUPEMA, como en el núcleo de Pensiones del Magisterio de la DNP y Tribunal Administrativo.
- Se continúa con la migración del servidor de archivos Institucional (Smulanm), bajo un esquema de replicación DFS a los servidores DFS03 y DFS04.
- Se inicia con el proceso de migración de las computadoras de Windows 7 Pro a Windows 10 Pro.

#### **Área de Redes y Telecomunicación:**

Como parte del mantenimiento de los equipos de comunicación, se atendieron las siguientes actividades:

- Se gestionó la extensión de las garantías de los equipos de comunicaciones (Routers) de las once (11) Sucursales, por dos (2) años.
- Se realizaron los estudios técnicos, análisis de ofertas y coordinación de instalaciones de tomas de red LAN para diferentes departamentos de la institución.

- Se ejecutaron actividades para la validación, monitoreo y seguimiento de los switches, routers, red Wireless, redes LAN, Access Point y equipo de seguridad perimetral (Firewall Fortinet).
- Se realizó el diagnóstico y análisis de la cobertura de Redes Inalámbricas de los Pisos 1, 5 y 6 del Edificio Corporativo y se implementan mejoras con la ampliación de la red inalámbrica con la incorporación de puntos de acceso.
- Se realizaron giras de soporte para ejecutar los mantenimientos preventivos/correctivos para los equipos de redes LAN/WAN de las sucursales de Ciudad Neilly, Pérez Zeledón, Liberia, Santa Cruz y San Carlos.
- Se ejecutaron actividades para la validación, monitoreo y seguimiento de los enlaces de internet, así como el funcionamiento de los equipos que soportan los Sistemas de Cámaras de Seguridad ubicadas en las Sucursales de la Institución.
- Se realizó mantenimiento preventivo a los equipos Firewall Institucionales.
- Se realizó la gira de soporte en Redes para ejecutar los mantenimientos preventivos/correctivos para los equipos de redes LAN/WAN de las sucursales.
- En coordinación con el Departamento Plataforma de Servicios y Administrativo se realiza el traslado de las sucursales de Cartago y Limón.
- Se ejecutaron actividades para la validación, monitoreo y seguimiento de los enlaces de comunicación para el mantenimiento de las líneas redundantes de comunicación con las sucursales, con el proveedor designado.
- Como parte del mantenimiento de las líneas de comunicación del ICE, se ejecutaron actividades para la validación, monitoreo y seguimiento, hacia las sucursales, Sitio Alterno y servicios de internet.

#### **Área de Base de Datos TI:**

Se realizaron las labores de monitoreo, seguimiento, mantenimiento y optimización de las bases de datos e Infraestructura Administrada:

- Servidores Linux, software OracleVM, servidores virtuales WebLogic.
- Base de Datos Oracle (objetos inválidos, bitácoras, espacio en disco, entre otros) en servidores físicos y virtuales.
- Desempeño equipo Linux
- Rendimiento de la infraestructura
- Respaldos infraestructura Avamar-DataDomain.
- Almacenamiento compartido VNX
- Infraestructura y Unidad de Almacenamiento (SAN).
- Infraestructura Sitio Alterno (respaldos, bitácoras y monitoreo de replicación y línea de comunicación)

- Se realizó la Actualización de versión del Avamar – DataDomain.
- Se finalizó la instalación, configuración, optimización, tuning e implementación de la infraestructura Oracle y el traslado de las estructuras a la base de datos Enterprise Oracle, así como la instalación, configuración y puesta en operación de la infraestructura de Sitio Alterno. Se realiza la migración en el mes de diciembre con resultados exitosos.
- Se realizó la instalación, activación, y pruebas de funcionalidad de dos esquemas de bases de datos en la Nube Oracle, para uso de desarrollo y pruebas de sistemas de información.
- Se realizó la creación de servidores virtual en sitio de Multitenant para las bases de datos de desarrollo y pruebas. Se inició el proceso de creación de políticas de Datamasking, para la aplicación en las bases de datos de Desarrollo y pruebas.
- Se crearon y desactivaron usuarios, así como la correspondiente asignación de permisos a roles de los funcionarios y mantenimiento de claves de acceso a usuarios operativos.
- Se brindó apoyo a la Unidad de Soporte Técnico, en la generación del archivo de carga de las portátiles para eventos.
- Se generó la información de los roles y perfiles para la revisión por parte de los departamentos; se realizan los ajustes solicitados por los Departamento en base a la información recibida.

#### **Área de Soporte a Usuarios:**

- Se apoyó a los Departamentos de Plataforma de Servicios, Crédito, Comunicación y Mercadeo en realizar la carga de la base de datos local de eventos en los equipos portátiles para giras o esquema de contingencias.
- Se realizaron giras a las sucursales con la finalidad de realizar la instalación y activación de las tabletas para encuestas.
- Se proporcionó soporte remoto a las diferentes entidades magisteriales para el uso de los sistemas de pensiones del RTR y RCC tanto con restablecimiento de claves de acceso a Windows como a los sistemas de información.
- Se atendieron diferentes solicitudes de servicio al igual que incidente relacionados a la revisión de equipos de usuarios, instalaciones, desbloqueo de usuarios, creación de cuentas, verificación de conexiones por VPN, validaciones, revisión de impresoras, cambio de baterías en UPS, traslado de equipos según lo solicitado por los departamentos para el quehacer diario Institucional.
- Se ejecutó el mantenimiento preventivo anual a los equipos de usuario final.

### Implementación del Reglamento de Tecnología de Información.

- Se continuó con la revisión de los procesos a implementar del marco de gestión, se formalizó la documentación y procesos referentes a gestionar los controles del proceso de la empresa, supervisar y evaluar el sistema de Control Interno, y se actualizaron procesos relacionados. Además, se inició con la documentación de los procesos referentes a gestionar la disponibilidad y la capacidad, gestión de problemas, asegurar la optimización de los recursos, gestionar los activos y gestionar las operaciones.
- Como parte de la mejora continua, se actualizan los Dashboard para el seguimiento por parte de los técnicos y encargados de área. Además, se revisaron incidentes y solicitudes al azar para comprobar el seguimiento de los procesos y la correcta operación de estos.
- Como parte de la mejora continua al proceso DSS02, se revisaron tiquetes ingresados para determinar errores en la asignación de servicios, categorías, prioridad, causas de resolución, entre otros. Con base en esta revisión, se tuvieron reuniones con los diferentes técnicos del departamento de TI para determinar las oportunidades de mejora tanto en los procesos como en la gestión que se realiza.
- Se realizó el reporte y carga del Perfil Tecnológico para la SUPEN.
- Se realiza la revisión de los registros de los procesos implementados.
- Se inició el proceso de mejora, ajustes para el afinamiento de los objetos base en la herramienta de Gestión de Servicios de TI, como parte de la mejora de los procesos y para la implementación de los nuevos procesos.
- Se aplicó una encuesta a los trabajadores de JUPEMA para valorar el nivel de satisfacción con respecto a los servicios recibidos por parte de TI y el conocimiento de los procesos por parte de ellos.

## Programa 02 Régimen de Capitalización Colectiva

### *Financiero Contable*

#### Unidad de Tesorería

Durante el año 2019 se procedió con el registro de **82.341** documentos, en el Sistema de Cheques y Conciliaciones; entre los cuales se citan: comprobantes de ingresos y notas de crédito, para dar ingreso a los pagos de planillas de las instituciones cotizantes, pago de créditos y otros ingresos de caja; también se registraron los débitos por concepto de pago de créditos, proveedores, servicios públicos, pago de compra de títulos valores, entre otros; para los fondos administrados por la Junta.

Se ejecutaron **2.308** instrucciones a los bancos: BAC San José, Banco Popular, Banco

de Costa Rica y Banco Nacional, para realizar los diferentes pagos por medio de las Sucursales Electrónicas de cada banco entre ellos: créditos, devoluciones de cuotas, proveedores, pensiones del RCC, liquidaciones financieras, instituciones y otros.

Además, se enviaron **287** instrucciones a los diferentes bancos, donde la Junta mantiene cuentas, para el pago de custodia de valores, juzgados, fondos de terceros, entre otros, **339** instrucciones a las SAFIS, para suscripciones y redenciones de fondos de inversión y **190** instrucciones al Custodio de Valores para pagos de inversiones.

La Unidad de Tesorería procedió a realizar mensualmente los flujos de caja, los cuales permiten controlar las entradas y salidas de efectivo que se generaron en el periodo de estudio.

#### Unidad de Control Financiero de Cuenta Individual

- En el año 2019, se realizaron los pagos a la Caja Costarricense de Seguro Social por un total de **¢1.135** millones correspondiente al pago del Seguro de Enfermedad y Maternidad de los pensionados del Régimen de Capitalización Colectiva.
- Se canceló la suma de **¢ 8.270** millones por concepto de pago de pensiones del Régimen de Capitalización Colectiva, al cierre de diciembre 2019 se contabilizaban 2241 pensionados, los cuales se distribuyen de la siguiente manera:

**Cuadro No.4**  
**Detalle de pago de pensiones del RCC**  
**Año 2019**

Mes	Monto de la Planilla Mensual	N.º Casos Invalidez	N.º Casos Supervivencia	N.º Casos Vejez
enero	553,263,876.80	459	767	544
febrero	611,079,550.07	464	769	638
marzo	641,952,474.64	465	792	657
abril	644,642,270.37	467	812	675
mayo	679,352,098.42	471	830	696
junio	687,529,832.06	478	840	717
julio	715,290,066.83	479	864	746
agosto	718,602,968.00	485	877	768
septiembre	723,712,142.76	489	876	789
octubre	761,119,331.60	499	890	801
noviembre	754,108,069.91	505	906	811
diciembre	779,689,255.31	505	916	820

Fuente: departamento Financiero Contable

- Se efectuó el envío de desgloses de pensión a pensionados del Régimen de Capitalización Colectiva, mediante correo convencional a **7.872** personas y por correo electrónico a **18.942**, para el mes de diciembre se incluye el envío de desglose de aguinaldo.
- Se tramitó un total de **315** casos por concepto de ajustes de cuotas por pagos erróneos y distribuciones de cuotas.
- Se tramitó un total de **1.082** casos de salidas de recursos del RCC, hacia la Caja Costarricense de Seguro Social, RTR y Poder Judicial, casos por devolución, liquidación por renuncia e indemnización.
- Se tramitó **75** solicitudes por concepto de diferencia obrera, lo anterior, correspondiente a casos en puestos administrativos que por error el patrono los reportó para el RCC, siendo lo correcto IVM por su fecha de ingreso.
- Por medio del sistema "Envío Masivo del RCC", se realizó el envío de estados de cotización a los cotizantes activos del Régimen de Capitalización Colectiva, los cuales se remitieron a un total de **360.542** correos.
- Durante el año 2019, se realizaron de manera mensual las cargas de los archivos del RCC y RTR en la Ventanilla Electrónica de Servicios de la SUPEN, dicha carga la realizó en tiempo y forma el Supervisor de la Unidad.

### **Unidad de Inspección**

- Producto de los procesos de inspecciones, prevenciones y resoluciones finales realizadas ante los diferentes Centros Educativos Públicos y Privados y al amparo de lo estipulado en el artículo 15 de la Ley 8721 y sus reformas, así como el Reglamento General para el Cobro de Cuotas Obrero-Patronales a las Instituciones Cotizantes al Régimen de Capitalización Colectiva, se contabilizan al cierre del segundo semestre del 2019, un total de **181** procesos a Centros Educativos, entre ellos inspecciones, prevenciones y cobros judiciales.
- La Unidad de Inspección, ejecutó **52** procesos a Centros Educativos que se encuentran en el rango de morosidad mayor a 90 días y sin arreglo de pago. El proceso utilizado fue abreviado, tomando para ello los Centros Educativos que no normalizaron su situación ante los procesos de cobro administrativo y aplicándosele un proceso de prevención con traslado de cargos.
- Al cierre de diciembre de 2019, el porcentaje de morosidad de Centros Educativos activos, con y sin arreglo de pago en el rango de más de 90 días es de **71.52 %** para **¢854.971.272.30**, de los cuales un **13 %** corresponde a instituciones con arreglos de pago, **12 %** morosidad de arreglos de pago en cobro judicial, **46 %**, de morosidad de planillas que se encuentran en cobro judicial y **28 %** corresponde a instituciones que deben ser objeto de procesos por parte de la Unidad de Inspección.

### Unidad de Recaudación

- Durante el 2019 se registraron en el sistema de recaudación un total de **5.107** notas de crédito, en un tiempo promedio al cierre de diciembre de **2.39** días.
- La morosidad total de los centros educativos activos más cerrados al cierre de diciembre 2019 es de **12.67%**, siendo el rango de más de noventa días el que aporta la mayor participación con un **10.12%**.
- El saldo total por concepto de arreglos de pago activos al 31 de diciembre 2019 asciende a **¢149.73** millones que corresponde a 46 arreglos de pago, de los cuales un 37% (17 arreglos de pago) se encuentran en condición de al día y un 63% (29 arreglos de pago) presentan morosidad en el pago de sus cuotas.
- Durante el año 2019, se percibieron ingresos por **¢211.951 millones de colones**, por concepto de cuotas obrero-patronales.

### Unidad de Contabilidad

- La Unidad de Contabilidad mensualmente cumplió con el plazo de 5 días hábiles para el envío de los Estados Financieros del Régimen de Capitalización Colectiva a la Superintendencia de Pensiones; en cuanto a la meta interna de cerrar al cuarto día se cumplió tanto para el Fondo Especial de Administración como para el Régimen de Capitalización Colectiva.
- A continuación, se presenta la ejecución presupuestaria de los fondos administrados por la Junta de Pensiones.

• **Fondo Especial Operativo**



**JUNTA DE PENSIONES Y JUBILACIONES DEL MAGISTERIO NACIONAL**

**COMPARACIÓN PRESUPUESTO Y EJECUCIÓN REAL DE INGRESOS Y GASTOS**

**Fondo Especial Operativo**

AL 31 de DICIEMBRE del 2019

Confidencial

Detalle	Presupuesto	Real	Variación Absoluta	% Ejecución
<b>INGRESOS CORRIENTES</b>	<b>9,557,977,054.12</b>	<b>10,019,012,530.99</b>	<b>461,035,476.87</b>	<b>104.82</b>
<b>CONTRIBUCIONES A REGIMENES ESPECIALES DE PENSIONES</b>				
CONTRIBUCIONES DEL MAGISTERIO NA	6,540,001,730.77	7,048,806,726.43	508,804,995.66	107.78
CONTRIBUCIONES DEL MAGISTERIO NA	3,017,975,323.35	2,970,205,804.56	-47,769,518.79	98.42
<b>INGRESOS NO TRIBUTARIOS</b>	<b>187,204,632.87</b>	<b>443,273,840.57</b>	<b>256,069,207.70</b>	<b>236.79</b>
<b>OTROS INGRESOS NO TRIBUTARIOS</b>	<b>43,238,767.99</b>	<b>48,904,030.97</b>	<b>5,665,262.98</b>	<b>113.10</b>
INGRESOS VARIOS NO ESPECIFICADOS	40,417,038.99	39,246,521.66	-1,170,517.33	97.10
OTRAS MULTAS	2,821,729.00	9,657,509.31	6,835,780.31	342.26
RENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	143,965,864.88	394,369,809.60	250,403,944.72	273.93
DIFERENCIAL CAMBIARIO POR TIPO DE	79,509.01	155,258.33	75,749.32	195.27
INTERESES SOBRE TITULOS VALORES I	104,812,971.87	359,418,990.58	254,606,018.71	342.91
INTERESES Y COMISIONES SOBRE ARR	2,073,384.00	6,228,309.87	4,154,925.87	300.39
INTERESES Y COMISIONES SOBRE PRÉ	37,000,000.00	28,567,250.82	-8,432,749.18	77.21
<b>FINANCIAMIENTO</b>				
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>9,745,181,686.99</b>	<b>10,462,286,371.56</b>	<b>717,104,684.57</b>	<b>107.36</b>
<b>EGRESOS</b>				
CUENTAS ESPECIALES	22,622,055.85	0.00	22,622,055.85	
INTERESES Y COMISIONES	300,000.00	256,292.40	43,707.60	85.43
MATERIALES Y SUMINISTROS	283,804,698.90	219,102,474.41	64,702,224.49	77.20
REMUNERACIONES BÁSICAS	6,105,373,142.41	5,752,396,223.29	352,976,919.12	94.22
SERVICIOS	3,184,678,713.30	2,924,761,186.74	259,917,526.56	91.84
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	148,403,076.53	124,703,283.38	23,699,793.15	84.03
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>9,745,181,686.99</b>	<b>9,021,219,460.22</b>	<b>723,962,226.77</b>	<b>92.57</b>
<b>SUPERAVIT PRESUPUESTARIO</b>	<b>0.00</b>	<b>1,441,066,911.34</b>	<b>1,441,066,911.34</b>	<b>14.79</b>

- Fondo Especial Administrativo**

**JUNTA DE PENSIONES Y JUBILACIONES DEL MAGISTERIO NACIONAL**

**COMPARACIÓN PRESUPUESTO Y EJECUCIÓN REAL DE INGRESOS Y GASTOS**

Fondo Especial Administrativo

AL 31 de DICIEMBRE del 2019

Detalle	Presupuesto	Real	Variación Absoluta	% ejecución
<b>INGRESOS CORRIENTES</b>				
<b>CONTRIBUCIONES A REGIMENES ESPECIALES DE PENSIONES</b>				
<b>INGRESOS NO TRIBUTARIOS</b>	<b>4,413,681,218.01</b>	<b>3,572,260,746.85</b>	<b>-841,420,471.16</b>	<b>80.94</b>
OTROS INGRESOS NO TRIBUTARIOS	583,083,930.01	424,333,639.19	-158,750,290.82	72.77
INGRESOS VARIOS NO ESPECIFICADOS	583,083,930.01	424,333,639.19	-158,750,290.82	72.77
RENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	3,830,597,288.00	3,147,927,107.66	-682,670,180.34	82.18
DIFERENCIAL CAMBIARIO POR TIPO DE INTERESES SOBRE TITULOS VALORES I	300,000,000.00	479,882,971.35	179,882,971.35	159.96
INTERESES Y COMISIONES SOBRE PRÉ	1,843,931,253.91	1,397,306,260.08	-446,624,993.83	75.78
	1,886,666,034.09	1,270,737,876.23	-415,928,157.86	75.34
<b>INGRESOS DE CAPITAL</b>	<b>3,275,221,084.81</b>	<b>3,710,294,892.34</b>	<b>435,073,807.53</b>	<b>113.28</b>
RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS AL SE	3,275,221,084.81	3,710,294,892.34	435,073,807.53	113.28
<b>FINANCIAMIENTO</b>	<b>7,160,683,460.68</b>	<b>6,150,006,701.85</b>	<b>-1,010,676,758.83</b>	<b>85.89</b>
RECURSOS DE VIGENCIAS ANTERIORE	7,160,683,460.68	6,150,006,701.85	-1,010,676,758.83	85.89
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>14,849,585,763.50</b>	<b>13,432,562,341.04</b>	<b>-1,417,023,422.46</b>	<b>90.46</b>
<b>EGRESOS</b>				
A PENSIONADOS Y ORGANIZACIONES	9,821,065,610.83	9,821,065,610.83	0.00	100.00
BIENES DURADEROS	4,066,836,995.67	1,925,047,089.41	-2,141,789,906.26	47.34
INTERESES Y COMISIONES	904,300,000.00	763,957,961.33	-140,342,038.67	84.48
SERVICIOS	57,383,157.00	19,174,693.63	-38,208,463.37	33.42
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>14,849,585,763.50</b>	<b>12,529,245,355.20</b>	<b>2,320,340,408.30</b>	<b>84.37</b>
<b>SUPERAVIT PRESUPUESTARIO</b>	<b>0.00</b>	<b>903,316,985.84</b>	<b>903,316,985.84</b>	<b>6.08</b>

• **Régimen de Capitalización Colectiva**

**JUNTA DE PENSIONES Y JUBILACIONES DEL MAGISTERIO NACIONAL**  
**COMPARACIÓN PRESUPUESTO Y EJECUCIÓN REAL DE INGRESOS Y GASTOS**

**REGIMEN DE CAPITALIZACION (04)**

**AL 31 de DICIEMBRE del 2019**

*Confidencial*

<b>Detalle</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Real</b>	<b>Variación Absoluta</b>	<b>% ejecución</b>
<b>INGRESO POR COTIZACIONES</b>	<b>190,316,042,376.79</b>	<b>195,442,201,907.46</b>	<b>5,126,159,530.67</b>	<b>102.69</b>
DE LOS TRABAJADORES	93,883,995,262.06	96,734,096,778.65	2,850,101,516.59	103.04
DEL PATRONO	81,804,493,011.81	84,589,560,826.67	2,785,067,814.86	103.40
DEL ESTADO	14,627,554,102.92	14,118,544,302.14	-509,009,800.78	96.52
<b>INGRESOS CORRIENTES</b>	<b>370,064,440,324.54</b>	<b>375,317,954,969.65</b>	<b>5,253,514,645.11</b>	<b>101.42</b>
PRODUCTOS SOBRE INVERSIONES DE EMIS	222,668,281,078.25	225,426,546,382.35	2,758,265,304.10	101.24
INTERESES SOBRE SALDOS EN CUENTAS B	208,282,801.00	210,804,709.97	2,521,908.97	101.21
POR NEGOCIACION DE INSTRUMENTOS FINA	268,848,841.17	0.00	-268,848,841.17	0.00
GANANCIAS POR FLUCTUACION CAMBIARI	65,183,443,816.67	68,314,709,666.26	3,131,265,849.59	104.80
GANANCIAS POR VARIACIONES EN LA UNIDA	4,704,927,154.54	4,057,860,153.03	-647,067,001.51	86.25
INGRESOS SOBRE PRESTAMOS A AFILIADOS	76,381,170,498.86	76,564,353,586.23	183,183,087.37	100.24
OTROS INGRESOS	649,486,134.05	743,680,471.81	94,194,337.76	114.50
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>560,380,482,701.33</b>	<b>570,760,156,877.11</b>	<b>10,379,674,175.78</b>	<b>101.85</b>
<b>EGRESOS</b>				
INVERSIONES EN VALORES DE EMISORES NA	404,160,837,073.65	434,909,725,899.07	-30,748,888,825.42	107.61
PRESTAMOS POR COBRAR	58,284,211,640.00	39,951,599,404.00	18,332,612,236.00	68.55
<b>(PAGO PLAN DE BENEFICIOS)</b>	<b>8,964,647,334.51</b>	<b>8,945,150,220.60</b>	<b>19,497,113.91</b>	<b>99.78</b>
EXTRAORDINARIAS Y/O INVALIDEZ	2,140,250,031.84	2,123,058,344.04	17,191,687.80	99.20
SUCESIONES	2,136,097,697.55	2,136,097,628.01	69.54	100.00
DECIMO TERCER MES (AGUINALDO)	690,309,988.83	688,004,983.04	2,305,005.79	99.67
VEJEZ	3,997,989,616.29	3,997,989,265.51	350.78	100.00
PERDIDAS POR FLUCTUACION CAMBIARIA	86,711,616,020.17	84,833,572,951.19	1,878,043,068.98	97.83
PERDIDAS POR VARIACIONES EN LA UNIDAD	965,488,691.74	952,131,501.17	13,357,190.57	98.62
CUSTODIA DE TITULOS VALORES	152,046,783.93	152,045,803.41	980.52	100.00
SERVICIOS BANCARIOS	2,693,846.00	194,994.69	2,498,851.31	7.24
COMISIÓN COBRO ISR	405,122,367.62	285,926,719.01	119,195,648.61	70.58
COTIZACIÓN SEGURO DE ENFERMEDAD Y MA	726,328,581.43	722,320,257.42	4,008,324.01	99.45
GASTOS DIVERSOS	7,490,362.22	7,489,126.55	1,235.67	99.98
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>560,380,482,701.27</b>	<b>570,760,156,877.11</b>	<b>-10,379,674,175.84</b>	<b>101.85</b>
<b>SUPERAVIT PRESUPUESTARIO</b>	<b>0.06</b>	<b>0.00</b>	<b>0.06</b>	<b>0.00</b>

## *Actuarial*

Durante el año 2019, el Departamento Actuarial atendió las siguientes actividades:

- Solicitudes de los señores directores en cuanto a información procesada sobre los Regímenes de Pensiones del Magisterio Nacional.
- Se participó en las sesiones del Comité de Riesgos, Comité de Auditoría, Comité de Inversiones, en el Comité Ejecutivo y Foro de Presidentes cuando se nos convocó.
- Se brindó el visto bueno a 123 expedientes para liquidación de cuotas por renuncia a RCC, para el traslado a IVM de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Se publicó en la intranet institucional, los “Boletines Estadísticos Mensuales” del Régimen de Capitalización Colectiva (RCC) y el “Boletín Estadístico Mensual del Régimen Transitorio de Reparto (RTR)”. Correspondiente a todos los trimestres.
- Se presentó el informe de la Evaluación Actuarial de seguimiento del Régimen de Capitalización Colectiva (RCC) al 31 de diciembre de 2018 y al 30 de Junio de 2019, junto con sus respectivas presentaciones a la Junta Directiva, el Foro de Presidentes y secretarios del Magisterio Nacional. Correspondiente al I y III trimestre.
- Se presentó el estudio actuarial “Aumento de pensiones en curso del Régimen de Capitalización Colectiva (RCC)” correspondiente al II semestre 2018.
- Se realizó la Auditoria Actuarial de la “Evaluación Actuarial del Régimen de Capitalización Colectiva (RCC) al 31 de diciembre del 2018, según el reglamento Actuarial. Correspondiente al III trimestre.
- Se publicó en la web institucional y se envió a todos los cotizantes del RCC un resumen de la Valuación Actuarial e información general sobre el RCC en el mes de noviembre (Informe Azul), correspondiente al IV trimestre.
- Se brindó charlas informativas sobre proyecto de ley a varias instituciones.
- Se brindó 6 charlas de Seguridad Social en el SEC.

El Área de base de datos realizó las siguientes actividades:

- Durante el año 2019, se actualizaron un total de 20.652 datos.
- En cuanto a la revisión de los datos cualitativos de al menos el 85% de los nuevos administrados (afiliados al régimen), se procedió a la revisión del total de los casos sobrepasando el 100% esperado.

- Se revisó la totalidad de los datos cualitativos de los pensionados que se reportan a la SUPEN, por lo que se cumple con el 100% establecido.
- El plazo promedio para la actualización de datos por la página WEB es de 2 días hábiles.
- Se brindó apoyo al Departamento de Comunicación y Mercadeo en congresos, charlas y foros magisteriales.
- Se realizó giras a varias instituciones durante todo el año.

## **Inversiones**

- Durante el año se adquirieron títulos valores para el Portafolio del RCC por un monto de **¢711.519.686.928.00** (valor facial colonizado). No se registran ventas para este año.
- Se realizaron y aprobaron **239 actas** correspondientes al **Grupo Técnico de Gestión de las Inversiones**, lo anterior conforme con las estrategias de inversión. Este documento obedece con lo que se define en el Planteamiento Estratégico 2019-2020, acorde con el Reglamento de Gestión de Activos.
- Se analizaron y firmaron **239 actas** correspondientes a las valoraciones a precios de mercado.
- Se realizó y tramitó un total de **651 oficios** que respaldan transacciones de inversiones para el Régimen de Capitalización Colectiva y el Fondo Especial de Administración.
- Se realizó la revisión de la **Política de Gestión de Liquidez P14-RP-001 V09**. Fue aprobada en el comité de Inversiones 02-2019 del 26 de febrero de 2019, a partir del Reglamento de Gestión de Activos.
- Realización de la **Política de Gestión de las Inversiones 2019-2020**, aprobada en el Comité de Inversiones 03-2019 del 28 de marzo de 2019. Este documento es el que ahora se denomina "Planteamiento Estratégico" indicado en el Reglamento de Gestión de Activos.
- Se incluyeron y ajustaron los **límites y niveles** de la cartera de inversiones del RCC en el sistema de Registro de Inversiones, lo anterior de conformidad con lo indicado en el Reglamento de Gestión de Activos.
- Se realizó la Introducción **a la Implementación del modelo de negocio del Régimen de Capitalización Colectiva 2019-2020**, oficio INV-055-04-2019 del 24 de abril de 2019, Comité de Inversiones 04-2019 del 25 de abril de 2019.

- Se realizó el informe de **Adición a la Política de Gestión de las Inversiones** (Planteamiento Estratégico) ya aprobada en el Comité de Inversiones 03-2019, **Portafolio Experimental RCC 2019-2020**, Comité de Inversiones 04-2019 del 25 de abril de 2019.
- Se ajustó el sistema actual del Registro y Control de las Inversiones, en relación con el **incremento del impuesto de renta, del 8% al 15%**, más aquellas con excepciones para los títulos valores del Régimen de Capitalización Colectiva, conforme con la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas.
- Se efectuó la revisión y aprobación de la **Política de Inversiones P14-RP-006 V10**, por el Comité de Inversiones en la sesión 05-2019 del 29 de mayo de 2019, se realizaron ajustes conforme con el Reglamento de Gestión de Activos.
- Se realizó el informe de **Coberturas Cambiarias para el Portafolio del RCC**, en conjunto con la Unidad Integral de Riesgos, Oficio DE-UR-64-05-2019 del 16 de mayo de 2019, aprobado en el Comité de Inversiones 05-2019 del 29 de mayo de 2019.
- Revisión y aprobación del **Procedimiento de Gestión de Inversiones P14-PR-002** por el Comité de Inversiones en la sesión 07-2019 del 31 de julio de 2019, se realizaron ajustes de conformidad con el Reglamento de Gestión de Activos.
- Se designó los **puestos de bolsa** que realizaran el proceso de Intermediación bursátil del 1 de julio de 2019 hasta el 30 de junio de 2021, de conformidad con la invitación a cotizar 008-2019. Aprobado en la sesión ordinaria. 0076-2019 G2 del 1 de agosto de 2019.
- Revisión y aprobación de la **Política de Inversiones P14-RP-006 V 11**, por el Comité de Inversiones en la sesión 10-2019 del 24 de octubre de 2019, de conformidad con el Reglamento de Gestión de Activos.
- Se realizó la **revisión y aprobación del Planteamiento Estratégico 2019-2020** del Fondo del Régimen de Capitalización Colectiva, Comité de Inversiones 12-2019 del 17 de diciembre de 2019.
- Se laboró de forma continua con el **cronograma del nuevo sistema de registro y control de las inversiones** en conjunto con la Unidad de Contabilidad y Presupuesto del Departamento Financiero-Contable.

## **Gestión y Control de la Calidad**

En atención a la gestión, apoyo y cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales y normativa externa, así como las funciones de la Unidad, durante el año 2019, se presenta el resumen de las siguientes actividades generales:

De conformidad con el **P02-PR-001** Procedimiento de Generación y Control de Documentos y registros, así como el requisito información documentada de la norma de calidad, se revisaron y actualizaron un total de **716** documentos de los diferentes procesos del SIGECA, entre ellos políticas, reglamentos, códigos, fichas de proceso, procedimientos, instructivos, guías, formularios e informes varios.

Se revisaron un total de **2.120** transacciones financieras, realizadas por la Junta y gestionadas por el Departamento de Inversiones y la Unidad de Tesorería del Departamento Financiero Contable, de conformidad con la siguiente distribución 239 saldos diarios, 239 estrategias, 432 oficios, 540 operaciones, 239 actas del Comité de Gestión Técnica de las Inversiones y 431 boletas de inversiones registradas en el sistema, de acuerdo con las operaciones gestionadas por el Departamento de inversiones.

Durante el año se participó en **25** sesiones del Comité de crédito y se aprobaron en promedio **53** casos de créditos.

De acuerdo con lo indicado en la política de gestión de liquidez, se monitorearon y notificaron **12** revisiones mensuales de las disponibilidades de inversiones.

Se aplicó el cuestionario de **Autoevaluación del Sistema de Control Interno**, correspondiente al periodo 2018, informe aprobado por la Junta Directiva en Sesión Ordinaria No. 017-2019.

Se aplicó el cuestionario de **Evaluación de la Ética Institucional**, correspondiente al periodo 2019, informe aprobado por la Junta Directiva en Sesión Ordinaria No. 003-2020.

Se revisaron **12** Informes mensuales de la planilla de pensionados del RCC y **12** Informes de Inversiones, de acuerdo con la información mensual que se remite a la SUPEN.

Se participó en la **Comisión de Salud Ocupacional**, en las **12** sesiones mensuales ordinarias, programadas durante el período evaluado, como miembro representante de la parte patronal.

Se participó en la **Comisión de Gestión Ambiental**, en las **2** sesiones ordinarias, programadas durante el período evaluado, como miembro designado por la Dirección Ejecutiva.

Se gestionó con el Departamento de Gestión de Talento Humano, la capacitación virtual sobre el tema del **SIGECA, Control Interno**. Esta formación se encuentra a disposición del personal institucional, por medio de la Plataforma del campus de aprendizaje virtual.

La Encargada de la UGCC, previa coordinación con la Dirección Ejecutiva y a solicitud de la Jefatura del Departamento de Prestaciones Sociales, impartió **3 Charlas sobre el tema de Presupuesto Familiar**, como parte de las actividades del Programa de preparación para la jubilación que tiene a cargo esa dependencia.

Se participó en el proceso de reuniones y pruebas para el proyecto del sistema **PEI y PAO**, que lideran el Departamento de Tecnología de Información y la Dirección Ejecutiva.

Se participó en las sesiones del proceso de revisión anual y ajustes del **PEI 2016-2020**, Plan aprobado por la Junta Directiva en Sesión ordinaria 102-2019, comunicados realizados por la Dirección Ejecutiva mediante oficio DE-0485-09-2019 y Circular DE-0490-09-2019.

### ***Unidad Integral de Riesgo***

- Se han procesado y comunicado diariamente a la Dirección Ejecutiva, al Departamento de Inversiones y a los miembros de la Junta Directiva, todos los hechos relevantes del 2019.
- Se elaboró y presentó la revisión anual del perfil de riesgo institucional, según oficio DE-UR-85-06-2019.
- Se elaboró y presentó la revisión anual la declaratoria del apetito al riesgo institucional según oficio DE-UR-86-06-2019.
- Se elaboró y presentó la revisión anual de los límites de apetito y capacidad al riesgo por indicador de riesgo financiero, según oficio DE-UR-88-06-2019.
- Se elaboró y presentó la revisión de la política de riesgo institucional según oficio DE-UR-126-09-2019.
- Se elaboró la tasa descuento del portafolio de inversiones (valores y crédito) con corte a diciembre del 2018; ver oficio DE-UR-16-01-2019
- Se colaboró con la estrategia de inversiones del presente año, ver oficio INV-045-03-2019. Este documento fue presentado en la sesión 03-2019 del Comité de Riesgo.
- Se elaboró el informe de comportamiento del saldo de la reserva en formación del RCC.
- Se elaboró el informe sobre saldos mínimos y máximos de liquidez, considerando lo indicado por el reglamento de gestión de activos; ver oficio DE-UR-09-01-2019. Este documento fue presentado en la sesión 01-2019 del Comité de Riesgo.

- Se elaboraron y presentaron cuatro informes de coyuntura económica y las proyecciones y revisión semestral respectiva. Ver oficios DE-UR-26-02-2019, DE-UR-70-05-2019, DE-UR-108-07-2019, DE-UR-150-10-2019.
- Se elaboraron y presentaron cuatro informes de curvas de rendimiento. Ver oficios DE-UR-25-02-2019, DE-UR-69-05-2019, DE-UR-107-07-2019, DE-UR-149-10-2019.
- Se elaboraron y presentaron tres informes de aplicación del modelo de programación lineal para la asignación de valores del portafolio de inversiones del RCC. Ver oficios DE-UR-40-03-2019, DE-UR-133-09-2019, DE-UR-172-12-2019.
- Se elaboraron y presentaron los informes mensuales de los Indicadores de Riesgos (cartera de valores) para el 2019. Los resultados fueron expuestos en las sesiones ordinarias del Comité de Riesgos y de Inversiones:
  - Sesión ordinaria n°01-2019, ver oficio DE-UR-05-01-2019.
  - Sesión ordinaria n°02-2019, ver oficio DE-UR-27-02-2019.
  - Sesión ordinaria n°03-2019, ver oficio DE-UR-34-03-2019.
  - Sesión ordinaria n°04-2019, ver oficio DE-UR-55-04-2019.
  - Sesión ordinaria n°05-2019, ver oficio DE-UR-71-05-2019.
  - Sesión ordinaria n°06-2019, ver oficio DE-UR-83-06-2019.
  - Sesión ordinaria n°07-2019, ver oficio DE-UR-105-07-2019.
  - Sesión ordinaria n°08-2019, ver oficio DE-UR-181-08-2019.
  - Sesión ordinaria n°09-2019, ver oficio DE-UR-130-09-2019.
  - Sesión ordinaria n°10-2019, ver oficio DE-UR-143-10-2019.
  - Sesión ordinaria n°11-2019, ver oficio DE-UR-164-11-2019.
  - Sesión ordinaria n°12-2019, ver oficio DE-UR-169-12-2019.
- Se elaboró y presentó los informes de cumplimiento de límites de inversión y en observancia de la normativa; dicha revisión se presentó en los Comités de Riesgos del 2019.
- Se elaboró y remitió mensualmente el informe de indicadores de calidad y causas de morosidad de la cartera crediticia del RCC; dichos informes fueron conocidos, analizados y aprobados por el Comité de Riesgos y validados por la Junta Directiva:
  - Sesión n°01-2019 del Comité de Riesgos, ver oficio DE-UR-06-01-2019.
  - Sesión n°02-2019 del Comité de Riesgos, ver oficio DE-UR-23-02-2019.
  - Sesión n°03-2019 del Comité de Riesgos, ver oficio DE-UR-38-03-2019.
  - Sesión n°04-2019 del Comité de Riesgos, ver oficio DE-UR-48-04-2019.
  - Sesión n°05-2019 del Comité de Riesgos, ver oficio DE-UR-68-05-2019.

- Sesión n°06-2019 del Comité de Riesgos, ver oficio DE-UR-87-06-2019.
  - Sesión n°07-2019 del Comité de Riesgos, ver oficio DE-UR-103-07-2019.
  - Sesión n°08-2019 del Comité de Riesgos, ver oficio DE-UR-115-08-2019.
  - Sesión n°09-2019 del Comité de Riesgos, ver oficio DE-UR-125-09-2019.
  - Sesión n°10-2019 del Comité de Riesgos, ver oficio DE-UR-142-10-2019.
  - Sesión n°11-2019 del Comité de Riesgos, ver oficio DE-UR-163-11-2019.
  - Sesión n°12-2019 del Comité de Riesgos, ver oficio DE-UR-167-12-2019.
- Se realizaron los estudios de análisis de factores fundamentales de los siguientes emisores; los cuales fueron conocidos, analizados y aprobados por el Comité de Riesgos y validados por la Junta Directiva. Asimismo, fueron remitidos a la Comisión de Inversiones:
    - Comité de Riesgos n°01-2019.
      - ✓ Banco Nacional de Costa Rica. Ver oficio DE-UR-14-01-2019.
      - ✓ Banco de Costa Rica. Ver oficio DE-UR-12-01-2019.
      - ✓ Banco Popular y de Desarrollo Comunal. Ver oficio DE-UR-15-01-2019.
      - ✓ Banco Hipotecario de La Vivienda. Ver oficio DE-UR-13-01-2019.
      - ✓ Fondo de Inversión Financiero Popular Liquidez Mixto Dólares No Diversificado de Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión. Ver oficio DE-UR-10-01-2019.
      - ✓ Fondo de Inversión Financiero Popular Mercado Dinero Dólares No Diversificado de Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión. Ver oficio DE-UR-11-01-2019.
    - Comité de Riesgos n°02-2019.
      - ✓ Flujo de caja mensual proyectado por la Mutual de Ahorro y Préstamo Cartago, enero a diciembre 2019. Ver oficio DE-UR-22-02-2019.
    - Comité de Riesgos n°03-2019.
      - ✓ Análisis de la situación financiera de la Corporación Aldesa, sus partes relacionadas y su impacto sobre la institución. Ver oficio DE-UR-42-03-2019.
      - ✓ fideicomiso para la emisión de bonos Santiagomillas 2016. Ver oficio DE-UR-36-03-2019.
    - Comité de Riesgos n°04-2019.
      - ✓ Banco BAC San José (Costa Rica), S.A. Ver oficio DE-UR-51-04-2019.
      - ✓ Banco Scotiabank (Costa Rica), S.A. Ver oficio DE-UR-52-04-2019.
      - ✓ Banco Davivienda (Costa Rica), S.A. Ver oficio DE-UR-50-04-2019.
      - ✓ Prival Bank (Costa Rica), S.A. Ver oficio DE-UR-56-04-2019.
    - Comité de Riesgos n°05-2019.

- ✓ Mutual Alajuela La Vivienda de Ahorro y Préstamo, S.A. Ver oficio DE-UR-62-05-2019.
- ✓ Mutual de Cartago de Ahorro y Préstamo, S.A. (Mucap) S.A. Ver oficio DE-UR-63-05-2019.
- ✓ Banco Promérica Costa Rica, S.A. Ver oficio DE-UR-61-05-2019.
  
- Comité de Riesgos n°06-2019.
  - ✓ FII Renta y plusvalía de Aldesa SAFI. Ver oficio DE-UR-92-06-2019.
  - ✓ FII Finpo de Popular SAFI. Ver oficio DE-UR-81-06-2019.
  - ✓ FII Zeta de Popular SAFI. Ver oficio DE-UR-80-06-2019.
  - ✓ FII dólares dos de Improsa SAFI. Ver oficio DE-UR-75-06-2019.
  - ✓ FII Los Crestones de Improsa SAFI. Ver oficio DE-UR-77-06-2019.
  - ✓ FII Gibraltar de Improsa SAFI. Ver oficio DE-UR-76-06-2019.
  - ✓ FII Comercio e industria del BCR SAFI. Ver oficio DE-UR-84-06-2019.
  - ✓ FI BCR inmobiliario del BCR SAFI. DE-UR-89-06-2019.
  - ✓ FI Progreso Inmobiliario del BCR SAFI. Ver oficio DE-UR-90-06-2019.
  - ✓ FII rentas mixtas del BCR SAFI. Ver oficio DE-UR-91-06-2019.
  - ✓ FI INS Inmobiliario del INS SAFI. Ver oficio DE-UR-74-06-2019.
  - ✓ FII Multifondos de Multifondos SAFI. Ver oficio DE-UR-82-06-2019.
  - ✓ FII Prival de Prival SAFI. Ver oficio DE-UR-78-06-2019.
  - ✓ FII Vista de Vista SAFI. Ver oficio DE-UR-79-06-2019.
  
- Comité de Riesgos n°07-2019.
  - ✓ Mondo de inversión ingreso cerrado C multifondos no diversificado de Multifondos. Ver oficio DE-UR-51-04-2019.
  - ✓ fondo de inversión ingreso cerrado multifondos no diversificado de multifondos sociedad administradora de fondos de inversión. Ver oficio DE-UR-102-0704-2019.
  - ✓ fondo de inversión de titularización de flujos futuros de la cartera hipotecaria de la vivienda en colones #1 de la mutual sociedad administradora de fondos de inversión; ver oficio DE-UR-106-07-2019.
  
- Comité de Riesgos n°08-2019.
  - ✓ Instituto Costarricense de Electricidad. Ver oficio DE-UR-117-08-2019.
  - ✓ Compañía Nacional de Fuerza y Luz. Ver oficio DE-UR-116-08-2019.
  - ✓ Fondo de inversión financiero BCR corto plazo colones no diversificado del BCR SAFI. Ver oficio DE-UR-112-08-2019.
  - ✓ Fondo de inversión financiero del BCR liquidez dólares no diversificado del BCR SAFI. Ver oficio DE-UR-113-08-2019.
  - ✓ Fondo de inversión financiero del BCR mixto colones no diversificado del BCR SAFI. Ver oficio DE-UR-114-08-2019.
  
- Comité de Riesgos n°09-2019.

- ✓ FII Renta y plusvalía de Aldesa SAFI. Ver oficio DE-UR-125-09-2019.
- ✓ fondo de inversión de desarrollo y de proyectos del parque empresarial Lindora. Ver oficio DE-UR-129-09-2019.
  
- Comité de Riesgos n°10-2019.
  - ✓ Banco BCT de Costa Rica, S.A. Ver oficio DE-UR-144-10-2019.
  - ✓ Banco Improsa, S.A. Ver oficio DE-UR-145-10-2019.
  - ✓ Fideicomiso de titularización de flujos futuros del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica 001-2015; ver oficio DE-UR-146-10-2019.
  - ✓ Refinadora Costarricense de Petróleo, S.A. ver oficio DE-UR-147-10-2019.
  - ✓ Florida Ice and Farm Company, S.A. (Fifco). Ver oficio DE-UR-148-10-2019.
  
- Comité de Riesgos n°11-2019.
  - ✓ Ministerio de Hacienda y el Banco Central de Costa Rica. Ver oficio DE-UR-157-11-2019.
  - ✓ Holcim, S.A. y subsidiarias. Ver oficio DE-UR-161-11-2019.
  - ✓ Banco Lafise Costa Rica, S.A. Ver oficio DE-UR-162-11-2019.
  - ✓ Fondo de Inversión Financiero Popular Liquidez Mixto Colones No Diversificado de Popular SAFI. Ver oficio DE-UR-158-11-2019.
  - ✓ Fondo de Inversión Financiero Popular Mercado de Dinero Colones No Diversificado de Popular SAFI. Ver oficio DE-UR-159-11-2019.
  - ✓ Fideicomiso de Titularización del Proyecto Térmico Garabito. Ver oficio DE-UR-156-11-2019.
  - ✓ Fideicomiso de Titularización del Proyecto Hidroeléctrico Cariblanco. Ver oficio DE-UR-155-11-2019.
  - ✓ Banco Centroamericano de Integración Económica. Ver oficio DE-UR-154-11-2019.
  
- Comité de Riesgos n°12-2019.
  - ✓ FII Renta y plusvalía de Aldesa SAFI. Ver oficio DE-UR-171-12-2019.
  
- Se elaboró el informe de Resultados de las pruebas retrospectivas (backtesting) para los indicadores de riesgo de precios (metodología histórica) y el indicador de riesgo cambiario, ver oficio DE-UR-21-02-2019. Este informe se presentó en la sesión n°02-2019 del Comité de Riesgo.
  
- Se realizaron las pruebas del módulo de inversiones, relacionadas con la asignación de calificaciones. Ver oficio DE-UR-95-07-2019.
  
- Se coordinó con el departamento administrativo la asignación de puntaje para la contratación de los Puestos de Bolsa, como intermediarios financieros. Ver oficio DE-UR-97-07-2019.

- Se propuso en coordinación con el asesor externo de contabilidad, el departamento financiero contable, el departamento de inversiones y la Dirección Ejecutiva el Informe de delimitación del modelo de negocio considerando lo establecido en la Norma Internacional de Información Financiera No. 9 (NIIF 9). Ver oficio DE-UR-170-12-2019.
- Se elaboró el informe sobre modificación del proceso de otorgamiento de crédito, el cual incluye el desarrollo del score crediticio desarrollado con la empresa Quanto Soluciones S.A; ver oficio DE-UR-37-03-2019. Este informe fue aprobado por Junta Directiva en la sesión ordinaria 042-2019 del 8 de abril del presente año.
- Se desarrolló el modelo de score crediticio y la metodología de análisis de capacidad de pago para la reformulación del proceso de otorgamiento de crédito personal del RCC, ver oficio DE-UR-37-03-2019. Este informe fue presentado y aprobado por la Junta Directiva.
- Se elaboró el informe de seguimiento del scoring de crédito de la cartera de créditos del RCC. Ver oficio DE-UR-176-12-2019.
- Se emitió la opinión sobre las nuevas condiciones crediticias, ver oficio DE-UR-39-03-2019 y el DCC-CREDITO-0059-03-2019. Este informe fue aprobado por Junta Directiva en la sesión ordinaria 042-2019 del 8 de abril del presente año.
- Se elaboró el Informe de matrices de transición de la cartera crediticia del RCC; ver oficio DE-UR-24-02-2019 y presentó en la sesión n°02-2019 del Comité de Riesgo.
- Se elaboró y presentó el análisis de estrés de la cartera de créditos ante cambios en la tasa de interés, febrero 2019; ver oficio DE-UR-47-04-2019.
- Se elaboró y presentó el estudio para determinar la sensibilidad de la cartera crediticia ante las variaciones en la tasa de interés (elasticidad de la cartera de crédito); ver oficio DE-UR-49-04-2019.
- Se elaboró el informe Análisis Escenarios Morosidad Ante No Pago Cuotas Crediticias Afiliados Ministerio Hacienda, 09-2019. Ver oficio DE-UR-153-11-2019.
- Se elaboró el informe el informe de análisis de impacto de medida de salvamento para limitación de deducciones de crédito, con corte al 31 de octubre de 2019. Ver oficio DE-UR-160-11-2019.

- Se elaboró y presentó en el Comité de Riesgos, el Informe de análisis de la distribución de ingresos financieros y gasto de estimación por sucursal de la cartera de créditos del RCC, octubre 2019, ver oficio DE-UR-165-11-2019.
- Se elaboró y presentó el informe sobre la morosidad de la cartera de créditos del RCC por sucursal para el periodo comprendido entre enero 2018 y marzo 2019; ver oficio DE-UR-54-04-2019.
- Se elaboró y presentó el informe de análisis de la distribución de ingresos financieros y gasto de estimación por sucursal de la cartera de créditos del RCC, abril 2019; ver oficios DE-UR-66-05-2019, DE-UR-165-11-2019.
- Se elaboraron informes de análisis de cosechas de la cartera de créditos de consumo del RCC. Ver oficio DE-UR-67-05-2019, DE-UR-174-12-2019.
- Se elaboró el informe de análisis de colocación de crédito por afiliado con corte al 31 de agosto de 2019. Ver oficio DE-UR-177-12-2019.
- Se elaboraron y presentaron el informe sobre las matrices de transición de los Centros Educativos, como insumo para el cálculo de la estimación de pérdida; ver oficios DE-UR-19-01-2019, DE-UR-136-09-2019.
- Se elaboró y remitió el informe anual de riesgo operativo del RCC; ver oficio DE-UR-175-12-2019.
- Se elaboró el Informe de riesgo tecnológico del RCC; ver oficio DE-UR-44-03-2019. Este informe considera lo solicitado por el proceso de Cobit 5.0
- Se elaboró y remitió el informe anual de riesgo estratégico del RCC; ver oficio DE-UR-168-12-2019.
- Se elaboró y remitió el informe anual de riesgo legal del RCC; ver oficio DE-UR-173-12-2019.
- Se elaboró y remitió las modificaciones a la documentación de la Unidad relacionada con procedimiento e instructivos utilizados para la gestión operativa de la Unidad.
- Se asistió a las doce sesiones de la Comité de Inversiones del 2019, para mostrar los resultados de los indicadores de riesgo financieros mensuales y los estudios de análisis de factores fundamentales de los emisores, ambos temas fueron vistos y aprobados anteriormente por el Comité de Riesgos.

- Se asistió a reuniones con emisores bursátiles (bancos, SAFI´s, Puestos de Bolsa) para conocer sobre nuevas opciones de inversión y ampliar las existentes.
- Se participó en las reuniones relacionadas con temas de inversiones y créditos.

## Crédito y Cobro

Durante el año 2019, el Departamento de Crédito y Cobro reporta los siguientes resultados en cuanto a la colocación crediticia con recursos del Fondo Especial Administrativo y Régimen de Capitalización Colectiva.

### Fondo Especial Administrativo

A través de las oficinas centrales, las 11 oficinas regionales y la sucursal móvil, este programa alcanzó una colocación crediticia durante el año 2019, de **¢9.821.06** millones, por la formalización de **2.773** solicitudes de crédito, con la siguiente distribución:

**Cuadro No.4**  
**Fondo Especial Administrativo**  
**Colocación por sucursal**  
**Periodo 2019**

Sucursal	Casos	Monto	% por casos	% por monto
Oficinas Centrales	678	¢4 884 809 358,00	24,45%	49,74%
Cartago	367	¢930 228 860,00	13,23%	9,47%
Heredia	431	¢915 890 555,00	15,54%	9,33%
San Ramón	243	¢825 996 603,00	8,76%	8,41%
Pérez Zeledón	194	¢445 043 831,62	7,00%	4,53%
Limón	158	¢431 204 513,97	5,70%	4,39%
Alajuela	235	¢390 968 458,83	8,47%	3,98%
Puntarenas	146	¢305 496 466,41	5,27%	3,11%
Liberia	134	¢273 383 873,00	4,83%	2,78%
San Carlos	94	¢201 593 902,00	3,39%	2,05%
Ciudad Neilly	62	¢147 622 939,00	2,24%	1,50%
Santa Cruz	26	¢58 201 250,00	0,94%	0,59%
Sucursal Móvil	5	¢10 625 000,00	0,18%	0,11%
<b>Total</b>	<b>2773</b>	<b>¢9 821 065 610,83</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: departamento crédito y cobro

En este programa de crédito, las líneas que se ofrecen a la membresía son las siguientes:

- Gastos Personales
- Urgencia

- Derechos Sucesorios
- Microempresa
- Pago de Deuda al Fondo
- Servicios Funerarios
- Salud
- Instituciones Magisteriales

En este periodo se realizó la formalización del crédito a favor de ANDE Sindicato por un monto de **¢3.214 millones**, para esta Institución se aprobó un financiamiento de **¢3.500 millones** el monto restante se estará formalizando y desembolsando una vez que el plan de inversión haya avanzado, según lo determino el acuerdo de Junta Directiva.

El saldo total adeudado de la cartera de crédito del Fondo Especial Administrativo al 31 de diciembre es de **¢16.020.90 millones**, y el índice de mora legal, a partir de 1 día de atraso, fue de un **1.12%** para un total de 111 casos, correspondiente a un monto de **¢179.86 millones**.

### Régimen de Capitalización Colectiva

Bajo este programa de crédito se formalizaron durante el 2019, un total **7.011** solicitudes, para un monto total de colocación de **¢39.984 millones** con la siguiente distribución por sucursal:

**Cuadro No.5**  
**Régimen de Capitalización Colectiva**  
**Colocación por sucursal**  
**Periodo 2019**

Sucursal	Casos	Monto	% por casos	% por monto
Oficinas Centrales	2675	¢17 080 570 680,00	38,15%	42,72%
Heredia	908	¢5 145 730 116,00	12,95%	12,87%
Alajuela	601	¢3 331 655 208,00	8,57%	8,33%
Cartago	480	¢3 224 584 879,00	6,85%	8,06%
San Ramón	415	¢2 585 819 981,00	5,92%	6,47%
Pérez Zeledón	321	¢1 809 442 483,00	4,58%	4,53%
Puntarenas	340	¢1 799 509 000,00	4,85%	4,50%
Liberia	288	¢1 323 097 995,00	4,11%	3,31%
San Carlos	271	¢1 304 724 527,00	3,87%	3,26%
Santa Cruz	300	¢1 047 804 534,00	4,28%	2,62%
Limón	216	¢631 390 000,00	3,08%	1,58%
Ciudad Neilly	178	¢592 435 001,00	2,54%	1,48%
Sucursal Móvil	18	¢107 355 000,00	0,26%	0,27%
<b>Total</b>	<b>7011</b>	<b>¢39 984 119 404,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>100%</b>

Fuente: departamento crédito y cobro

El programa de crédito del Régimen de Capitalización Colectiva ofrece financiamiento

a través de las siguientes líneas de crédito:

- Crédito Personal (Creditado)
- Crédito Vivienda
- Crédito Sucesión
- Arreglos de pago
- Feria de Vivienda

Con el programa de vivienda, se formalizaron **52** solicitudes de crédito. La línea de mayor demanda fue para compra de vivienda. A continuación, la información:

**Cuadro No.6**  
**Régimen de Capitalización Colectiva**  
**Colocación línea de vivienda**  
**Periodo 2019**

Plan de Inversión	Casos	Monto	% por casos	% por monto
Compra de vivienda	16	₪590 656 000,00	30,19%	33,04%
Construcción en lote propio	10	₪489 195 000,00	18,87%	27,37%
Cancelación de hipoteca a terceros	10	₪329 030 000,00	18,87%	18,41%
Compra de lote	9	₪137 748 000,00	16,98%	7,71%
Compra de lote, cancelación de hipoteca y construcción	4	₪113 650 000,00	7,55%	6,36%
Ampliación y remodelación	2	₪68 250 000,00	3,77%	3,82%
Compra de lote y construcción	1	₪21 998 000,00	1,89%	1,23%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>₪1 750 527 000,00</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: departamento crédito y cobro

El saldo total adeudado de la cartera de crédito del Régimen de Capitalización Colectiva al 31 de diciembre es de **₪236.094.46** millones y el índice de morosidad, a partir de un día de atraso, fue de un **3.19%** para un total de 1401 casos, por un monto de **₪7.528.75** millones.

La Unidad de Crédito ha realizado acciones adicionales con el propósito de incrementar la colocación de préstamos, se ha establecido el contacto de los afiliados por medio de llamadas telefónicas, atención de mensajería por medio de WhatsApp y de correos electrónicos.

En cuanto a la atención por medio de WhatsApp, a partir de junio se ha incrementado la atención y de manera permanente se ha venido dando el servicio de información por este medio de contacto, alcanzando con un total de **464** servicios.

Adicionalmente, se brindó la atención de las consultas por medio de correo electrónico, para este semestre se atendió a un total de **535** personas por este medio.

## **Programa 03 Régimen Transitorio de Reparto**

### *Concesión de Derechos*

Al cierre del II semestre del 2019, el tiempo promedio de respuesta de los derechos nuevos de pensión fue de **12.34** días y el de las revisiones de **14.54** días.

La Junta Directiva conoció durante el 2019, **7.393** expedientes, tanto del Régimen Transitorio de Reparto como del Régimen de Capitalización Colectiva.

Durante este periodo se resolvieron **1.734** casos de deudas por periodos fiscales vencidos por un monto de **2.786** millones.

Se incluyó además en planillas a **1.984** personas, lo que significó un incremento de: **¢2.232** millones, distribuidos en **375** personas por la Ley 2248, **49** por la Ley 7268 y **1560** por la Ley 7531.

También se incluyeron por concepto de revisión **1.775** casos para un incremento en la planilla de: **¢193,933** millones.

En diciembre de 2019, el costo de la planilla de pensionados y jubilados fue de **¢48,795** millones, para una población de: **43.972** personas.

Se realizó la exclusión de planilla de **1.062** casos, para una rebaja en la planilla de **¢855** millones.

De igual forma, en el Departamento de Concesión de Derechos, propiamente en el Área de Pagos y Revaloraciones se realizaron una serie de actividades que se describen a continuación:

Se atendieron un total de **697** solicitudes de estudios integrales y se aplicaron en planilla **466** casos con un incremento de **¢9.645,243.00**.

Se realizaron **91** estudios de anualidades y se aplicaron **101** casos por este concepto, cuyo incremento ascendió a **¢2.326,799.00** colones.

Se aplicaron por conversión de pensión la cantidad de **76** casos para un total de **¢7.520,793.00** colones.

Se realizaron **89** casos de acrecimiento y se aplicaron **46** casos para un total de **¢13.257,584.00**.

En cuanto a componentes salariales, se realizaron un total de **3.593** casos, esta labor conlleva un estudio de sumo cuidado del expediente y su respectiva actualización en la Base de Datos.

Se registraron un total de **2.451** expedientes de estudiantes, los cuales tendrán un seguimiento metódico respecto a las disposiciones de ley. Asimismo, se enviaron **517** comunicados a estudiantes.

Se atendieron un total de **1.763** llamadas telefónicas, de las cuales ameritaron respuestas por escrito a **300** personas.

Se realizaron un total de **2.479** casos de liberación de giros, exclusiones y retenciones, ya sean éstas por fallecimiento o incumplimiento de requisitos de los estudiantes; reintegros, envío de telegramas, acrecimientos u otros estudios. Además, se revisaron un total de **4.201** casos en listados del Tribunal Supremo de Elecciones, Sociedad de Seguros de Vida y otras fuentes.

En el Área de Pagos y Revaloraciones se prestó atención personalizada a un total de **529** personas.

En cuanto a los procesos para la DNP se confeccionaron **2.520** resoluciones y documentación por períodos fiscales vencidos para pago la cantidad de **2.232** documentos.

## *Legal*

Durante el año 2019 se ejecutaron las siguientes actividades:

### **Asuntos Cobro Judicial**

- Presentación de **22** casos con proceso para cobro judicial del Departamento de Crédito y Cobro.
- Presentación de **11** casos con proceso de cobro judicial presentado de las instituciones morosas.
- Presentación de **192** casos sobre aclaraciones al juzgado.
- Presentación de **83** casos nuevos para cobro judicial al juzgado.
- Análisis de **982** casos para cobro judicial.
- Revisión de **1416** expedientes judiciales.
- Recepción de **534** escritos en línea.
- Elaboración de **499** notificaciones y embargos.
- Presentación de **272** nuevas solicitudes de embargos de salario.
- Notificación de **89** casos de cobro judicial.

- Ingreso y trámite de **28** casos nuevos para demandar.
- Atención de casos de insolvencia **14** con casos legales activos en el juzgado en proceso.

### **Demandas**

- Fueron atendidas **46** demandas ordinarias laborales por pensión, 02 demanda contenciosa por pensión, 02 demanda laboral de ex funcionario, 05 amparos constitucionales, 02 oposiciones de casación, 01 demanda contenciosa colectiva por pertenencia al régimen (59 coactores), 01 demanda contenciosa por pensión y 01 demanda contenciosa por lesividad y 05 medidas cautelares por suspensión de la contribución solidaria al fondo, 01 amparo de legalidad.
- Además, fue interpuesta una demanda contenciosa contra la Caja Costarricense de Seguro Social, por cobro seguro Enfermedad y Maternidad, en el caso de Rosa González Brenes y 1 denuncia penal por delito de apropiación y retención indebidas contra el Banco Nacional de Costa Rica. También, 92 demandas interpuestas por monitorios presentados por crédito y cobro y 57 demandas interpuestas contra instituciones morosas.

### **Otros Asuntos Administrativos**

- Se participó en la elaboración de **22** contratos.
- Elaboración de borrador de respuesta al oficio SJ-PLD-12978-18 sobre la denuncia del sindicato de las prácticas desleales-conclusiones 2019.
- Elaboración de borrador de respuesta a la Licda. María del Mar López Delgado, ANEP sobre el pago de costas y demás extremos de la Sra. Doris Sánchez Chaves.
- Revisión del Proyecto de Ley N° 21.345 sobre "Ley de Reforma para la equidad, eficiencia y sostenibilidad de los regímenes de pensiones"
- Revisión del borrador de respuesta al Oficio AL-CPOECO-668-2019 de la Comisión Permanente Ordinaria de Asuntos Económicos, sobre consulta del "Proyecto de ley 21539: "LEY PARA LA UNIFICACIÓN PARA LA UNIFICACIÓN DE LOS REGÍMENES DE PENSIONES"
- El Departamento Legal colaboró también durante el año, en la atención de consultas de los departamentos: Dirección Ejecutiva, Administrativo, Gestión de Talento Humano, Informática, Inversiones, Crédito y Cobro, Financiero Contable, Prestaciones Sociales y Plataforma de Servicios.

## **Comunicación y Mercadeo**

### **Unidad de Divulgación**

Durante el 2019 la Unidad de Divulgación atendió un total de **30.659** afiliados, en **357** diferentes actividades. En estas actividades se brindó información sobre el programa de crédito y del Régimen de Pensiones.

### **Unidad de Diseño Gráfico**

Durante el 2019, la Unidad de Diseño Gráfico ejecutó las siguientes actividades:

#### **Enero:**

- Cambios de logo en materiales del 60 aniversario al normal
- Calendario de pagos 2019
- Adaptaciones libro marca
- Cambio banner intranet
- Boleta Financiero 2019
- Arte para agenda de APSE 2019
- Rótulos de directivos para parqueo
- Rótulos cierre por rezo del niño
- Materiales cierre rezo: habladores, pantallas y avisos.
- Tarjetas presentación directivos.
- Diseño de artes para acrílicos de sucursales con composición Junta Directiva
- Mensajes especiales febrero
- Toma fotografía Junta Directiva y actualización de todos los materiales digitales.
- Tarjetas de presentación de Concesión de Derechos
- Invitación programa sensibilización escolar (Sitio Web, FB, Mail)
- Campaña club de ejercitadores.
- Conceptualización creativa y diseño de la Campaña CrediTodo 2019
- Calendario de estudiantes 2019 (2 versiones)

#### **Febrero:**

- Artes de cierre por capacitación Plataforma y Sucursales (todo el año)
- Conceptualización creativa y diseño de la campaña RCC 2019
- Mensajes especiales mes de marzo
- Artes de aviso de ubicación de la Sucursal Móvil, febrero-marzo
- Campaña Convención Interamericana
- Diseño del informe de AFUP
- Arte prensa Centros Morosos
- Grabación y edición de 12 videos institucionales
- Adaptación arte organigrama
- Comunicados afiliados RTR-de Casa Presidencial sobre cambio fechas de pago
- Rótulos para cajas
- Diseño de rotulación para las puertas Ciudad Quesada
- Diseño de habladores con nombre para nuevos ejecutivos de plataforma

**Marzo:**

- Manual masaje colónico
- Campaña curso de Emprendedurismo
- Diseño de habladores con nombre para nuevos ejecutivos de crédito
- Diseño de artes para baños internos de JUPEMA
- Adaptación arte organigrama
- Cambios en videos institucionales
- Mensajes especiales abril
- Diseño de rótulos para el departamento Administrativo (señalética)
- Cambio en diseño de boleta de parqueo
- Diseño de informe a gremios
- Diseño y producción de materiales para informe a gremios
- Cambios en boleta de actualización de datos
- Diseño Revista Pizarra
- Diseños comunicados con horario de semana santa
- Diseño anuncio de Administrativo - invitación proveedores
- Cambios en arte de cierre por capacitación junio
- Campaña Credito Consumo abril-mayo
- Diseño campaña de vivienda
- Diseño mensajes de fraude para afiliados / proveedores

**Abril:**

- Adaptaciones artes campaña feria de vivienda
- Adaptaciones de todos los artes de la campaña **Creditodo**
- Adaptaciones artes campaña RCC
- Artes para sucursal móvil
- Actualización diseño de la boleta actualización de datos
- Materiales taller periodistas
- Materiales Informe Gremios
- Landing RCC
- Propuesta de boletín digital del RCC
- Mensajes especiales de mayo
- Montaje diseño de visera para la marcha del 1 mayo
- Diseño de tarjeta para regalo del Día del Trabajador de la Comisión de Valores
- Grabación y edición del video gestión del RCC.
- Diseño folleto deducciones de ley
- Diseño de porta nombres para ejecutivos de crédito
- Adaptación del arte de los calendarios de estudiantes
- Artes revistas Magisteriales (3)
- Diseño comunicado cuotas patronales
- Diseño tarjeta día secretaria
- Mensaje especial del 1 mayo de Junta Directiva

**Mayo:**

- Artes finales campaña RCC
- Edición de videos RCC e institucionales con la Dirección Ejecutiva
- Rótulo para sucursal móvil de trámites gratuitos
- Artes para sucursal móvil
- Invitación curso emprendedores Cañas y Limón
- Adaptación Revista Pizarra #74
- Artes finales Campaña Creditodo
- Supervisión conceptualización creativa y diseño campaña Consejos Financieros
- Invitación día del Padre
- Artes revistas Magisteriales (4)
- Artes finales de infografía y de publi reportaje Pensiones para el periódico La República

**Junio:**

- Diseño artes sucursal móvil
- Artes finales Vallas JUPEMA
- Artes finales para stands Creditodo
- Campaña 15 de junio
- Mensajes especiales
- Porta nombre para Ejecutivos Crédito
- Ajustes volante deducción de Ley
- Cambios en certificados del Programa Sensibilización Escolar
- Artes para revistas magisteriales (3)
- Landing Creditodo
- Cambios en video de Junta Directiva
- Arte final manta para programa sensibilización escolar
- Diseño banners sitio web
- Diseño revista Pizarra #75
- Diseño de lona para todo asamblea ANDE
- Toma de fotografías para campaña de "Podemos verlo a los ojos"
- Edición fotografías para campaña de "Podemos verlo a los ojos"
- Conceptualización creativa mensaje 25 de Julio
- Actualización video y arte para sucursales
- Diseño plantillas para comunicados comisión salud ocupacional
- Supervisión de conceptualización creativa y diseño de animados JUPEMA.
- Volantes de Crédito.

**Julio:**

- Ajustes y arte final de la Revista Pizarra
- Adaptaciones para pauta de los artes de la campaña Creditodo
- Adaptaciones para pauta de los artes de la campaña Feria de Vivienda

- Diseño y artes finales del Congreso Seguridad Social
- Diseño de uniformes institucionales
- Diseño arte para prensa del 25 julio
- Diseño arte para nombres de acrílicos Sucursales
- Ajustes y arte final del Folleto Deducción de Ley
- Diseño artes de las campañas de la Sucursal Móvil
- Diseño artes para convocatoria Premio Carlos Luis Sáenz
- Edición de los videos sobre Proyecto de Ley
- Diseño comunicado de investigación de Prestaciones Sociales
- Diseño de rótulos para sombrilleros
- Diseño de los mensajes especiales de agosto
- Diseño artes para Revistas Magisteriales
- Desarrollo de propuestas gráficas para nuevo Sitio Web
- Diseño e impresión de rótulos para caja-cierre
- Diseño de plantilla para comunicados de la Comisión de Salud Ocupacional
- Diseño del comunicado institucional del cierre por día del funcionario y capacitación de setiembre
- Diseño de la invitación para la celebración del Día de la Madre-Comisión de Valores
- Diseño de queque ADEP 20 aniversario Filial San Francisco Dos Ríos.

**Agosto:**

- Diseño de arte para revista La Tribuna
- Adaptación de artes y producción interna de los materiales del Congreso de Seguridad Social.
- Diseño de nombres para los acrílicos de escritorio
- Diseño de boletín RCC
- Diseño de boletín RTR
- Diseño de boletín Creditado
- Diseño de los mensajes especiales de setiembre
- Diseño de comunicado de simulacro institucional
- Diseño de artes para informar sobre traslado de la Sucursal de Cartago
- Diseño artes Revistas Magisteriales
- Diseño comunicado jurado calificador premio CLS
- Grabación y edición de videos institucionales de la Directora Financiera-Administrativa
- Diseño arte especial del 61 aniversario de JUPEMA

**Setiembre:**

- Diseño y desarrollo del landing page del Congreso de Seguridad Social
- Toma y edición de fotografías del Congreso de Seguridad Social
- Diseño del informe anual de ANDE
- Diseño de boleta auditoria- libro de actas
- Diseño de artes para las Revistas Magisteriales
- Diseño del calendario de estudiantes
- Diseño de artes para comunicar el cierre de la Sucursal de Cartago

- Diseño del arte para pauta del 15 de setiembre
- Diseño de la boleta de horas extras del departamento administrativo
- Ajustes en el diseño del Plan Estratégico Institucional
- Diseño de artes de publicidad para los acrílicos de las Sucursales
- Rediseño de artes para los ventanales de la Sucursal de Heredia
- Diseño de la campaña del mes del adulto mayor
- Diseño del botón del concurso director ejecutivo para el Sitio Web
- Diseño de la publicación del concurso del Director Ejecutivo
- Diseño del uniforme de Prestaciones Sociales
- Ajuste al diseño del certificado de pensión
- Edición del video de sucursales-nueva dirección Cartago
- Rediseño del arte de Sucursales para la Intranet-nueva dirección Cartago
- Diseño de la publicación Centros Morosos
- Diseño de la Revista Pizarra
- Diseño de los mensajes especiales octubre
- Desarrollo de los videos para redes sociales de la campaña "Podemos verle a los ojos"
- Diseño y desarrollo del landing page de la campaña "Podemos verle a los ojos"
- Desarrollo y edición del video institucional del cambio en la Dirección Ejecutiva.

#### **Octubre:**

- Actualización de landings del Sitio Web con Tracking de Google
- Actualización diseño uniformes en el libro de marca
- Adaptaciones campaña Podemos verle a los ojos
- Diseño llavero "Día del educador"
- Actualización de presentaciones del Congreso de Seguridad Social en la App
- Brochure plataforma
- Calendario de valores
- Diseño anuncio concurso del Director Ejecutivo
- Comunicado de cierre por feriado 12 octubre
- Mensajes especiales redes sociales
- Diseño de queque ADEP - Celebración Adulto Mayor
- Plantillas en PowerPoint para SIGECA
- Actualización video se Sucursales por traslado de Suc. Cartago
- Diseño de artes para acrílicos de nueva Suc. Cartago
- Ajustes en organigrama institucional
- Anuncios concursos notarios y peritos
- Adaptaciones campaña actualización de datos
- Artes de revistas magisteriales
- Artes para comunicado de inicio encuestas
- Folleto del RCC - Dirección Ejecutiva
- Diseño comunicado de cierre Sucursales 8 noviembre.

#### **Noviembre:**

- Invitación Foro con afiliados
- Mensajes especiales redes noviembre 2019-marzo 2020

- Diseños para campañas de TI (seg. información y continuidad)
- Adaptación diseño de los rótulos de los baños de Of. Centrales
- Personajes animados GTH para cursos virtuales
- Calendario de Pagos 2020
- Campaña Derechos Humanos
- Mensajes especiales Diciembre (horario especial y saludos de navidad y año nuevo)
- Tarjeta de Navidad
- Diseño Revista Pizarra #77
- Diseño de artes para revistas magisteriales Dic-Feb-Mar.
- Arte para planificador del SEC
- Landing campaña Canales
- Landing campaña Consejos Financieros
- Comunicado traslado de Limón
- Actualización video Sucursales por traslado Limón.
- Rotulación Sucursal limón
- Boleta para sugerencias y quejas
- Instructivo Planilla
- Mensaje consejos uso del aguinaldo para redes
- Invitación Foro Suicidio (Prestaciones Sociales)
- Adaptación portadas PAO y Presupuesto 2020

#### **Diciembre:**

- Actualización arte de banner y correo del informe Azul 2019
- Diseño certificados premio CLS
- Invitaciones Premio CLS
- Material impreso para premio CLS
- Loop para premio CLS
- Landing Campaña Sistema de Pensiones
- Edición de videos educativos RCC
- Ajustes al Folleto del RCC-Dirección Ejecutiva

#### **Unidad de Periodismo**

Durante el 2019, la Unidad de Periodismo ejecutó las siguientes actividades:

- Mantenimiento de base de datos de periodistas/medios de comunicación.
- Desarrollo y seguimiento de contenidos de la Revista Pizarra, Ediciones 74, 75, 76 y 77.
- Administración diaria de los mensajes de la bandeja de entrada y de las publicaciones del muro Facebook.
- Monitoreo de mensajes en el muro y en la bandeja de entrada de las campañas Feria de Vivienda y Creditodo.
- Monitoreo diario de medios de comunicación y noticias.
- Monitoreo diario de notas de interés para la Dirección Ejecutiva, tanto nacionales e internacionales del sector educación y pensiones.
- Revisión del texto de informe de labores 2018.

- Atención de reunión con funcionarios de Noruega.
- Desarrollo de mensajes especiales de enero a diciembre.
- Levantamiento de información para desarrollo de propuesta ante la crisis del cambio de fechas en el pago de las pensiones del RTR.
- Propuesta de comunicación para el desarrollo de temas trimestrales institucionales para cápsulas de prensa.
- Matriz de riesgos 2019 y evaluación de las crisis del 2018.
- Propuesta de protocolo de reuniones para JUPEMA.
- Apoyo en producción, grabación, elaboración de guiones y revisión de videos para cápsulas de temas institucionales y de gestión administrativa.
- Elaboración de artículo sobre liderazgo femenino en JUPEMA.
- Elaboración de artículo para edición especial de pensiones de La República y entrevistas al señor Róger Porras Rojas para dos columnas de opinión y dos piezas en el blog de La República.
- Elaboración de video semestral para organizaciones magisteriales en el tema estado del RCC.
- Logística, acompañamiento y realimentación a asesores, en talleres de vocería con Junta Directiva y voceros del Comité Ejecutivo.
- Elaboración de brief de la estrategia de comunicación interna.
- Elaboración de estrategia anticorrupción.
- Elaboración de seis piezas para columna de opinión y blog de La República.
- Elaboración de borrador de data y mensajes claves de JUPEMA.
- Coordinación logística de los 2 talleres de imagen corporativa: la importancia de la imagen profesional y cómo hablar en público.
- Desarrollo de la estrategia de comunicación sobre la construcción del nuevo edificio de JUPEMA.
- Congreso Seguridad Social: desarrollo de mensajes, guion de video, discurso para Presidente de Junta Directiva, recopilación y edición de perfiles de los panelistas, recopilación de presentaciones.
- Coordinación logística con el Sinart y Prestaciones Sociales para la elaboración de los guiones y las grabaciones de las cápsulas del programa Somos 65+.
- Revisión ortográfica y corrección de estilo: del brochure de Plataforma de Servicios "Información de su interés", del Folleto Informativo del RCC y del instructivo para el pago de planillas.
- Coordinación para el desarrollo del Plan de comunicación 2020.
- Elaboración de mensajes especiales de enero a marzo 2020.
- Elaboración de contenido para el calendario interno 2020.
- Elaboración del resumen ejecutivo de las propuestas del Congreso de Seguridad Social en Costa Rica.
- Desarrollo estrategia comunicación sobre el proyecto 21035.

#### **Medios de comunicación:**

- Atención de periodistas y medios de comunicación de manera diaria.

#### **Actividades 1 a 1 con periodistas:**

- 24 de enero: reunión con la periodista Silvia Artavia de la Nación, y el Director de Pensiones, señor José Antonio Segura Meoño, sobre el tema de postergación de pensiones.
- 4 de junio: reunión con el periodista Alberto Padilla y Director Ejecutivo, señor Róger Porras Rojas para conversar sobre el tema del estado del RCC y el proyecto de ley para su sostenibilidad.
- 30 de julio: reunión con el periodista Javier Aldefang del Economista Argentico y el Director Ejecutivo, Róger Porras, sobre el tema del sistema de pensiones en Costa Rica.
- 19 de agosto: reunión uno a uno con la periodista Vilma Ibarra del Programa Hablando Claro, y el Director Ejecutivo, Róger Porras, sobre el tema de pensiones en Costa Rica.

#### **Generación y envío de comunicados de prensa:**

- 5 de marzo: comunicado titulado "Un proyecto de ley que garantice el pago de las pensiones de los trabajadores de la educación"
- 8 de abril: nota de prensa titulada "JUPEMA una institución con liderazgo femenino"
- 30 de abril: nota de prensa a organizaciones magisteriales sobre el informe a gremios.
- 14 de junio: comunicado de prensa sobre el Foro de violencia patrimonial.
- 22 de agosto: comunicado de prensa Congreso de Seguridad Social en Costa Rica.
- 29 de agosto: envío del programa del Congreso Seguridad Social en Costa Rica.
- 5 de setiembre: envío de transmisión en vivo del Congreso de Seguridad Social en Costa Rica a los medios de comunicación y a las organizaciones magisteriales.
- 15 de octubre: envío de comunicado con información general y contactos de prensa en JUPEMA.
- 10 de diciembre: envío de comunicado de prensa sobre la ganadora del Premio Carlos Luis Sáenz Elizondo.

#### **Gestión de prensa y generación de publicity:**

- 3 de enero: Panorama, cápsula del señor Róger Porras Rojas sobre el tema "El RCC no tiene pensiones altas"
- 8 de enero: Panorama, cápsula del señor Róger Porras Roas sobre el tema "Las pensiones del RCC no se financian con gasto de gobierno"
- 14 de enero: Noticias Repretel, nota y entrevista a nuestro Director Ejecutivo, Róger Porras Rojas, sobre el cambio de fechas de pago a pensionados del RTR.
- 16 de enero: La Nación, nota de varia información suministrada a La Nación del tema de pensiones altas.
- 16 de enero: Panorama, cápsula informativa del señor Róger Porras Rojas sobre el tema "Solidez del RCC"
- 21 de enero: CRHoy, nota sobre ex rector de la UNED Guillermo Carpio Malavassi.
- 25 de enero: Panorama, cápsula informativa del señor Róger Porras Rojas sobre el tema "Régimen único y pensiones del RCC"

- 4 de febrero: Revista El Magisterio, artículo sobre la ganadora del Premio Carlos Luis Sáenz Elizondo.
- 8 de febrero: Panorama, cápsula del señor Róger Porras Rojas sobre el tema "El RCC no tiene pensiones altas"
- 14 de febrero: Panorama, cápsula del señor Róger Porras Rojas sobre el tema "Las pensiones del RCC no se financian con gasto de gobierno"
- 15 de febrero: Radio Centro, programa de entrevistas de Gilda Chacón. Entrevista en vivo al señor Róger Porras Rojas y al señor Adalberto Villalobos sobre el tema del proyecto de ley para ampliación de inversiones del fondo del RCC.
- 21 de febrero: Diario Extra, nota sobre el atraso de pago a los pensionados.
- 25 de febrero: La Nación, nota sobre el tema de la postergación. Entrevista-reunión con don José Antonio Segura Meoño, Director de Pensiones JUPEMA.
- 27 de febrero: La Nación, nota sobre jubilados de lujo y postergación. Entrevista-reunión con don José Antonio Segura Meoño, Director de Pensiones JUPEMA.
- 4 de marzo: Publireportaje de La República sobre el tema "Un proyecto de ley que garantice el pago de las pensiones de los trabajadores de la educación"
- 5 de marzo: Amelia Rueda, nota sobre proyecto de ley para diversificar el fondo del RCC.
- 10 de marzo: La Nación, nota sobre proyecto de ley para diversificar fondo del RCC.
- 14 de marzo: La Nación, nota sobre declaraciones del jerarca de la SUPEN sobre las pensiones de los maestros.
- 31 de marzo: La Esquina del Parque, Radio Centro. Entrevista al señor Róger Porras Rojas, Director Ejecutivo de JUPEMA, en el tema de las pensiones complementarias.
- 12 de abril: La República. artículo sobre liderazgo femenino en JUPEMA.
- 23 de abril: La Nación, nota sobre la valuación del RCC.
- 25 de abril: La Revista Costa Rica Noticias, nota previa a la entrevista sobre el tema del fondo de la reserva para el pago de pensiones.
- 25 de abril: La Revista Costa Rica Noticias, entrevista a nuestro Director Ejecutivo, señor Róger Porras, sobre la valuación actuarial del RCC.
- 26 de abril: La Nación, nota derivada de entrevista a nuestro Director Ejecutivo, señor Róger Porras Rojas, sobre el tema traslado de cotizaciones.
- 27 de abril: La Nación, editorial "Otro fondo de pensiones en problemas"
- 1 de mayo: Programa Charlemos, entrevista a Director Ejecutivo y a Directivo de JUPEMA en temas varios en el marco del día del trabajador.
- 2 de mayo: Noticias Columbia mediodía, entrevista a Director Ejecutivo, señor Roger Porras Rojas sobre valuación del RCC y su sostenibilidad.
- 3 de mayo: Costa Rica Noticias, página web, nota sobre pensiones pagadas de más.
- 13 de mayo: Costa Rica Noticias, entrevista a Director Ejecutivo, señor Róger Porras Rojas sobre el tema "Pensiones y cuarta revolución industrial"
- 21 de mayo: La República, columna de opinión del señor Róger Porras Rojas sobre el tema "Sostenibilidad de los regímenes de pensiones"
- 22 de mayo: La República, blog del señor Róger Porras Rojas sobre el tema "Déficit fiscal y fondos de pensiones"
- 27 de mayo: La Nación, nota sobre las pensiones con cargo al presupuesto nacional.

- 27 de mayo: La República, publireportaje sobre el RCC.
- 20 de junio: Semanario Universidad, declaraciones del señor Róger Porras Rojas, Director Ejecutivo de JUPEMA, sobre el tema del aumento del porcentaje de pago hacia las superintendencias.
- 24 de junio: La República, columna de opinión del señor Róger Porras Rojas sobre el tema "¿En qué invierten los fondos de pensiones?"
- 25 de junio: La República, blog del señor Róger Porras Rojas sobre el tema "Sistemas de pensiones en Costa Rica: el segundo pilar"
- 9 de julio: Radio Actual, programa Charlemos con el periodista Carlos Fernández. Entrevista al Director Ejecutivo, Presidente de Junta Directiva y Jefe de Crédito de JUPEMA. Temas varios entre ellos propuestas para aumentar la rentabilidad del RCC y Feria de Vivienda.
- 5 de agosto: La República, blog de Róger Porras Rojas "Factores que afectan la seguridad social".
- 19 de agosto: La República, columna de opinión de Róger Porras Rojas "La importancia del empleo público en Costa Rica".
- 23 de agosto: CRHoy, Congreso de Seguridad Social en Costa Rica producto del comunicado de prensa enviado.
- 29 de agosto: La República, artículo del periodista Ronny Gudiño "Guerra a pensiones de lujo vuelve a tomar fuerza", entrevista al señor Róger Porras Rojas.
- 9 de setiembre: el Economista Argentico, artículo del periodista Javier Adelfang sobre pensiones, en el marco del Congreso Seguridad Social en Costa Rica.
- 20 de setiembre: El Observador, artículo de Marco Marín sobre el nuevo edificio de JUPEMA. La respuesta fue colegiada y enviada por correo al medio de comunicación.
- 20 de setiembre: La Nación, artículo de Silvia Artavia con información de pensiones del Régimen Transitorio de Reparto. La respuesta fue construida colectivamente y enviada por correo al medio de comunicación.
- 27 de setiembre: Radio Actual, entrevista al señor José Antonio Segura Meoño sobre el tema de proyectos de ley en la Asamblea Legislativa.
- 4 de octubre. Edición Estelar de Noticias Repretel. Entrevista de la Periodista Kattia Cárdenas a la señora Marianela Rodríguez Valverde, Jefe de Comunicación y Mercadeo, sobre el tema: dietas de Juntas Directivas.
- 10 de octubre. Sinart programa Somos 65. Segmento de JUPEMA con la vocera Hazel Carvajal sobre el tema: Derechos de la Convención Interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas adultas mayores.
- 24 de octubre. Sinart programa Somos 65. Segmento de JUPEMA con el compañero de Prestaciones Sociales Héctor Arce sobre el tema: proyecto de vida en la jubilación.
- 31 de octubre. Sinart Programa Somos 65. Entrevista en set la vocera de Prestaciones Sociales Hazel Carvajal sobre el tema: derecho a la autonomía.
- 6 de noviembre. Sinart Programa somos 65. Cápsula con la compañera de Prestaciones Sociales Dayana Jiménez sobre el tema: envejecimiento activo ejercitadores.
- 14 de noviembre. Sinart Programa Somos 65. Cápsula con la compañera Natalia Brenes sobre el tema: la importancia de cuidar la salud del corazón.

- 27 de noviembre. Programa Charlemos de Radio Actual, entrevista a vocera Marianela Rodríguez Valverde sobre el tema de participación de JUPEMA en la Vuelta Ciclista.
- 3 de diciembre. Programa Charlemos de Radio Actual, entrevista a la vocera de Prestaciones Sociales Hazel Carvajal sobre el tema: Premio Carlos Luis Sáenz Elizondo.
- 11 de diciembre. La Nación. Nota titulada: Pensiones de docentes tendrían millonario déficit para pagar seguro. Cuenta con declaraciones brindadas por voceros de JUPEMA, vía correo electrónico.
- 16 de diciembre. Sinart Programa Somos 65. Cápsula con la compañera de Prestaciones Sociales Adriana Gatgens sobre el tema: 5 consejos para una buena alimentación.
- 18 de diciembre. Sinart Programa Somos 65. Cápsula con la compañera de Prestaciones Sociales Adriana Gatgens sobre el tema: consejos para una buena alimentación en la adultez mayor.
- 19 de diciembre. Sinart Programa Somos 65. Cápsula con Hazel Carvajal vocera de Prestaciones Sociales sobre el tema: derecho patrimonial.

#### **Atención de eventos:**

- 9 de abril: cobertura del Informe a Gremios, colaboración en evento in situ, fotografías y redacción de artículo.
- 14 de mayo: atención de periodistas y logística del taller de periodistas "indicadores de valuaciones actuariales y mecanismos de sostenibilidad de las pensiones"
- 24 de mayo: foro con afiliados sobre el Estado del RCC.
- 5 y 6 de setiembre: apoyo logístico en el Congreso Seguridad Social en Costa Rica.
- 20 de noviembre. Coordinación del foro con afiliados sobre el tema: Conociendo el Reglamento y la legislación del RCC.
- 18 de diciembre. Coordinación de participación de JUPEMA en la vuelta ciclista.

#### **Cobertura y relacionamiento con medios y organizaciones Magisteriales:**

- Revista el Magisterio, edición febrero, nota sobre ganador del premio Carlos Luis Sáenz Elizondo.
- Periódico La Voz de ANDE, edición febrero, nota sobre ganador del premio Carlos Luis Sáenz Elizondo.
- Periódico El Educador, edición febrero, cintillo sobre el curso de preparación para la jubilación
- Envío de comunicado a organizaciones magisteriales titulado: Presentación Informe a Organizaciones Magisteriales 2018

#### **Apoyo a Prestaciones Sociales:**

- Elaboración de guía y video (publicado en Facebook) para cobertura y toma de fotografías de las actividades de Prestaciones Sociales

- Posteo en video de las principales actividades de mayo-junio.
- Posteo, tuit y publicación en página web de noticia sobre el Foro de violencia patrimonial
- Grabación para programa Somos 65+ en el tema: envejecimiento activo.
- Grabación para programa 65+ en el tema: proyecto de vida en la jubilación.
- Coordinación evento de premiación Carlos Luis Sáenz Elizondo.

### **Unidad de Mercadeo**

Durante el 2019, la Unidad de Mercadeo ejecutó las siguientes actividades:

#### **Desarrollo y pauta de las campañas:**

- Desarrollo, programación de pauta y monitoreo de las campañas 2019: Defensa del RCC, Educativa del RCC, Feria de Vivienda, Consejos Financieros, Canales, Creditado, Podemos Verle a los Ojos, Actualización de Datos, Educativa sobre el Sistema de Pensiones.
- Estrategia rural de crédito: se desarrolló e implementó la estrategia rural de crédito para apoyar la colocación de las Sucursales de Santa Cruz, Liberia, Limón y Ciudad Neilly. La estrategia incluye tácticas de venta y de mercadeo.
- Campaña dirigida de crédito para clientes próximos a cancelar: conceptualización creativa, desarrollo scripts e implementación de pauta en medios digitales.
- Campaña de crédito para clientes potenciales: desarrollo e implementación de la estrategia de prospección a bases de datos segmentadas.
- Campaña Seguridad de la Información y Continuidad: conceptualización creativa, apoyo a TI para el desarrollo de los textos de la campaña, diseño de la campaña, desarrollo y envío de los correos programados para el 2019.
- Pauta de las cápsulas informativas del RCC.
- Campaña Educativa RCC 2020: desarrollo de guiones y coordinación de producción de videos.

#### **Proyectos:**

- Estudio de Posicionamiento de Imagen de JUPEMA: desarrollo de brief de la investigación, coordinación de permisos, definición de muestra, revisión de cuestionarios, definición de cronogramas, aplicación del estudio y análisis/revisión de resultados.
- Proyecto Servicio al Cliente: desarrollo de primera fase del proyecto que incluyó la realización de entrevistas presenciales, virtuales, focus group y cliente incógnito. Desarrollo de segunda fase del proyecto que incluyó la revisión del informe de resultados y el desarrollo y producción del Protocolo de Servicio al Cliente. Además, se coordinó el cronograma de capacitaciones presenciales y virtuales de la tercera etapa.
- Congreso de Seguridad Social: coordinación, desarrollo y realización del Congreso.
- Boletín Digital: desarrollo y lanzamiento de los boletines digitales del RCC, RTR y Crédito.

- Sitio Web: desarrollo del esquema del Sitio Web, revisión de la información de cada sección y coordinación de reuniones con los dueños de información para su validación.
- Traslado de las Sucursales de Cartago y Limón: producción de materiales y rotulación de la Sucursal.
- Se realizó el estudio técnico y seguimiento de contratación del CRM.
- Se realizó un análisis de servicios de asistencia para el programa de crédito.

**Atención de solicitudes de divulgación, desarrollo de plan de pauta y programación de pauta para:**

- Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Adultas Mayores
- Varias publicaciones sobre el Día mundial de la toma de conciencia del abuso y maltrato en la vejez
- Campaña: Semana de la Nutrición
- Convocatoria al premio anual Carlos Luis Sáenz
- Feria de Emprendedurismo
- Comunicados sobre realización de la investigación del estrés en los docentes
- Traslado de las Sucursales de Cartago y Limón
- Ubicación Sucursal Móvil
- Vacantes de empleo
- Mensajes especiales de enero a diciembre.
- Campaña Derechos Humanos.
- Campaña Mes del Adulto Mayor.
- Campañas de Funeraria de El Magisterio.

**Publicaciones institucionales:**

**Cuadro No.7  
Detalle de publicaciones  
Año 2019**

Medio de Publicación	Tipo de Publicación	Fecha de Publicación
Diario Extra	Campaña Credi Todo	Enero
Diario Extra	Cambio Fecha de pago RTR	Enero
La Gaceta	Edicto de Pensión Mesén Mora Marina	Enero
La Gaceta	Publicación de requisitos de pensión	Enero
La República	Campaña Defensa RCC	Enero-Feb
La Nación	Campaña Defensa RCC	Enero-Feb
Revista Ecos de ADEP	Creditado	Febrero
La voz de ANDE	Creditado	Febrero

Medio de Publicación	Tipo de Publicación	Fecha de Publicación
El Educador del SEC	Creditado	Febrero
La Gaceta	PUBLICACION REGLAMENTO CONTRATACION ADMINISTRATIVA	Febrero
La Gaceta	PUBLICACION DE REGLAMENTO CUOTA OBRERO PATRONAL	Febrero
La Gaceta	Edicto de Pensión Avendaño Arguedas Karla	Febrero
Diario Extra	Día Internacional de la Mujer	Marzo
Diario Extra	Centros Morosos	Marzo
Diario Extra	Anuncio para Proveedores	Marzo
Revista Ecos de ADEP	Campaña de canales	Marzo
La voz de ANDE	Campaña de canales	Marzo
El Educador del SEC	Campaña de canales	Marzo
La Gaceta	Reglamento Auditoria Interna	Marzo
La Gaceta	Publicación Aumento de Pensión RCC	Marzo
La Gaceta	Publicación FE DE ERRATAS	Marzo
Revista Ecos de ADEP	Actualización Datos	Abril
La voz de ANDE	Actualización Datos	Abril
El Educador del SEC	Actualización Datos	Abril
Diario Extra	PUBLICACION MIERCOLES 01 MAYO. 1/2 PAG, FULL COLOR, DIA DEL TRABAJADOR	Mayo
La República	PUBLICACION EN LA REPUBLICA 27 MAYO ESPECIAL DE PENSIONES	Mayo
Revista Ecos de ADEP	Creditado	Mayo
La voz de ANDE	Creditado	Mayo
El Educador del SEC	Creditado	Mayo
La Tribuna de AFUP	Creditado	Mayo
La Gaceta	PUBLICACION EDICTO DE PENSION CARLOS VARGAS MEDINA	Mayo
La Gaceta	PUBLICACION REGLAMENTO CREDITOS PERSONALES DEL RCC	Mayo
La Gaceta	PUBLICACION DIRECTORIO JUNTA DIRECTIVA	Mayo
Diario Extra	Media página Diario Extra Comunicado 15 junio Día de la No Violencia	Junio
Diario Extra	CONTRATACION 8 MEDIAS PAGINAS CAMPAÑA DE RCC	Junio
Diario Extra	PUBLICACION 9 MEDIAS PAGINAS FERIA DE VIVIENDA	Junio
Revista Ecos de ADEP	Creditado	Junio
La voz de ANDE	Creditado	Junio
El educador	Creditado	Junio
La Gaceta	PUBLICACION DE EDICTO DE PENSION SANABRIA HERNANDEZ SILVIA	Junio
La Gaceta	PUBLICACIÓN DE ECITO DE PENSION ATENCIO DIAZ AGUSTÍN	Junio
La Gaceta	PUBLICACION DE EDICTO DE PENSION TREJOS SALAS ALBERTO	Junio
La Gaceta	PUBLICACION DE EDICTO FORBES STEWART CHARLES	Junio
La Gaceta	PUBLICACION EDICTO DE PENSION VARGAS MESEN RAFAEL	Junio
Ecos de ADEP	Publicidad Creditado	Julio

Medio de Publicación	Tipo de Publicación	Fecha de Publicación
La voz de ANDE	Publicidad Creditodo	Julio
El Educador del SEC	Publicidad Creditodo	Julio
Diario Extra	Publicidad Anexión de Guanacaste	Julio
La Gaceta	Reglamento Arreglos de Pago	Julio
La Gaceta	Publicación Edicto de Pensión Rafael Vargas Mesén	Julio
Ecos de ADEP	Publicidad Creditodo Refundición	Agosto
La Tribuna De AFUP	Publicidad Creditodo Refundición	Agosto
La voz de ANDE	Publicidad Creditodo Refundición	Agosto
El Educador del SEC	Publicidad Creditodo Refundición	Agosto
Diario Extra	Publicación Convocatoria Premio Carlos Luis Saénz	Agosto
Diario Extra	Publicidad Día de la Madre	Agosto
La voz de ANDE	Publicidad Creditodo Carro	Setiembre
El Educador del SEC	Publicidad Creditodo Carro	Setiembre
Ecos de ADEP	Publicidad Creditodo Carro	Setiembre
Diario Extra	Publicación Día de la Independencia	Setiembre
Diario Extra	Publicación Invitación para registro de proveedores	Setiembre
Diario Extra	Publicación Día del Adulto Mayor	Setiembre
La Nación	Concurso Director Ejecutivo	Setiembre
Diario Extra	Publicación Patronos Morosos	Setiembre
Ecos de ADEP	Publicidad Creditodo Máster	Octubre
La voz de ANDE	Publicidad Creditodo Máster	Octubre
El Educador del SEC	Publicidad Creditodo Máster	Octubre
Diario Extra	Publicidad Campaña Podemos Verle a los Ojos	Octubre
Diario Extra	Publicaciones de anuncios del departamento Administrativo	Octubre
Diario Extra	Publicaciones Campaña Actualización de Datos	Octubre
La Gaceta	EDICTO DE PENSIÓN RODRÍGUEZ VENEGAS FRANKLIN #165475	Octubre
La Gaceta	PUBLICACIÓN AUMENTO I SEMESTRE 2019 RCC #166659	Octubre
La Gaceta	EDICTO DE PENSIÓN QUIRÓS PORRAS FLORY	Octubre
La Gaceta	EDICTO DE PENSIÓN ORTÍZ VILLEGAS MAYELA #168436	Octubre
Ecos de ADEP	Publicidad Creditodo Refundición	Noviembre
La voz de ANDE	Publicidad Creditodo Refundición	Noviembre
El Educador del SEC	Publicidad Creditodo Refundición	Noviembre
Diario Extra	Publicación Día del Educador y anuncio departamento Administrativo	Noviembre
Diario Extra	Publicación Día de los Derechos Humanos e invitación a proveedores	Noviembre
Diario Extra	Publicación horario especial de fin de año	Noviembre
La Gaceta	EDICTO DE PENSIÓN GÓMEZ VEGA LUIS ALONSO	Noviembre
La Gaceta	PUBLICACIÓN FE DE ERRATAS RTR Y RCC	Noviembre
La voz de ANDE	Publicidad Creditodo Carro	Diciembre
El educador	Publicidad Creditodo Carro	Diciembre

Medio de Publicación	Tipo de Publicación	Fecha de Publicación
Revista Ecos de ADEP	Publicidad Creditodo Carro	Diciembre
La Gaceta	EDICTO DE PENSIÓN LUIS FCO GONZÁLEZ ZAMORA	Diciembre

Fuente: departamento Comunicación y Mercadeo

**Otras actividades realizadas:**

- Coordinación logística, producciones y organización del evento Informe a Gremios.
- Realización de encuestas de seguimiento de solicitud de crédito en las sucursales.
- Salida a producción de cápsulas informativas institucionales.
- Análisis de efectividad de las campañas Creditodo y Feria de Vivienda.
- Envío de 15 Boletines Digitales.
- Sucursales: rotulación puertas ingreso Ciudad Quesada, se ajustó sillón de la sala de espera de Puntarenas, se produjeron materiales de porta nombres y artes de acrílicos, se instaló un rótulo de JUPEMA en el mezanine de Oficinas Centrales, coordinación de rotulación de paragüeros de todas las sucursales y material POP de Creditodo. En la Sucursal Móvil se instaló el rótulo de trámites gratuitos.
- Se hizo la revisión de los cursos virtuales del RCC y RTR.
- Administración del Canal de Youtube y publicación de 22 videos.
- Monitoreo diario de Facebook y programación de 259 post y 54 anuncios.
- Administración de medios digitales internos, con un total de publicaciones: 21 SMS, 81 actualizaciones en el Sitio Web, 69 correos enviados, 71 publicaciones en pantallas de TV de Sucursales.
- Coordinación con oficinas de mercadeo de Organizaciones Magisteriales para la publicación en sus medios digitales (publicaciones todos los meses).
- Elaboración del Benchmark de competencia correspondiente 6 bimestres del año.
- Monitoreo diario de publicidad del sector y competencia.
- Desarrollo de requerimientos para los proyectos de CRM, sitio Web y servicio al cliente
- Elaboración de propuesta completa para desarrollo de Foro de Pensiones
- Desarrollo de las capacitaciones sobre la estrategia de comunicación por la construcción del Edificio.
- Atención requerimiento Oficina Servicio al Usuario.

### ***Plataforma de Servicios***

- Durante el año 2019, se atendieron en el cubículo de información de oficinas centrales un total de **45.889** personas, pasando para asesoría de los Ejecutivos de Servicio un total de **20.600**, brindándose un total de **63.136** servicios. El promedio de espera de atención de las personas que pasaron a cubículo al cierre de junio se estableció en **11 minutos**.

- Se confeccionaron un total de **1.493** carnés de pensionados en oficinas centrales y **1.808** en las sucursales de Cartago, Heredia, San Ramón, Limón y la Móvil, para un total de **3.301**.
- En las sucursales durante este periodo, se atendieron un total de **85.408** personas y se brindaron **169.996** servicios.
- Se tramitaron un total de **10.786** gestiones del Régimen Transitorio de Reparto y Capitalización Colectiva, recibidos en oficinas centrales y en sucursales en un tiempo promedio durante el año, de **1.05** días.
- JUPEMA cuenta con una Sucursal Móvil que se desplaza a diversas zonas del país que no cuentan con oficinas cercanas, con ello se llevan los diversos servicios que se brindan y los afiliados no tienen que desplazarse largas distancias. En el año 2019 la Sucursal Móvil atendió un total de **2.424** personas y brindó **3.809** servicios.
- Durante este semestre, ingresaron al Call Center un total de **99.358** llamadas de las cuales fueron atendidas **89.359**, representando un **90%** de efectividad en la atención telefónica.
- Se realizó el envío de **142.267** desgloses de pensión del RTR; por fax, correo tradicional y correo electrónico, en un plazo de **2,41** días hábiles.
- Se procedió a enviar a los gestionantes **5.942** comunicados de Junta Directiva y **422** informes de apelación.
- En cuanto al proceso de notificaciones digitales, se realizaron **3.950** notificaciones efectivas por medio de correo electrónico y fax.
- Se brindó respuesta a **14.265** consultas realizadas por medio de correo electrónico.
- Adicionalmente, por medio de la herramienta del IVR se efectuó el envío de **85.394** campañas masivas de SMS y VOZ, atendiendo las necesidades de los diferentes departamentos: Prestaciones Sociales, Crédito y Cobro, Concesión de Derechos (campañas para estudiantes, Revaloraciones), Unidad de Expedientes.
- A partir del 24 de abril se realizó la implementación del sistema OTRS, para la gestión del correo institucional, con las cuentas de correo [jupema@juntadepensiones.cr](mailto:jupema@juntadepensiones.cr), [clientes@juntadepensiones.cr](mailto:clientes@juntadepensiones.cr), [info@juntadepensiones.cr](mailto:info@juntadepensiones.cr), [notificacionesycomunicados@juntadepensiones.cr](mailto:notificacionesycomunicados@juntadepensiones.cr) y [cobro@juntadepensiones.cr](mailto:cobro@juntadepensiones.cr).
- Con el fin de mantener un monitoreo permanente del servicio que se brinda al afiliado mediante la atención personalizada, a partir del año 2019 se implementó una encuesta de satisfacción que se instaló en las tablets que se ubican en cada cubículo de atención, donde se evalúa el servicio que brindan los ejecutivos, esta calificación la realiza el afiliado una vez que concluye el trámite que requirió. Para el presente año se obtuvo un nivel de satisfacción de un **99.77%**.

- Asimismo, partir del 1 de mayo 2019 se implementó la herramienta para la realización de encuestas telefónicas de satisfacción de los afiliados, obteniendo una calificación general de **93.64%**.
- Se realizó la notificación de **8.079** resoluciones interlocutorias a las diferentes entidades emisoras de documentos, solicitando información necesaria para la declaratoria de los derechos del RTR y el RCC; asimismo, se recibieron **2.947** documentos de las diferentes instituciones y los expedientes fueron trasladados al proceso de digitalización.
- Se hizo entrega de **16.205** expedientes a las diferentes unidades involucradas en el proceso de otorgamiento de Derechos.
- Se procesaron los expedientes de pensión físicos de RTR y RCC, generando **152.669** imágenes escaneadas, **169.809** imágenes indexadas, **152.688** imágenes en control y **173.221** imágenes en cargado.
- En este proceso de digitalización se escanearon **3.015** expedientes con solicitudes completas y fueron trasladados al estado Inconsistencias Cumplidas (código 91 en RTR) o Despacho (código 25 en RTR o código 2 en RCC), con el fin de que sean solicitados por la Unidad de Cálculo, para el análisis correspondiente.
- Se escanearon **91** expedientes de causantes físicos, cuyos beneficiarios cuentan con un expediente 100% digital, lo anterior con el fin de migrarlos en un solo archivo PDF al nuevo Sistema de Digitalización, una vez que el departamento de TI realice las modificaciones correspondientes.
- Se enviaron **6.823** expedientes a la DNP y se recibieron **7.363**, para un saldo al cierre de diciembre 2019, de **458** en poder de dicho ente ministerial.
- Durante el 2019 el Equipo Interdisciplinario revisó y analizó **258** nuevos casos, **59** con apelación en trámite y **129** que regresaron de la Comisión Calificadora denegados. Ingresaron **125** casos aprobados, esto significa que durante el año se aprobó un **49%** y se denegó un **51%** de los casos analizados por la Comisión Calificadora de Invalidez.
- Durante el 2019 esta dependencia colaboró con la Institución brindando de 17 charlas.
- Durante el II semestre 2019 se realizó en forma exitosa el traslado de las Sucursales de Cartago y Limón a locales más amplios y con mayor comodidad para los afiliados.

## ***Departamento de Prestaciones Sociales***

Para el año 2019 el Departamento de Prestaciones Sociales desarrolló las coordinaciones respectivas para la consecución de los objetivos planteados en el Plan Anual Operativo obteniendo los siguientes resultados:

**Talleres y charlas:** Se realizaron 362 talleres o charlas con temas diversos con perspectiva bio-psico-social cultural y en diferentes zonas del país según la demanda de las Organizaciones Magisteriales y afiliación de JUPEMA y de acuerdo a la disponibilidad del Departamento, logrando cubrir el objetivo anual en un 181%

**Grupos de autoayuda:** se efectuaron 34, distribuidos en diferentes zonas del país de acuerdo a las coordinaciones realizadas con las Organizaciones Magisteriales. Se cubrió el 68% del objetivo institucional, identificándose variantes en la naturaleza de las necesidades expuestas por las organizaciones debido a las dinámicas de los grupos beneficiarios, por lo que este tipo de actividad se replantea para 2020.

**Taller salud bucodental:** Se desarrollaron 16 talleres en coordinación con el grupo de pensionados del Colegio de Cirujanos Dentistas de Costa Rica y con la participación de las distintas Organizaciones Magisteriales. Dos de los talleres planteados fueron cancelados por problemas en la convocatoria debido a la distribución de afiliados de los gremios solicitantes, por lo que se alcanzó el 89% del objetivo anual.

**Cursos de formación integral de personas cuidadoras:** Se llevaron a cabo 5 cursos en distintas zonas del país, los cuales en su mayoría se asignaron de forma abierta a la afiliación. El último curso no se concretó porque el grupo que lo estaba coordinando canceló poco tiempo antes del inicio y para ese momento fue imposible reprogramar.

**Cursos de computación:** Se llevaron a cabo los 9 cursos planteados dentro de la meta anual, éstos se brindaron bajo dos modalidades, principiantes e intermedios, en la sala de cómputo de Prestaciones Sociales.

**Curso de Formación de Emprendedores:** se llevó a cabo en las 7 provincias, cubriendo el 100% de la meta anual. Éste se realizó a través de la provisión de servicios de Emprendelab del Instituto Tecnológico de Costa Rica.

**Club de ejercitadores:** Este programa se mantuvo activo en 29 grupos, donde el último que se abrió fue en la provincia de Guanacaste específicamente Santa Cruz. El grupo faltante para cubrir la meta anual no se dio por un déficit de proveedores oferentes en la zona, ya que quien ofrecía el servicio anteriormente, se encontraba atrasado con la Caja Costarricense de Seguro Social.

**Actividades Recreativas y culturales:** se ejecutaron 18 actividades recreativas y culturales en distintas zonas del país, cubriendo tanto a la afiliación jubilada como en servicio. Se alcanzó un 128% de ejecución, dada las demandas de las Organizaciones Magisteriales y la distribución que se hiciera de las actividades de acuerdo con las posibilidades del Departamento.

**Cafés concierto:** El 01 de octubre de cada año se conmemora el Día Internacional de las Personas Adultas Mayores, es por esta razón que se realizan los café-conciertos, un espacio de integración con convocatoria abierta a las distintas Organizaciones Magisteriales y afiliación en general para que compartan un tiempo de música del recuerdo, socialización y reforzamiento de la importancia de la valoración que se le

debe dar a la persona adulta mayor. Se realizaron 12 conciertos distribuidos en las siguientes zonas: San José, Alajuela, Cartago, Heredia, San Ramón, Liberia, Puntarenas, Santa Cruz, Pérez Zeledón, San Carlos, Limón y Ciudad Neilly.

**Foros:** se llevaron a cabo 2 foros, uno en junio bajo la temática de la “Violencia contra la Persona Adulta Mayor” y otro en noviembre con el tema “Descifrando el Camino del Suicidio “. Ambos se realizaron con convocatoria abierta a las distintas Organizaciones Magisteriales y con participación de la afiliación en servicio y jubilada, con el objetivo de analizar las implicaciones para las políticas públicas nacionales.

**Estudio sobre necesidades de apoyo psico-social en las personas afiliadas del Magisterio Nacional:** este Estudio se realizó en el segundo semestre con invitación masiva para la población afiliada de JUPEMA, en 2020 se realizará la entrega de resultados para su socialización y exposición al público.

**Galardón “Premio Carlos Luis Sáenz Elizondo”** Este premio se otorga anualmente a una persona jubilada que se haya destacado en su labor profesional y con proyección comunitaria en beneficio de la población jubilada del Magisterio Nacional. El 10 de diciembre se realizó la premiación en el Hotel Radisson y la persona a la que se le otorgó este merecido premio fue a la señora Rosa María Ortiz Guzmán.

**Visitas saludables:** Se realizaron 30 visitas saludables durante el año en distintas zonas del país, las mismas se destinaron, en general, a la población en servicio, llevándolas a cabo en su mayoría en Escuelas y Colegios, o bien en Centros Universitarios de todo el país.

**Programa del SOS del Síndrome del Quemado:** Se realizaron 9 capacitaciones en distintas zonas del país, cubriendo un 128% del objetivo planteado. Lo anterior en función con las demandas de las Organizaciones Magisteriales.

**Taller un día con tu corazón:** Se realizaron 10 talleres para los profesionales en servicio, en distintos Centros Educativos. La coordinación de estos se realizó a través de las Organizaciones Magisteriales que tienen mayor injerencia con la población afiliada en servicio, quienes sirvieron de puente con las Direcciones Regionales para la consecución de los permisos respectivos. Para una cobertura de un 100%

**Taller de empoderamiento:** Se realizaron 21 talleres de empoderamiento distribuidos a lo largo del año y coordinados con las distintas Organizaciones Magisteriales con el fin de brindar herramientas a los afiliados para que fortalezcan sus estrategias de afrontamiento a los cambios en las dinámicas sociales producto de las brechas intergeneracionales.

**Curso en línea sobre vejez, envejecimiento y derechos:** El curso ya se encuentra diseñado para promocionarlo a partir del año 2020.

**Cursos de Preparación para la Jubilación:** Se impartieron 9 cursos en coordinación con el Instituto de Desarrollo Profesional y las Organizaciones Magisteriales en zonas como San José, Turrialba, Upala, Desamparados, Uruca, Quepos, Santa Cruz, Talamanca y

Heredia.

**Programa de Capacitación de Sensibilización Escolar en Escuelas:** Se sensibilizaron 29 escuelas en distintos lugares del país dentro de las cuales podemos citar San José, Liceo del Sur; en Tibás, Escuela Anselmo Llorente y la Fuente; Coronado, Escuela Manuel María Gutiérrez; San Miguel de Desamparados, Escuela Rafael Ángel Calderón Muñoz; Puriscal, Escuela José María Cañas; Copey de Dota, Escuela Pedro Pérez Zeledón; Pérez Zeledón, Escuela Villa Nueva, Escuela Juntas de Pacuare, Escuela Sinaí, Escuela la Hermosa, Escuela San Juan Miramar, Escuela Miravalles, Escuela Villanueva, y Escuela la Linda; Heredia, Escuela Manuel Camacho Hernández; Cartago, Escuela República de Francia; Paraíso, Escuela las Mesas, y Escuela Goicoechea; Atenas, Escuela Tranquillino Víquez, y Escuela Tomas Jefferson; Miramar, Escuela Santa Rosa; Santa Cruz Guanacaste, Escuela Puerto Rico y Escuela El Chirco; Limón, Escuela la Colina, Escuela de Moín, y Escuela Margarita Rojas; Batán, Escuela Los Almendros y Escuela La Margarita.

Se graduó un total de 1373 niñas y niños. Se realizaron 7 sesiones de evaluación del programa con los facilitadores en las siete provincias para indagar los resultados obtenidos en los distintos Centros Educativos, así como identificar necesidades para generar recomendaciones en beneficio de la niñez y la juventud. Por lo que se cumplió con un 56%

**Talleres de Redes Provinciales:** Se realizaron 25 reuniones donde 18 de ellas fueron de motivación y capacitación y 6 de coordinación y seguimiento de capacitación y cierre de Redes Provinciales durante el año para dar capacitación y seguimiento al proyecto en las distintas provincias del país.

**Campaña nútrete, muévete y chequéate:** se llevó a cabo en 8 escuelas y colegios del país, cubriendo un 160% de la meta anual planteada

**Campañas informativas:** se realizaron dos campañas informativas durante el año, una denominada "Nútrete, muévete, chequéate", con el objetivo de educar a la población en tópicos referentes a la alimentación saludable y cuidados de la salud"; la segunda fue una campaña dirigida a la promoción de los alcances de la Ley 7935, con información acerca de los Derechos de la Persona Adulta Mayor y temática relativa a la Prevención y Manejo del Abuso y Maltrato contra las Personas Adultas Mayores.

## VIII. Cumplimiento de objetivos Plan Anual Operativo

A continuación, se presenta el cumplimiento de objetivos plasmados en el **Plan Anual Operativo** de acuerdo con cada programa institucional.

## **Programa 01**

### **Administración General**

## ***Junta Directiva***



Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional

Año 2019

Plan Anual Operativo

Programa: Administración General - Código: 01

Sub-Programa: Junta Directiva - Código: 01-10

PLAN ANUAL OPERATIVO

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES									
				Fórmula del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia)	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
						I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
						Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real
			4.2.1.3 Analizar la propuesta de feria de vivienda, remitida por la Administración	(1/1)*100=100%	De Impacto	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
5. Optimizar la gestión de los recursos financieros de los Fondos Administrados	5.1 Gestionar de forma efectiva el proceso de cobro administrativo y judicial, que se ejecuta hacia los centros educativos	5.1.1 Ejecutar en tiempo y forma los procedimientos de cobro administrativos para los centros educativos morosos	5.1.1.1 Analizar los informes presentados por la Administración sobre los patronos morosos	(3/3)*100=100%	De Impacto	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	5.2 Administrar en forma eficiente y eficaz los recursos del Fondo Especial de Administración y del Régimen de Capitalización Colectiva	5.2.1 Realizar el índice de gestión institucional (IGI), de acuerdo con la normativa emitida por la Contraloría General de la República	5.2.1.1 Conocer y analizar la propuesta de cuestionario de Índice de Gestión Institucional (IGI) para el período 2019, solicitado por la Contraloría General de la República	(1/1)*100=100%	De Resultados	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
6. Evaluar la sostenibilidad del Régimen de Capitalización Colectiva	6.1 Monitorear actuarialmente el RCC, de forma que se facilite la toma de decisiones	6.1.1 Realizar en forma semestral, la evaluación actuarial del RCC	6.1.1.1 Analizar la propuesta de evaluación actuarial del RCC, remitida por la Administración.	(1/1)*100=100%	De Impacto	0%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	0%
			6.1.1.2 Analizar la valuación actuarial con corte al 31 de Diciembre del 2018, de acuerdo con lo estipulado en la normativa de CONASSIF	(1/1)*100=100%	De Resultados	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
			6.1.1.3 Analizar y conocer los estudios actuariales semestrales de ajustes por costo de vida, según lo establece el art. 37 del Reglamento del RCC	(1/1)*100=100%	De Resultados	100%	100%	0%	0%	100%	100%	0%	0%
7. Fortalecer la gestión de los riesgos institucionales	7.1 Profundizar en la gestión integral de riesgo del portafolio de inversiones (valores y crédito) del RCC, considerando los requerimientos del Ente Supervisor y las mejores prácticas	7.1.1 Presentar informes mensuales de riesgos, relacionados con la cartera de inversiones (incluyendo valores y crédito)	7.1.1.1. Analizar los informes remitidos por el Comité de Riesgos	(3/3)*100=100%	De Impacto	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	7.2 Robustecer la gestión de riesgo operacional (tecnológico, operativo, legal y estratégico) del RCC	7.2.1 Realizar periódicamente un análisis de riesgo operacional institucional	7.2.1.1 Analizar el informe sobre los riesgos operacionales institucionales y sus planes de mitigación	(0/0)*100=0%	De Impacto	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional

Año 2019

Plan Anual Operativo

Programa: Administración General - Código: 01

Sub-Programa: Junta Directiva - Código: 01-10

PLAN ANUAL OPERATIVO

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES									
				Fórmula del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia)	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
						I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real						
8. Lograr que JUPEMA tenga una mayor presencia y posicionamiento ante los afiliados y la opinión pública	8.1 Posicionar a JUPEMA, a nivel nacional, como el ente de seguridad social costarricense que administra y gestiona el régimen de pensiones del Magisterio Nacional	8.1.1. En forma anual, desarrollar una estrategia de comunicación sobre la gestión de JUPEMA, como institución administradora del régimen de pensiones del Magisterio Nacional, que permita su posicionamiento como ente líder en Pensiones.	8.1.1.1 Analizar la propuesta remitida por la Administración, sobre la ejecución de un Congreso de Seguridad Social	(1/1)*100=100%	De Impacto	100%	100%	0%	0%	100%	100%	0%	0%
9. Desarrollar programas multidisciplinarios de intervención para el mejoramiento de la calidad de vida y la promoción de la salud integral de nuestra afiliación	9.1. Ejecutar modelos de intervención dirigidos al envejecimiento exitoso y la promoción de modos de vida saludables con una visión integral y multidisciplinaria.	9.1.1 Aumentar al menos en un 10% anual, los programas de capacitación e información dirigidos los afiliados, en temas relacionados con vejez, proceso de envejecimiento, estilos de vida saludables, salud mental, relaciones familiares y crecimiento personal, seguridad ocupacional, computación y emprendedurismo	9.1.1.1 Conocer la propuesta de actividades planteadas por la Comisión de Prestaciones Sociales	(3/3)*100=100%	De Impacto	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
10. Realizar todas las acciones necesarias para que se asignen los recursos presupuestarios requeridos, para el pago oportuno de las pensiones del RTR	10.1 Impulsar con las autoridades de gobierno, las acciones necesarias para garantizar el pago de las pensiones y jubilaciones del Régimen Transitorio de Reparto	10.1.1 Estudiar la viabilidad política y jurídica para impulsar cambios en la legislación vigente, en beneficio de la Población del Régimen Transitorio de Reparto	10.1.1.1 Analizar el estudio de viabilidad legal, remitido por la Administración	(0/0)*100=100%	De Impacto	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	10.2 Promover y fortalecer las relaciones con diferentes entes gubernamentales y estatales, en beneficio de las y los afiliados del Régimen Transitorio de Reparto	10.2.1 Monitorear los tiempos de resolución del proceso de declaratoria de derechos del Régimen Transitorio de Reparto, por parte de los entes externos	10.2.1.1 Conocer los informes de los tiempos y cantidad de casos en poder de la Dirección Nacional de Pensiones	(6/6)*100=100%	De Impacto	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
11. Lograr ser una institución de carbono neutral y amigable con el ambiente	11.1 Establecer acciones para la reducción del impacto ambiental y la obtención de la certificación carbono neutral	11.1.1 En el año 2020, cumplir con la primera etapa de la certificación C-Neutralidad, solicitando la auditoría por parte de INTECO	11.1.1.1 Dar seguimiento al proceso para lograr la certificación	(0/0)*100=100%	De Gestión	0%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	0%
12. Establecer un modelo de seguridad de la información, de la continuidad y de la disponibilidad del servicio, para proteger	12.1 Mejorar y mantener el programa de continuidad del negocio institucional	12.1.1. Velar por el cumplimiento de los procedimientos, normativas y leyes relacionadas con la seguridad y continuidad del servicio	12.1.1.1 Analizar el informe remitido por la Administración sobre los resultados del simulacro del plan de continuidad de los procesos institucionales	(0/0)*100=100%	De Gestión	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%

## ***Dirección Ejecutiva***

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2019**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Administración General - Código: 01**  
**Sub-Programa: Dirección Ejecutiva - Código: 01-11**

**PLAN ANUAL OPERATIVO**

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES											
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)								
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	
1. Optimizar la gestión institucional dirigida a mejorar y ampliar los servicios hacia los afiliados	1.1. Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en el proceso de declaratoria de derechos	1.1.1 Lograr que a finales del 2019, se cuente con el Sistema de la Calidad en el proceso de declaratoria de derechos	1.1.1.1 Monitorear y dar seguimiento al proceso de implementación del proceso de calidad	(cantidad de revisiones/cantidad de solicitud de revisión)*100=%	(102/102)*100=100%	De Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	1.2 Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en los diferentes procesos institucionales	1.2.1 Que al finalizar el 2020, todos los procesos institucionales, estén dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.	1.2.1.1 Mantener la Certificación del Sistema de Gestión de Inversiones y Riesgos (SGIR), según requisito de SUPEN por cumplimiento de la Norma INTE 30-01-01-08).	Proceso realizado / (Proceso programado)*100=%	(0/0)*100=0%	De Gestión	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
			1.2.1.2 Presentar el Informe Anual Archivístico a la Dirección General del Archivo Nacional de acuerdo al artículo 145 del Reglamento a la ley No. 7202	(informe entregado/informe programado)*100=%	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	1.3 Ampliar los servicios a los afiliados a través de la construcción de nuevas instalaciones	1.3.1 Lograr que al 2020, esté construida la primera etapa del nuevo edificio corporativo en oficinas centrales	1.3.1.1 Presentar a la Comisión de Infraestructura, toda la documentación requerida para la toma de decisiones y seguimiento del proyecto	(3/3)*100=100%	(3/3)*100=100%	De Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%
	1.4. Atender, tramitar y resolver en forma oportuna los requerimientos de los afiliados	1.4.1 Lograr que en el 2020, se tramiten las solicitudes de declaratoria de derechos, en un plazo menor al estipulado en la legislación actual	1.4.1.1 Remitir a la Comisión de Concesión de Derechos, una propuesta de análisis de las solicitudes de pensión y revisión presentadas por los afiliados	(1/1)*100=100%	(1/1)*100=100%	De Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	1.5 Automatizar y optimizar el proceso de declaratoria de derechos del Régimen de Capitalización Colectiva	1.5.1. Lograr para el 2020, la definición y automatización del proceso de declaratoria de derechos del RCC	1.5.1.1. Coordinar las actividades requeridas para el desarrollo e implementación del proceso de automatización del RCC	(actividad realizada/actividad programada)*100=%	(383/383)*100 = 100%	De resultados	100%	100%	100%	97%	100%	97%	100%	100%	100%

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional

Año 2019

Plan Anual Operativo

Programa: Administración General - Código: 01

Sub-Programa: Dirección Ejecutiva - Código: 01-11

PLAN ANUAL OPERATIVO

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real
2. Gestionar una adecuada política de capital humano	2.1 Promover el mejoramiento continuo del clima organizacional de la Institución.	2.1.1 Monitorear en el año 2019, el clima organizacional y el microclima de los departamentos, mediante la contratación de una empresa externa.	2.2.1.1 Coordinar la contratación de una empresa externa, para que se encargue de evaluar el clima organizacional	(Encuesta aplicada con una puntuación $\geq 80\%$ de satisfacción/Encuesta programada) * $100=100\%$	$(1/1)*100=100\%$	De Gestión	0%	0%	0%	0%	100%	0%	100%	100%
	2.2. Implementar un programa estructurado de selección, desarrollo y evaluación del talento humano	2.2.1 Dotar a la Institución de recurso humano calificado, mediante un sistema de selección por competencias, según las necesidades y de acuerdo con las condiciones presupuestarias.	2.2.1.1. Coordinar con el Depto. Gestión de Talento Humano para que los procesos de contratación de personal, se realicen de acuerdo con la normativa vigente	(Cantidad de concursos $\leq 25$ días o 35 días/ el Total de concursos)* $100=100\%$	$(11/8)*100=73\%$ Internos $(3/3)*100=100\%$ Externos	De Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	50%	100%	Internos: 73% Externos: 100%
	2.3 Promover los valores institucionales	2.3.1 En forma anual, mediante un programa de actividades y de comunicación, se potenciarán los valores institucionales	2.3.1.1 Diseñar e implementar un programa de valores, para implementar en el 2019	(actividades realizadas/actividades programadas)* $100=100\%$	$8/8*100=100\%$	De Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	2.4 Promover y fortalecer la seguridad y salud ocupacional en la institución.	2.4.1 Realizar en forma semestral, un diagnóstico de los posibles riesgos que amenazan la salud y seguridad del personal; para así, establecer las medidas correctivas correspondientes.	2.4.1.1 Realizar en conjunto con los miembros de la Comisión de Salud Ocupacional (según disponibilidad de los funcionarios), inspecciones (al menos dos al año) para la identificación de las condiciones y medio ambiente de trabajo, para dar soluciones a aspectos de riesgos de trabajo.	(Inspecciones realizadas/inspecciones programadas)* $100=100\%$	$(2/2)*100=100\%$	De Gestión	0%	0%	100%	0%	0%	100%	100%	100%
3. Aprovechar e incrementar los aportes de la tecnología de la información (TI), para lograr una mayor eficiencia y eficacia en las operaciones institucionales	3.1 Desarrollar e implementar nuevos sistemas o módulos informáticos, para la automatización de los procesos institucionales	3.1.1 Lograr que al 2020, de acuerdo con el Plan Anual Operativo, se cumpla al menos con el 95% de los desarrollos de los nuevos sistemas o módulos informáticos	3.1.1.1 Dar seguimiento mensual a los proyectos informáticos	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 $\geq 98\%$	$(95/100)*100 =95\%$	De Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	95%



**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2019**

**Plan Anual Operativo**

**Programa: Administración General - Código: 01**

**Sub-Programa: Dirección Ejecutiva - Código: 01-11**

**PLAN ANUAL OPERATIVO**

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De	Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real
			4.2.1.3 Coordinar la implementación de la feria de vivienda de los créditos del RCC	(Coordinación realizada/coordinación programada)*100=%	(1/1)*100=100%	De Impacto	100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
			4.2.1.4 Monitorear el índice de morosidad de la cartera crediticia del RCC	(seguimiento realizado / seguimiento realizado)*100=%	(1/1)*100=100%	De Impacto	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5. Optimizar la gestión de los recursos financieros de los Fondos Administrados	5.1 Gestionar de forma efectiva el proceso de cobro administrativo y judicial, que se ejecuta hacia los centros educativos	5.1.1 Ejecutar en tiempo y forma los procedimientos de cobro administrativo para los centros educativos morosos	5.1.1.1 Monitorear el proceso de cobro a los patronos morosos	(meses monitoreados/meses por monitorear)*100=%	(3/3)*100=100%	De Impacto	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		5.1.2 Evidenciar públicamente los Centros Educativos Morosos con la Seguridad Social	5.1.2.1 Realizar al menos dos publicaciones en el año, de la lista de patronos moroso	( Publicaciones realizadas en el año / Publicaciones por realizar)*100=%	(0/0)*100=0%	De Impacto	100%	100%	0%	0%	100%	100%	0%	0%
	5.2 Administrar en forma eficiente y eficaz los recursos del Fondo Especial de Administración y del Régimen de Capitalización Colectiva	5.2.1 Realizar el índice de gestión institucional (IGI), de acuerdo con la normativa emitida por la Contraloría General de la República	5.2.1.1 Elaborar el cuestionario de IGI 2019, para la Institución	(informe realizado/informe programado)*100=%	(0/0)*100=0%	De Resultados	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
		5.2.2 Elaborar el informe anual de rendición de cuentas para las Organizaciones Magisteriales, de conformidad con el artículo 107 de la Ley 7531	5.2.2.1 Presentar a la Junta Directiva una propuesta de informe anual para presentar a las Organizaciones Magisteriales	(propuesta realizado/propuesta programado)*100=%	(1/1)*100=100%	De Resultados	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
6. Evaluar la sostenibilidad del Régimen de Capitalización Colectiva	6.1 Monitorear actuarialmente el RCC, de forma que se facilite la toma de decisiones	6.1.1 Realizar en forma semestral, la evaluación actuarial del RCC	6.1.1.1 Remitir la propuesta de evaluación actuarial del RCC, a la Junta Directiva	(informe entregado/informe programado)*100=0%	(1/1)*100=100%	De Impacto	0%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	0%



Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional

Año 2019

Plan Anual Operativo

Programa: Administración General - Código: 01

Sub-Programa: Dirección Ejecutiva - Código: 01-11

PLAN ANUAL OPERATIVO

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real
9. Desarrollar programas multidisciplinarios de intervención para el mejoramiento de la calidad de vida y la promoción de la salud integral de nuestra afiliación	9.1. Ejecutar modelos de intervención dirigidos a nuestros afiliados, que promuevan el envejecimiento exitoso y la promoción de estilos de vida saludables con una visión integral y multidisciplinaria	9.1.1 Aumentar al menos en un 10% anual, los programas de capacitación e información dirigidos los afiliados, en temas relacionados con vejez, proceso de envejecimiento, estilos de vida saludables, salud mental, relaciones familiares y crecimiento personal, seguridad ocupacional, computación y emprendedurismo	9.1.1.1 Realizar actividades de capacitación y formación para los afiliados	(capacitación impartida/capacitación programada)*100=%	(59/25)*100=236%	De Gestión	100%	284%	100%	180%	100%	131%	100%	236%
10. Realizar todas las acciones necesarias para que se asignen los recursos presupuestarios requeridos, para el pago oportuno de las pensiones del RTR	10.1 Impulsar con las autoridades de gobierno, las acciones necesarias para garantizar el pago de las pensiones y jubilaciones del Régimen Transitorio de Reparto	10.1.1 Estudiar la viabilidad política y jurídica para impulsar cambios en la legislación vigente, en beneficio de la Población del Régimen Transitorio de Reparto	10.1.1.1 Remitir un estudio de viabilidad legal, a la Junta Directiva.	(informe entregado/informe programado)*100=0%	(0/0)*100=0%	De Impacto	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
11. Lograr ser una institución de carbono neutral y amigable con el ambiente	11.1 Establecer acciones para la reducción del impacto ambiental y la obtención de la certificación carbono neutral	11.1.1 En el año 2020, cumplir con la primera etapa de la certificación C-Neutralidad, solicitando la auditoría por parte de INTECO.	11.1.1.1 Coordinar la realización de una campaña para la reducción de los recursos y mejorar su impacto ambiental.	(Actividad realizada/actividad programada)*100=100%	0/0*100=0%	De Gestión	0%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	0%
			11.2.1.1 Generar un informe con los indicadores ambientales.	(informe realizado/informe programado)*100=100%	0/0*100=0%	De Resultados	0%	0%	100%	100%	100%	0%	0%	0%
12. Establecer un modelo de seguridad de la información, de la continuidad y de la disponibilidad del servicio, para proteger la información institucional	12.1 Mejorar y mantener el programa de continuidad del negocio institucional	12.1.1. Velar por el cumplimiento de los procedimientos, normativas y leyes relacionadas con la seguridad y continuidad del servicio	12.1.1.1 Coordinar la realización de un simulacro para evaluar el Plan de Continuidad de los procesos institucionales	(simulacro realizado/simulacro programado)*100=0%	0/0*100=0%	De Gestión	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%

## ***Administrativo***











## ***Gestión de Talento Humano***



**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2019**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Administración General - Código: 01**  
**Sub-Programa: Gestión de Talento Humano - Código: 01-17**

PLAN ANUAL OPERATIVO														
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia,	RESULTADOS DE LOS INDICADORES							
							Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real							
			1.2.1.2 Llevar a cabo los procesos de reclutamiento y selección, tanto internos como externos en 25 y 35 días respectivamente.	(Cantidad de concursos $\leq$ 25 días o 35 días/ el Total de concursos)*100=100%	(11/8)*100=73% Internos (3/3)*100=100% Externos	De resultados	100%	100%	100%	100%	100%	50%	100%	Internos: 73% Externos: 100%
			1.2.1.3 Al menos el 90% el personal contratado supere el período de prueba	(cantidad de funcionarios que superaron el período de prueba/ total de funcionarios contratados)*100=100%	(12/14)*100=86%	De resultados	100%	100%	100%	100%	100%	92%	100%	86%
			1.2.1.4 Implementar el Marco de competencias de la era de la tecnología de la información en el Departamento de TI.	(Cantidad de trabajadores con ciclo de gestión de habilidades completo/ Totalidad de trabajadores del Departamento de TI)	(25/25)*100=100%	De resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		1.2.2 Implementar un sistema de selección, evaluación y formación del talento humano basado en competencias.	1.2.2.1 Efectuar una revisión y actualización de las competencias técnicas y blandas identificadas por puesto.	(Cantidad de puestos identificados en brechas competenciales en los niveles técnicos y blandos/Total de puestos)*100 = 100%	(118/118)*100=100%	De resultados	0%	0%	100%	100%	50%	0%	50%	0%
			1.2.2.2 Dar continuidad a la implementación de un programa de formación para líderes (Jefaturas).	(Cantidad de jefaturas capacitadas a través de programa de líderes / Total de jefaturas)*100=100%	(3/3)*100=100%	De resultados	50%	50%	50%	50%	50%	0%	0%	0%
		1.2.3 Calibrar y depurar la herramienta de gestión del desempeño por competencias.	1.2.3.1 Realizar en forma anual la evaluación del desempeño, implementando la mejoras identificadas en el el pilotaje del año 2018.	(Evaluación aplicada / Evaluación programada)*100 = 100%	(1/1)*100=100%	De resultados	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%
	1.3 Implementar una universidad corporativa y un campus virtual, para promover el desarrollo profesional.	1.3.1 Presentar e implementar en enero de cada año, un programa de capacitación por competencias, para todo el personal de la institución.	1.3.1.1 Implementar y evaluar un plan de capacitación de acuerdo al modelo de gestión por competencias.	(Total de plan ejecutado/Total de plan aprobado)*100=100%	Técnicas = (561/505)*100=111% Institucionales = (11/12)*100=91,7% Promedio = 101%	De Gestión	25%	23%	25%	13%	25%	40%	25%	33%

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2019**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Administración General - Código: 01**  
**Sub-Programa: Gestión de Talento Humano - Código: 01-17**  
**PLAN ANUAL OPERATIVO**

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia,	RESULTADOS DE LOS INDICADORES							
							Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real							
		1.3.2 Implementar en los años 2018 y 2019, un campus virtual para impartir programas de capacitación internos.	1.3.2.1 Desarrollar una gama de cursos presenciales y virtuales (creación de los siguientes cursos virtuales y presenciales: Introducción a Regímenes de Pensiones del Magisterio, curso RTR, curso RCC, redacción y ortografía, microsoft excel, protocolos de atención al cliente, normativa SUPEN, liderazgo, comunicación y orientación al cliente).	(Cantidad de cursos finalizados y en marcha / la cantidad de cursos diseñados presenciales y virtuales programados)*100=100%	(4/12)*100=33% Avance del 112%	De resultados	25%	25%	25%	21%	25%	33%	25%	33%
		1.3.3 Establecer, para los puestos de la Institución planes de carrera por competencias para los puestos de la Institución	1.3.3.1 Confeccionar un plan de carrera para al menos el 60% de puestos de la Institución, donde se detallan los conocimientos mínimos requeridos para ocupar cada puesto.	(Cantidad de planes de carrera efectuados / la totalidad de puestos)*100= 100%	(134/134)*100=100%	De resultados	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%
		1.3.4 Diseñar e implementar una estrategia de formación e información continuas a nivel interno, referente a los regímenes de pensiones (RTR y RCC)	1.3.4.1 Capacitar a todo el personal de nuevo ingreso o al personal actual que lo requiera en aspectos generales sobre el RTR y RCC a través del curso virtual "Introducción a los Regímenes de Pensiones del Magisterio Nacional".	(Total de trabajadores capacitados/Total de trabajadores de nuevo ingreso o que requieran capacitarse en RCC y RTR)*100=100%	(213/315)*100=66,7% (se ajusta a 100%, dado que el no incluir a 4 departamentos fue por solicitud de la DE).	De resultados	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	100%
			1.3.4.2 Formar a un grupo de trabajadores en temas técnicos y pedagógicos, con la finalidad de que sean facilitadores internos de la Universidad Corporativa, mediando cursos presenciales y virtuales.	(Programa ejecutado / Total programado)*100=100%	(0/0)*100=0%	De resultados	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	1.4 Promover los valores institucionales	1.4.1 Potencializar en forma anual los valores institucionales mediante un programa de actividades y de comunicación	1.4.1.1 Definir e implementar en forma anual, un programa de valores institucional.	(Total de actividades ejecutadas/Total de actividades programadas)*100=100%	8/8*100=100%	De resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	1.5 Promover y fortalecer la seguridad y salud ocupacional en la institución.	1.5.1 Realizar en forma semestral, un diagnóstico de los posibles riesgos que amenazan la salud y seguridad del personal; para así, establecer las medidas correctivas correspondientes.	1.5.1.1 Realizar al menos una visita por trimestre a los puestos de trabajo, en conjunto con los miembros de la Comisión de Salud Ocupacional; para identificar las condiciones laborales y medio ambiente de trabajo y así, brindar soluciones a posibles riesgos de trabajo.	(Inspecciones realizadas/inspecciones programadas)*100=100%	2/2*100=0%	De resultados	100%	0%	100%	0%	100%	100%	100%	100%
			1.5.1.2 Visitar al menos dos veces al año, las sucursales de JUPEMA, realizando un mapeo de riesgos.	(Inspecciones realizadas/inspecciones programadas)*100=100%	7/14*100=50%	De resultados	100%	0%	100%	0%	100%	50%	100%	50%

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2019**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Administración General - Código: 01**  
**Sub-Programa: Gestión de Talento Humano - Código: 01-17**

PLAN ANUAL OPERATIVO														
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia,	RESULTADOS DE LOS INDICADORES							
							Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real							
			1.5.1.3 Realizar al menos una vez al año, una semana de la salud en las sucursales; y ofrecer pequeñas campañas preventivas sobre enfermedades, y padecimientos laborales como el estrés, esto en conjunto con el Departamento de Gestión de Talento Humano y el Departamento de Plataforma de Servicios.	(Campañas realizadas/campañas programadas)*100=100%	0/0*100=0%	De resultados	100%	0%	100%	100%	100%	0%	100%	0%
			1.5.1.4 Realizar al menos una visita con la Doctora a cada una de las sucursales, brindando atención médica, y realizando recetas o exámenes y acompañar pequeñas campañas preventivas sobre enfermedades, y padecimientos laborales.	(Visita-Campañas realizadas/Visita-Campañas programadas)*100=100%	0/0*100=0%	De resultados	100%	0%	100%	100%	100%	0%	100%	0%
			1.5.1.5 Capacitar al menos una vez al mes a la Brigada Polifuncional Institucional, en forma teórico-práctica	(Capacitaciones realizadas/capacitaciones programadas)*100=100%	12/12*100	De resultados	100%	66%	100%	100%	100%	66%	100%	100%
			1.5.1.6 Realizar al menos un simulacro al año, para evaluar el desempeño de la brigada y del personal ante una evacuación de los edificios centrales	(Simulacros realizados/simulacros programados)*100=100%	0/0*100=0%	De resultados	100%	0%	100%	0%	100%	100%	100%	0%
			1.5.1.7 Realizar una vez al año, una campaña de vacunación	(Campañas realizadas/campañas programadas)*100=100%	0/0*100=0%	De resultados	100%	0%	100%	100%	100%	0%	100%	0%
			1.5.1.8 Realizar una vez al año, una campaña de donación de sangre.	(Campañas realizadas/campañas programadas)*100=100%	0/0*100=0%	De resultados	100%	0%	100%	100%	100%	0%	100%	0%
			1.5.1.9 Realizar la semana de la Salud Integral y acompañar de pequeñas campañas preventivas sobre enfermedades, y padecimientos laborales como el estrés esto en conjunto con el Departamento de Gestión de Talento Humano	(Campañas realizadas/campañas programadas)*100=100%	1/1*100	De resultados	100%	0%	100%	100%	100%	0%	100%	0%
			1.5.1.10 Realizar al menos una actividad deportiva y/o recreativas, para el personal de la institución, con el propósito de promocionar la salud.	(Actividades realizadas/actividades programadas)*100=100%	1/1*100	De resultados	100%	0%	100%	100%	100%	0%	100%	100%

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2019**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Administración General - Código: 01**  
**Sub-Programa: Gestión de Talento Humano - Código: 01-17**  
**PLAN ANUAL OPERATIVO**

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia,	RESULTADOS DE LOS INDICADORES							
							Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real							
			1.5.1.11 Capacitar en materia de tipos y clasificación de fuegos, así como el tipo de extintores y su uso al personal de la brigada polifuncional institucional y a la Comisión de Salud Ocupacional.	(Capacitaciones realizadas/capacitaciones programadas)*100=100%	1/1*100	De Gestión	100%	100%	100%	0%	100%	0%	100%	100%
			1.5.1.12 Relizar al menos una capacitación al personal institucional en materia de salud ocupacional.	(Capacitaciones realizadas/capacitaciones programadas)*100=100%	1/1*100	De Gestión	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	100%
	1.6 Facilitar los procesos de jubilación para los trabajadores en servicio pronto a su jubilación.	1.6.1 Continuar con el programa de preparación exitosa para la jubilación para el personal próximo a pensionarse.	1.6.1.1 Monitorear e identificar ingreso de nuevos trabajadores con 55 o más años, para ser incluidos en capacitación sobre proceso de jubilación durante el año 2020.	Total de trabajadores nuevos con 55 o más años / total de trabajadores incluidos en capacitación sobre proceso de jubilación a ejecutarse en el año 2020) * 100 = 100%	0/0*100=100%	De resultados	100%	0%	100%	100%	100%	0%	100%	0%
2. Lograr ser una institución de carbono neutral y amigable con el ambiente.	2.1 Establecer acciones para la reducción del impacto ambiental y la certificación carbono neutral.	2.1.1 En el año 2020, cumplir con la primera etapa de la certificación C-Neutralidad, solicitando la auditoría por parte de INTECO, (para el edificio corporativo y sucursales).	2.1.1.1 Realizar informes semestrales del MINAE.	(Actividad realizada/actividad programada)*100=100%	1/1*100	De resultados	100%	0%	100%	100%	0%	0%	100%	100%
			2.1.1.2 Realizar un Programa Institucional de 5S, para fortalecer la cultura de reciclaje institucional.	(Actividad realizada/actividad programada)*100=100%	1/1*100	De Gestión	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	100%
			2.1.1.3 Realizar campañas de reciclaje para optimizar los recursos y promover la reducción de los mismos, mejorando el impacto ambiental.	(Actividad realizada/actividad programada)*100=100%	2/2*100	De resultados	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	100%
			2.1.1.4 Realizar una capacitación en materia de Gestión Ambiental al menos una vez al año	(Capacitación realizada/capacitación programada)*100=100%	1/1*100	De resultados	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	100%
		2.1.2 Presentar en forma anual, el plan de acción sobre la reducción de emisiones en el Edificio Corporativo Institucional.	2.1.2.1 Generar el inventario de Gases de Efecto Invernadero, y realizar un informe anual de los resultados (utilizando la cantidad de indicadores generados e inventariados, en relación con el total de emisiones de CO2 equivalente)	(Cantidad de inventarios programados /Cantidad de inventarios realizados)*100=100%	1/1*100	De Gestión	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	100%

## ***Tecnología de Información***

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2019**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Administración General - Código: 01**  
**Sub-Programa: Tecnología de Información - Código: 01-18**

PLAN ANUAL OPERATIVO															
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES											
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)								
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real								
1.Optimizar la gestión institucional dirigida a mejorar y ampliar los servicios hacia los afiliados.	1.1 Automatizar y optimizar el proceso de declaratoria de derechos del Régimen de Capitalización Colectiva	1.1.1 Lograr para el 2020, la definición y automatización del proceso de declaratoria de derechos del RCC	1.1.1.1 Continuar con la optimización y automatización del proceso de declaratoria de derechos del RCC (ajustes al sistema del RCC, integración de procesos, Firma Digital, Nuevo Reglamento, Mejoras a los sistemas, Migración WebLogic y Calculadora Web)	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 >= 98%	(383/383)*100 = 100%	De Gestión	98%	100%	98%	97%	98%	97%	98%	100%	
2. Aprovechar e incrementar los aportes de la Tecnología de la Información (TI), para lograr una mayor eficiencia y eficacia en las operaciones institucionales.	2.1 Desarrollar e implementar nuevos sistemas o módulos informáticos, para la automatización de los procesos institucionales.	2.1.1 Lograr que al 2020, de acuerdo con el Plan Anual Operativo, se cumpla al menos con el 95% de los desarrollos de los nuevos sistemas o módulos informáticos.	2.1.1.1 Continuar con el Desarrollo del Sistema Integrado de Inversiones, para la Gestión del Portafolio del RCC.	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 >= 98%	(95/100)*100 =95%	De Gestión	98%	66%	98%	83%	98%	99%	98%	95%	
			2.1.1.2 Continuar con la migración de los sistemas a la plataforma Web Logic.	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 >= 98%	(453/456)*100 = 99%	De Gestión	98%	96%	98%	99%	98%	99%	98%	99%	
			2.1.1.3 Continuar con el desarrollo de la Planilla Pre elaborada - Conectividad.	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 >= 98%	(99/100)*100 = 99%	De Gestión	98%	100%	98%	90%	98%	97%	98%	99%	

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2019  
Plan Anual Operativo  
Programa: Administración General - Código: 01  
Sub-Programa: Tecnología de Información - Código: 01-18

PLAN ANUAL OPERATIVO														
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real							
			2.1.1.4 Analizar y desarrollar las mejoras para el sistema de notificaciones (Desgloses)	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 >= 98%	(0/0)*100 >= 98%	De Gestión	0%	0%	98%	0%	98%	100%	98%	0%
			2.1.1.5 Analizar y desarrollar las mejoras para el sistema de incompletos	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 >= 98%	(45/45)*100 >= 100%	De Gestión	0%	0%	98%	0%	98%	100%	98%	100%
			2.1.1.6 Continuar con el análisis y desarrollo del Módulo para el Plan Estratégico, PAO y el registro del Presupuesto Institucional.	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 >= 98%	(97/100)*100 = 97%	De Gestión	98%	98%	98%	86%	98%	92%	98%	97%
			2.1.1.7 Analizar y desarrollar las mejoras al Sistema de Crédito y Cobro.	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 >= 98%	(196/200)*100 = 98%	De Gestión	98%	98%	98%	99%	98%	100%	98%	98%

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2019  
Plan Anual Operativo  
Programa: Administración General - Código: 01  
Sub-Programa: Tecnología de Información - Código: 01-18

PLAN ANUAL OPERATIVO														
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real							
			2.1.1.8 Continuar con el desarrollo de los ajustes al sistema de Pago de Pensiones del RCC.	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 >= 98%	(117/158)*100 =74%	De Gestión	98%	54%	98%	57%	98%	57%	98%	74%
			2.1.1.9 Continuar con el análisis y desarrollo de los ajustes al sistema de pensiones del RTR (expediente digital).	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 >= 98%	(12/12)*100 = 100%	De Gestión	98%	98%	98%	98%	98%	100%	98%	100%
			2.1.1.10 Analizar y realizar el desarrollo para el sistema centralizado de información del Personal (RTR-RCC- Proveedores)	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 >= 98%	(96/96)*100 = 100%	De Gestión	98%	100%	98%	98%	98%	100%	0%	100%
			2.1.1.11 Analizar y realizar los ajustes al sistema de expediente digital para incorporar otros procesos.	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 >= 98%	(0/0)*100 >= 98%	De Gestión	0%	100%	98%	0%	98%	0%	0%	0%
			2.1.1.12 Implementar la automatización de flujos y formularios para la documentación de proyectos.	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 >= 98%	(5/5)*100 = 100%	De Gestión	98%	100%	98%	100%	98%	100%	98%	100%

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2019  
Plan Anual Operativo  
Programa: Administración General - Código: 01  
Sub-Programa: Tecnología de Información - Código: 01-18

PLAN ANUAL OPERATIVO														
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real							
			2.1.1.13 Análisis y desarrollo de la automatización de las notas a los Estados Financieros	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 >= 98%	(0/0)*100 >= 98%	De Gestión	0%	0%	0%	0%	0%	0%	98%	0%
			2.1.1.14 Análisis y desarrollo de Garantías de participación y cumplimiento, así como ajustes de cheques y conciliaciones y automatización de saldos diarios.	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 >= 98%	(0/0)*100 >= 98%	De Gestión	0%	0%	0%	0%	0%	0%	98%	0%
			2.1.1.15 Realizar el Análisis y desarrollo de las mejoras del módulo de Cuentas por Cobrar Administrativas	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 >= 98%	(0/0)*100 >= 98%	De Gestión	0%	0%	0%	0%	98%	0%	98%	0%
			2.1.1.16 Realizar el análisis y ajustes al sistema de supervisión.	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 >= 98%	(100/100)*100 >=100%	De Gestión	98%	0%	98%	0%	98%	99%	98%	100%
			2.1.1.17 Analizar y desarrollar los ajustes al sistema de Planillas de GTH, para la integración de procesos.	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 >= 98%	(0/0)*100 >= 98%	De Gestión	0%	0%	0%	0%	98%	0%	98%	0%

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2019  
Plan Anual Operativo  
Programa: Administración General - Código: 01  
Sub-Programa: Tecnología de Información - Código: 01-18

PLAN ANUAL OPERATIVO														
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real							
			2.1.1.18 Analizar y realizar el desarrollo para incorporar en el Sistema de Colas la Caja del Departamento Financiero.	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 >= 98%	$(100/100)*100 = 100\%$	De Gestión	0%	0%	98%	100%	98%	99%	0%	100%
			2.1.1.19 Generar las integraciones para la implementación de las aplicaciones de Comunicación y Mercadeo (Sitio Web, CRM, envíos centralizados de mensajería)	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 >= 98%	$(100/100)*100 = 100\%$	De Gestión	98%	100%	98%	100%	98%	100%	98%	100%
	3.1 Implementar un proceso de gestión de la calidad (QA) para el desarrollo de software.	3.1.1 Implementar en el 2019, el plan de aseguramiento y control de la calidad de software (QA).	3.1.1.1 Ejecutar el plan de trabajo para la implementación de aseguramiento y control de la calidad de Software	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 >= 98%	$(100/100)*100 = 100\%$	De Gestión	98%	92%	98%	99%	98%	100%	98%	100%
	4.1 Implementar un marco de gestión de la Tecnología de Información, según COBIT.	4.1.1 Establecer y ejecutar el plan de trabajo para implementar COBIT 5.	4.1.1.1 Continuar con la implementación de los procesos de COBIT 5, según el Marco de Gestión de TI definido.	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 >= 98%	$(77/78)*100 >= 99\%$	De Gestión	98%	100%	98%	96%	98%	75%	98%	99%
		4.2.1 Brindar los servicios establecidos en el catálogo de TI con los niveles de servicio acordados (SLA)	4.2.1.1 Gestionar los niveles de servicio acordados, para los servicios que brinda la Unidad de Infraestructura y Soporte Técnico.	(Cumplimiento promedio del SLA de los servicios que atiende la UIST en el periodo de evaluación) >= 90%	Promedio 98%	De Gestión	90%	67%	90%	99%	90%	93%	90%	98%

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2019  
Plan Anual Operativo  
Programa: Administración General - Código: 01  
Sub-Programa: Tecnología de Información - Código: 01-18

PLAN ANUAL OPERATIVO														
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real							
			4.2.1.2 Gestionar los niveles de servicio acordados, para los servicios que brinda la Unidad de Proyectos y Sistemas.	(Cumplimiento promedio del SLA de los servicios que atiende la UPS en el periodo de evaluación) $\geq 90\%$	Promedio 95%	De Gestión	90%	53%	90%	90%	90%	97%	90%	95%
			4.2.1.3 Gestionar los niveles de servicio acordados, para los servicios que involucran una solución por parte de las diferentes Unidades del Departamento de Tecnología de Información.	(Cumplimiento promedio del SLA de los servicios de solución integral de TI en el periodo de evaluación) $\geq 90\%$	Promedio 98%	De Gestión	90%	63%	90%	102%	90%	99%	90%	98%
			4.2.1.4 Aplicar a los usuarios de JUPEMA una encuesta para conocer su opinión, en relación con el servicio brindado por TI.	(encuesta programada/encuesta aplicada)*100=100%	(1/1)*100=100%	De Resultados	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%
	5.1 Proveer a la Institución de Infraestructura necesaria, para soportar los proyectos institucionales y de cumplimiento normativo.	5.1.1 Realizar el mantenimiento y optimización de la infraestructura.	5.1.1.1 Realizar el mantenimiento, soporte y gestión a la Infraestructura de redes LAN/WAN, en los cuartos de comunicación de oficinas centrales, sucursales y entidades magisteriales, así como implementación de mejoras.	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 $\geq 98\%$	(100/100)*100 = 100%	De Gestión	98%	95%	98%	100%	98%	98%	98%	100%

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2019  
Plan Anual Operativo  
Programa: Administración General - Código: 01  
Sub-Programa: Tecnología de Información - Código: 01-18

PLAN ANUAL OPERATIVO														
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real							
			5.1.1.2 Realizar el mantenimiento, soporte y gestión de la infraestructura de Servidores Windows; así como implementación de mejoras.	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 >= 98%	$(200/200)*100 = 100\%$	De Gestión	98%	48%	98%	100%	98%	100%	98%	100%
			5.1.1.3 Realizar el mantenimiento, soporte y gestión de la infraestructura de Base de Datos y Almacenamiento; así como implementación de mejoras.	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 >= 98%	$(100/100)*100 = 100\%$	De Gestión	98%	100%	98%	98%	98%	100%	98%	100%
		5.2.1 Realizar una valoración anual, de la capacidad de la infraestructura actual versus la capacidad requerida.	5.2.1.1 Realizar un informe anual de la capacidad de la infraestructura actual y proyección de crecimiento, según la disponibilidad.	(Informe Generado / Informe Planificado) *100 = 100%	$(0/0)*100 = 100\%$	De Gestión	0%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	0%
		5.3.1 Implementar infraestructura tecnológica para atender los requerimientos de la institución.	5.3.1.1 Continuar con el análisis y la implementación de los servicios de TI a la nube, según su factibilidad.	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 >= 98%	$(100/100)*100 = 100\%$	De Gestión	0%	0%	0%	0%	98%	100%	98%	100%
			5.3.1.2 Realizar la migración de la infraestructura de Base de Datos.	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 >= 98%	$(100/100)*100 = 100\%$	De Gestión	98%	100%	98%	100%	98%	100%	0%	100%

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2019**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Administración General - Código: 01**  
**Sub-Programa: Tecnología de Información - Código: 01-18**

PLAN ANUAL OPERATIVO														
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión	Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real							
6. Establecer un modelo de seguridad de la información, de la continuidad y de la disponibilidad del servicio, para proteger la información Institucional	6.1 Mejorar el Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.	6.1.1 Velar por el cumplimiento de los procedimientos, normativas y leyes relacionadas con la seguridad y continuidad del servicio.	6.1.1.1 Ejecutar el plan anual de mejoramiento para la seguridad informática institucional.	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 >= 98%	$(100/100)*100 = 100\%$	De Gestión	98%	100%	98%	98%	98%	97%	98%	100%
			6.1.1.2 Implementar la infraestructura y proceso para el monitoreo centralizado de seguridad.	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 >= 98%	$(200/200)*100 = 100\%$	De Gestión	98%	100%	98%	100%	98%	99%	0%	100%
			6.1.1.3 Continuar con la implementación del Sistema de Seguridad centralizado, para el uso de los sistemas.	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 >= 98%	$(199/200)*100 = 99.5\%$	De Gestión	98%	100%	98%	73%	98%	98%	98%	100%
	7.1 Mejorar y mantener el programa de continuidad de negocio institucional	7.1.1 Promover la seguridad de la información y continuidad del servicio en los procesos de JUPEMA.	7.1.1.1 Ejecutar el plan de continuidad de TI e institucional.	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 >= 98%	$(100/100)*100 = 100\%$	De Gestión	98%	100%	98%	100%	98%	100%	98%	100%
			7.1.1.2 Presentar un informe con los resultados del plan de continuidad ejecutado	(informe elaborado/informe programado)*100=100%	$(1/1)*100 = 100\%$	De Gestión	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%

## **Programa 02**

# **Régimen de Capitalización Colectiva**

## ***Financiero Contable***

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2019  
Plan Anual Operativo  
Programa: Régimen de Capitalización Colectiva - Código: 02  
Sub-Programa: Financiero Contable - Código: 02-12

PLAN ANUAL OPERATIVO															
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (Efecto-Impacto)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								
							Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)								
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	
1. Aprovechar e incrementar los aportes de la tecnología de la Información (TI), para lograr una mayor eficiencia y eficacia en las operaciones institucionales	1.1. Desarrollar e implementar nuevos sistemas o módulos informáticos, para la automatización de los procesos institucionales	1.1.1 Lograr que al 2020, de acuerdo con el Plan Anual Operativo, se cumpla al menos con el 95% de los desarrollos de los nuevos sistemas o módulos informáticos.	1.1.1.1. Entregar durante el primer trimestre de 2019, los requerimientos con las mejoras al módulo de Cuentas por Cobrar Administrativas	(Requerimientos entregados/ Requerimientos Planificados para el trimestre)*100=100%	(Requerimientos entregados/ Requerimientos Planificados para el trimestre)*100=100%	Gestión	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2. Optimizar la gestión de los recursos financieros de los fondos administrados	2.1. Gestionar de forma efectiva el proceso de cobro administrativo y judicial, que se ejecuta hacia los Centros Educativos	2.1.1. Ejecutar en tiempo y forma los procedimientos de cobro administrativo para los Centros Educativos Morosos	2.1.1.1. Registrar durante el trimestre y hasta la entrada en vigencia de la nueva planilla pre elaborada, como mínimo, el 90% de las notas de crédito relacionadas con pagos de planillas	(Cantidad de notas de crédito enviadas a registrar / Cantidad trimestral de notas de planilla ) * 100= mayor o igual al 90/%	(1227/1353)*100 = 90.69	De Resultado	90%	94%	90%	93%	90%	92%	90%	91%	
			2.1.1.2. Registrar las notas de crédito, relacionadas con pagos de planillas, en un plazo máximo de 5 días. Lo anterior hasta la entrada en vigencia de la planilla pre elaborada	(plazo máximo de 5 días / promedio trimestral de días para el envío a registro de notas de crédito ) * 100 = 100%	(5/2.42) = 206.51%	De Resultado	100%	198%	100%	234%	100%	200%	100%	207%	
			2.1.1.3. Mantener durante el trimestre, el nivel de morosidad de Centros Educativos activos, sin arreglo de pago, menor o igual al 5%	(promedio trimestral de mora del RCC y RTR con atraso mayor a un día, sin arreglo de pago = menor o igual al 5% )	Promedio (7,48; 6,91; y 8,47) = 7.62%	De Resultado	5%	5%	5%	6%	5%	7%	5%	7,62%	
			2.1.1.4. Mantener durante el trimestre, el nivel de morosidad de arreglos de pago, menor o igual al 50%	(Promedio trimestral de mora de arreglos de pago RCC y RTR con atraso mayor a 1 cuota = menor o igual al 50%	Promedio (34,88; 30,43; y 21,74) = 29.02%	De Resultado	50%	19%	50%	22%	50%	26%	50%	29,02%	
			2.1.1.5. Tramitar las solicitudes de arreglo de pago completas, en un plazo máximo de 5 días hábiles, a partir del recibido en la Unidad de Recaudación	(5 días hábiles / Promedio de días de trámite ) * 100= 100%	(5/4.36) = 114.58%	De Resultado	100%	342%	100%	362%	100%	235%	100%	114,58%	

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional

Año 2019

Plan Anual Operativo

Programa: Régimen de Capitalización Colectiva - Código: 02

Sub-Programa: Financiero Contable - Código: 02-12

PLAN ANUAL OPERATIVO

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (Efecto-Impacto)	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real
			2.1.1.6. Tramitar las propuestas de pago, en un plazo máximo de 5 días hábiles, a partir del recibido en la Unidad de Recaudación	(5 días hábiles / Promedio de días de trámite) * 100= 100%	(5/4) = 125%	De Resultado	100%	150%	100%	182%	100%	132%	100%	125%
			2.1.1.7. Realizar al menos dos publicaciones en el año, de la lista de patronos morosos	(Publicaciones realizadas en el año / Publicaciones por realizar) * 100 = 100%	0	De Gestión	100%	100%	0%	0%	100%	100%	0%	0%
	2.2. Atender, tramitar y resolver en forma oportuna los requerimientos de los Centros Educativos	2.2.1 Brindar respuesta a las consultas de los Centros Educativos y afiliados, dentro del plazo establecido por Ley.	2.2.1.1 Brindar respuesta en un plazo máximo de 7 días hábiles, a partir del recibido en la Unidad de Cuenta Individual	(7 días hábiles / Promedio trimestral de días de duración en respuesta)* 100= 100%	(7 / 3.87) * 100= 181%	De Gestión	100%	153%	100%	163%	100%	165%	100%	181%
			2.2.1.2.Brindar respuesta en un plazo máximo de 7 días hábiles, a partir del recibido en la Unidad de Recaudación	(7 días hábiles / Promedio de días de duración en respuesta)* 100= 100%	(7/3.19)*100 = 219.66%	De Gestión	100%	177%	100%	212%	100%	175%	100%	219,66%
	2.3. Lograr un empadronamiento correcto y una eficiente recaudación de las cotizaciones, mediante procesos administrativos a los Centros Educativos	2.3.1. Inspeccionar por año al menos un 20% de los Centros Educativos privados inscritos ante el MEP (cuya condición sea: al día, cerrado o inactivo).	2.3.1.1 Realizar por trimestre, visitas programadas al 5% de los Centros Educativos Privados acreditados ante el MEP, para revisar el correcto empadronamiento del personal que reporta el Centro Educativo o verificar su estado de cerrado o inactivo	(Cantidad de Centros Educativos visitados durante el trimestre / 5% de la cantidad de Centros Educativos inscritos ante el MEP)*100=100%	(46/ 26)*100= 176%	De Resultado	100%	200%	100%	165%	100%	173%	100%	176%
			2.3.1.2. Realizar por trimestre, procesos de inspección al 20% de los Centros Educativos que se encuentre en estado de mora de más de 90 días	(Cantidad de Centros Educativos de más de 90 días procesados / 20% de la cantidad de Centros Educativos en estado de mora de más de 90 días que no tengan arreglo de pago o propuesta de pago)*100=100%	(10 / 10) *100=100%	De Resultado	100%	250%	100%	132%	100%	130%	100%	100%

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2019**

**Plan Anual Operativo**

**Programa: Régimen de Capitalización Colectiva - Código: 02**

**Sub-Programa: Financiero Contable - Código: 02-12**

**PLAN ANUAL OPERATIVO**

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (Efecto-Impacto)	Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real
		2.3.2. Inspeccionar por año, al menos dos universidades públicas y colegios científicos	2.3.2.1. Inspeccionar por año dos Universidades Públicas y dos Colegios Científicos	(Inspecciones realizadas / revisiones programadas por semestre)*100=100%	$(3/2)*100=150\%$	De Resultado	100%	200%	100%	100%	100%	0%	100%	150%
			2.3.2.2. Inspeccionar por trimestre al menos un 25% de los Centros Educativos privados inscritos ante el MEP cuya condición sea: Estimulación Estatal	(Cantidad de Centros Educativos en estado de Subvencionados visitados durante el trimestre / % de la cantidad de Centros Educativos subvencionados ante el MEP)*100=100%	$(8/8)*100=100\%$	De Resultado	100%	100%	100%	125%	100%	0%	100%	100%
	2.4. Administrar en forma eficiente y eficaz los recursos del Fondo Especial de Administración y del Régimen de Capitalización Colectiva	2.4.1. Generar información contable confiable y segura para la toma de decisiones	2.4.1.1. Contar con el cierre contable del Fondo Especial de Administración a más tardar el cuarto día hábil de cada mes	(Promedio trimestral de días en que se cierra / Plazo máximo de cierre) * 100 = 100%	$(4/4) * 100 = 100\%$	De Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
			2.4.1.2. Contar con el cierre contable del RCC a más tardar el cuarto día hábil de cada mes	(Promedio trimestral de días en que se cierra / Plazo máximo de cierre) * 100 = 100%	$(4/4) * 100 = 100\%$	De Resultado	100%	92%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
			2.4.1.3. Posterior al cierre contable y en forma mensual, efectuar la revisión de las tres balanzas de comprobación de los fondos administrados, para la revisión de la razonabilidad de los saldos	(Balanzas revisadas / Balanzas por revisar)*100 =100%	$(3/3)*100 = 100\%$	De Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
			2.4.1.4. Realizar al cierre del primer semestre y del año, el informe de la ejecución presupuestaria y la liquidación presupuestaria anual	(Informes elaborados / Informes Programados)*100 =100%	$(3/3)*100 = 100\%$	De Resultado	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	100%



Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional

Año 2019

Plan Anual Operativo

Programa: Régimen de Capitalización Colectiva - Código: 02

Sub-Programa: Financiero Contable - Código: 02-12

PLAN ANUAL OPERATIVO

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (Efecto-Impacto)	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real
			2.4.3.3. Realizar durante el tercer trimestre del año, por medio de correo electrónico e impreso (para los cotizantes que no tengan correo electrónico), el envío bi-anual de los estados de cotización a los afiliados del Régimen de Capitalización Colectiva	Envío realizado durante el III Trimestre del 2019 / (programado)*100 = 100%	$(1 / 1) * 100 = 100\%$	De Gestión	100%	0%	100%	0%	100%	100%	0%	0%
	2.5 Cumplir con el pago de las pensiones del Régimen de Capitalización Colectiva	2.5.1 Pagar en tiempo y forma las pensiones del RCC y las obligaciones	2.5.1.1. Pagar quincenalmente las pensiones del Régimen de Capitalización Colectiva	( Planillas realizadas en el Trimestre / Total de Planillas por elaborar trimestralmente) *100 = 100 %	$(3 / 3) * 100 = 100\%$	De Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
			2.5.1.2. Realizar mensualmente el pago del Seguro de Enfermedad y Maternidad a la CCSS de los pensionados del Régimen de Capitalización Colectiva	(Pagos realizados / pagos por realizar por trimestre)*100 = 100%	$(3 / 3) * 100 = 100\%$	De Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
			2.5.1.3 Enviar de manera mensual, a más tardar el tercer día hábil, posterior al pago de la planilla, los desgloses de pensión a pensionados del RCC, vía correo electrónico y de forma física para los que no tengan correo electrónico	(Plazo máximo de envío luego del cierre del mes/ Promedio Trimestral de días en que se envía el desglose) *100 =100%	$(3/ 2.67) * 100 = 112\%$	De Gestión	100%	112%	100%	100%	100%	129%	100%	112%

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2019  
Plan Anual Operativo  
Programa: Régimen de Capitalización Colectiva - Código: 02  
Sub-Programa: Financiero Contable - Código: 02-12

PLAN ANUAL OPERATIVO														
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (Efecto-Impacto)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES							
							Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real
	2.6. Gestionar de forma eficiente el cobro y el pago de las cotizaciones de otros regímenes del Primer Pilar	2.6.1 Ejecutar en tiempo y forma el cobro y el pago de cotizaciones de otros regímenes del primer pilar	2.6.1.1. Tramitar en un plazo no mayor a 20 días hábiles, a partir de la fecha de recibido del oficio, las devoluciones, liquidaciones financieras y actuariales solicitadas por la CCSS y el Poder Judicial	(Plazo máximo de respuesta/ Promedio Trimestral de días mayor al plazo máximo de respuesta)*100=100%.	(20/ 15.33)*100=130%.	De Resultado	100%	149%	100%	122%	100%	190%	100%	130%
			2.6.1.2. Tramitar en un plazo no mayor a 15 días, a partir de la fecha de recibido de la solicitud, el traslado de cuotas del RCC a RTR	(Plazo máximo de respuesta/ Promedio Trimestral de días mayor al plazo máximo de respuesta)*100=100%.	(15/10.55)*100=142%.	De Resultado	100%	111%	100%	121%	100%	144%	100%	142%
			2.6.1.3. Cargar en un plazo no mayor a 25 días, a partir de la fecha de recibido, las cuotas trasladadas del IVM al RCC	(Plazo máximo de respuesta/ Promedio Trimestral de días mayor al plazo máximo de respuesta)*100=100%.	(25/16.68)*100 = 149.84%	De Resultado	100%	165%	100%	150%	100%	184%	100%	149,84%
			2.6.1.4. Cargar en un plazo no mayor a 25 días, a partir de la fecha de recibido, las cuotas trasladadas del RTR al RCC	(Plazo máximo de respuesta/ Promedio Trimestral de días mayor al plazo máximo de respuesta)*100=100%.	(25/11.11)*100 = 225%	De Resultado	100%	260%	100%	149%	100%	226%	100%	225%
3. Fortalecer la gestión de los riesgos institucionales	3.1 Robustecer la gestión de riesgo operacional (tecnológico, operativo, legal y estratégico) del RCC	3.1.1 Realizar periódicamente un análisis de riesgo operacional institucional	3.1.1.1 Gestionar en conjunto con la Unidad de Riesgo, el riesgo operacional de los procesos ejecutados en el Departamento Financiero Contable	(Seguimiento realizado / seguimiento planificado) * 100 = 100%	(0/0)*100=0%	De gestión	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%

## *Actuarial*



**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2019**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Régimen de Capitalización Colectiva - Código: 02**  
**Sub-Programa: Actuarial - Código: 02-14**

PLAN ANUAL OPERATIVO														
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados	RESULTADOS DE LOS INDICADORES							
							Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real							
		1.3.2. Verificar que el 85% de los afiliados del RCC, actualizaron sus datos cualitativos en los últimos tres años.	1.3.2.1 Identificar y contactar para la actualización de Datos de al menos el 85% de los afiliados y las afiliados que no han actualizado datos en los últimos 3 años y a los nuevos afiliados al Regimen	(Cantidad de Personas con datos actualizados que tenían más de 3 años sin actualizar al 31 de diciembre 2018+Nuevos afiliados)/(Afiliados Activos del RCC con más de 3 años sin actualizar al 31 de diciembre 2018+Nuevos afiliados))*(100/85%)	$((5451/30747)*100)/85)/100+(((6480/28629)*100)/85)/100=47%$	De Gestión	25%	21%	25%	27%	25%	27%	25%	47%
			1.3.2.2 Revisión de los datos cualitativos de al menos el 85% de los nuevos administrados ( afiliados al regimen)	(Total de nuevos administrados/total de nuevos Administrados)*100/85)	$((2458/2458)*100)/85)/100=118$	De Gestión	25%	118%	50%	118%	75%	118%	100%	118%
			1.3.2.3 Revisión de la totalidad de los datos cualitativos de los pensionados que se reportan a la SUPEN	(Total de pensionados revisados/total de pensionados reportados a la SUPEN)*100)	$((605/605)*100)/100=100%$	De Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		1.3.3. Mejorar los canales de recolección de datos.	1.3.3.1 Asistir a Congresos, charlas o foros que las organizaciones magisteriales inviten al Departamento Actuarial	(Total de actividades que se participaron/Total de actividades que se invitaron)*100	$(3/3)*100/100=100%$	De Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
			1.3.3.2 Cuando una persona solicite la actualización de Datos por la página web, no se tarde más de 2 días hábiles para la actualización.	(Solicitudes atendidas en menos de dos días hábiles/Total de solicitudes)*100	$(2/0,31)*100/100=645%$	De Gestión	100%	351%	100%	645%	100%	392%	100%	645%
2. Optimizar la gestión institucional dirigida a mejorar y ampliar los servicios hacia los afiliados	2.1 Atender, tramitar y resolver en forma oportuna los requerimientos de los afiliados.	2.1.1. Lograr que al 2020, se tramiten las solicitudes de declaratoria de derechos, en un plazo menor al estipulado en la legislación actual.	2.1.1.1. Otorgar los vistos buenos de los casos de liquidación Actuarial, remitidos por el Departamento Financiero Contable en un tiempo oportuno.	(Total de vistos buenos brindados en menos de tres días hábiles/ Total de vistos buenos remitidos)*100	$(41/41)*100=100%$	Resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3. Fortalecer la gestión de los riesgos institucionales	3.1 Robustecer la gestión de riesgo operacional (tecnológico, operativo, legal y estratégico) del RCC	3.1.1 Realizar periódicamente un análisis de riesgo operacional institucional	3.1.1.1 Gestionar en conjunto con la Unidad de Riesgo, el riesgo operacional de los procesos ejecutados en el Departamento Actuarial	(Seguimiento realizado / seguimiento planificado) * 100 = 100%	$(1/1)*100=100%$	De gestión	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%

## ***Inversiones***

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2019**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Régimen de Capitalización Colectiva - Código: 02**  
**Sub-Programa: Inversiones - Código: 02-22**  
**PLAN ANUAL OPERATIVO**

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados	RESULTADOS DE LOS INDICADORES							
							Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real
1. Aprovechar e incrementar los aportes de la Tecnología de la Información (TI), para lograr una mayor eficiencia y eficacia en las operaciones institucionales	1.1 Desarrollar e implementar nuevos sistemas o módulos informáticos, para la automatización de los procesos institucionales.	1.1.1 Lograr que al 2020, de acuerdo con lo estipulado en el Plan Anual Operativo, se cumpla al menos con el 95% de los desarrollos de los nuevos sistemas o módulos informáticos	1.1.1.1 Continuar con las actividades de implementación del Sistema Integrado de Inversiones, para la Gestión del Portafolio del RCC.	$AP = (\text{actividad realizada} / \text{actividad programada según cronograma}) * 100 = 100\%$	$(95/100) * 100 = 95\%$	Gestión	98%	66%	98%	83%	0%	90%	98%	95%
2. Maximizar la rentabilidad de los recursos del Régimen de Capitalización Colectiva para lograr el Equilibrio Actuarial.	2.1. Definir anualmente la política de gestión de los recursos financieros y efectuar las revisiones que correspondan.	2.1.1 Invertir como mínimo el 85% de los recursos financieros disponibles, que se gestionan mensualmente, incluyendo valores y créditos. Y de los Fondos de Inversión, como mínimo un 75% de las inversiones incluidas en esa figura de inversión	2.1.1.1 Colocar los recursos financieros que se deriven de las cotizaciones; vencimiento de principales y sus rendimientos; así como de la recuperación de los créditos y sus intereses en aquellas inversiones definidas en la Estrategia de Inversión. RFC= Recursos Financieros Colocados Pdc= Porcentaje definido x colocar	$RFC = \frac{\text{Recursos Colocados}}{\text{RFC} = ((\text{Recursos Totales Colocados}) / (\text{Saldo Inicial} + \text{Principales vencidos} + \text{intereses vencidos} + \text{cotizaciones})) * 100 = X\% , Pdc 2) (X\% / 85\% * 100\% = 100\%}$ Lo anterior, significa que el 85% equivale al 100%	112,3071%	Gestión	100%	116%	85%	114%	100%	116%	100%	112%
			2.1.1.2 Colocar al menos el 75% de los recursos que están en los Fondos de Inversión financieros en las alternativas que están definidas en la estrategia de inversión. FIFC = Fondos de Inversión Financieros Colocados Pdc=Porcentaje definido x colocar	$FIFC = \frac{\text{Fdos Inv. Finan. Colocados}}{FIFC = ((\text{Redenciones Fdos de Inversión Financieros Colocados y ajustados} / (\text{Saldo Inicial} + \text{Suscripciones})) * 100 = X\% ; Pdc 2) (X\% / 75\% * 100\% = 100\%}$ Lo anterior, significa que el 75% equivale al 100%	108,9688%	Gestión	100%	87%	75%	117%	100%	82%	100%	109%
			2.1.1.3 Revisar y dar seguimiento a la administración de las actas del Comité de Gestión Técnica de las Inversiones (CGTI)	$A-GGTI = (\text{Número de actas realizadas} / \text{Número de actas firmadas y en custodia}) * 100 = 100\%$	100	Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	2.2. Cumplir con los límites de inversión y de riesgos; así como con la Declaración de Apetito al Riesgo, de acuerdo con la normativa vigente	2.2.1 Cumplir con el 100% de los límites definidos por la normativa	2.2.1.1 Verificar que se cumpla mensualmente los límites de inversión; a partir de la información que arroje el Sistema de Límites. LD= límites mensuales	$LD = (\text{Cantidad de límites correctos} / \text{total de límites que se revisa en forma mensual, conforme con la normativa}) * 100\%$	100	Resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		2.2.2 Cumplir como mínimo el 85% de los límites evaluados por la Unidad de Riesgos; así como con el monto indicado en la Declaración de Apetito al Riesgo para el portafolio de inversiones en valores	2.2.2.1 Verificar que se cumpla mensualmente los límites que evalúa la Unidad de Riesgos, de acuerdo con su informe mensual. LC= Límites Correctos PDA= Porcentaje como mínimo a alcanzar	$LC = \frac{\text{Límites Correctos}}{LC = (\text{suma de los límites correctos} / (\text{suma de cantidad de límites evaluados})) * 100 = X\% , PDA 2) (X\% / 85\% * 100\% = 100\%}$ Lo anterior, significa que el 85% equivale al 100%	118%	Resultados	100%	111%	85%	111%	100%	118%	100%	118%

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2019**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Régimen de Capitalización Colectiva - Código: 02**  
**Sub-Programa: Inversiones - Código: 02-22**  
**PLAN ANUAL OPERATIVO**

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados	RESULTADOS DE LOS INDICADORES							
							Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real							
			2.2.2.2 Monitorear que el monto definido de la declaración del apetito al riesgo para el portafolio total de inversiones, no exceda el límite que defina el estudio de Riesgo (Aprobado para valores y crédito)	SPDAR = Saldo Pérdida al final del trimestre, Declaratoria de Riesgo Valores ((Monto de pérdidas realizadas / monto definido apetito de riesgo) -(100%))=X%-100% Lo anterior significa, que una pérdida del 0%, alcanza una efectividad del 100%, si las pérdidas alcanzan el monto declarado para el apetito al riesgo, el cumplimiento es 0%	97,79%	Resultados	100%	97%	100%	96%	100%	100%	100%	98%
	2.3. Lograr que el portafolio total de inversiones, alcance anualmente al menos la tasa real actuarial.	2.3.1 Alcanzar como mínimo la tasa real actuarial, definida en la evaluación actuarial que se aprueba anualmente.	2.3.1.1 Monitorear que los rendimientos de las inversiones en valores y créditos a valor costo permitan alcanzar la tasa real mínima exigida. Tasa Real Mínima. TRM	TRM= (Promedio simple de las tasas reales alcanzadas durante el trimestre / tasa real actuarial definida en la evaluación que corresponda para ese año en revisión)*100%	135,45%	Gestión	100%	159%	100%	140%	100%	126,45%	100%	135%
3.Optimizar la gestión de los recursos financieros de los fondos administrados	3.1. Administrar en forma eficiente y eficaz los recursos del Fondo Especial de Administración y del Régimen de Capitalización Colectiva	3.1.1 Colocar por trimestre, al menos el 90% de los recursos financieros que se requiera invertir en valores, como apoyo a las metas del Fondo de Administración.	3.1.1.1 Invertir los recursos del Fondo de Administración, de conformidad con los requerimientos del Departamento Financiero - Contable; así como apoyar mediante asesoramiento, cuando así lo requieran.	1) RCfa= (Monto Total Colocado / (Monto Total por Colocar) * 100 = X %. 2) (X% / 90%)*100%=100% Lo anterior, significa que el 90% equivale al 100%	(10.048.600,000) / (10.048.600.000)*100% = 100 /90% = 111%	Gestión	100%	111%	90%	111%	0%	0%	100%	111%
4.Fortalecer la gestión de los riesgos institucionales	4.1. Robustecer la gestión de riesgo operacional (tecnológico, operativo, legal y estratégico) del RCC	4.1.1 Realizar periódicamente un análisis de riesgo operacional institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico)	4.1.1.1 Dar seguimiento periódico a los riesgos operacionales que se presenten. RO= Riesgo Operaciones. Pdc= Porcentaje definido por cumplir	RO = (Número de indicadores cumplidos de acuerdo con los límites de riesgo establecidos / número de indicadores con límites de riesgo establecidos)*100 = X% ; Pdc = (X% / 95%)*100% =100% Periodicidad mensual. Lo anterior significa que el 95% equivale a un 100%	105%	Resultados	100%	105%	95%	105%	0%	105%	0%	105%

## ***Gestión y Control de la calidad***

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2019**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Régimen de Capitalización Colectiva - Código: 02**  
**Sub-Programa: Unidad de Gestión y Control de la Calidad - Código: 02-24**

PLAN ANUAL OPERATIVO														
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (Efecto-Impacto)	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real
1. Optimizar la gestión institucional dirigida a mejorar y ampliar los servicios hacia los afiliados	1.1 Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en el proceso de declaratoria de derechos	1.1.1 Lograr que para el año 2019, se cuente con el Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso de declaratoria de derechos.	1.1.1.1 Mantener la información documentada del SIGECA, según requisito 7.5 de la norma ISO 9001-2015.	(Cantidad de documentos revisados/ Cantidad de documentos recibidos)*100=100%	$(102/102)*100=100\%$	Resultado	0%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%
			1.1.1.2 Desarrollar los procesos, de conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001-2015 y normativa interna.	(Cantidad de procesos ejecutados/ Cantidad de procesos programados)*100=100%	$(8/8)*100=100\%$	Resultado	0%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%
			1.1.1.3 Presentar a la Dirección Ejecutiva, un Informe con el estado de la implementación del proceso SIGECA-DD.	(Informe presentado/ Informe programado)*100=100%	$(1/1)*100=100\%$	Gestión	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%
	1.2 Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en los diferentes procesos institucionales	1.2.1 Que al finalizar el 2020, todos los procesos institucionales, estén dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.	1.2.1.1 Coordinar y ejecutar con el ente certificador INTECO, la Visita y la Auditoría de Mantenimiento del Sistema de Gestión de Inversiones y Riesgos (SGIR), Norma INTE 30-01-01-08 G:30-2008).	(Proceso ejecutado/ Proceso programado)*100=100%	$(0/0)*100=0\%$	Resultado	0%	0%	100%	0%	0%	0%	100%	0%

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional

Año 2019

Plan Anual Operativo

Programa: Régimen de Capitalización Colectiva - Código: 02

Sub-Programa: Unidad de Gestión y Control de la Calidad - Código: 02-24

PLAN ANUAL OPERATIVO														
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (Efecto-Impacto)	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real
			1.2.1.2 Gestionar y monitorear los procesos de ejecutados/ conformidad con los requisitos de la Norma INTE 30-01-01-08 (G:30-2008) y la normativa interna.	(Cantidad de procesos de ejecutados/ Cantidad de procesos programados)*100=100%	(0/0)*100=0%	Gestión	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
2. Maximizar la rentabilidad de los recursos del régimen de capitalización Colectiva, para lograr el equilibrio actuarial	2.1 Lograr que el portafolio total de inversiones alcance al menos la tasa real actuarial.	2.1.1 Invertir como mínimo el 85% de los recursos financieros disponibles, que se gestionan mensualmente, incluyendo valores y créditos.	2.1.1.1 Revisar el 100% de las transacciones bursátiles de los fondos administrados.	(Cantidad de transacciones revisadas/ Cantidad de transacciones recibidas)*100=100%	(505/505)*100=100%	Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
			2.1.1.2 Revisar por muestreo las operaciones financieras y administrativas de los fondos administrados.	(Cantidad de operaciones revisadas/ Cantidad de operaciones programadas)*100=100%	(0/0)*100=0%	Gestión	0%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
			2.1.1.3 Realizar una Conciliación de los portafolios de inversiones de los fondos administrados.	(Proceso ejecutado/ Proceso programado)*100=100%	(1/1)*100=100%	Resultado	0%	0%	100%	100%	0%	0%	100%	100%



**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2019**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Régimen de Capitalización Colectiva - Código: 02**  
**Sub-Programa: Unidad de Gestión y Control de la Calidad - Código: 02-24**  
**PLAN ANUAL OPERATIVO**

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (Efecto-Impacto)	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real
			2.2.2.2 Revisar el Proceso de generación de la planilla de cobro de créditos para el MEP, ejecutado por el Departamento de Crédito y Cobro.	(Proceso ejecutado/Proceso programado)*100=100%	(0/0)*100=0%	Gestión	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
3. Optimizar la gestión de los recursos financieros de los fondos administrados	3.1 Gestionar de forma eficiente el cobro y el pago de las cotizaciones de otros regímenes del primer pilar.	3.1.1 Ejecutar en tiempo y forma el cobro y el pago de cotizaciones de otros regímenes del primer pilar.	3.1.1.1 Revisar el proceso de cobro de cuotas a otros Regímenes de pensiones, ejecutado por el Departamento Financiero Contable.	(Proceso ejecutado/Proceso programado)*100=100%	(0/0)*100=0%	Gestión	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
4. Fortalecer la gestión de los riesgos institucionales	4.1 Robustecer la gestión de riesgo operacional (tecnológico, operativo, legal y estratégico) del RCC.	4.1.1 Realizar periódicamente análisis de riesgo operacional institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico	4.1.1.1 Gestionar y aplicar en el primer trimestre, el cuestionario de Autoevaluación del Sistema de Control Interno, de conformidad con la normativa aplicable.	(Informe presentado / Informe Programado)	(1/1)*100=100%	Resultado	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
			4.1.1.2 Gestionar y aplicar en el cuarto trimestre, el cuestionario de Ética Institucional, de conformidad con los procedimientos internos	(Informe presentado / Informe Programada)	(1/1)*100=100%	Resultado	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2019**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Régimen de Capitalización Colectiva - Código: 02**  
**Sub-Programa: Unidad de Gestión y Control de la Calidad - Código: 02-24**

PLAN ANUAL OPERATIVO														
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (Efecto-Impacto)	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real					
			4.1.1.3 Gestionar en conjunto con la Unidad de Riesgo, el riesgo operacional de los procesos ejecutados en la Unidad	(Seguimiento realizado / seguimiento planificado) * 100 = 100%	(1/1)*100=100%	De gestión	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%

## ***Unidad Integral de Riesgos***

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2019**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Régimen de Capitalización Colectiva - Código: 02**  
**Sub-Programa: Unidad Integral de Riesgos - Código: 02-25**

**PLAN ANUAL OPERATIVO**

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES											
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (Efecto-	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)								
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	
1. Fortalecer la gestión de riesgos institucionales	1.1 Profundizar en la gestión integral de riesgo del portafolio de inversiones (valores y crédito) del RCC, considerando los requerimientos del Ente Supervisor y las mejores prácticas.	1.1.1 Mejorar las metodologías y modelos de gestión de riesgo	1.1.1.1 Implementación de los requerimientos de la normativa de Supen y Conassif, relacionada con el tema de supervisión basada en riesgos	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(1/1)*100=100%	Resultados	100%	100%	100%	80%	100%	90%	100%	100%	
			1.1.1.2 Revisar y ajustar la Política de Riesgo del RCC.	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Gestión	0%	100%	0%	0%	100%	100%	0%	0%	
			1.1.1.3 Revisar y ajustar el Procedimiento de Gestión Integral de Riesgo del RCC.	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Gestión	0%	100%	0%	100%	100%	100%	0%	0%	
			1.1.1.4 Revisar y ajustar la declaración del apetito al riesgo del RCC.	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Gestión	0%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	
			1.1.1.5 Revisar y ajustar el perfil de riesgo del RCC.	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Gestión	0%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	
		1.1.2 Presentar informes periódicos de gestión de riesgo, relacionados con el portafolio de inversiones del RCC (incluyendo valores y crédito).	1.1.2.1 Elaborar un informe con el cálculo de la tasa de descuento requerida para el informe actuarial del RCC.	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Resultados	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
			1.1.2.2 Elaborar un informe semestral sobre la aplicación de programación lineal del portafolio de valores del RCC.	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(1/1)*100=100%	Resultados	100%	100%	0%	0%	100%	100%	0%	100%	
			1.1.2.3 Apoyar en la elaboración de la estrategia de inversiones en valores del RCC.	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Gestión	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
			1.1.2.4 Colaborar en el informe de coberturas cambiarias en el portafolio de valores del RCC.	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Gestión	100%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	
			1.1.2.5 Elaborar el cálculo del saldo máximo de disponibilidades para la política de liquidez del RCC.	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Resultados	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
			1.1.2.6 Elaborar un informe del comportamiento de los indicadores de riesgo financiero relacionados con el portafolio de valores del RCC.	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(3/3)*100=100%	Resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
			1.1.2.7 Elaborar un informe de matrices de transición de los Centros Educativos.	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(1/0)*100=100%	Resultados	100%	100%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2019**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Régimen de Capitalización Colectiva - Código: 02**  
**Sub-Programa: Unidad Integral de Riesgos - Código: 02-25**

**PLAN ANUAL OPERATIVO**

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (Efecto-	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real							
		1.1.3 Realizar periódicamente, un análisis de riesgo de la cartera crediticia del RCC.	1.1.3.1 Elaborar un informe de riesgo financiero relacionados con la cartera crediticia del RCC.	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(3/3)*100=100%	Resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
			1.1.3.2 Elaborar un informe sobre matrices de transición de la cartera crediticia del RCC.	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Resultados	100%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
			1.1.3.3 Elaborar un informe de análisis de cosechas.	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(1/1)*100=100%	Resultados	0%	0%	100%	100%	0%	0%	100%	100%
			1.1.3.4 Elaborar un informe para medir la capacidad de colocación crediticia para la población magisterial.	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(1/1)*100=100%	Resultados	0%	0%	100%	0%	0%	0%	100%	100%
			1.1.3.5 Elaborar un informe sobre pruebas de estrés de la cartera de créditos del RCC.	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Resultados	0%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	0%
			1.1.3.6 Elaborar un informe de análisis costo-beneficio de las líneas de crédito del RCC.	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(1/1)*100=100%	Resultados	0%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	0%
			1.1.3.7 Elaborar un informe de la elasticidad de la tasas de interés de la cartera crediticia del RCC.	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Resultados	0%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	0%
			1.1.3.8 Elaborar un informe de ejecución del proceso de ejecución del score crediticio del RCC.	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Resultados	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
			1.1.3.9 Elaborar un informe de scoring de crédito.	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(1/1)*100=100%	Resultados	0%	100%	0%	0%	0%	0%	100%	100%
			1.1.3.10 Implementar las nuevas calificaciones de riesgo, con base en la normativa de Sugef.	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(1/1)*100=100%	Gestión	0%	0%	0%	0%	100%	90%	100%	100%
			1.1.3.11 Brindar una opinión sobre las propuestas de modificación a los reglamentos de crédito y cobro.	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	0%

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2019**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Régimen de Capitalización Colectiva - Código: 02**  
**Sub-Programa: Unidad Integral de Riesgos - Código: 02-25**  
**PLAN ANUAL OPERATIVO**

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (Efecto-	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real
			1.1.3.12 Realizar las mejoras correspondientes al módulo de riesgo de crédito de la cartera crediticia del RCC.	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Gestión	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
		1.1.4 Realizar periódicamente, un análisis de los factores fundamentales de los emisores bursátiles y los intermediarios financieros que prestan servicios a la Institución.	1.1.4.1 Elaborar el informe de análisis de factores fundamentales de los Puestos de Bolsa, como intermediarios bursátiles del RCC.	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(1/1)*100=100%	Resultados	0%	0%	100%	100%	0%	100%	0%	0%
			1.1.4.2 Elaborar un informe anual de los factores fundamentales de cada emisor bursátil. Estos se dividirán en grupos, con al menos 8 emisores por trimestre.	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(14/8)*100=175%	Resultados	100%	100%	100%	263%	100%	125%	100%	175%
	1.2 Fortalecer los análisis de coyuntura económica y sus implicaciones sobre el portafolio de inversiones del RCC (valores y crédito); considerando las nuevas opciones de inversión del RCC.	1.2.1 Presentar informes periódicos de gestión de riesgo, relacionados con el portafolio de inversiones del RCC (incluyendo valores y crédito).	1.2.1.1 Elaborar un informe sobre las expectativas de principales variables económicas a nivel nacional.	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Gestión	100%	100%	0%	0%	100%	100%	0%	0%
			1.2.1.2 Elaborar un informe sobre el comportamiento de las principales variables macroeconómicas y el impacto sobre el portafolio de inversiones (valores y crédito).	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(1/1)*100=100%	Resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
			1.2.1.3 Elaborar un informe sobre las curvas de rendimiento de los instrumentos financieros disponibles en el mercado.	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(1/1)*100=100%	Resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	1.3 Robustecer la gestión de riesgo operacional (tecnológico, operativo, legal y estratégico) del RCC.	1.3.1 Realizar periódicamente análisis de riesgo operacional institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico)	1.3.1.1 Elaborar un informe de riesgo legal del RCC.	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(1/1)*100=100%	Resultados	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%
			1.3.1.2 Elaborar un informe de riesgo estratégico del RCC.	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(1/1)*100=100%	Resultados	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	
			1.3.1.3 Elaborar un informe de riesgo tecnológico del RCC.	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Resultados	100%	100%	0%	0%	0%	0%	100%	0%
			1.3.1.4 Elaborar talleres sobre identificación y evaluación de riesgo (Primer trimestre 2 talleres, segundo, tercero y cuarto trimestre 3 talleres cada trimestre).	(departamentos analizados/departamentos propuestos)* 100=100%.	(3/3)*100=100%	Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	67%	100%	
			1.3.1.5 Coordinar con el departamento de tecnología de la información la implementación del tema de riesgo tecnológico.	(departamentos analizados/departamentos propuestos)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Gestión	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%



## **Crédito y Cobro**

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional

Año 2019

Plan Anual Operativo

Programa: Régimen de Capitalización Colectiva - Código: 02

Sub-Programa: Crédito y Cobro - Código: 02-49

PLAN ANUAL OPERATIVO

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (Efecto-Impacto)	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real
1. Optimizar la Gestión Institucional dirigida a mejorar y ampliar los servicios hacia los afiliados.	1.1. Atender, tramitar y resolver en forma oportuna los requerimientos de los afiliados.	1.1.1 Que al finalizar el 2020, todos los procesos institucionales, estén dentro del Sistema de Gestión de la Calidad	1.1.1.1 Lograr que el 90% de las personas atendidas, tengan un tiempo de espera en atención inferior a 30 minutos.	(# personas atendidas en menos de 30 minutos) / (personas atendidas 90%)*100%	(2155/(2181*90%))*100%	De resultados	100%	109%	100%	109%	100%	107%	100%	110%
			1.1.1.2 Visitar por trimestre al menos 3 sucursales para atender capacitaciones, consultas y brindar retroalimentación al personal, en materia crediticia	(número visitas realizadas / número de visitas programadas) * 100% = 100%	(1/3)*100% = 100%	De Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	133%	100%	33%
			1.1.3 Alcanzar en forma mensual un porcentaje mínimo de eficiencia de un 95%, en los casos revisados por la Unidad de Gestión y Control de la Calidad y por la Unidad de Crédito	100%-(# de casos revisados de crédito con observaciones / total de créditos aprobados en el mes) * 100 = X% 2. (X% / 95%) * 100 = 100% El 95% equivale al 100%	100%-(10/353)*100% = 97% (97%/95%)*100%=102%	De resultados	100%	105%	100%	105%	100%	104%	100%	102%
			1.1.1.4 Implementar la atención a consultas de afiliados por medio de WhatsApp.	(actividades realizadas/actividades programadas)*100 =100%	(0/0)*100% = 100%	De resultados	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2019**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Régimen de Capitalización Colectiva - Código: 02**  
**Sub-Programa: Crédito y Cobro - Código: 02-49**

**PLAN ANUAL OPERATIVO**

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (Efecto-Impacto)	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real
			1.1.1.5 Atender el 100% de consultas de los afiliados que ingresen por medio de WhatsApp.	(Total de consultas atendidas / total de consultas ingresadas por whatsapp)*100%) = 100%	(926/926)*100% = 100%	De Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
			1.1.1.6 Implementar la atención a consultas de afiliados mediante chat en línea	(actividades realizadas/actividades programadas)*100 =100%	(0/0)*100% = 100%	De resultados	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
			1.1.1.7 Atender el 100% de consultas de los afiliados que ingresen por medio del chat en línea.	(Total de consultas atendidas / total de consultas ingresadas por el chat)*100%) = 100%	(0/0)*100% = 100%	De Gestión	0%	0%	0%	0%	100%	0%	100%	0%
			1.1.1.8 Obtener al menos un 90% de satisfacción en la encuesta aplicada a los afiliados sobre el programa crediticio	(# personas con calificación ≥ a 90%) / (personas atendidas * 90%)*100%	(1436 / 1441)*100%= 100%	De Resultado	100%	104%	100%	105%	100%	99%	100%	100%

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2019**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Régimen de Capitalización Colectiva - Código: 02**  
**Sub-Programa: Crédito y Cobro - Código: 02-49**

<b>PLAN ANUAL OPERATIVO</b>														
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>METAS ESTRATÉGICAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Fórmula del Indicador</b>	<b>Cálculo del Indicador</b>	<b>Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (Efecto-Impacto)</b>	<b>RESULTADOS DE LOS INDICADORES</b>							
							<b>Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)</b>							
							<b>I Trimestre</b>		<b>II Trimestre</b>		<b>III Trimestre</b>		<b>IV Trimestre</b>	
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real							
		1.1.2 En forma anual, realizar una revisión y depuración de los requisitos establecidos para los diferentes trámites; y así, tratar de agilizar las solicitudes planteadas para los afiliados.	1.1.2.1 Efectuar la revisión del Reglamento de Crédito de Vivienda, con el propósito de valorar mejoras a las condiciones crediticias	(Revisión realizada del Reglamento / Revisión programada) *100% = 100%	(1/1)*100% = 100%	De Gestión	0%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	0%
			1.1.2.2 Efectuar la revisión del Reglamento de Crédito de Gastos Personales del RCC, con el propósito de valorar mejoras a las condiciones crediticias	(Revisión realizada del Reglamento / Revisión programada) *100% = 100%	(0/0)*100% = 100%	De Gestión	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2. Maximizar la rentabilidad de los recursos del Régimen de Capitalización Colectiva, para lograr el equilibrio actuarial	2.1 Fortalecer el programa de crédito del RCC.	2.1.1 Al finalizar el quinquenio, lograr que la cartera de crédito aporte al menos un 2% de la tasa real actuarial del portafolio total de inversiones.	2.1.1.1. Colocar al menos las siguientes metas de colocación: I Trimestre: 18.300 millones; II Trimestre: 17.700 millones; III Trimestre 17.700 millones; IV Trimestre 16.300 millones	(Monto colocado / Monto estimado) * 100% = 100%	(9,919,267,285.00/16.300.000.000,00)*100%	De resultados	100%	40%	100%	45%	100%	83%	100%	61%

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2019**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Régimen de Capitalización Colectiva - Código: 02**  
**Sub-Programa: Crédito y Cobro - Código: 02-49**

**PLAN ANUAL OPERATIVO**

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (Efecto-Impacto)	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real
			2.1.1.2 Brindar información del programa de crédito en los congresos de las Organizaciones Magisteriales representadas en la institución y en actividades realizadas por el Depto. de Prestaciones Sociales, para exponer el programa de crédito a los afiliados	(Congresos atendidos / Congreso actividades programados) * 100% = 100%	(0/0)*100 = 100%	De resultados	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
			2.1.1.3 Remitir a Dirección Ejecutiva, una propuesta para la realización de la Feria de Vivienda	(documento presentado / propuesta programada)*100= 100%	(1/1)*100 = 100%	De gestión	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
			2.1.1.4 Actualizar trimestralmente, o cuando corresponda, los cambios de tasa de interés en créditos, según lo determina la metodología de construcción de tasa.	(actualizaciones realizadas/cambios programados)*100 =100%	(1/1)*100 = 100%	De resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
			2.1.1.5 Implementar puntos de control, para la revisión y aprobación de los créditos, de conformidad con los rangos de aprobación definidos	(proceso definido e implementado/proceso programado)*100= 100%	(0/0)*100% = 100%	De Resultados	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	100%



Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2019  
Plan Anual Operativo  
Programa: Régimen de Capitalización Colectiva - Código: 02  
Sub-Programa: Crédito y Cobro - Código: 02-49

**PLAN ANUAL OPERATIVO**

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (Efecto-Impacto)	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real
			2.2.1.3 Enviar en el plazo establecido la planilla de deducción de cuotas a todas las Instituciones educativas privadas y al Ministerio de Hacienda.	(Planillas enviadas/ Instituciones deducutoras de Créditos programadas) *100 = 100%	$(455/455) * 100\% = 100\%$	De Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
			2.2.1.4 Coordinar el envío mensual, de al menos cuatro campañas de mensajes de texto, voz o correo electrónico a los deudores morosos. En total 12 por trimestre	(Campañas enviadas / 12)*100 = 100%	$(23/12) * 100\% = 192\%$	De Gestión	100%	150%	100%	192%	100%	184%	100%	192%
3. Optimizar la gestión de los recursos financieros de los Fondos Administrados	3.1 Promover el programa crediticio del Fondo Especial de Administración (FEA)	3.1.1 Colocar el 100% de los recursos crediticios del FEA, de acuerdo con el presupuesto asignado.	3.1.1.1 Colocar al menos las siguientes metas de colocación: I Trimestre: ¢1.125.000.000,00 II Trimestre: ¢5.244.000.000,00 III Trimestre ¢1.845.000.000,00 IV Trimestre: ¢470.000.000,00	(Monto colocado / Monto estimado) * 100% = 100%	I TRIMESTRE: (1.791.009.765,00/1.125.000.000,00)*100%  II TRIMESTRE (5.177.968.952,41/5.244.000.000,00)*100%  III TRIMESTRE (2.083.021.282,59/1.845.000.000,00)*100%  IV TRIMESTRE (769.065.610,83/470.000.000,00) *100%	De resultados	100%	159%	100%	99%	100%	113%	100%	164%

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2019**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Régimen de Capitalización Colectiva - Código: 02**  
**Sub-Programa: Crédito y Cobro - Código: 02-49**

**PLAN ANUAL OPERATIVO**

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES											
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (Efecto-Impacto)	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)								
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	
			3.1.1.2 Efectuar la revisión del Reglamento de Crédito del FEA, con el propósito de valorar si es necesario proponer cambios en la normativa, que mejoren las condiciones crediticias para los afiliados.	(Revisión del Reglamento de Revisión programada) / 100% = 100%	(0/1)*100% = 0%	De Gestión	0%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	0%	
		3.1.2. Promover la línea de crediticia, dirigida a la ejecución de proyectos de las Organizaciones Magisteriales.	3.1.2.1 Comunicar y promover, en las Organizaciones Magisteriales, los beneficios de la línea crediticia para instituciones	(envío de oficios con la información de la línea/envíos programados)*100 = 100%	(0/0)*100% = 0%	De Gestión	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	
	3.2 Administrar en forma eficiente y eficaz los recursos del Fondo de Administración.	3.2.1 Mantener el nivel de morosidad de la cartera crediticia del FEA, menor al 2%.	3.2.1.1 Realizar las gestiones de cobro necesarias para obtener un porcentaje de morosidad inferior al 2%	(Meses en los que se obtuvo un porcentaje menor al 2% / 3) *100=100	(3/ 3)*100=100%	De resultado	100%	100%	100%	100	100%	100%	100%	100%	100%
4. Fortalecer la gestión de los riesgos institucionales	4.1 Robustecer la gestión de riesgo operacional (tecnológico, operativo, legal y estratégico) del RCC	4.1.1 Realizar periódicamente un análisis de riesgo operacional institucional	4.1.1.1 Gestionar en conjunto con la Unidad de Riesgo, el riesgo operacional de los procesos ejecutados en el Departamento de Crédito y Cobro	(Seguimiento realizado / seguimiento planificado) * 100 = 100%	(0/0)*100=0%	De gestión	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	

## **Programa 03**

### **Régimen Transitorio de Reparto**

## **Concesión de Derechos**

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional

Año 2019

Plan Anual Operativo

Programa: Régimen Transitorio de Reparto - Código: 03

Sub-Programa: Concesión de Derechos - Código: 03-13

PLAN ANUAL OPERATIVO

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (Efecto-Impacto)	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real
Optimizar la gestión institucional dirigida a mejorar y ampliar los servicios hacia los afiliados.	1. Atender, tramitar y resolver en forma oportuna los requerimientos de los afiliados.	1.1 Lograr que en el 2020, se tramiten las solicitudes de declaratoria de derechos, en un plazo menor al estipulado en la legislación actual.	1.1.1 Alcanzar un porcentaje de eficiencia de un 95% en forma trimestral, en los casos que son refrendados por la Auditoría Interna	(# de casos refrendados / total de casos trasladados para refrendo) * 100 = X% 2. (X% / 95%) * 100 = 100% El 95% equivale al 100%	$1356/1378 * 100 = 98,40\%$ $98,40/95 = 103,57\%$	De Resultados	95%	105%	95%	104%	95%	104%	95%	104%
			1.1.2 Revisar el 100% de los documentos presentados por la población de estudiantes (derechos sucesorios), según el ciclo lectivo correspondiente.	(# de expedientes revisados / # de estudiantes por período lectivo) * 100 = 100%	$(126/126) * 100 = 100\%$	De Resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
			1.1.3 Realizar mensualmente una reunión (tipo convivio) con estudiantes (derechos sucesorios) próximos a cumplir los 18 años.	(# de reuniones realizadas / # de reuniones programadas) * 100 = 100%	$(3/3) * 100 = 100\%$	De Resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100,00	100%	100,00
			1.1.4 Resolver en 30 días hábiles las solicitudes completas de pensión, jubilación y revisión presentadas por la membresía del RTR.	$(30 / \text{Promedio trimestral de tiempo de resolución}) * 100 = 100\%$	Derechos nuevos: $(30/12,34) * 100 = 243\%$ Revisiones: $(30/14,54) * 100 = 206\%$	De Resultados	100%	Derechos nuevos: 384% Revisiones: 324%	100%	Derechos nuevos: 359% Revisiones: 331%	100%	Derechos: 243% Revisiones: 214%	100%	Derechos: 243% Revisiones: 206%
			1.1.5 Resolver en 30 días calendario las solicitudes completas de pensión, jubilación y revisión presentadas por la membresía del RCC	$(30 / \text{Promedio trimestral de tiempo de resolución}) * 100 = 100\%$	Derechos nuevos: $(30/0,98) * 100 = 3,061\%$ Revisiones: $(30/1,06) * 100 = 2,830\%$	De Resultados	100%	Derechos nuevos: 3,226% Revisiones: 3,659%	100%	Derechos nuevos: 2,459% Revisiones: 2,703%	100%	Derechos: 2,609% Revisiones: 2,693%	100%	Derechos: 3,061% Revisiones: 2,830%

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional

Año 2019

Plan Anual Operativo

Programa: Régimen Transitorio de Reparto - Código: 03

Sub-Programa: Concesión de Derechos - Código: 03-13

PLAN ANUAL OPERATIVO

PLAN ANUAL OPERATIVO														
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (Efecto-Impacto)	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real
			1.1.6 Resolver en 30 días hábiles, al menos el 90% de los casos que se presentan por concepto de estudios integrales, anuales y acrecimientos, que se encuentren en la condición de archivo para despacho y los resultantes de la aplicación de Movimiento mensual de la Planilla.	(casos resueltos/ Total de casos) * 100 = X ≥ 90%	(170/198)*100=85,85, 00%	De Resultados	90%	92%	90%	87%	100%	98%	100%	86%
			1.1.7 Resolver en 30 días hábiles, al menos el 90% de los casos que se presentan por concepto de deudas por períodos fiscales vencidos, resultantes de la aplicación de Movimiento mensual de la Planilla.	(casos resueltos/ Total de casos) * 100 = X ≥ 90%	300/330)*100=90,90 %	De Resultados	90%	87%	90%	95%	90%	99%	90%	91%
			1.1.8 Resolver en 30 días hábiles los estudios socioeconómicos que ingresen tanto de la Plataforma de Servicios como de la Unidad de Cálculo.	(# de casos resueltos / # de casos trasladados para resolver)*100=100 %	(54/54)*100=98,18%	De Resultados	100%	128%	100%	111%	100%	115%	100%	98,18%

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional

Año 2019

Plan Anual Operativo

Programa: Régimen Transitorio de Reparto - Código: 03

Sub-Programa: Concesión de Derechos - Código: 03-13

PLAN ANUAL OPERATIVO

PLAN ANUAL OPERATIVO														
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (Efecto-Impacto)	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real
Realizar todas las acciones necesarias, para que se asignen los recursos presupuestarios requeridos, para el pago oportuno de las pensiones del RTR	2. Impulsar con las autoridades de gobierno, las acciones necesarias para garantizar el pago de las pensiones y jubilaciones del Régimen Transitorio de Reparto.	2.1 Gestionar la asignación del 100% de los recursos necesarios para el pago de las pensiones del Régimen Transitorio de Reparto.	2.1.1 Incluir al menos el 95% del total de los casos trasladados para el Movimiento de Planillas que no presenten inconsistencias y sean avalados por la Dirección Nacional de Pensiones del MTSS	1. Total de casos trasladados para movimiento / (casos devueltos a la Plataforma de Servicios por inconsistencias + casos no autorizados por la DNP) total de casos trasladados para movimiento= X 2. (( X - # de casos devueltos)/100)*100=100%	(1,589- (7+1) = (1581 / 1589) * 100= 99,49%	De Gestión	95%	98%	95%	99%	95%	98%	95%	99%
			2.1.2 Realizar al menos 45 visitas domiciliarias al trimestre a la población pensionada de 90 o más años de edad.	(# de visitas realizadas / # de visitas programadas de las personas con 90 o más años de edad)*100=100%	45/45)*100=100%	De Resultados	100%	49%	100%	122%	100%	116%	100%	100%

## ***Legal***







**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2019**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Régimen Transitorio de Reparto - Código: 03**  
**Sub-Programa: Legal - Código: 03-15**

**PLAN ANUAL OPERATIVO**

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (Efecto-Impacto)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES							
							Resultado del Indicador (Estimado)		Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)					
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real
3. Maximizar la rentabilidad de los recursos del Régimen de Capitalización Colectiva para lograr el equilibrio actuarial	3.1 Lograr porcentajes mínimos de morosidad en la cartera crediticia del RCC	3.1.1 Ejecución y seguimiento del proceso de cobro judicial sobre recuperación de operaciones crediticias	Tramitación en todos los procesos de cobro judicial de crédito	(Número de casos tramitados/total de casos remitidos para cobro judicial)*100=100%	(12/12)*100=100%	De resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4. Optimizar la gestión de los recursos financieros de los fondos administrados	4.1 Gestionar de forma efectiva el proceso de cobro administrativo y judicial, que se ejecuta hacia los centros educativos.	4.1.1 Asesoramiento en el proceso de cobro administrativo y judicial de cuotas a los centros	Ejecución de todas las consultas en el proceso de cobro	(Número de asesorías realizadas / número de asesorías solicitadas) * 100 = 100 %	(484/484)*100=100%	De resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		4.1.2 Ejecutar en tiempo y forma los procedimientos de cobro administrativo para los centros educativos morosos	Tramitar el 100% de los casos que ingresan a cobro judicial, ante las instancias correspondientes	(Número de casos tramitados/total de casos remitidos para cobro judicial)*100=100%	(19/19)*100=100%	De resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5. Desarrollar programas multidisciplinarios de intervención para el mejoramiento de la calidad de vida y la promoción de la salud integral de nuestra afiliación	5.1 Ejecutar modelos de intervención dirigidos a nuestros afiliados, que promuevan el envejecimiento exitoso y la promoción de estilos de vida saludables con una visión integral y multidisciplinaria	5.1.1 Asesorar y apoyar judicialmente al Departamento de Prestaciones Sociales cuando sea necesario en los procesos judiciales de denuncias	Atender, responder y representar en forma clara y eficiente a la junta en los procesos que sea parte.	(Número de procesos realizados / número de procesos presentados) * 100 = 100 %	(1/1)*100=100%	De resultados	100%	100%	0%	0%	100%	100%	100%	100%
		5.1.2 Asesorar y apoyar cuando sea necesario, al Departamento de Prestaciones Sociales en las charlas y eventos de capacitación en los instrumentos sobre defensa de los intereses de los pensionados	Participar y colaborar al 100% en las actividades que se nos convoquen.	(Número de charlas brindadas/número de charlas solicitadas)*100=100 %	(0/0)*100=0%	De resultados	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
		5.1.3 Realizar los estudios legales necesarios con el fin de determinar los medios legales para la creación de un centro de atención integral para la población del Magisterio Nacional	Efectuar un análisis sobre la viabilidad	(Estudio realizado/estudio programado)*100=100%	(0/0)*100=0%	De resultados	100%	0%	0%	0%	100%	0%	100%	0%

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2019**

**Plan Anual Operativo**

**Programa: Régimen Transitorio de Reparto - Código: 03**

**Sub-Programa: Legal - Código: 03-15**

**PLAN ANUAL OPERATIVO**

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (Efecto-Impacto)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES							
							Resultado del Indicador (Estimado)		Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)					
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real
6. Realizar todas las acciones necesarias, para que se asignen los recursos presupuestarios requeridos, para el pago oportuno de las pensiones del RTR	6.1 Proponer e impulsar cambios en la regulación vigente, tendientes a mejorar las condiciones de la población cubierta por el Régimen Transitorio de Reparto	6.1.1 Estudiar la viabilidad política y jurídica para impulsar cambios en la legislación vigente, en beneficio de la Población del Régimen Transitorio de Reparto	Efectuar un análisis sobre la viabilidad de impulsar cambios al RTR	(Estudio realizado/estudio programado)*100=100%	(0/0)*100=0%	De resultados	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%
	6.2 Defender los regímenes de pensiones del Magisterio Nacional ante eventuales cambios en la legislación vigente, en perjuicio de la afiliación	6.1.2 Identificar y monitorear las diferentes propuestas de proyectos legislativos o decretos que afecten al Magisterio Nacional.	Efectuar los análisis sobre las posibles afectaciones	(Estudio realizado/estudio programado)*100=100%	(0/0)*100=0%	De resultados	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
7. Fortalecer la gestión de los riesgos institucionales	7.1 Robustecer la gestión de riesgo operacional (tecnológico, operativo, legal y estratégico) del RCC	7.1.1 Realizar periódicamente un análisis de riesgo operacional institucional	7.1.1.1 Gestionar en conjunto con la Unidad de Riesgo, el riesgo operacional de los procesos ejecutados en el Departamento Legal	(Seguimiento realizado / seguimiento planificado) * 100 = 100%	(0/0)*100=0%	De gestión	100%	0%	100%	100%	100%	0%	100%	0%

## *Comunicación y Mercadeo*





**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2019**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Régimen Transitorio de Reparto - Código: 03**  
**Sub-Programa: Comunicación y Mercadeo - Código: 03-19**

PLAN ANUAL OPERATIVO

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (Efecto-Impacto)	Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real
		1.2.1 En forma anual, desarrollar una estrategia de comunicación sobre la gestión de JUPEMA, como institución administradora del régimen de pensiones del Magisterio Nacional, que permita su posicionamiento como ente líder en Pensiones.	1.2.1.1 Desarrollo de una campaña de comunicación educativa sobre el sistema de pensiones del I y II Pilar de pensiones de C.R., posicionando a JUPEMA como líder en pensiones y en seguridad social del país.	(Campaña realizada/campaña programada)*100=100%	(0/0)*100=0%	De resultados	0%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	0%
			1.2.1.2 Producción de un video informativo semestral con el estatus del manejo del fondo del RCC y otros aspectos de interés de la Junta, el cual se divulgará por canales digitales al afiliado.	(Video realizado/Video programado)*100=100%	(0/0)*100=0%	De resultados	0%	0%	100%	100%	0%	0%	100%	0%
			1.2.1.3 Realización de una gira trimestral en centros educativos y sedes magisteriales para impartir charlas y colocar puestos de información para difundir de manera directa al afiliado información sobre el régimen de pensiones y los servicios que ofrece JUPEMA. Total de sedes visitadas 75 por trimestre.	(Número de sedes visitadas/75 sedes programadas)*100=100%	(92/75)*100=122.66	De resultados	100%	125%	100%	115%	100%	113%	100%	123%

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional

Año 2019

Plan Anual Operativo

Programa: Régimen Transitorio de Reparto - Código: 03

Sub-Programa: Comunicación y Mercadeo - Código: 03-19

PLAN ANUAL OPERATIVO

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (Efecto-Impacto)	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real
			1.2.1.4 Realización de foros del régimen de pensiones del Magisterio Nacional en conjunto con las Organizaciones Magisteriales, dirigido al afiliado de JUPEMA. Total 6	(Foro realizado/Foro programado)*100=100%	(1/1)*100=100%	De resultados	0%	0%	100%	100%	100%	0%	100%	100%
			1.2.1.5 Realización del Congreso de Seguridad Social.	(Congreso realizado/Congreso programado)*100=100%	(0/0)*100=0%	De resultados	0%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	0%
			1.2.1.6 Publicación de 4 ediciones de la Revista Pizarra.	(Revistas publicadas/Revistas programadas)*100=100%	(1/1)*100=100%	De gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		1.3.1 Divulgar el impacto generado por los proyectos sociales desarrollados por JUPEMA hacia sus afiliados y a nivel nacional.	1.3.1.1 Apoyo al Departamento de Prestaciones Sociales en el desarrollo de estrategias de comunicación para lograr una mayor proyección de las acciones y proyectos desarrollados.	(Solicitudes realizadas/total solicitado)*100=100%	(1/1)*100=100%	De gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
			1.3.1.2 Aplicación de la encuesta de satisfacción de los programas de Prestaciones Sociales y el servicios brindado.	(Encuesta aplicada/encuesta programada)*100=100%	(1/1)*100=100%	De resultados	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional

Año 2019

Plan Anual Operativo

Programa: Régimen Transitorio de Reparto - Código: 03

Sub-Programa: Comunicación y Mercadeo - Código: 03-19

PLAN ANUAL OPERATIVO

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (Efecto-Impacto)	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real
		1.4.1 Desarrollar un plan de comunicación integrado entre todos los canales de contacto que JUPEMA tiene con sus afiliados (Sitio Web, Correo-e, SMS, redes sociales, etc.) sobre todos los servicios que ofrece.	1.4.1.1 Generación del plan de contenidos trimestral de temas de interés y utilidad para el afiliado, y su publicación en los diferentes canales de acuerdo al cronograma establecido.	(Plan ejecutado/plan programado)*100=100%	(1/1)*100=100%	De gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
			1.4.1.2 Desarrollo de una campaña sobre los servicios y beneficios (pensión, créditos, prestaciones sociales) que ofrece JUPEMA a sus afiliados.	(Campaña realizada/campaña programada)*100=100%	(0/0)*100=0%	De resultados	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
			1.4.1.3 Desarrollo de una estrategia integral de comunicación para promover el uso de los canales digitales para realizar consultas y trámites en JUPEMA.	(Estrategia realizada/Estrategia programada)*100=100%	(1/1)*100=100%	De resultados	0%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
			1.4.1.4 Desarrollo de una estrategia de comunicación para promover la actualización de datos del afiliado.	(Estrategia realizada/Estrategia programada)*100=100%	(1/1)*100=100%	De resultados	0%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	100%
			1.4.1.5 Coordinación del rediseño gráfico y funcional del nuevo Sitio Web Institucional.	(Sitio Web publicado/Sitio Web programado)*100=100%	(1/1)*100=100%	De resultados	0%	0%	0%	0%	100%	0%	100%	100%

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2019**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Régimen Transitorio de Reparto - Código: 03**  
**Sub-Programa: Comunicación y Mercadeo - Código: 03-19**

PLAN ANUAL OPERATIVO

PLAN ANUAL OPERATIVO														
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (Efecto-Impacto)	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real
			1.4.1.6 Desarrollo del CRM institucional para gestión de comunicación relacional con los afiliados e integración de la estrategia de comunicación a través de los canales digitales.	(CRM en producción/ CRM programado)*100=100%	(0/0)*100=0%	De resultados	0%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	0%
			1.4.1.7 Desarrollo de la estrategia de una estrategia integral de servicio al cliente (diagnóstico, construcción de cultura, programa de desarrollo y monitoreo). Desarrollo en 4 etapas, 1 por trimestre.	(Estrategia desarrollada/ Estrategia programado)*100=100%	(1/1)*100=100%	De resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
			1.4.1.8 Realización en el segundo semestre del estudio bianual de posicionamiento de imagen.	(Estudio realizado/Estudio programado)*100=100%	(1/1)*100=100%	De resultados	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%
			1.4.1.9 Aplicación de la encuesta de satisfacción de servicio en sucursales y otros canales de contacto.	(Encuesta aplicada/encuesta programada)*100=100%	(1/1)*100=100%	De resultados	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%
	2.1 Concientizar, a los afiliados del Régimen de Capitalización Colectiva, sobre los alcances del régimen.	2.1.1 Desarrollar, en forma anual, un plan de comunicación que permita el posicionamiento del Régimen de Capitalización Colectiva en la afiliación del Magisterio Nacional y opinión pública.	2.1.1.1 Realización de la pauta masiva y digital la campaña educativa y de posicionamiento del RCC. (Dos oleadas de campaña de 2 meses, una por semestre)	(Campaña realizada/campaña programada)*100=100%	(1/1)*100=100%	De resultados	100%	100%	0%	0%	100%	100%	100%	100%





## ***Plataforma de Servicios***



Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional

Año 2019

Plan Anual Operativo

Programa: Régimen Transitorio de Reparto - Código: 03

Sub-Programa: Plataforma de Servicios - Código: 03-21

PLAN ANUAL OPERATIVO

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (Efecto-Impacto)	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real
			1.2.1.6. Realizar en tiempo menor o igual a 3 días hábiles el envío de expedientes a la DNP, a partir del ingreso a la Unidad de Expedientes y Digitalización.	(3 / promedio de tiempo envío de expedientes)* 100 = 100%	(3/2,11)*100=142,18%	De Gestión	100%	212%	100%	189%	100%	176%	100%	142%
			1.2.1.7. Recibir, revisar y actualizar en un tiempo menor o igual a 5 días hábiles, los datos en el sistema transaccional los expedientes que remite la DNP.	(5 / promedio tiempo actualización expedientes ) * 100 =100%	(5/2,66)*100=187,96%	De Gestión	100%	174%	100%	185%	100%	182%	100%	188%
			1.2.1.8. Digitalizar el 100% de los expedientes físicos con solicitudes de pensión, revisión, anuales, periodos fiscales vencidos, acrecimientos, estudios integrales, conversiones, revocatorias, apelaciones y reconsideraciones que ingresen al sistema del RTR o RCC, en un tiempo menor o igual a dos días hábiles.	( 2 / Promedio de tiempo de digitalización de expedientes ) * 100 = 100%	(2/0,49)*100=408,16%	De Gestión	100%	194%	100%	282%	100%	351%	100%	408%
			1.2.1.9. En forma trimestral, llevar los servicios de JUPEMA a diferentes sectores del país, por medio de la sucursal móvil, por lo que se realizarán 9 visitas a diversas zonas.	(# visitas realizadas / # visitas programadas) * 100 =100%	(9/9)*100=100%	De Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	211%	100%	100%

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional

Año 2019

Plan Anual Operativo

Programa: Régimen Transitorio de Reparto - Código: 03

Sub-Programa: Plataforma de Servicios - Código: 03-21

PLAN ANUAL OPERATIVO

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES											
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (Efecto Impacto)	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)								
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	
			1.2.1.10. Realizar una capacitación trimestral, relativa al quehacer departamental e institucional	( # capacitaciones realizadas / capacitaciones programadas) * 100 = 100%	(1/1)*100=100%	De Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
			1.2.1.11. Realizar un taller trimestral, para asesorar a los representantes de las Organizaciones Magisteriales, en temas relativos al quehacer departamental e institucional.	(# Taller realizado / taller programado) * 100 =100%	(1/1)*100=100%	De Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
			1.2.1.12. Lograr al menos el 90% de atención efectiva en todas las llamadas que ingresan a la Central Telefónica.	(# de llamadas atendidas / # total de llamadas ingresadas) * 100 = 90%	(18.973 / 21.654)*100% = 87,62%	De Resultados	90%	96%	90%	92%	90%	84%	90%	88%	
			1.2.1.13. Responder el 100% de las consultas que realicen los afiliados por medio del correo electrónico.	(Consultas atendidas / Total de consultas recibidas por email) * 100= 100%	(3.575/3.575)*100 = 100%	De Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
			1.2.1.14. Enviar a los interesados en resoluciones tiempo máximo de 3 días, los comunicados de Resolución emitidos por la Junta Directiva	(3 / Promedio tiempo en resoluciones comunicadas) * 100 = 100 %	(3/1,15)*100=260%	De Gestión	100%	100%	100%	219%	100%	181%	100%	260%	

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional

Año 2019

Plan Anual Operativo

Programa: Régimen Transitorio de Reparto - Código: 03

Sub-Programa: Plataforma de Servicios - Código: 03-21

PLAN ANUAL OPERATIVO

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (Efecto Impacto)	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real
			1.2.1.15. Enviar a los afiliados el 100% de Informes de apelación instruidos ante el Tribunal Administrativo	(Informes enviados DPS / Informes recibidos DPS) * 100 = 100 %	(120/120)*100=100%	De Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
			1.2.1.16. Enviar a los afiliados en un plazo máximo 3 días hábiles, los desgloses de pensión, vía fax, correo tradicional y/o correo electrónico.	(3 / días envío desgloses) * 100 = 100 %	(3/2)*100=150%	De Gestión	100%	113%	100%	113%	100%	129%	100%	150%
			1.2.1.17 Colaborar en la implementación y capacitación sobre el uso de las tablets para la aplicación de encuestas sobre el servicio brindado, en las sucursales de San Ramón, Puntarenas, Liberia, Santa Cruz, Pérez Zeledón, Ciudad Neilly, San Carlos y Limón, durante el I trimestre 2019	(# tablet instaladas / 8) * 100 =100%	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%	63%	100%	100%	0%	0%	0%	0%
			1.2.1.18 Monitorear en forma trimestral, el nivel de satisfacción del afiliado por medio de los reportes que brindan las tablets.	Promedio de satisfacción trimestral ≤ 90%	Servicio al Afiliado y Sucursales 903.538/9.069= 99,63% Multicanal 456.685/4.896= 93,27% (99,63% + 92,27%)/2= 96%	De Resultados	90%	99,88%	90%	99,87%	90%	96%	90%	96%
	1.3 Automatizar y optimizar el proceso de declaratoria de derechos del Régimen de Capitalización Colectiva.	1.3.1 Lograr para el 2020, la definición y automatización del proceso de declaratoria de derechos del RCC.	1.3.1.1. Brindar el apoyo en las actividades necesarias, para la implementación del proyecto para la declaratoria de Derechos del RCC.	(Actividades realizadas / actividades programadas) * 100= 100%	(0/0)*100=100%	De Gestión	100%	100%	0%	0%	100%	0%	100%	0%

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional

Año 2019

Plan Anual Operativo

Programa: Régimen Transitorio de Reparto - Código: 03

Sub-Programa: Plataforma de Servicios - Código: 03-21

PLAN ANUAL OPERATIVO

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (Efecto Impacto)	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real
2. Aprovechar e incrementar los aportes de la tecnología de la información (TI), para lograr una mayor eficiencia y eficacia en las operaciones institucionales.	2.1 Desarrollar e implementar nuevos sistemas o módulos informáticos, para la automatización de los procesos institucionales.	2.1.1 Lograr que al 2020 y de acuerdo con el Plan Anual Operativo, se cumpla al menos con el 95% de los desarrollos de los nuevos sistemas o módulos informáticos	2.1.1.1. Brindar el apoyo requerido para el desarrollo del Sistema de Notificaciones Digitales (análisis, pruebas e implementación)	(Actividades desarrolladas / actividades programadas) *100=100%	(1/1)*100=100%	De Gestión	0%	0%	0%	0%	100%	0%	100%	100%
			2.1.1.2. Brindar el apoyo requerido para el desarrollo del Sistema de Inconsistencias (análisis, pruebas e implementación).	(Actividades desarrolladas / actividades programadas) *100=100%	(1/1)*100=100%	De Gestión	0%	0%	0%	0%	100%	0%	100%	100%
			2.1.1.3. Brindar el apoyo en las actividades necesarias, para la implementación de las actividades faltantes del proyecto de expediente digital en RTR	(Actividades desarrolladas / actividades programadas) *100=100%	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%	98%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	2.2 Proveer a la Institución de la infraestructura necesaria, para dar soporte a los proyectos institucionales y de cumplimiento normativo.	2.2.1. Implementar en el 2019 herramientas que coadyuven a brindar servicios más eficientes y eficaces.	2.2.1.1. Implementar un sistema de Administración de correo electrónico, que permita dar seguimiento a la atención de las consultas de afiliados durante el I trimestre 2019.	(Actividades desarrolladas / actividades programadas) *100=100%	(23/23)*100=100%	De Gestión	100%	43%	100%	100%	0%	0%	0%	0%

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional

Año 2019

Plan Anual Operativo

Programa: Régimen Transitorio de Reparto - Código: 03

Sub-Programa: Plataforma de Servicios - Código: 03-21

PLAN ANUAL OPERATIVO

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (Efecto Impacto)	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real
			2.2.1.2 Adquirir e implementar licencias Jabber para facilitar la modalidad de Teletrabajo a funcionarios de JUPEMA, integrado con la Central Telefónica.	(Licencias otorgadas / Licencias solicitadas) * 100= 100%	(99/99)*100=100%	De Gestión	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	100%
			2.2.1.3. Establecer el servicio de whatsapp para atención de los afiliados	(Consultas atendidas / Total de consultas ingresadas) * 100= 100%	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
3. Realizar todas las acciones necesarias, para que se asignen los recursos presupuestarios requeridos, para el pago oportuno de las pensiones del RTR.	3.1 Promover y fortalecer las relaciones con los diferentes entes gubernamentales y estatales, en beneficio de los afiliados del RTR.	3.1.1 Coordinar al menos una vez por trimestre, con instituciones vinculadas, aspectos de declaratoria de derechos del Régimen Transitorio de Reparto.	3.1.1.1. Coordinar trimestralmente con instituciones emisoras de documentos una reunión, con el propósito de tratar aspectos relativos a emisión de certificaciones solicitados por las Organizaciones Magisteriales o por la JUPEMA, para el proceso de declaratoria del derecho.	(reunión realizada / reunión programada) * 100 = 100%	(1/1)*100=100%	De Gestión	100%	100%	100%	300%	100%	100%	100%	100%
			3.1.1.2.Comunicar en un tiempo menor o igual a 5 días hábiles, las resoluciones interlocutorias al 100% de las instituciones emisoras.	( 5 / Promedio Tiempo de notificaciones realizadas) * 100 = 100%	(5/3,91)*100=127,97%	De Gestión	100%	138%	100%	140%	100%	152%	100%	128%
			3.1.1.3. Trámitar en un plazo menor o igual a 3 días hábiles, los documentos recibidos de las instituciones emisoras	(3 / Promedio tiempo trámite documentos) * 100 = 100%	(3/0,67)*100=447,76%	De Gestión	100%	158%	100%	195%	100%	667%	100%	448%



## ***Prestaciones Sociales***

## Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional

Año 2019

## Plan Anual Operativo

Programa: Régimen Transitorio de Reparto - Código: 03

Sub-Programa: Prestaciones Sociales - Código: 03-23

## PLAN ANUAL OPERATIVO

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES									
				Fórmula del Indicador	a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (Efecto-Impacto)	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
						I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
						Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real
1. Desarrollar programas de intervención multidisciplinarios para el mejoramiento de la calidad de vida y la promoción de la salud integral de nuestra afiliación	1.1 Ejecutar modelos de intervención dirigidos a nuestros afiliados, que promuevan el envejecimiento exitoso y la integración de modos de vida saludables con una visión integral y multidisciplinaria.	1.1.1 Aumentar al menos un 10% anual, los programas de capacitación e información dirigidos a los afiliados, en temas relacionados con vejez, proceso de envejecimiento, estilos de vida saludables, salud mental, relaciones familiares y crecimiento personal, seguridad ocupacional, computación y emprendedurismo.	1.1.1.1 Realizar 200 talleres o charlas durante el año (I trimestre 25, II y III 75 y IV 25).	$(59/25)*100=236\%$	De resultados	100%	284%	100%	180%	100%	131%	100%	236%
			1.1.1.2 Conformar durante el año, 50 grupos de autoayuda en nutrición, salud, fisioterapia, trabajo social y psicología. (se realizarán 5 en el I trimestre, 20 en el II y III trimestre y 5 en el IV trimestre).	$(5/5)*100=100\%$	De resultados	100%	300%	100%	40%	100%	45%	100%	100%
			1.1.1.3 Desarrollar un programa de educación bucodental, dirigido a los pensionados y jubilados en coordinación con el Colegio de Odontólogos (dos talleres en el I trimestre, 6 en el II y III y 4 en el IV)	$(2/4)*100=50\%$	De resultados	100%	150%	100%	100%	100%	66%	100%	50%
			1.1.1.4 Realizar 6 cursos de cuidadores de personas adultas mayores (1 en el I trimestre, 2 en el II, 2 en el III trimestre y 1 en el IV trimestre).	$(1/1)*100=100\%$	De resultados	100%	100%	100%	100%	100%	50%	100%	100%
			1.1.1.5 Realizar 9 cursos de computación en el año (3 en el II, III y IV trimestre).	$(6/3)*100=200\%$	De resultados	0%	0%	100%	0%	100%	100%	100%	200%
			1.1.1.6 Realizar 7 cursos de emprendedores (4 en el I semestre y 3 en el II semestre).	$(7/7)*100=100\%$	De resultados	0%	0%	100%	100%	100%	0%	0%	0%
			1.1.1.7 Desarrollar el programa de ejercitadores en 30 sedes a nivel nacional	$(29/30)*100=97\%$	De resultados	100%	93%	0%	90%	100%	93%	100%	97%
			1.1.1.8 Realizar 14 actividades recreativas y culturales durante el año, en coordinación con las Organizaciones Magisteriales (2 actividades en el I trimestre, 4 actividades en el II, 3 en el III trimestre y 5 en el IV trimestre).	$(11/5)*100=220\%$	De resultados	100%	100%	100%	50%	100%	166%	100%	220%

## Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional

Año 2019

## Plan Anual Operativo

Programa: Régimen Transitorio de Reparto - Código: 03

Sub-Programa: Prestaciones Sociales - Código: 03-23

## PLAN ANUAL OPERATIVO

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES									
				Fórmula del Indicador	a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (Efecto-Impacto)	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
						I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
						Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real
			1.1.1.9 Realizar 12 conciertos en el mes de octubre, en las regiones donde JUPEMA tenga sucursales para conmemorar el mes de las personas adultas mayores	$(12/12)*100=100\%$	De resultados	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%
			1.1.1.10 Realizar 2 foros durante el año, en diversos temas	$(1/1)*100=100\%$	De resultados	0%	0%	100%	100%	0%	0%	100%	100%
			1.1.1.11 Realizar un congreso de pensionados (as), jubilados (as) y personas adultas mayores del Magisterio Nacional durante el IV trimestre.	$(0/0)*100=0\%$	De resultados	0%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	0%
			1.1.1.12 Realizar un estudio durante el III y IV trimestre sobre necesidades de apoyo psicosocial en afiliados.	$(1/1)*100=100\%$	De resultados	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	100%
			1.1.1.13 Realizar el concurso al premio Prof. Carlos Luis Sáenz Elizondo durante el IV trimestre.	$(1/1)*100=100\%$	De resultados	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%
		1.1.2 Ampliar al menos en un 10% anual, la cobertura de intervenciones a la población en servicio en condición de riesgo (salud)	1.1.2.1 Realizar 30 visitas saludables en diferentes centros educativos del país (4 en el primer trimestre, 10 en el II trimestre, III trimestre y 6 en el IV trimestre)	$(7/6)*100=117\%$	De resultados	100%	100%	100%	70%	100%	150%	100%	117%
			1.1.2.2 Desarrollar el programa SOS Síndrome del Quemado, dirigido a docentes en servicio (1 taller en el I trimestre, 2 en el II, III y IV trimestres)	$(2/2)*100=100\%$	De resultados	100%	100%	100%	100%	100%	150%	100%	100%
			1.1.2.3 Desarrollar el programa <i>Nútrete, muévete, chequeate</i> con afiliados en servicio (1 escuela en el I trimestre, 2 escuelas durante el II y III trimestre).	$(/0)*100=100\%$	De resultados	100%	0%	100%	150%	100%	100%	0%	0%
			1.1.2.4 Desarrollar el taller "Un día con tu corazón", dirigido a afiliados en servicio (1 taller en el I trimestre, 3 talleres en el II, III y IV trimestres).	$(3/3)*100=100\%$	De resultados	100%	0%	100%	0%	100%	200%	100%	100%

## Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional

Año 2019

## Plan Anual Operativo

Programa: Régimen Transitorio de Reparto - Código: 03

Sub-Programa: Prestaciones Sociales - Código: 03-23

## PLAN ANUAL OPERATIVO

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (Efecto-Impacto)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES							
						Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
						I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
						Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real
		1.1.3 Desarrollar campañas informativas de autocuidado y promoción de estilos de vida saludables a trabajadores en servicio, en el año 2019.	1.1.3.1 Realizar la campaña: <i>nútrete, muévete y chequéate, en redes sociales</i> durante los meses de marzo, abril y mayo.	$(0/0)*100=0\%$	De resultados	100%	100%	100%	100%	0%	100%	0%	0%
			1.1.3.2 Realizar una campaña informativa y educativa de salud en redes sociales alusiva a fechas representativas (una por trimestre)	$(0/0)*100=0\%$	De resultados	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	1.2 Apoyar acciones en defensa y dignificación de los derechos humanos de las personas adultas mayores a escala nacional e internacional en alianza con instituciones públicas, organizaciones de la sociedad civil, instituciones no públicas y organismos internacionales que velen por los derechos de este grupo etario.	1.2.1 Desarrollar programas de empoderamiento y capacitación dirigidos a pensionados y jubilados sobre los alcances de la Ley Integral de la Persona Adulta Mayor No.7935	1.2.1.1 Realizar durante el II y III trimestre una campaña informativa y educativa sobre los alcances de la Ley 7935	$(0/0)*100=0\%$	De resultados	0%	0%	100%	100%	100%	0%	0%	0%
1.2.1.2 Realizar 14 talleres dos por provincia, sobre la Operatividad de la Ley 7935. (3 en el I trimestre, 4 en el II, III, 3 en el IV trimestre).			$(0/0)*100=0\%$	De resultados	100%	0%	100%	0%	100%	325%	0%	0%	
1.2.1.3 Realizar 21 talleres de empoderamiento en coordinación con las Organizaciones Magisteriales (6 en el I trimestre, 5 en el II, III y IV trimestre).			$(2/5)*100=40\%$	De resultados	100%	150%	100%	120%	100%	80%	100%	40%	
1.2.1.4 Desarrollar un curso en línea a partir del III trimestre, sobre envejecimiento, vejez y derechos humanos.			$(1/1)*100=100\%$	De resultados	0%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	
		1.2.2 Fortalecer el programa de Preparación Exitosa para la jubilación, para los afiliados próximos a	1.2.2.1 Realizar al año, 10 cursos de preparación para la jubilación (4 en el II trimestre, 2 en el III trimestre y 4 en el IV trimestre)	$(6/4)*100=150\%$	De resultados	0%	100%	100%	75%	100%	150%	100%	150%
	1.3 Desarrollar un programa de responsabilidad social, conforme a las disposiciones legales y presupuestarias lo permitan.	1.3.1 Ampliar en un 10% por año, la cobertura de los programas de sensibilización escolar a nivel de I y II ciclo.	1.3.1.1 Capacitar durante el I y II trimestre a los 14 grupos de facilitadores del Programa de Sensibilización Escolar sobre nuevo modelo psicopedagógico de enseñanza.	$(0/0)*100=0\%$	De resultados	100%	85%	100%	92%	0%	0%	0%	0%

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**

Año 2019

Plan Anual Operativo

Programa: Régimen Transitorio de Reparto - Código: 03

Sub-Programa: Prestaciones Sociales - Código: 03-23

**PLAN ANUAL OPERATIVO**

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES									
				Fórmula del Indicador	a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (Efecto-Impacto)	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)							
						I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
						Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real
		1.3.2 Promover la incorporación del programa de sensibilización escolar en el currículo del Ministerio de Educación Pública.	1.3.2.1 Capacitar en coordinación con pensionados y jubilados a grupos de estudiantes de 50 diferentes centros educativos del país, sobre el tema de proceso de envejecimiento y vejez (15 el II y III trimestre, 20 el IV trimestre).	$(10/20)*100=50\%$	De resultados	0%	0%	100%	120%	100%	80%	100%	50%
		1.3.3 Promover la incorporación del programa de sensibilización escolar en el currículo del Ministerio de Educación Pública.	1.3.3.1 Solicitar una audiencia durante el segundo trimestre con los representantes designados del Ministerio de Educación Pública para dar a conocer el avance del programa.	$(0/0)*100=0\%$	De resultados	0%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	0%
	1.4 Promover espacios de participación social entre nuestros afiliados, que les permitan expresar sus sentimientos, necesidades, posiciones y expresiones sobre los temas que les afectan.	1.4.1 Fortalecer el trabajo de las redes provinciales, mediante la ejecución de un programa anual de capacitación.	1.4.1.1 Realizar reuniones de capacitación al año, con cada una de las redes provinciales, 21 capacitaciones en el I trimestre, 7 capacitaciones en el II, III y IV trimestre.	$(7/7)*100=100\%$ Total al año 21 reuniones	De resultados	100%	81%	100%	43%	100%	57%	100%	100%

## IX. Ejecución del presupuesto versus Plan Anual Operativo

A continuación, se presenta la ejecución del presupuesto institucional en relación con el cumplimiento de objetivos plasmados en el **Plan Anual Operativo**, de acuerdo con cada programa institucional y partidas presupuestarias:

## **Programa 01**

### **Administración General**

## ***Junta Directiva***

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2019  
Formulario de Presupuesto  
Colones

FEO								
Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
1.1.1 Lograr que para el año 2019, se cuente con el Sistema de la Calidad en el proceso de declaratoria de derechos	13 998 293,70	13 879 706,46	3 035 284,20	2 876 485,26	629 892,25	553 448,06	2 020 144,34	2 000 515,75
1.2.1 Lograr que al 2020, se tramiten las solicitudes de declaratoria de derechos, en un plazo menor al estipulado en la legislación actual.	11 198 634,96	11 103 765,17	2 428 227,36	2 301 188,21	503 913,80	442 758,45	1 616 115,47	1 600 412,60
1.2.2 Realizar una transcripción literal de las intervenciones de cada miembro de Junta Directiva.	8 398 976,22	8 327 823,88	1 821 170,52	1 725 891,15	377 935,35	332 068,84	1 212 086,60	1 200 309,45
2.2.1 En forma anual, mediante un programa de actividades y de comunicación, se potencializarán los valores institucionales	11 198 634,96	11 103 765,17	2 428 227,36	2 301 188,21	503 913,80	442 758,45	1 616 115,47	1 600 412,60
3.1.1 Lograr que al 2020, de acuerdo con el Plan Anual Operativo, se cumpla al menos con el 95% de los desarrollos de los nuevos sistemas o módulos informáticos	13 998 293,70	13 879 706,46	3 035 284,20	2 876 485,26	629 892,25	553 448,06	2 020 144,34	2 000 515,75
4.1.1 Invertir como mínimo el 85% de los recursos financieros disponibles, que se gestionan mensualmente, incluyendo valores y créditos.	41 994 881,09	41 639 119,38	9 105 852,60	8 629 455,77	1 889 676,75	1 660 344,18	6 060 433,02	6 001 547,25
4.2.1 Al finalizar el quinquenio, lograr que la cartera de crédito aporte al menos un 2% de la tasa real actuarial del portafolio total de inversiones.	27 996 587,39	27 759 412,92	6 070 568,40	5 752 970,52	1 259 784,50	1 106 896,12	4 040 288,68	4 001 031,50
5.1.1 Ejecutar en tiempo y forma los procedimientos de cobro administrativos para los centros educativos morosos	13 998 293,70	13 879 706,46	3 035 284,20	2 876 485,26	629 892,25	553 448,06	2 020 144,34	2 000 515,75
6.1.1 Realizar en forma semestral, la evaluación actuarial del RCC	13 998 293,70	13 879 706,46	3 035 284,20	2 876 485,26	629 892,25	553 448,06	2 020 144,34	2 000 515,75

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2019  
Formulario de Presupuesto  
Colones

FEO								
Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
7.1.1 Presentar informes mensuales de riesgos, relacionados con la cartera de inversiones (incluyendo valores y crédito)	19 597 611,18	19 431 589,04	4 249 397,88	4 027 079,36	881 849,15	774 827,28	2 828 202,07	2 800 722,05
7.2 Robustecer la gestión de riesgo operacional (tecnológico, operativo, legal y estratégico) del RCC	13 998 293,70	13 879 706,46	3 035 284,20	2 876 485,26	629 892,25	553 448,06	2 020 144,34	2 000 515,75
8.1.1. En forma anual, desarrollar una estrategia de comunicación sobre la gestión de JUPEMA, como institución administradora del régimen de pensiones del Magisterio Nacional, que permita su posicionamiento como	19 597 611,18	19 431 589,04	4 249 397,88	4 027 079,36	881 849,15	774 827,28	2 828 202,07	2 800 722,05
9.1.1 Aumentar al menos en un 10% anual, los programas de capacitación e información dirigidos los afiliados, en temas relacionados con vejez, proceso de envejecimiento, estilos de vida saludables, salud mental, relaciones familiares y crecimiento personal, seguridad ocupacional, computación y emprendurismo	13 998 293,70	13 879 706,46	3 035 284,20	2 876 485,26	629 892,25	553 448,06	2 020 144,34	2 000 515,75
10.1.1 Estudiar la viabilidad política y jurídica para impulsar cambios en la legislación vigente, en beneficio de la Población del Régimen Transitorio de Reparto	13 998 293,70	13 879 706,46	3 035 284,20	2 876 485,26	629 892,25	553 448,06	2 020 144,34	2 000 515,75
10.2.1 Monitorear los tiempos de resolución del proceso de declaratoria de derechos del Régimen Transitorio de Reparto, por parte de los entes externos	13 998 293,70	13 879 706,46	3 035 284,20	2 876 485,26	629 892,25	553 448,06	2 020 144,34	2 000 515,75
11.1.1 En el año 2020, cumplir con la primera etapa de la certificación C-Neutralidad, solicitando la auditoría por parte de INTECO	13 998 293,70	13 879 706,46	3 035 284,20	2 876 485,26	629 892,25	553 448,06	2 020 144,34	2 000 515,75

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2019  
Formulario de Presupuesto  
Colones

FEO								
Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
12.1.1. Velar por el cumplimiento de los procedimientos, normativas y leyes relacionadas con la seguridad y continuidad del servicio	13 998 293,70	13 879 706,46	3 035 284,20	2 876 485,26	629 892,25	553 448,06	2 020 144,34	2 000 515,75
<b>Total</b>	<b>279 965 873,94</b>	<b>277 594 129,19</b>	<b>60 705 684,01</b>	<b>57 529 705,16</b>	<b>12 597 845,00</b>	<b>11 068 961,19</b>	<b>40 402 886,78</b>	<b>40 010 315,01</b>

## ***Dirección Ejecutiva***

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2019  
Formulario de Presupuesto  
Colones

FEO								
Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
1.1.1 Lograr que a finales del 2019, se cuente con el Sistema de la Calidad en el proceso de declaratoria de derechos	10 548 078,06	9 995 913,12	2 309 089,28	1 866 629,48	273 206,16	210 900,25	37 752,22	12 624,16
1.2.1 Que al finalizar el 2020, todos los procesos institucionales, estén dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.	10 548 078,06	9 995 913,12	2 309 089,28	1 866 629,48	273 206,16	210 900,25	37 752,22	12 624,16
1.3.1 Lograr que al 2020, esté construida la primera etapa del nuevo edificio corporativo en oficinas centrales	10 548 078,06	9 995 913,12	2 309 089,28	1 866 629,48	273 206,16	210 900,25	37 752,22	12 624,16
1.4.1 Lograr que en el 2020, se tramiten las solicitudes de declaratoria de derechos, en un plazo menor al estipulado en la legislación actual	14 064 104,08	13 327 884,16	3 078 785,70	2 488 839,30	364 274,88	281 200,33	50 336,29	16 832,21
1.5.1. Lograr para el 2020, la definición y automatización del proceso de declaratoria de derechos del RCC	10 548 078,06	9 995 913,12	2 309 089,28	1 866 629,48	273 206,16	210 900,25	37 752,22	12 624,16
2.1.1 Monitorear en el año 2019, el clima organizacional y el microclima de los departamentos, mediante la contratación de una empresa externa.	14 064 104,08	13 327 884,16	3 078 785,70	2 488 839,30	364 274,88	281 200,33	50 336,29	16 832,21
2.2. Implementar un programa estructurado de selección, desarrollo y evaluación del talento humano	10 548 078,06	9 995 913,12	2 309 089,28	1 866 629,48	273 206,16	210 900,25	37 752,22	12 624,16
2.3.1 En forma anual, mediante un programa de actividades y de comunicación, se potencializarán los valores institucionales	14 064 104,08	13 327 884,16	3 078 785,70	2 488 839,30	364 274,88	281 200,33	50 336,29	16 832,21
2.4.1 Realizar en forma semestral, un diagnóstico de los posibles riesgos que amenazan la salud y seguridad del personal; para así, establecer las medidas correctivas correspondientes.	10 548 078,06	9 995 913,12	2 309 089,28	1 866 629,48	273 206,16	210 900,25	37 752,22	12 624,16
3.1.1 Lograr que al 2020, de acuerdo con el Plan Anual Operativo, se cumpla al menos con el 95% de los desarrollos de los nuevos sistemas o módulos informáticos	10 548 078,06	9 995 913,12	2 309 089,28	1 866 629,48	273 206,16	210 900,25	37 752,22	12 624,16

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2019  
Formulario de Presupuesto  
Colones

FEO								
Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
4.1.1 Invertir como mínimo el 85% de los recursos financieros disponibles, que se gestionan durante el trimestre, incluyendo valores y créditos.	17 580 130,10	16 659 855,20	3 848 482,13	3 111 049,13	455 343,60	351 500,42	62 920,37	21 040,27
4.2.1 Al finalizar el quinquenio, lograr que la cartera de crédito aporte al menos un 2% de la tasa real actuarial del portafolio tital de inversiones.	17 580 130,10	16 659 855,20	3 848 482,13	3 111 049,13	455 343,60	351 500,42	62 920,37	21 040,27
5.1.1 Ejecutar en tiempo y forma los procedimientos de cobro administrativo para los centros educativos morosos	14 064 104,08	13 327 884,16	3 078 785,70	2 488 839,30	364 274,88	281 200,33	50 336,29	16 832,21
5.1.2 Evidenciar públicamente los Centros Educativos Morosos con la Seguridad Social	10 548 078,06	9 995 913,12	2 309 089,28	1 866 629,48	273 206,16	210 900,25	37 752,22	12 624,16
5.2.1 Realizar el índice de gestión institucional (IGI), de acuerdo con la normativa emitida por la Contraloría General de la República	10 548 078,06	9 995 913,12	2 309 089,28	1 866 629,48	273 206,16	210 900,25	37 752,22	12 624,16
5.2.2 Elaborar el informe anual de rendición de cuentas para las Organizaciones Magisteriales, de conformidad con el artículo 107 de la Ley 7531	7 032 052,04	6 663 942,08	1 539 392,85	1 244 419,65	182 137,44	140 600,17	25 168,15	8 416,11
6.1.1 Realizar en forma semestral, la evaluación actuarial del RCC	7 032 052,04	6 663 942,08	1 539 392,85	1 244 419,65	182 137,44	140 600,17	25 168,15	8 416,11
7.1.1 Presentar informes periódicos de gestión de riesgo, relacionados con el portafolio de inversiones del RCC (incluyendo valores y crédito)	10 548 078,06	9 995 913,12	2 309 089,28	1 866 629,48	273 206,16	210 900,25	37 752,22	12 624,16
7.2.1 Realizar periódicamente un análisis de riesgo operacional institucional	17 580 130,10	16 659 855,20	3 848 482,13	3 111 049,13	455 343,60	351 500,42	62 920,37	21 040,27
8.1.1.1 Coordinar la realización de talleres con periodistas, en el tema del sistema de pensiones en C.R. con un enfoque hacia el RCC. Total 1 taller semestral.	17 580 130,10	16 659 855,20	3 848 482,13	3 111 049,13	455 343,60	351 500,42	62 920,37	21 040,27

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2019  
Formulario de Presupuesto  
Colones

FEO								
	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
Metas Estratégicas	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
8.1.2.1 Revisar diariamente los periódicos de cobertura nacional y en la medida posible, los noticieros de radio y televisión	21 096 156,12	19 991 826,24	4 618 178,55	3 733 258,95	546 412,31	421 800,50	75 504,44	25 248,32
8.2.1 Presentar e implementar anualmente una campaña de comunicación sobre las líneas de crédito que JUPEMA ofrece a los afiliados del Magisterio Nacional	21 096 156,12	19 991 826,24	4 618 178,55	3 733 258,95	546 412,31	421 800,50	75 504,44	25 248,32
9.1.1 Aumentar al menos en un 10% anual, los programas de capacitación e información dirigidos los afiliados, en temas relacionados con vejez, proceso de envejecimiento, estilos de vida saludables, salud mental, relaciones familiares y crecimiento personal, seguridad ocupacional, computación y emprendedurismo	21 096 156,12	19 991 826,24	4 618 178,55	3 733 258,95	546 412,31	421 800,50	75 504,44	25 248,32
10.1.1 Estudiar la viabilidad política y jurídica para impulsar cambios en la legislación vigente, en beneficio de la Población del Régimen Transitorio de Reparto	17 580 130,10	16 659 855,20	3 848 482,13	3 111 049,13	455 343,60	351 500,42	62 920,37	21 040,27
10.1.1 Estudiar la viabilidad política y jurídica para impulsar cambios en la legislación vigente, en beneficio de la Población del Régimen Transitorio de Reparto	17 580 130,10	16 659 855,20	3 848 482,13	3 111 049,13	455 343,60	351 500,42	62 920,37	21 040,27
12.1.1. Velar por el cumplimiento de los procedimientos, normativas y leyes relacionadas con la seguridad y continuidad del servicio	7 032 052,04	6 663 942,08	1 539 392,85	1 244 419,65	182 137,44	140 600,17	25 168,15	8 416,11
<b>Total</b>	<b>351 602 602,02</b>	<b>333 197 104,00</b>	<b>76 969 642,53</b>	<b>62 220 982,56</b>	<b>9 106 871,91</b>	<b>7 030 008,30</b>	<b>1 258 407,31</b>	<b>420 805,36</b>

## ***Administrativo***

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2019**  
**Formulario de Presupuesto**

Colones

FEO								
Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
1.1.1 Lograr que al 2020, esté construida la primera etapa del nuevo edificio corporativo en oficinas centrales.	63 351 742,30	61 932 339,30	57 486 105,62	53 421 357,23	7 660 800,00	6 498 245,39	619 563,81	556 576,28
1.2.1 Tramitar en 27 días naturales a partir del acto de apertura los procesos de contratación administrativa y remitirlas a la Dirección Ejecutiva, para que sean conocidas por la Junta Directiva.	63 351 742,30	61 932 339,30	57 486 105,62	53 421 357,23	7 660 800,00	6 498 245,39	619 563,81	556 576,28
1.2.2 Tramitar en 15 días naturales las compras institucionales, a partir del vencimiento de recepción de las ofertas.	63 351 742,30	61 932 339,30	57 486 105,62	53 421 357,23	7 660 800,00	6 498 245,39	619 563,81	556 576,28
1.2.3 Realizar cuatro publicaciones al año, para la actualización del registro de proveedores.	31 675 871,15	30 966 169,65	28 743 052,81	26 710 678,61	3 830 400,00	3 249 122,70	309 781,91	278 288,14
1.2.4 Mantener un control estricto de los procesos de almacenamiento y distribución de los materiales y suministros.	63 351 742,30	61 932 339,30	57 486 105,62	53 421 357,23	7 660 800,00	6 498 245,39	619 563,81	556 576,28
1.2.5 Mantener el control de la distribución y ubicación física de los activos fijos de la Institución.	63 351 742,30	61 932 339,30	57 486 105,62	53 421 357,23	7 660 800,00	6 498 245,39	619 563,81	556 576,28
1.2.6 Evaluar las condiciones físicas de la infraestructura, destinadas a la prestación del servicio.	31 675 871,15	30 966 169,65	28 743 052,81	26 710 678,61	3 830 400,00	3 249 122,70	309 781,91	278 288,14
1.2.7 Mantener en las mejores condiciones de limpieza, orden y ornato las instalaciones de la JUPEMA	31 675 871,15	30 966 169,65	28 743 052,81	26 710 678,61	3 830 400,00	3 249 122,70	309 781,91	278 288,14
1.2.8 Proveer un adecuado servicio de transporte y mensajería, para solventar los requerimientos institucionales y de las Organizaciones Magisteriales.	31 675 871,15	30 966 169,65	28 743 052,81	26 710 678,61	3 830 400,00	3 249 122,70	309 781,91	278 288,14
1.2.9 Atender las solicitudes de adelantos y liquidaciones de caja chica general, a los colaboradores de la institución.	63 351 742,30	61 932 339,30	57 486 105,62	53 421 357,23	7 660 800,00	6 498 245,39	619 563,81	556 576,28

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2019**  
**Formulario de Presupuesto**  
**Colones**

FEO								
	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
Metas Estratégicas	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
1.2.10 Identificar vulnerabilidades en las instalaciones de JUPEMA en oficinas centrales, en conjunto con los Oficiales de Seguridad nocturna, durante el proceso de entrega o recepción de puestos	31 675 871,15	30 966 169,65	28 743 052,81	26 710 678,61	3 830 400,00	3 249 122,70	309 781,91	278 288,14
1.2.11 Controlar los ingresos y salidas, de los vehículos de la Institución.	63 351 742,30	61 932 339,30	57 486 105,62	53 421 357,23	7 660 800,00	6 498 245,39	619 563,81	556 576,28
1.2.12 Realizar dos inspecciones anuales a las instalaciones de JUPEMA, para verificar aspectos a mejorar en la seguridad perimetral, incluidas las sucursales.	15 837 935,57	15 483 084,83	14 371 526,40	13 355 339,31	1 915 200,00	1 624 561,35	154 890,95	139 144,07
2.1.1 Realizar periódicamente un análisis de riesgo operacional institucional	15 837 935,57	15 483 084,83	14 371 526,40	13 355 339,31	1 915 200,00	1 624 561,35	154 890,95	139 144,07
<b>Total</b>	<b>633 517 422,96</b>	<b>619 323 393,01</b>	<b>574 861 056,16</b>	<b>534 213 572,26</b>	<b>76 608 000,00</b>	<b>64 982 453,94</b>	<b>6 195 638,10</b>	<b>5 565 762,83</b>

## ***Gestión de Talento Humano***

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2019**  
**Formulario de Presupuesto**  
**Colones**

<b>FEO</b>								
	<b>Remuneraciones</b>		<b>Servicios</b>		<b>Materiales y Suministros</b>		<b>Transferencias Corrientes</b>	
<b>Metas Estratégicas</b>	<b>Presupuesto anual</b>	<b>Ejecutado al 31 de diciembre</b>	<b>Presupuesto anual</b>	<b>Ejecutado al 31 de diciembre</b>	<b>Presupuesto anual</b>	<b>Ejecutado al 31 de diciembre</b>	<b>Presupuesto anual</b>	<b>Ejecutado al 31 de diciembre</b>
1.1.1 Monitorear en el año 2019, el clima organizacional y el microclima de los departamentos, mediante la contratación de una empresa externa.	8 817 363,29	8 731 188,71	9 236 667,63	6 748 228,61	3 280 600,00	1 671 251,28	2 730 115,19	2 225 865,63
1.1.2 Establecer e implementar los planes de acción que sean necesarios, para mejorar el clima organizacional de la institución y de los departamentos.	3 526 945,32	3 492 475,49	3 694 667,05	2 699 291,44	1 312 240,00	668 500,51	1 092 046,07	890 346,25
1.2.1 Dotar a la Institución de recurso humano calificado, mediante un sistema de selección por competencias, según las necesidades y de acuerdo con las condiciones presupuestarias.	17 634 726,58	17 462 377,43	18 473 335,25	13 496 457,22	6 561 200,00	3 342 502,56	5 460 230,37	4 451 731,27
1.2.2 Implementar un sistema de selección, evaluación y formación del talento humano basado en competencias.	8 817 363,29	8 731 188,71	9 236 667,63	6 748 228,61	3 280 600,00	1 671 251,28	2 730 115,19	2 225 865,63
1.2.3 Calibrar y depurar la herramienta de gestión del desempeño por competencias.	8 817 363,29	8 731 188,71	9 236 667,63	6 748 228,61	3 280 600,00	1 671 251,28	2 730 115,19	2 225 865,63
1.3.1 Presentar e implementar en enero de cada año, un programa de capacitación por competencias, para todo el personal de la institución.	17 634 726,58	17 462 377,43	18 473 335,25	13 496 457,22	6 561 200,00	3 342 502,56	5 460 230,37	4 451 731,27
1.3.2 Implementar en los años 2018 y 2019, un campus virtual para impartir programas de capacitación internos.	35 269 453,15	34 924 754,85	36 946 670,51	26 992 914,43	13 122 400,00	6 685 005,11	10 920 460,74	8 903 462,53
1.3.3 Establecer, para los puestos de la Institución planes de carrera por competencias para los puestos de la Institución.	8 817 363,29	8 731 188,71	9 236 667,63	6 748 228,61	3 280 600,00	1 671 251,28	2 730 115,19	2 225 865,63

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2019**  
**Formulario de Presupuesto**  
**Colones**

FEO								
Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
1.3.4 Diseñar e implementar una estrategia de formación e información continuas a nivel interno, referente a los regímenes de pensiones (RTR y RCC).	8 817 363,29	8 731 188,71	9 236 667,63	6 748 228,61	3 280 600,00	1 671 251,28	2 730 115,19	2 225 865,63
1.4.1 Potencializar en forma anual los valores institucionales mediante un programa de actividades y de comunicación.	3 526 945,32	3 492 475,49	3 694 667,05	2 699 291,44	1 312 240,00	668 500,51	1 092 046,07	890 346,25
1.5.1 Realizar en forma semestral, un diagnóstico de los posibles riesgos que amenazan la salud y seguridad del personal; para así, establecer las medidas correctivas correspondientes.	5 290 417,97	5 238 713,23	5 542 000,58	4 048 937,17	1 968 360,00	1 002 750,77	1 638 069,11	1 335 519,38
1.6.1 Continuar con el programa de preparación exitosa para la jubilación para el personal próximo a pensionarse.	5 290 417,97	5 238 713,23	5 542 000,58	4 048 937,17	1 968 360,00	1 002 750,77	1 638 069,11	1 335 519,38
2.1.1 En el año 2020, cumplir con la primera etapa de la certificación C-Neutralidad, solicitando la auditoría por parte de INTECO, (para el edificio corporativo y sucursales).	17 634 726,58	17 462 377,43	18 473 335,25	13 496 457,22	6 561 200,00	3 342 502,56	5 460 230,37	4 451 731,27
2.1.2 Presentar en forma anual, el plan de acción sobre la reducción de emisiones en el Edificio Corporativo Institucional.	26 452 089,87	26 193 566,14	27 710 002,88	20 244 685,83	9 841 800,00	5 013 753,83	8 190 345,56	6 677 596,90
<b>Total</b>	<b>176 347 265,77</b>	<b>174 623 774,26</b>	<b>184 733 352,54</b>	<b>134 964 572,17</b>	<b>65 612 000,00</b>	<b>33 425 025,56</b>	<b>54 602 303,72</b>	<b>44 517 312,65</b>

## ***Tecnología de Información***

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2019  
Formulario de Presupuesto  
Colones

FEO								
Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
1.1 Lograr para el 2020, la definición y automatización del proceso de declaratoria de derechos del RCC	19 971 806,85	19 306 868,07	13 943 363,86	12 734 357,53	313 320,00	283 444,76	80 676,81	40 772,09
2.1 Lograr que al 2020, de acuerdo con el Plan Anual Operativo, se cumpla al menos con el 95% de los desarrollos de los nuevos sistemas o módulos informáticos.	66 572 689,52	64 356 226,92	46 477 879,52	42 447 858,42	1 044 400,00	944 815,88	268 922,70	135 906,96
3.1 Implementar en el 2019, el plan de aseguramiento y control de la calidad de software (QA).	19 971 806,85	19 306 868,07	13 943 363,86	12 734 357,53	313 320,00	283 444,76	80 676,81	40 772,09
4.1 Establecer y ejecutar el plan de trabajo para implementar COBIT 5.	33 286 344,76	32 178 113,46	23 238 939,76	21 223 929,21	522 200,00	472 407,94	134 461,35	67 953,48
4.2 Brindar los servicios establecidos en el catálogo de TI con los niveles de servicio acordados (SLA)	13 314 537,90	12 871 245,38	9 295 575,90	8 489 571,68	208 880,00	188 963,18	53 784,54	27 181,39
5.1 Realizar el mantenimiento y optimización de la infraestructura.	26 629 075,81	25 742 490,77	18 591 151,81	16 979 143,37	417 760,00	377 926,35	107 569,08	54 362,79
5.2 Realizar una valoración anual, de la capacidad de la infraestructura actual versus la capacidad requerida.	6 657 268,95	6 435 622,69	4 647 787,95	4 244 785,84	104 440,00	94 481,59	26 892,27	13 590,70
5.3 Implementar infraestructura tecnológica para atender los requerimientos de la institución.	332 863 447,58	321 781 134,58	232 389 397,61	212 239 292,12	5 222 000,00	4 724 079,39	1 344 613,48	679 534,82
6.1 Velar por el cumplimiento de los procedimientos, normativas y leyes relacionadas con la seguridad y continuidad del servicio.	133 145 379,03	128 712 453,83	92 955 759,04	84 895 716,85	2 088 800,00	1 889 631,76	537 845,39	271 813,93
7.1 Promover la seguridad de la información y continuidad del servicio en los procesos de JUPEMA.	13 314 537,90	12 871 245,38	9 295 575,90	8 489 571,68	208 880,00	188 963,18	53 784,54	27 181,39
<b>Total</b>	<b>665 726 895,16</b>	<b>643 562 269,16</b>	<b>464 778 795,21</b>	<b>424 478 584,24</b>	<b>10 444 000,00</b>	<b>9 448 158,78</b>	<b>2 689 226,95</b>	<b>1 359 069,64</b>

## **Programa 02**

# **Régimen de Capitalización Colectiva**

## ***Financiero Contable***

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2019  
Formulario de Presupuesto  
Colones

FEO								
Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
1.1.1 Lograr que al 2020, de acuerdo con el Plan Anual Operativo, se cumpla al menos con el 95% de los desarrollos de los nuevos sistemas o módulos informáticos.	8 681 609,00	8 390 920,94	3 747 788,61	3 634 502,14	99 100,00	89 948,72	29 052,85	16 064,16
2.1.1. Ejecutar en tiempo y forma los procedimientos de cobro administrativo para los Centros Educativos Morosos	86 816 089,97	83 909 209,37	37 477 886,11	36 345 021,42	991 000,00	899 487,17	290 528,52	160 641,64
2.2.1 Brindar respuesta a las consultas de los Centros Educativos y afiliados, dentro del plazo establecido por Ley.	21 704 022,49	20 977 302,34	9 369 471,53	9 086 255,36	247 750,00	224 871,79	72 632,13	40 160,41
2.3.1. Inspeccionar por año al menos un 20% de los Centros Educativos privados inscritos ante el MEP (cuya condición sea: al día, cerrado o inactivo).	43 408 044,99	41 954 604,68	18 738 943,06	18 172 510,71	495 500,00	449 743,59	145 264,26	80 320,82
2.3.2. Inspeccionar por año, al menos dos universidades públicas y colegios científicos	21 704 022,49	20 977 302,34	9 369 471,53	9 086 255,36	247 750,00	224 871,79	72 632,13	40 160,41
2.4.1. Generar información contable confiable y segura para la toma de decisiones	86 816 089,97	83 909 209,37	37 477 886,11	36 345 021,42	991 000,00	899 487,17	290 528,52	160 641,64
2.4.2. Garantizar la disponibilidad de recursos para el pago de las obligaciones institucionales	86 816 089,97	83 909 209,37	37 477 886,11	36 345 021,42	991 000,00	899 487,17	290 528,52	160 641,64
2.4.3. Gestionar en tiempo y forma el manejo de los recursos financieros de la cuenta individual del RCC	21 704 022,49	20 977 302,34	9 369 471,53	9 086 255,36	247 750,00	224 871,79	72 632,13	40 160,41
2.5.1 Pagar en tiempo y forma las pensiones del RCC y las obligaciones	34 726 435,99	33 563 683,75	14 991 154,44	14 538 008,57	396 400,00	359 794,87	116 211,41	64 256,66
2.6.1 Ejecutar en tiempo y forma el cobro y el pago de cotizaciones de otros regímenes del primer pilar	21 704 022,49	20 977 302,34	9 369 471,53	9 086 255,36	247 750,00	224 871,79	72 632,13	40 160,41
<b>Total</b>	<b>434 080 449,85</b>	<b>419 546 046,83</b>	<b>187 389 430,56</b>	<b>181 725 107,11</b>	<b>4 955 000,00</b>	<b>4 497 435,87</b>	<b>1 452 642,61</b>	<b>803 208,22</b>

## *Actuarial*

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2019**  
**Formulario de Presupuesto**  
**Colones**

FEO								
	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
Metas Estratégicas	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
1.1.1 Realizar en forma semestral, la evaluación actuarial del RCC.	27 567 142,04	25 781 852,08	5 842 414,11	4 862 356,42	146 700,00	106 191,54	204 894,99	115 552,83
1.2.1. Enviar en forma anual, al menos al 80% de los afiliados del RCC, una síntesis de la valuación actuarial, en un lenguaje accesible.	27 567 142,04	25 781 852,08	5 842 414,11	4 862 356,42	146 700,00	106 191,54	204 894,99	115 552,83
1.3.1 Para el año 2020, mantener actualizadas las tablas, utilizadas para la evaluación actuarial.	27 567 142,04	25 781 852,08	5 842 414,11	4 862 356,42	146 700,00	106 191,54	204 894,99	115 552,83
1.3.2. Verificar que el 85% de los afiliados del RCC, actualizaron sus datos cualitativos en los últimos tres años.	36 756 189,39	34 375 802,78	7 789 885,47	6 483 141,89	195 600,00	141 588,72	273 193,33	154 070,44
1.3.3. Mejorar los canales de recolección de datos.	18 378 094,69	17 187 901,39	3 894 942,74	3 241 570,94	97 800,00	70 794,36	136 596,66	77 035,22
2.1.1. Lograr que al 2020, se tramiten las solicitudes de declaratoria de derechos, en un plazo menor al estipulado en la legislación actual.	18 378 094,69	17 187 901,39	3 894 942,74	3 241 570,94	97 800,00	70 794,36	136 596,66	77 035,22
3.1.1 Realizar periódicamente un análisis de riesgo operacional institucional	27 567 142,04	25 781 852,08	5 842 414,11	4 862 356,42	146 700,00	106 191,54	204 894,99	115 552,83
<b>Total</b>	<b>183 780 946,93</b>	<b>171 879 013,88</b>	<b>38 949 427,37</b>	<b>32 415 709,44</b>	<b>978 000,00</b>	<b>707 943,59</b>	<b>1 365 966,63</b>	<b>770 352,20</b>

## ***Inversiones***

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional								
Año 2019								
Formulario de Presupuesto								
Colones								
FEO								
Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
1.1.1 Lograr que al 2020, de acuerdo con lo estipulado en el Plan Anual Operativo, se cumpla al menos con el 95% de los desarrollos de los nuevos sistemas o módulos informáticos	2 250 816,12	2 170 640,12	726 139,68	710 134,14	32 800,00	24 806,07	24 989,06	611,07
2.1.1 Invertir como mínimo el 85% de los recursos financieros disponibles, que se gestionan mensualmente, incluyendo valores y créditos. Y de los Fondos de Inversión, como mínimo un 75% de las inversiones incluidas en esa figura de inversión	50 643 362,60	48 839 402,59	16 338 142,82	15 978 018,21	738 000,00	558 136,53	562 253,86	13 749,11
2.2.1 Cumplir con el 100% de los límites definidos por la normativa	5 627 040,29	5 426 600,29	1 815 349,20	1 775 335,36	82 000,00	62 015,17	62 472,65	1 527,68
2.2.2 Cumplir como mínimo el 85% de los límites evaluados por la Unidad de Riesgos; así como con el monto indicado en la Declaración de Apetito al Riesgo para el portafolio de inversiones en valores	6 752 448,35	6 511 920,35	2 178 419,04	2 130 402,43	98 400,00	74 418,20	74 967,18	1 833,21
2.3.1 Alcanzar como mínimo la tasa real actuarial, definida en la evaluación actuarial que se aprueba anualmente.	42 765 506,20	41 242 162,19	13 796 653,94	13 492 548,71	623 200,00	471 315,29	474 792,15	11 610,36
3.1.1 Colocar por trimestre, al menos el 90% de los recursos financieros que se requiera invertir en valores, como apoyo a las metas del Fondo de Administración. RCfa=Recursos Colocados	2 250 816,12	2 170 640,12	726 139,68	710 134,14	32 800,00	24 806,07	24 989,06	611,07
4.1.1 Realizar periódicamente un análisis de riesgo operacional institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico)	2 250 816,12	2 170 640,12	726 139,68	710 134,14	32 800,00	24 806,07	24 989,06	611,07
<b>Total</b>	<b>112 540 805,78</b>	<b>108 532 005,75</b>	<b>36 306 984,05</b>	<b>35 506 707,13</b>	<b>1 640 000,00</b>	<b>1 240 303,39</b>	<b>1 249 453,03</b>	<b>30 553,57</b>

## ***Gestión y Control de la calidad***

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2019  
Formulario de Presupuesto  
Colones

FEO								
Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
1.1.1 Lograr que para el año 2019, se cuente con el Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso de declaratoria de derechos.	11 438 061,15	8 766 489,23	543 757,75	367 791,48	87 450,00	29 368,78	161 026,47	70 448,25
1.2.1 Que al finalizar el 2020, todos los procesos institucionales, estén dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.	11 438 061,15	8 766 489,23	543 757,75	367 791,48	87 450,00	29 368,78	161 026,47	70 448,25
2.1.1 Invertir como mínimo el 85% de los recursos financieros disponibles, que se gestionan mensualmente, incluyendo valores y créditos.	11 438 061,15	8 766 489,23	543 757,75	367 791,48	87 450,00	29 368,78	161 026,47	70 448,25
2.2.1 Al finalizar el quinquenio, lograr que la cartera de crédito aporte al menos un 2% de la tasa real actuarial del portafolio total de inversiones.	11 438 061,15	8 766 489,23	543 757,75	367 791,48	87 450,00	29 368,78	161 026,47	70 448,25
2.2.2 Lograr porcentajes mínimos de morosidad en la cartera crediticia del RCC.	7 625 374,10	5 844 326,15	362 505,16	245 194,32	58 300,00	19 579,19	107 350,98	46 965,50
3.1.1 Ejecutar en tiempo y forma el cobro y el pago de cotizaciones de otros regímenes del primer pilar.	7 625 374,10	5 844 326,15	362 505,16	245 194,32	58 300,00	19 579,19	107 350,98	46 965,50
4.1.1 Realizar periódicamente análisis de riesgo operacional institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico)	15 250 748,19	11 688 652,30	725 010,33	490 388,63	116 600,00	39 158,37	214 701,97	93 931,00
<b>Total</b>	<b>76 253 740,97</b>	<b>58 443 261,50</b>	<b>3 625 051,64</b>	<b>2 451 943,17</b>	<b>583 000,00</b>	<b>195 791,87</b>	<b>1 073 509,83</b>	<b>469 655,00</b>

## ***Unidad Integral de Riesgos***

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2019  
Formulario de Presupuesto  
Colones

FEO								
Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
1.1.1 Mejorar las metodologías y modelos de gestión de riesgo	12 627 014,54	10 982 415,32	1 157 837,09	947 097,15	117 750,00	62 796,23	89 485,35	-
1.1.2 Presentar informes periódicos de gestión de riesgo, relacionados con el portafolio de inversiones del RCC (incluyendo valores y crédito).	12 627 014,54	10 982 415,32	1 157 837,09	947 097,15	117 750,00	62 796,23	89 485,35	-
1.1.3 Realizar periódicamente, un análisis de riesgo de la cartera crediticia del RCC.	12 627 014,54	10 982 415,32	1 157 837,09	947 097,15	117 750,00	62 796,23	89 485,35	-
1.1.4 Realizar periódicamente, un análisis de los factores fundamentales de los emisores bursátiles y los intermediarios financieros que prestan servicios a la Institución.	21 045 024,23	18 304 025,53	1 929 728,48	1 578 495,26	196 250,00	104 660,38	149 142,25	-
1.2.1 Presentar informes periódicos de gestión de riesgo, relacionados con el portafolio de inversiones del RCC (incluyendo valores y crédito).	8 418 009,69	7 321 610,21	771 891,39	631 398,10	78 500,00	41 864,15	59 656,90	-
1.3.1 Realizar periódicamente análisis de riesgo operacional institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico)	16 836 019,38	14 643 220,42	1 543 782,78	1 262 796,20	157 000,00	83 728,31	119 313,80	-
<b>Total</b>	<b>84 180 096,92</b>	<b>73 216 102,11</b>	<b>7 718 913,90</b>	<b>6 313 981,02</b>	<b>785 000,00</b>	<b>418 641,53</b>	<b>596 568,99</b>	<b>-</b>

## **Crédito y Cobro**

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2018  
Formulario de Presupuesto  
Colones

FEO								
Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
1.1.1 Que al finalizar el 2020, todos los procesos institucionales, estén dentro del Sistema de Gestión de la Calidad	60 777 906,27	57 241 494,76	5 643 790,45	4 635 689,81	1 439 632,80	1 222 723,37	630 862,13	574 806,06
1.1.2 En forma anual, realizar una revisión y depuración de los requisitos establecidos para los diferentes trámites; y así, tratar de agilizar las solicitudes planteadas para los afiliados.	20 259 302,09	19 080 498,25	1 881 263,48	1 545 229,94	479 877,60	407 574,46	210 287,38	191 602,02
2.1.1 Al finalizar el quinquenio, lograr que la cartera de crédito aporte al menos un 2% de la tasa real actuarial del portafolio total de inversiones.	121 555 812,54	114 482 989,52	11 287 580,89	9 271 379,63	2 879 265,60	2 445 446,74	1 261 724,25	1 149 612,11
2.2.1.Mantener el porcentaje de morosidad en la cartera crediticia del RCC, inferior al grado normal determinado por la SUGEF para el mercado financiero.	121 555 812,54	114 482 989,52	11 287 580,89	9 271 379,63	2 879 265,60	2 445 446,74	1 261 724,25	1 149 612,11
3.1.1 Colocar el 100% de los recursos crediticios del FEA, de acuerdo con el presupuesto asignado.	20 259 302,09	19 080 498,25	1 881 263,48	1 545 229,94	479 877,60	407 574,46	210 287,38	191 602,02
3.1.2. Promover la línea de crediticia, dirigida a la ejecución de proyectos de las Organizaciones Magisteriales.	20 259 302,09	19 080 498,25	1 881 263,48	1 545 229,94	479 877,60	407 574,46	210 287,38	191 602,02

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2018  
Formulario de Presupuesto  
Colones

FEO								
Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
3.2.1 Mantener el nivel de morosidad de la cartera crediticia del FEA, menor al 2%.	20 259 302,09	19 080 498,25	1 881 263,48	1 545 229,94	479 877,60	407 574,46	210 287,38	191 602,02
4.1.1 Realizar periódicamente un análisis de riesgo operacional institucional	20 259 302,09	19 080 498,25	1 881 263,48	1 545 229,94	479 877,60	407 574,46	210 287,38	191 602,02
<b>Total</b>	<b>405 186 041,81</b>	<b>381 609 965,05</b>	<b>37 625 269,64</b>	<b>30 904 598,76</b>	<b>9 597 551,99</b>	<b>8 151 489,14</b>	<b>4 205 747,51</b>	<b>3 832 040,37</b>

## **Programa 03**

### **Régimen Transitorio de Reparto**

## **Concesión de Derechos**

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2018  
Formulario de Presupuesto  
Colones

FEO								
Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
1.1 Lograr que en el 2020, se tramiten las solicitudes de declaratoria de derechos, en un plazo menor al estipulado en la legislación actual.	431 667 446,12	387 793 929,67	20 891 735,00	18 775 452,72	5 055 172,50	4 384 291,04	2 688 468,43	2 366 944,26
2.1 Gestionar la asignación del 100% de los recursos necesarios para el pago de las pensiones del Régimen Transitorio de Reparto.	143 889 148,71	129 264 643,22	6 963 911,67	6 258 484,24	1 685 057,50	1 461 430,35	896 156,14	788 981,42
<b>Total</b>	<b>575 556 594,82</b>	<b>517 058 572,89</b>	<b>27 855 646,66</b>	<b>25 033 936,96</b>	<b>6 740 230,00</b>	<b>5 845 721,39</b>	<b>3 584 624,57</b>	<b>3 155 925,68</b>

## ***Legal***

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2019**  
**Formulario de Presupuesto**  
**Colones**

FEO								
Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
1.1.1 Representar a la Junta en su carácter de apoderado general judicial en todos los procesos que se le involucre.	8 827 464,98	8 562 172,16	664 298,62	408 232,05	136 400,00	107 731,43	452 066,07	420 987,21
1.1.2 Asesorar legalmente, participar y colaborar con Dirección Ejecutiva interna y externamente	8 827 464,98	8 562 172,16	664 298,62	408 232,05	136 400,00	107 731,43	452 066,07	420 987,21
1.1.3 Asesorar a la Junta Directiva y en comisiones, en sus sesiones ordinarias y extraordinarias, cuando así lo requiera la Junta Directiva.	8 827 464,98	8 562 172,16	664 298,62	408 232,05	136 400,00	107 731,43	452 066,07	420 987,21
1.1.4 Asesorar a los Departamentos y Áreas de la Institución, para la atención interna y externa de sus asuntos.	8 827 464,98	8 562 172,16	664 298,62	408 232,05	136 400,00	107 731,43	452 066,07	420 987,21
1.1.5 Elaborar los estudios jurídicos legales que fundamente las actuaciones de la la Junta .	8 827 464,98	8 562 172,16	664 298,62	408 232,05	136 400,00	107 731,43	452 066,07	420 987,21
1.1.6 Atender y diligenciar las gestiones de apelación de nuestros afiliados en tiempo	8 827 464,98	8 562 172,16	664 298,62	408 232,05	136 400,00	107 731,43	452 066,07	420 987,21
1.1.7 Atender diligentemente la consulta externa del afiliado	8 827 464,98	8 562 172,16	664 298,62	408 232,05	136 400,00	107 731,43	452 066,07	420 987,21
1.1.8 Atención de los procesos judiciales en los que sea parte la Junta (laboral, constitucional, contenciosa, penal, civil y otros)	8 827 464,98	8 562 172,16	664 298,62	408 232,05	136 400,00	107 731,43	452 066,07	420 987,21
1.1.9 Actualización de la base de datos con resoluciones del Tribunal Administrativo.	8 827 464,98	8 562 172,16	664 298,62	408 232,05	136 400,00	107 731,43	452 066,07	420 987,21
1.1.10 Actualizar electrónicamente la jurisprudencia del Tribunal Administrativo	5 517 165,61	5 351 357,60	415 186,64	255 145,03	85 250,00	67 332,15	282 541,29	263 117,01
1.1.11 Agilizar los servicios Institucionales.	5 517 165,61	5 351 357,60	415 186,64	255 145,03	85 250,00	67 332,15	282 541,29	263 117,01
1.1.12 Participar conjuntamente en la elaboración de opiniones y convenios con las Organizaciones Magisteriales.	8 827 464,98	8 562 172,16	664 298,62	408 232,05	136 400,00	107 731,43	452 066,07	420 987,21

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2019**  
**Formulario de Presupuesto**  
**Colones**

FEO								
Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
1.1.13 Revisar, actualizar y mantener un registro de los reglamentos institucionales.	8 827 464,98	8 562 172,16	664 298,62	408 232,05	136 400,00	107 731,43	452 066,07	420 987,21
1.1.14 Atender de manera diligente y oportuna las consultas administrativas y asesorías a clientes externos.	8 827 464,98	8 562 172,16	664 298,62	408 232,05	136 400,00	107 731,43	452 066,07	420 987,21
1.2.1 Realizar una evaluación anual de los procesos.	8 827 464,98	8 562 172,16	664 298,62	408 232,05	136 400,00	107 731,43	452 066,07	420 987,21
1.2.2 Diseñar reformas legales (disposiciones), cuando sean necesarias.	8 827 464,98	8 562 172,16	664 298,62	408 232,05	136 400,00	107 731,43	452 066,07	420 987,21
2.1.1 Impartir charlas que permitan informar y mantener una comunicación con los afiliados	5 517 165,61	5 351 357,60	415 186,64	255 145,03	85 250,00	67 332,15	282 541,29	263 117,01
2.1.2 Elaborar artículos que permitan la comunicación con los afiliados	5 517 165,61	5 351 357,60	415 186,64	255 145,03	85 250,00	67 332,15	282 541,29	263 117,01
2.1.3 Asistencia a reuniones, conferencias de las organizaciones magisteriales y otros foros	5 517 165,61	5 351 357,60	415 186,64	255 145,03	85 250,00	67 332,15	282 541,29	263 117,01
3.1.1 Ejecución y seguimiento del proceso de cobro judicial sobre recuperación de operaciones crediticias	6 620 598,74	6 421 629,12	498 223,97	306 174,03	102 300,00	80 798,57	339 049,55	315 740,41
4.1.1 Asesoramiento en el proceso de cobro administrativo y judicial de cuotas a los centros	6 620 598,74	6 421 629,12	498 223,97	306 174,03	102 300,00	80 798,57	339 049,55	315 740,41
4.1.2 Ejecutar en tiempo y forma los procedimientos de cobro administrativo para los centros educativos morosos	8 827 464,98	8 562 172,16	664 298,62	408 232,05	136 400,00	107 731,43	452 066,07	420 987,21
5.1.1 Asesorar y apoyar judicialmente al Departamento de Prestaciones Sociales cuando sea necesario en los procesos judiciales de denuncias	7 724 031,86	7 491 900,64	581 261,29	357 203,04	119 350,00	94 265,00	395 557,81	368 363,81
5.1.2 Asesorar y apoyar cuando sea necesario, al Departamento de Prestaciones Sociales en las charlas y eventos de capacitación en los instrumentos sobre defensa de los intereses de los pensionados	6 620 598,74	6 421 629,12	498 223,97	306 174,03	102 300,00	80 798,57	339 049,55	315 740,41

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2019  
Formulario de Presupuesto  
Colones

FEO								
Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
5.1.3 Realizar los estudios legales necesarios con el fin de determinar los medios legales para la creación de un centro de atención integral para la población del Magisterio Nacional	8 827 464,98	8 562 172,16	664 298,62	408 232,05	136 400,00	107 731,43	452 066,07	420 987,21
6.1.1 Estudiar la viabilidad política y jurídica para impulsar cambios en la legislación vigente, en beneficio de la Población del Régimen Transitorio de Reparto	8 827 464,98	8 562 172,16	664 298,62	408 232,05	136 400,00	107 731,43	452 066,07	420 987,21
6.1.2 Identificar y monitorear las diferentes propuestas de proyectos legislativos o decretos que afecten al Magisterio Nacional.	8 827 464,98	8 562 172,16	664 298,62	408 232,05	136 400,00	107 731,43	452 066,07	420 987,21
7.1.1 Realizar periódicamente un análisis de riesgo operacional institucional	6 620 598,74	6 421 629,12	498 223,97	306 174,03	102 300,00	80 798,57	339 049,55	315 740,41
<b>Total</b>	<b>220 686 624,51</b>	<b>214 054 303,94</b>	<b>16 607 465,57</b>	<b>10 205 801,13</b>	<b>3 410 000,00</b>	<b>2 693 285,82</b>	<b>11 301 651,63</b>	<b>10 524 680,36</b>

## *Comunicación y Mercadeo*

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2019**  
**Formulario de Presupuesto**  
**Colones**

FEO								
Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
1.1.1 Desarrollar un plan de comunicación que permita el acercamiento con medios de comunicación y periodistas para la generación de publicity (entrevistas, notas y columnas de opinión)	24 477 343,39	22 117 135,86	87 047 848,46	82 014 992,84	3 147 750,00	2 784 468,72	514 002,81	445 060,50
1.2.1 En forma anual, desarrollar una estrategia de comunicación sobre la gestión de JUPEMA, como institución administradora del régimen de pensiones del Magisterio Nacional, que permita su posicionamiento como ente líder en Pensiones.	16 318 228,92	14 744 757,24	58 031 898,97	54 676 661,90	2 098 500,00	1 856 312,48	342 668,54	296 707,00
1.3.1 Divulgar el impacto generado por los proyectos sociales desarrollados por JUPEMA hacia sus afiliados y a nivel nacional.	8 159 114,46	7 372 378,62	29 015 949,49	27 338 330,95	1 049 250,00	928 156,24	171 334,27	148 353,50
1.4.1 Desarrollar un plan de comunicación integrado entre todos los canales de contacto que JUPEMA tiene con sus afiliados (Sitio Web, Correo-e, SMS, redes sociales, etc.) sobre todos los servicios que ofrece.	32 636 457,85	29 489 514,48	116 063 797,94	109 353 323,79	4 197 000,00	3 712 624,96	685 337,08	593 414,00
2.1.1 Desarrollar, en forma anual, un plan de comunicación que permita el posicionamiento del Régimen de Capitalización Colectiva en la afiliación del Magisterio Nacional y opinión pública.	24 477 343,39	22 117 135,86	87 047 848,46	82 014 992,84	3 147 750,00	2 784 468,72	514 002,81	445 060,50
2.2.1 Desarrollar, en forma anual, un plan de comunicación sobre el Régimen de Capitalización Colectiva de manera integral, con las Organizaciones Magisteriales.	8 159 114,46	7 372 378,62	29 015 949,49	27 338 330,95	1 049 250,00	928 156,24	171 334,27	148 353,50

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2019**  
**Formulario de Presupuesto**  
**Colones**

FEO								
	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
Metas Estratégicas	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
3.1.1 Desarrollar anualmente, una campaña de comunicación sobre las líneas de crédito que JUPEMA ofrece a los afiliados del Magisterio Nacional.	16 318 228,92	14 744 757,24	58 031 898,97	54 676 661,90	2 098 500,00	1 856 312,48	342 668,54	296 707,00
3.2.1 Desarrollar un programa de comunicación de salud financiera en temas de ahorro y crédito hacia la afiliación del Magisterio Nacional.	8 159 114,46	7 372 378,62	29 015 949,49	27 338 330,95	1 049 250,00	928 156,24	171 334,27	148 353,50
3.3.1 Desarrollar una estrategia de acercamiento directo hacia la afiliación del Magisterio Nacional, sujetos de crédito para la Junta, para ofrecerles las diferentes opciones de líneas de crédito.	24 477 343,39	22 117 135,86	87 047 848,46	82 014 992,84	3 147 750,00	2 784 468,72	514 002,81	445 060,50
<b>Total</b>	<b>163 182 289,24</b>	<b>147 447 572,42</b>	<b>580 318 989,72</b>	<b>546 766 618,95</b>	<b>20 985 000,00</b>	<b>18 563 124,80</b>	<b>3 426 685,40</b>	<b>2 967 070,00</b>

## ***Plataforma de Servicios***

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2019  
Formulario de Presupuesto  
Colones

FEO								
	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
Metas Estratégicas	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
1.1.1 Lograr que para el año 2019 se cuente con el Sistema de Gestión de Calidad en el proceso de declaratoria de derechos.	21 813 060,61	20 954 661,25	11 458 404,93	10 898 636,28	991 800,00	854 190,81	210 836,36	173 988,58
1.2.1 En forma trimestral, se revisará el cumplimiento de los diversos procesos a cargo de esta dependencia.	763 457 121,47	733 413 143,62	401 044 172,63	381 452 269,89	34 713 000,00	29 896 678,45	7 379 272,50	6 089 600,25
1.3.1 Lograr para el 2020, la definición y automatización del proceso de declaratoria de derechos del RCC.	54 532 651,53	52 386 653,12	28 646 012,33	27 246 590,71	2 479 500,00	2 135 477,03	527 090,89	434 971,45
2.1.1 Lograr que al 2020 y de acuerdo con el Plan Anual Operativo, se cumpla al menos con el 95% de los desarrollos de los nuevos sistemas o módulos informáticos	130 878 363,68	125 727 967,48	68 750 429,59	65 391 817,70	5 950 800,00	5 125 144,88	1 265 018,14	1 043 931,47
2.2.1. Implementar en el 2019 herramientas que coadyuven a brindar servicios más eficientes y eficaces.	76 345 712,15	73 341 314,36	40 104 417,26	38 145 226,99	3 471 300,00	2 989 667,84	737 927,25	608 960,03
3.1.1 Coordinar al menos una vez por trimestre, con instituciones vinculadas, aspectos de declaratoria de derechos del Régimen Transitorio de Reparto.	21 813 060,61	20 954 661,25	11 458 404,93	10 898 636,28	991 800,00	854 190,81	210 836,36	173 988,58
4.1.1. Promover la seguridad de la información y continuidad del servicio en los procesos de JUPEMA	21 813 060,61	20 954 661,25	11 458 404,93	10 898 636,28	991 800,00	854 190,81	210 836,36	173 988,58
<b>Total</b>	<b>1 090 653 030,67</b>	<b>1 047 733 062,31</b>	<b>572 920 246,62</b>	<b>544 931 814,13</b>	<b>49 590 000,00</b>	<b>42 709 540,64</b>	<b>10 541 817,86</b>	<b>8 699 428,93</b>

## ***Prestaciones Sociales***

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2019  
Formulario de Presupuesto  
Colones

Metas Estratégicas	FEO							
	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
1.1.1 Aumentar en un 10% anual, los programas de capacitación e información dirigidos a los afiliados, en temas relacionados con vejez, proceso de envejecimiento, estilos de vida saludables, salud mental, relaciones familiares y crecimiento personal, seguridad ocupacional, computación y emprendedurismo.	58 505 925,43	50 329 620,66	78 348 667,48	75 709 430,84	1 941 300,00	1 711 817,99	397 847,65	214 095,05
1.1.2 Ampliar en un 10% anual, la cobertura de intervenciones a la población en servicio en condición de riesgo (salud)	28 169 519,65	24 232 780,32	37 723 432,49	36 452 688,92	934 700,00	824 208,66	191 556,28	103 082,80
1.1.3 Desarrollar campañas informativas de autocuidado y promoción de estilos de vida saludables a trabajadores en servicio, en el año 2019.	21 668 861,27	18 640 600,24	29 018 024,99	28 040 529,94	719 000,00	634 006,66	147 350,98	79 294,46
1.2.1 Desarrollar programas de empoderamiento y capacitación dirigidos a pensionados y jubilados de nuestra membresía sobre los alcances de la Convención Interamericana.	21 668 861,27	18 640 600,24	29 018 024,99	28 040 529,94	719 000,00	634 006,66	147 350,98	79 294,46
1.2.2 Fortalecer el programa de Preparación Exitosa para la jubilación, para los afiliados próximos a pensionarse.	21 668 861,27	18 640 600,24	29 018 024,99	28 040 529,94	719 000,00	634 006,66	147 350,98	79 294,46
1.3.1 Ampliar en un 10% por año, la cobertura de los programas de sensibilización escolar a nivel de I y II ciclo.	32 503 291,91	27 960 900,37	43 527 037,49	42 060 794,91	1 078 500,00	951 009,99	221 026,47	118 941,70
1.3.2 Promover la incorporación del programa de sensibilización escolar en el currículo del Ministerio de Educación Pública.	10 834 430,64	9 320 300,12	14 509 012,50	14 020 264,97	359 500,00	317 003,33	73 675,49	39 647,23

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2019  
Formulario de Presupuesto  
Colones

Metas Estratégicas	FEO							
	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
1.3.3 Promover la incorporación del programa de sensibilización escolar en el currículo del Ministerio de Educación Pública.	-	-	-	-	-	-	-	-
1.4.1 Fortalecer el trabajo de las redes provinciales, mediante la ejecución de un programa anual de capacitación.	21 668 861,27	18 640 600,24	29 018 024,99	28 040 529,94	719 000,00	634 006,66	147 350,98	79 294,46
<b>Total</b>	<b>216 688 612,70</b>	<b>186 406 002,44</b>	<b>290 180 249,93</b>	<b>280 405 299,41</b>	<b>7 190 000,00</b>	<b>6 340 066,62</b>	<b>1 473 509,83</b>	<b>792 944,64</b>