

# PLAN ANUAL OPERATIVO 2020

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

## **PLAN ANUAL OPERATIVO**

**Año 2020**



# PLAN ANUAL OPERATIVO 2020

## ÍNDICE

<b>MARCO DE REFERENCIA</b>	<b>04</b>
Introducción	05
Glosario	07
Marco Jurídico Institucional	11
Base Legal de Creación de cada uno de los Fondos que Administra la Junta de Pensiones	12
Diagnóstico Institucional	13
Estructura Organizacional	16
Marco Estratégico Institucional	27
Objetivos estratégicos institucionales	28
Mercado Meta	40
Vinculación del Plan Anual Operativo con el Presupuesto Institucional	41
<b>PLAN ANUAL OPERATIVO</b>	<b>43</b>
<b><i>Programa: Administración General</i></b>	<b>44</b>
Junta Directiva	45
Dirección Ejecutiva	52
Departamento Administrativo	61
Gestión de Talento Humano	68
Departamento Tecnología de la Información	73
<b><i>Programa: Régimen de Capitalización Colectiva</i></b>	<b>85</b>
Departamento Financiero-Contable	86
Departamento Actuarial	96
Departamento de Inversiones	103
Unidad de Gestión de la Calidad	107
Unidad para la Administración Integral de Riesgos	111
Departamento de Crédito y Cobro	115
<b><i>Programa: Régimen Transitorio de Reparto</i></b>	<b>119</b>
Departamento de Concesión de Derechos	120
Departamento Legal	125
Departamento de Comunicación y Mercadeo	127
Departamento de Plataforma de Servicios	134
Departamento de Prestaciones Sociales	140

# MARCO DE REFERENCIA



## Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional

# Plan Anual Operativo Institucional 2020

### I. Introducción

La Dirección Ejecutiva se complace en presentar el Plan Anual Operativo correspondiente al período 2020, el cual constituye un instrumento para la planificación, programación, administración financiera y presupuestaria de la institución, siempre en busca de una mayor eficiencia en la gestión realizada.

El objetivo del plan es fortalecer la gestión y rendición de cuentas de la institución, mejorando de esta forma los procesos de toma de decisiones.

El plan responde a un programa concreto de acción de corto plazo (anual), que emerge del Plan Estratégico Institucional 2016-2020 (aprobado en sesión ordinaria no. 094-2015 celebrada el 25 de agosto 2015 y revisado el 10 de setiembre del 2019, en sesión ordinaria No.102-2019), el cual contiene los elementos necesarios para la asignación de recursos humanos, tecnológicos y financieros, que hacen posible el cumplimiento de los objetivos estratégicos y de las metas institucionales.

El Plan Anual Operativo pretende articular la obtención de resultados eficientes mediante la asignación de los recursos, manteniendo los principios de economía, eficiencia y eficacia. Cabe destacar que, el presente ejercicio muestra una mayor vinculación con el Presupuesto 2020 de la institución.

Lo anterior, en estrecha concordancia con lo establecido en la normativa vigente de la Contraloría General de la República, según las siguientes directrices:

- ✓ Normas Técnicas sobre Presupuesto Público (N-1-2012-DC-DFOE).
- ✓ Directrices sobre la aplicación, de la circular denominada, "Circular con algunas disposiciones legales y técnicas sobre el sistema planificación-presupuesto de los entes y órganos sujetos a la aprobación presupuestaria de la Contraloría General de la República" (N° D-001-2004-DFOE), de fecha 8 de julio de 2004.
- ✓ 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 P26-PR-005 “Elaboración del plan anual operativo, planeación estratégica y presupuesto institucional”, elaborado por JUPEMA.

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.

## **II. Glosario**

**Activo Fijo:** Bienes adquiridos con el fin de ser utilizados por más de un período en la prestación de servicios a los afiliados del Magisterio Nacional y que su costo beneficio, pueda ser medido razonablemente.

**Afiliados:** Trabajadores protegidos que conforman el conglomerado del Magisterio Nacional, conforme al ámbito de cobertura dispuesto en la Ley 7531 y sus reformas

**Apelación:** Es un recurso que puede interponer un afiliado o a parte interesada, ante la inconformidad con respecto de una resolución tomada por un órgano y que se ejercita ante el superior jerárquico del mismo.

**Bien:** Mercancía para el consumo o uso de JUPEMA.

**Bursátil:** Toda actividad financiera que esté vinculada a la bolsa de valores, donde se transa o negocia la compra o venta de títulos valores.

**Caja Chica:** Fondo fijo de dinero, estipulado para ser usado en la adquisición de bienes y servicios de las partidas de presupuesto de servicios, materiales y suministros, de acuerdo con lo estipulado en el Reglamento de Operación de Caja Chica institucional.

**Conciliaciones:** Proceso que permite confrontar y conciliar las partidas necesarias, para que los registros de dos o más cuentas relacionadas concuerden entre sí.

**Contrato:** Convenio o acuerdo mutuo de consentimiento y recíproco, que tiene como consecuencia la creación de un vínculo obligatorio con fuerza de ley entre las partes contratadas.

**Cotizante:** Persona que aporta al régimen, un porcentaje de su salario, para obtener una pensión o jubilación por el RCC o por el RTR, de conformidad con los artículos 7 y 34 de la Ley 7531 y sus reformas.

**Cotización:** Aporte que corresponde a un porcentaje del salario, estipulado en los artículos 14 y 70 de la Ley No. 7531 y sus reformas, para los cotizantes del Magisterio Nacional.

**Charla:** Mecanismo para comentar, brindar y entregar información a un grupo de afiliados y partes interesadas, sobre temas relacionados con los regímenes de pensiones del Magisterio Nacional y sobre otros temas de vinculantes o de interés nacional.

**Crédito:** Es una operación financiera, en la que una entidad pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado en un contrato y durante un período de tiempo determinado.

**Digitalización:** Proceso tecnológico que permite convertir información o documentos en un formato digital o imagen, quedando estos registros almacenados en un sistema o módulo informático.

**Deuda por Períodos Fiscales Vencidos:** Son aquellas diferencias económicas que no pueden ser canceladas mediante la propuesta de pago por no pertenecer al período presupuestal ordinario "vigente". Para su proceso de declaración requieren de solicitud de parte del pensionado y deben ser formalizadas mediante resolución de JUPEMA y de la Dirección Nacional de Pensiones.

**Eficacia:** Logro de los resultados de manera oportuna, en directa relación con los objetivos y metas institucionales.

**Eficiencia:** Aplicación más conveniente de los recursos asignados para maximizar los resultados obtenidos o esperados.

**Estudio Actuarial:** Es un análisis donde se aplican modelos estadísticos y matemáticos, que permiten presentar la situación financiera del Régimen de Capitalización Colectiva, con el fin de evaluar que las reservas para pensiones en curso de pago sean solventes para el pago de las obligaciones

correspondientes y que las reservar de los pensionados futuros sean suficientes para cubrir eventuales obligaciones.

**Equipo ortopédico:** Conjunto de implementos ortopédicos, sillas de ruedas y de baños, camas, barandas, colchones, andaderas plegables y todas aquellas ayudas técnicas que JUPEMA pone a disposición de los afiliados en calidad de préstamo, en un plazo establecido.

**FODA:** acrónimo para la presentación de un análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

**Fondo Especial Operativo (FEO):** Según el artículo 107 de la Ley 7531, se destina este fondo para el registro contable de los gastos de operación de JUPEMA.

**Fondo Especial Administrativo (FEA):** Según el artículo 107 de la Ley 7531, se destina este fondo para el registro contable de las inversiones, ya sea de infraestructura, mobiliario y equipo especializado, necesario para la operación de JUPEMA, así como el registro de la cartera crediticia.

**Funcionario responsable:** Departamento y/o puesto, en quién recae la responsabilidad de dar cumplimiento a la meta y actividad plasmada en el Plan Anual Operativo.

**Indicador:** Variable cuantitativa o relación entre variables que permite medir el grado de cumplimiento del objetivo, actividad y/o meta a evaluar.

**Indicador de calidad:** Mide la capacidad para cumplir adecuadamente con los requisitos de satisfacción de la institución o de los usuarios, en términos de oportunidad, accesibilidad, precisión, plazos, entre otros.

**Indicador de efectividad:** Mide el grado de cumplimiento de los objetivos y metas establecidas, a través de los resultados obtenidos.

**Inducción:** Proporciona al nuevo trabajador la capacitación y la comprensión de la forma en que el desempeño en su puesto contribuye al éxito de la organización, y cómo los servicios brindados por la organización contribuyen a la sociedad.

**Jubilación:** Es el retiro del trabajador particular o de la función pública con derecho a percibir una prestación sustitutiva del salario debido a haber cumplido con los requisitos establecidos por las leyes y reglamentos correspondientes.

**Patrón:** Persona física o jurídica que desarrolla una actividad al servicio de la educación y que, cuenta con personal a su cargo.

**Pensión:** Es la cantidad periódica mensual que el Régimen de Pensiones, concede a determinada persona por servicios propios o de alguna persona de su familia.

**Metas:** Surgen de la necesidad de satisfacer un objetivo y representan el fin hacia el que se dirigen las acciones, es decir son los pequeños pasos para alcanzar un objetivo.

**Notificación:** Es el acto en que se da a conocer a los interesados la resolución, dictada con relación con al trámite o petición.

**Objetivo Estratégico:** hace referencia a un propósito general que se plantea la institución, el cual está compuesto por metas y actividades que se pretenden alcanzar a largo plazo.

**Operación:** Toda transacción de títulos o valores, contratos u otro tipo de transacciones que se realiza en los mercados de valores. Puede ser clasificada según el tipo de mercado (primario o secundario), el intermediario (cruzada o acordada) y el plazo de liquidación (a hoy, ordinaria, a plazo y opcional).

**Organigrama:** Representación gráfica que muestra los departamentos y/o unidades administrativas que conforman la organización, así como los niveles de jerarquía y coordinación entre éstas.

**Plan Anual Operativo (PAO):** Instrumento formulado en concordancia con los planes de mediano y largo plazo, en el que se concretan las políticas de la institución a través de la definición de objetivos, metas y acciones, que deberán ejecutar durante el año. Adicionalmente, se estiman los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para obtener los resultados esperados y se identifican los responsables de las metas establecidas.

**Plan Estratégico Institucional:** Es un instrumento clave en la planificación y gestión institucional, en el que se define de manera concreta, el direccionamiento estratégico de la institución para alcanzar sus objetivos definidos para cada quinquenio.

**Portafolio:** Es un conjunto de activos financieros. También se le denomina cartera. Asimismo, se habla de portafolio a la combinación de activos financieros y a la diversificación de este, donde se combinan instrumentos con distintas rentabilidades, emisores, modalidades de pago de intereses y riesgos diferentes.

**Programa:** Se refiere a la agrupación de los departamentos que conforman la estructura administrativa, esto de conformidad con el tipo de procesos que desarrollan. Esta estructura programática fue definida por JUPEMA para su propia utilización, registro y control de los recursos.

**RCC:** Régimen de Capitalización Colectiva.

**Reclutamiento:** Consiste en desarrollar las acciones necesarias para localizar y atraer a las personas que poseen los requisitos y competencias necesarios para ocupar un puesto vacante en una institución o empresa.

**Recurso de Apelación del RTR:** Medio de impugnación contra el acto final que corresponde a la resolución emitida por la Dirección Nacional de Pensiones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. El recurso de apelación se interpone ante la Junta de Pensiones, dentro de los ocho días hábiles siguientes a la notificación del acto impugnado, para que sea trasladado a conocimiento del Tribunal Administrativo de la Seguridad Social del Régimen de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional.

**Recursos Financieros:** Son aquellos recursos que tienen un grado de liquidez, por ejemplo, dinero en efectivo, título de valores, préstamos, bonos, entre otros.

**Recursos Humanos:** Conjunto de plazas asignadas a la institución para el cumplimiento de sus funciones.

**Recursos Tecnológicos:** Se refiere a aquellos recursos que permiten gestionar los activos intangibles de la institución, como lo es la información, los sistemas, módulos y las bases de datos.

**Riesgo estratégico:** Riesgo que proviene de la dificultad o incapacidad de la entidad, para definir e implementar las políticas o estrategias para la entidad y los fondos administrados, tomar decisiones, asignar recursos o adaptarse a cambios en el entorno.

**Riesgo legal:** Riesgo debido a la inobservancia o aplicación incorrecta o inoportuna de disposiciones legales o normativas, instrucciones emanadas de los

organismos de control o como consecuencia de resoluciones judiciales, extrajudiciales o administrativas adversas, o de la falta de claridad o redacción deficiente en los textos contractuales que pueden afectar la formalización o ejecución de actos, contratos o transacciones.

**Riesgo operativo:** Riesgo por fallas o deficiencias en los sistemas de información, controles internos, procesos internos, errores humanos, fraudes, fallos de gestión o alteraciones provocadas por acontecimientos externos. Incluye el riesgo de tecnologías de información, el cual consiste en riesgo por daños, interrupción, alteración o fallas derivadas en los sistemas físicos e informáticos, aplicaciones de cómputo, redes y cualquier otro canal de distribución necesarios para la ejecución de procesos operativos por parte de las entidades reguladas.

**RTR:** Régimen Transitorio de Reparto del Magisterio Nacional.

**Selección:** El proceso por medio del cual se escoge, de entre un conjunto de individuos, a aquel que tenga las mayores aptitudes o competencias para ejercer un trabajo.

**Servicio externo:** Prestación intangible suministrada por terceros, ya sea persona física o jurídica.

**Servicio de transporte:** Aquel que JUPEMA facilite a todos trabajadores y directores, por medio de los vehículos oficiales de su propiedad, para el cumplimiento y gestión de sus funciones y actividades propias del cargo que desempeñan.

**SUPEN:** Superintendencia de Pensiones, entidad reguladora de los fondos de pensiones en Costa Rica.

**Supervisión:** Proceso que implica revisar, examinar, conocer y corregir, los procedimientos utilizados por las instituciones educativas, con el fin de gestionar una adecuada recaudación de cotizaciones y la correcta ubicación de los trabajadores, en el Régimen de Pensiones que corresponda.

### **III. Marco jurídico institucional**

La Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional 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 de Pensiones; de conformidad con el artículo 97 de la Ley No.7531 y sus reformas,

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 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 JUPEMA 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).
- ✓ Un representante de las Organizaciones Laborales de las Instituciones Estatales de Educación Superior, comprendidas en el Sistema de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional, cuya finalidad es la defensa de los derechos e intereses de las trabajadoras y los trabajadores (OLIES).

- ✓ Un representante del Sindicato de Trabajadores de la Educación Costarricense (SEC).
- ✓ Un representante del Colegio de Licenciados y Profesores en Letras, Filosofía, Ciencias y Artes (COLYPRO).

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 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 JUPEMA**

##### **4.1 De los regímenes de Capitalización Colectiva y Transitorio de Reparto establecidos en la Ley No. 7531 y sus reformas**

Con la entrada en vigor de las leyes No. 7302, No. 7531 y sus posteriores modificaciones mediante las leyes No. 7946, No. 8536 y No.8721, se constituyen los regímenes 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.

##### **4.2 Del Fondo Especial de Administración**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 107 de la Ley No. 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 JUPEMA 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 No. 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, sí 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 No. 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. Diagnóstico institucional**

La Planeación Estratégica, debe tomar como base la elaboración de un diagnóstico que incluya, factores internos y externos que puedan afectar el accionar de la institución. Para el período 2016-2020, se estableció dentro del Plan Estratégico Institucional, el cual es revisado y actualizado anualmente. Como parte de la planeación estratégica se desarrolla el siguiente FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas):

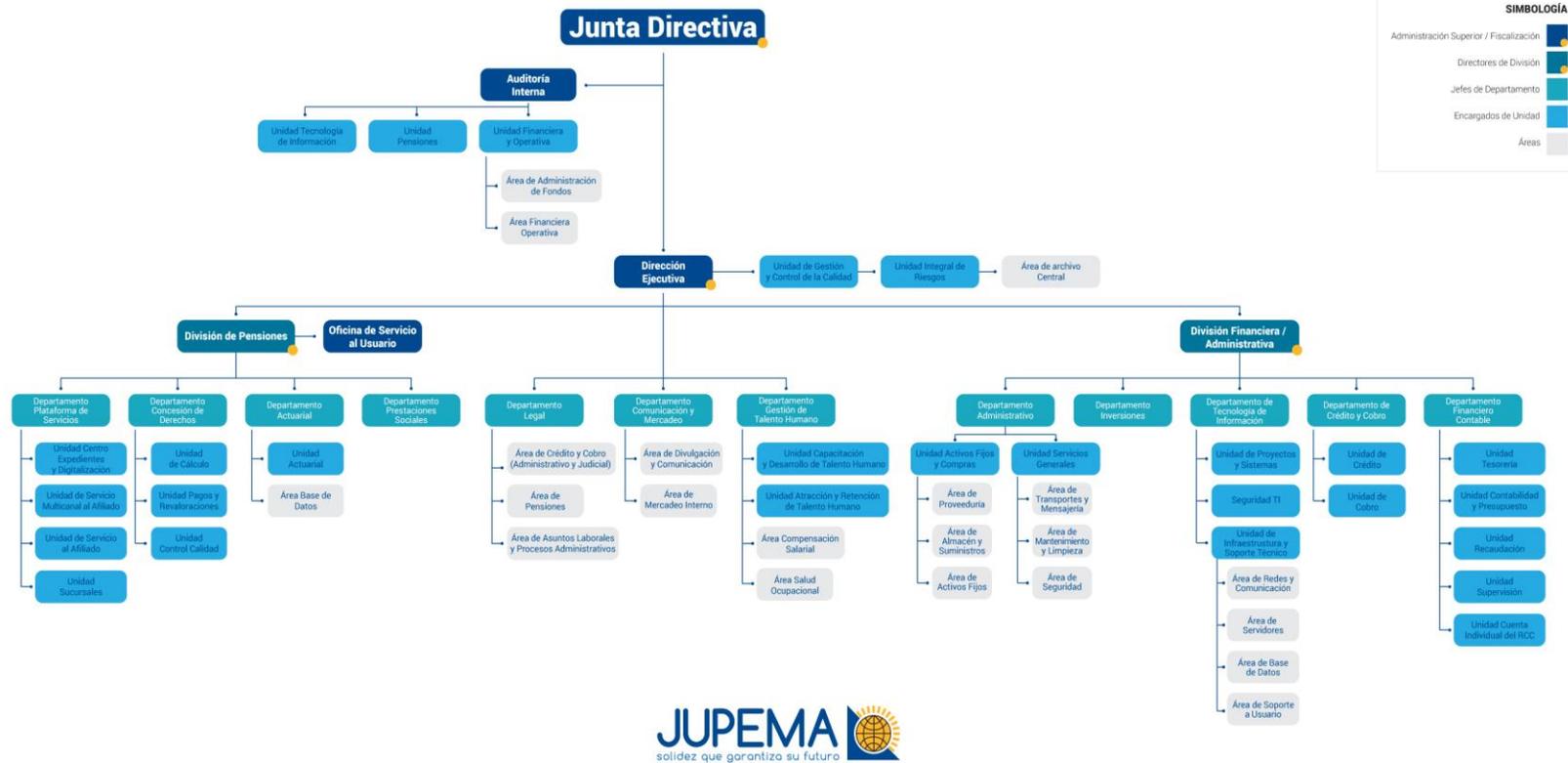
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
Buena imagen institucional ante las Organizaciones Magisteriales y entes gubernamentales.	Infraestructura física limitada.
Política salarial acorde con las condiciones del mercado laboral y la situación económica de la institución.	Desconocimiento de los afiliados sobre el RCC y RTR.
Amplio conocimiento y experiencia en el ámbito de pensiones y seguridad social.	
Programa de salud ocupacional.	
Convenios con organismos internacionales de Seguridad Social.	
Descentralización de los servicios a nivel nacional.	
Autonomía administrativa y política en la gestión de la institución y del Régimen de Capitalización Colectiva.	
Automatización e integración de procesos institucionales, bajo una infraestructura tecnológica sólida, de acuerdo con las necesidades institucionales.	
Medios digitales para el acceso, prestación y evaluación de los servicios que se ofrecen a los afiliados de JUPEMA.	
Programa de continuidad del negocio.	
Programa de Gestión Ambiental.	
Sistema de gestión documental alineado a la gestión institucional.	
Buenas prácticas en la gestión de riesgos, de acuerdo con la normativa establecida.	
Apoyo del Foro de Presidentes y Secretarios Generales de las Organizaciones Magisteriales	
Monitorear la efectividad de los canales de comunicación con los afiliados.	

<b>Amenazas</b>	<b>Oportunidades</b>
Cambios de la legislación vigente o una nueva ley, que afecte al Magisterio Nacional.	Establecer nuevos convenios con organizaciones nacionales e internacionales, orientados al desarrollo de la Seguridad Social.
Disminución de los ingresos a partir de la reducción de la población laboral educativa.	Utilizar y evaluar instrumentos y canales de comunicación, para lograr un mayor acercamiento con los afiliados.
Daño a la imagen institucional, a partir de intereses de terceros.	Incentivar el desarrollo de proyectos de infraestructura pública y privada, a través de la Bolsa Nacional de Valores y de conformidad con la normativa vigente.
Que la política monetaria y política fiscal afecten los resultados financieros de la Institución.	Ofrecer nuevos servicios a los afiliados, en función de sus necesidades y de acuerdo con la normativa.
Aspectos demográficos (natalidad y longevidad).	Fomentar el sentido de pertenencia a la Institución.
Poco desarrollo del mercado financiero y bursátil.	
Evasión de los patronos en el pago oportuno de las cotizaciones.	
Criterios inadecuados que conduzcan a aumentar el costo de la administración de los regímenes.	
Disminución de la tasa de crecimiento de los ingresos a partir de políticas salariales en el Sector Educativo Público.	

## VI. Estructura organizacional

A continuación, se muestra el Organigrama vigente de la institución:

### Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional Organigrama 2018



Para tener un panorama más claro de las funciones de cada uno de los departamentos y unidades, a continuación, se procede a realizar una descripción en términos generales:

### **JUNTA DIRECTIVA**

Es el órgano de mayor jerarquía dentro de nuestra estructura organizacional, está conformado por representantes del sector magisterial y le compete la dirección superior de la Institución. Sus facultades están tipificadas en la Ley No. 7531 y sus reformas y en el Reglamento General de Organización y Funcionamiento.

### **AUDITORÍA INTERNA**

La Auditoría Interna para el cumplimiento de sus funciones está compuesta por las siguientes unidades:

#### **Unidad de Auditoría Financiera y Operativa**

Los objetivos de ésta son: verificar la razonabilidad de los Estados Financieros, de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF's), determinar el cumplimiento de las disposiciones legales correspondientes y evaluar el control interno.

#### **Unidad de Pensiones**

Su objetivo fundamental es cumplir con el plazo establecido para efectuar el refrendo de las solicitudes conocidas por la Junta Directiva de conformidad con el artículo 89 de la Ley No. 7531 y sus reformas; así como lo que respecta a la aplicación del costo de vida a los pensionados, el pago de periodos fiscales vencidos y el movimiento que refleja los cambios habidos en los pagos a efectuar por parte del Ministerio de Hacienda, entre otros.

#### **Unidad de Tecnología de la Información**

Incluye la verificación del cumplimiento de requerimientos del proceso de desarrollo de sistemas, evaluación y análisis de los sistemas informáticos en operación, verificar su adecuado funcionamiento y velar porque las políticas, procedimientos, metodologías y controles inherentes a los procesos computarizados sean apropiados; para asegurar la veracidad, integridad, razonabilidad y confiabilidad de la información generada.

Además de lo anterior, a las tres unidades les corresponde efectuar, según su especialidad, estudios de auditoría, para el examen de aspectos específicos de orden contable, financiero, presupuestario, administrativo, económico, etc., los cuales se efectúan a solicitud especial de la Junta Directiva, Presidencia, directores o por iniciativa de la Auditoría Interna.

La Administración puede solicitar la realización de trabajos que sean competencia de la Auditoría Interna, la cual los atiende conforme su disponibilidad de recursos.

### **DIRECCIÓN EJECUTIVA**

Las funciones del Director Ejecutivo se encuentran contempladas en el Capítulo IV, Sección I, de la Ley No.7531 y sus reformas. Adicionalmente, en el título III del Reglamento General de Organización y Funcionamiento.

La Dirección Ejecutiva cuenta con dos divisiones: la División de Pensiones y la División Financiero-Administrativa.

Su estructura organizacional, se compone de las siguientes dependencias:

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

Le corresponde a esta unidad realizar las funciones establecidas en el Reglamento de Gestión de Riesgos emitido por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif). Para la ejecución de sus funciones, se utiliza la Política y el Procedimiento de Gestión Integral de Riesgos, documentos debidamente aprobado por la administración y Junta Directiva.

Esta unidad brinda un seguimiento cuantitativo y cualitativo del comportamiento del entorno económico local e internacional y su posible impacto sobre la gestión financiera de la institución; así como la gestión de riesgos no financieros de los procesos operativos y estratégicos institucionales. Adicionalmente, verifica los aspectos de riesgo, contemplados en el Reglamento de Riesgos para entidades reguladas emitido por el CONASSIF.

#### **Unidad de Gestión y Control de Calidad**

Apoyar el cumplimiento y mejoramiento de las disposiciones establecidas para el manejo y gestión eficiente de los recursos institucionales, en estricto apego a la normativa interna y externa relacionada, con relación al Régimen de

Capitalización Colectiva (RCC) y el Régimen Transitorio de Reparto (RTR). Incluye, los procesos del Sistema de Control Interno Institucional.

Además, apoyar y coordinar la gestión de la calidad institucional, según lo establecido en la normativa de ISO 9001:2018, de acuerdo con el objetivo institucional del Plan Estratégico 2016 -2020.

## **DEPARTAMENTO LEGAL**

### **Área de Crédito y Cobro (Administrativo y Judicial)**

Tiene a su cargo los procesos judiciales de los centros educativos morosos del Régimen de Capitalización Colectiva. Además, de los procesos de cobro judicial del programa crediticio.

### **Área de Pensiones**

Confecciona los informes de apelación, que en vía administrativa son presentados ante el Tribunal de Trabajo.

Asesora en materia de pensiones del Régimen Transitorio de Reparto y del Régimen de Capitalización Colectiva.

### **Área de Asuntos Laborales y Procesos Administrativos**

Brinda apoyo a los diferentes departamentos de la institución, evacuando todo tipo de consultas sobre aspectos legales, así como también asesorar a las y los pensionados, cuando así lo requieran, a cerca de sus trámites de pensión.

Revisa y hace comentarios o modificaciones que se consideran pertinentes a los contratos y convenios en los que la Junta de Pensiones figure como parte.

## **DEPARTAMENTO COMUNICACIÓN Y MERCADEO**

### **Área de Divulgación y Comunicación**

La Unidad de Divulgación y Comunicación tiene como objetivo proyectar un perfil favorable de la institución, ante la población magisterial y la sociedad costarricense, mediante el desarrollo de adecuadas estrategias de información.

### ○ **Área de Mercadeo Interno**

Es la encargada de diseñar las estrategias de promoción y publicidad del programa crediticio, tanto del RCC como del RTR; así como de generar ajustes o nuevos productos crediticios. Además, se encarga de las estrategias para el posicionamiento e imagen, de la Institución entre la membresía.

## **DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

### ○ **Unidad de Capacitación y Desarrollo de Talento Humano**

Velar por el adecuado funcionamiento de los procesos de desarrollo del talento, por medio de la aplicación de las mejores prácticas del mercado y el establecimiento de lineamientos que permitan el desarrollo del personal y el cumplimiento de los objetivos de la Institución.

### ○ **Unidad de Atracción y Retención de Talento Humano**

Gestionar el apropiado funcionamiento de los procesos de atracción del talento, por medio de las mejores prácticas del mercado; y administrar eficientemente el pago de remuneraciones originadas del trabajo o prestación de servicios del personal.

### ○ **Área de Compensación Salarial**

Su función consiste en elaborar las planillas institucionales internas y externas de manera exacta y precisa, mantener la base de datos del Sistema de Planillas actualizado, con la información necesaria para poder realizar el pago a los funcionarios de la Institución en forma exacta y según las fechas indicadas. En general, le compete realizar todos los trámites inherentes al pago de la planilla.

### ○ **Área de Salud Ocupacional**

Salud Ocupacional es una ciencia que busca proteger y mejorar la salud física, mental y social de los trabajadores en sus puestos de trabajo, repercutiendo positivamente en la empresa.

## **DEPARTAMENTO DE PLATAFORMA DE SERVICIOS**

### **Unidad de Centro de Expedientes y Digitalización**

Le corresponden a esta unidad, todos los procesos relativos a la creación y modificación de un expediente de pensión, tales como: archivar y recibir expedientes, realizar el proceso de digitalización de los expedientes (escaneo, indexación, control de calidad, cargado en el sistema de digitalización), así como la limpieza previa de los expedientes para que puedan ser digitalizados.

Externamente, coordina la entrega de resoluciones interlocutorias interna y externamente, recibe la información sobre derechos concedidos por la Junta Directiva, para posteriormente enviar expedientes a la Dirección Nacional de Pensiones en forma semanal y digitaliza las resoluciones correspondientes. Envía y completa los "previos" de la Dirección Nacional de Pensiones.

### **Unidad de Servicio Multicanal al Afiliado**

Los servicios brindados en esta unidad son: Atender, brindar información sobre todos los trámites de pensión y distribuir las llamadas que ingresan al "Centro de Llamadas"; enviar comunicados de Junta Directiva, desgloses de pensión, informes del Tribunal de Trabajo, notificaciones y cualquier otra información que el afiliado requiera, por medio de fax y correo. Además, la distribución a los demás departamentos de los faxes que ingresen; envío de telegramas; preparar y enviar respuesta a las consultas realizadas por medio de la página Web.

### **Unidad de Servicio al Afiliado**

Se encarga de recibir todas las solicitudes que ingresen a la Plataforma de Servicios como: trámites nuevos, revisiones y otros; brindar información sobre el estado de una solicitud al afiliado; ingresar las solicitudes al sistema; emitir constancias varias; envío y recepción de los expedientes médicos a la Comisión Calificadora de Invalidez de la Caja Costarricense de Seguro Social; fotocopiar expedientes cuando así lo solicite el afiliado; trasladar expedientes administrativos a diferentes Unidades, según la solicitud planteada por el afiliado; orientar y comunicar a los gremios según disposiciones de la institución.

### **Unidad de Sucursales**

En las sucursales se brindan los mismos servicios que se ofrecen en la Oficina Central, por ejemplo: créditos, proceso de notificación de resoluciones,

recepción de todas las solicitudes (trámites nuevos, solicitudes de pensión por sucesión, revisiones y otros); ingreso de las solicitudes al sistema; análisis del expediente administrativo del afiliado; emisión de constancias y desgloses; firmas de inclusión al Régimen; levantamientos de pensión.

## **DEPARTAMENTO DE CONCESIÓN DE DERECHOS**

### **Unidad de Declaratoria del derecho**

Sus funciones consisten en conocer, analizar y resolver las gestiones de pensión que se le presenten a su conocimiento, bajo los parámetros y plazos establecidos por las normas y sus superiores, las cuales se proponen como dictamen previo mediante un informe técnico para conocimiento de la Comisión de Concesión de Derechos y la Junta Directiva.

### **Unidad de Revaloraciones**

Es la responsable de analizar y resolver los trámites que formulen los pensionados, con respecto a su estado en el pago de los derechos de pensión, asimismo, debe velar porque el trámite de los pagos de las pensiones y jubilaciones mensuales, así como las diversas deudas en su favor se efectúen con apego a la legislación y en los plazos establecidos.

## **DEPARTAMENTO ACTUARIAL**

Este departamento tiene funciones muy específicas, como realizar periódicamente las Evaluaciones Actuariales del Régimen de Capitalización Colectiva (RCC), realizar cada semestre el Estudio Actuarial que da sustento técnico al aumento en las pensiones en curso y realizar cada cinco años un flujo de caja para el Régimen Transitorio de Reparto. Además, de elaborar estudios estadísticos sobre la población magisterial.

El Departamento Actuarial, tiene la responsabilidad de depurar la información cualitativa de la Base de Datos del RCC.

## **DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES SOCIALES**

Le compete crear nuevos servicios, consolidar otros y valorar nuevas posibilidades que se conviertan en beneficios para nuestra membresía. Así como establecer alianzas con instituciones afines para el desarrollo de proyectos conjuntos.



## **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

### **Unidad de Activos fijos y compras**

Le corresponden las siguientes labores:

- ✓ Llevar un estricto control de los activos asignados a las diferentes dependencias de la Institución, así como del equipo ortopédico. Además, de los movimientos, adquisiciones y retiros de estos bienes.
- ✓ Proveer los bienes y servicios que la Institución requiere siguiendo los lineamientos establecidos en el Reglamento de Contratación Administrativa de Bienes y Servicios.

### **Servicios Generales**

Realiza las siguientes funciones:

- ✓ Brindar en forma eficiente el servicio de transporte, que requieren los diversos usuarios institucionales.
- ✓ Mantener en óptimas condiciones de limpieza la Institución.
- ✓ Mantener en condiciones óptimas y seguras las instalaciones de la Junta, brindando para ello el mantenimiento, las remodelaciones y reparaciones necesarias.
- ✓ Velar por la integridad y seguridad del usuario interno y externo, así como de los diversos bienes de la Institución.
- ✓ Brindar en forma eficiente y eficaz los servicios de fotocopiado, engargolado, entrega de correspondencia externa, porteo y mensajería que demande la Institución.

## **DEPARTAMENTO DE INVERSIONES**

El objetivo general del Departamento de Inversiones es coordinar la compra y venta de títulos valores con los diferentes puestos de bolsa con los que se realiza intermediación bursátil.

Se efectúan otras funciones complementarias y especializadas, las cuales se relacionan con el monitoreo del mercado financiero, elaboración de propuestas de inversión, administración de las carteras de inversión del Régimen de Capitalización Colectiva (Reserva en Formación y Reserva para el Pago de Pensiones en Curso), y del flujo de caja respectivo.

Las funciones anteriores son aplicables al Fondo de Administración (Fondo Especial Operativo y Fondo Especial Administrativo), siempre y cuando así lo solicite el Departamento Financiero Contable.

## **DEPARTAMENTO TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN**

Este departamento está conformado por las siguientes unidades y áreas:

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

Es responsable de analizar, diseñar, programar, realizar pruebas e implementar los sistemas de información, que contribuyan a optimizar los procesos operativos y toma de decisiones, en función del cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución.

Los principales servicios que atiende y brinda la unidad, se divide en desarrollo de nuevos sistemas y/o aplicaciones (proyectos y procesos de trabajo), mantenimiento de sistemas (apoyo al quehacer institucional de sistemas, implementados).

### **Unidad de seguridad de tecnología de la información**

Tiene como propósito trazar el camino a seguir para contar con un nivel de seguridad adecuado, que permita salvaguardar la información de la Junta de Pensiones. Además, de velar por el cumplimiento normativo interno y externo.

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

Los principales servicios que atiende y brinda esta unidad, son las siguientes:  
Soporte a usuarios: Permite la atención del usuario final en la instalación y configuración de equipo, apoyo diario con el fin de dar continuidad y evitar la interrupción de las labores del funcionario (a), sea en oficinas centrales, sucursales y convenios con entidades magisteriales. Adicionalmente, se realizan las revisiones de equipo para mantenimiento preventivo y correctivo; así como evaluaciones y recomendaciones para compra de equipo, entre otros.

- ✓ **Redes y comunicación:** realiza la administración especializada, monitoreo, respaldo y esquema de recuperación de servidores Windows, telecomunicaciones, red, antivirus, servidor web, entre otros.

- ✓ Servidores: permite velar por la infraestructura de servidores y almacenamiento, realizando actividades y tareas de administración, recuperabilidad, integridad, seguridad y disponibilidad para los servidores e infraestructura relacionada.
- ✓ Base de datos: Vela por el buen funcionamiento de la Base de Datos Institucional. Desarrollar tareas de seguimiento o monitoreo de bases de datos de la Institución, así como el mejoramiento constantemente del rendimiento de la Base de Datos.

## **DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRO**

### **Unidad de Crédito**

Se encarga de la colocación del monto presupuestado correspondiente al Fondo Especial de Administración y al Régimen de Capitalización Colectiva, a través de las diferentes líneas de crédito, que se encuentran a disposición de los afiliados.

Para tales efectos, atiende los requisitos y lineamientos, establecidos en los Reglamentos de Crédito. Asimismo, se encarga de la custodia de los expedientes de crédito de las operaciones que se encuentran vigentes.

### **Unidad de Cobro**

Es responsable de la recuperación de los créditos colocados; es decir, de las gestiones de cobro de los créditos otorgados con recursos del FEA y RCC. Para ello, se fundamenta en la normativa desarrollada por la institución.

## **DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE**

### **Unidad de Tesorería**

La unidad de Tesorería es la encargada y responsable de recibir, registrar, autorizar, controlar y supervisar las diferentes transacciones que se realizan en la recepción de los recursos provenientes de las cotizaciones y pagos que realizan tanto el Gobierno, las instituciones cotizantes y los señores pensionados del Régimen del Magisterio Nacional. Así como gestionar los pagos de los compromisos operativos y administrativos en que incurra la Junta.

Debe velar por el registro, custodia y cancelación de las operaciones de títulos valores para los diferentes fondos que administra la Junta de Pensiones, debe

preparar y trasladar los informes requeridos para el fiel cumplimiento de los procesos realizados. Todo lo anterior, bajo el fiel cumplimiento de la normativa vigente interna y externa, para cada uno de los casos.

### ○ **Unidad de Contabilidad y Presupuesto**

El propósito fundamental de la unidad es proporcionar la información financiera y el resultado de las operaciones de la Junta, así como la ejecución y el control presupuestario de la institución.

Por la naturaleza de la Junta de Pensiones y amparada en las leyes que le dieron origen, la Junta brinda la información contable y presupuestaria, para el Fondo Especial de Administración, el cual se subdivide en el Fondo Especial Operativo y el Fondo Especial Administrativo, y la contabilidad para el Régimen de Capitalización Colectiva.

### ○ **Unidad de Recaudación**

Tiene a cargo la recaudación de cotizaciones del Régimen Transitorio de Reparto y del Régimen de Capitalización Colectiva y el control de traslados y reingresos al Magisterio Nacional; por consiguiente, también se emiten las certificaciones de deudas, cotizaciones, traslados, reingresos y cualquier otro tipo de información que sea solicitada tanto por los afiliados como por los patronos.

### ○ **Unidad de Supervisión**

Su función es supervisar a las instituciones cotizantes del Régimen de Pensiones del Magisterio Nacional; labor que es llevada a cabo mediante orientación (visitas a los centros educativos, charlas, reuniones, etc.) donde se instruye a los administradores o responsables directos de las diferentes instituciones educativas, tanto públicas como privadas, de los alcances de la Ley, revisión de planillas, renuncias y regreso al Magisterio Nacional, ubicación del personal en el Régimen que corresponde; es decir, que se reporten las cuotas al Régimen respectivo y sobre todo en forma oportuna.

### ○ **Unidad de Cuenta Individual**

Le corresponde a esta unidad, el registro de planillas de las instituciones por concepto de pago de cuotas obrero, patronal y estatal del Régimen de Capitalización Colectiva, así como los trámites necesarios para realizar en forma correcta el pago de la planilla de pensionados del Régimen.

Brinda además servicios de consulta a los afiliados y pensionados (as) del Régimen de Capitalización Colectiva. Le corresponde también la elaboración de liquidaciones financieras y devoluciones de cuotas cuando corresponda.

## **VII. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL**

Se presenta a continuación la información más relevante, relacionada con el marco estratégico institucional, correspondiente al período 2016-2020.

### **Visión**

Ser una Institución de Seguridad Social sólida, de calidad, con un modelo de mejoramiento continuo y que contribuya a la calidad de vida de los afiliados.

### **Misión**

Somos una institución de Seguridad Social, responsable de gestionar y garantizar el pago oportuno de los derechos y beneficios Jubilatorios del Magisterio Nacional; así como, de un servicio eficiente de las prestaciones sociales de los afiliados.

### **Valores**

#### ✓ Compromiso

Poner a disposición de la Institución nuestras capacidades, para sacar adelante todo aquello que se nos ha confiado; para así, cumplir con la misión y la visión Institucional.

#### ✓ Ética

Actuar de manera transparente, de conformidad con los principios y políticas institucionales.

#### ✓ Honestidad

Comportarse y expresarse con sinceridad y coherencia, respetando las normas y valores institucionales.

#### ✓ Responsabilidad

Desarrollar las tareas asignadas de manera eficiente y eficaz, orientadas a satisfacer las necesidades de los afiliados.

✓ Respeto

Brindar un trato digno y auténtico, a todas las personas que interactúan con la institución, en los ámbitos interno y externo.

✓ Solidaridad

Apoyar al usuario interno y externo, en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

## **VIII. OBJETIVOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES**

### **Objetivo Estratégico No.1. Optimizar la gestión institucional dirigida a mejorar y ampliar los servicios hacia los afiliados**

#### **Estrategias**

- a. Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en el proceso de declaratoria de derechos.
- b. Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en los macroprocesos institucionales de prestación de servicios, de apoyo y estratégico.
- c. Ampliar los servicios a los afiliados a través de la construcción de nuevas instalaciones.
- d. Atender, tramitar y resolver en forma oportuna los requerimientos de los afiliados.
- e. Automatizar y optimizar el proceso de declaratoria de derechos del Régimen de Capitalización Colectiva.

#### **Metas**

- a. Lograr que para el año 2020, el Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso de declaratoria de derechos, esté alineado a los requisitos de la Norma ISO 9001-2015.
- b. Que al finalizar el 2020, los macroprocesos institucionales, estén alineados a los requisitos de la Norma ISO -9001-2015.
- c. Lograr que al 2020, esté construida la primera etapa del nuevo edificio corporativo en oficinas centrales.

- d. Lograr que al 2020, se tramiten las solicitudes de declaratoria de derechos que se encuentren completas, como máximo en el plazo estipulado en la legislación actual.
- e. Continuar en el 2020, la definición y automatización del proceso de declaratoria de derechos del RCC.

**Objetivo Estratégico No. 2. Gestionar una adecuada política de capital humano**

**Estrategias**

- a. Promover el mejoramiento continuo del clima organizacional de la Institución.
- b. Mantener un programa estructurado de selección, desarrollo y evaluación del talento humano.
- c. Mantener y monitorear el campus virtual, para promover el desarrollo profesional de los trabajadores.
- d. Promover los valores institucionales.
- e. Revisar la Política Salarial.
- f. Promover y fortalecer la seguridad y salud ocupacional en la institución.
- g. Facilitar los procesos de jubilación para los trabajadores en servicio prontos a su jubilación.

**Metas**

- a. Monitorear en el año 2019, el clima organizacional y el microclima de los departamentos, mediante la contratación de una empresa externa.
- b. Establecer e implementar los planes de acción que sean necesarios, para mejorar el clima organizacional de la institución y de los departamentos.
- c. Dotar a la Institución de recurso humano calificado, mediante un sistema de selección por competencias, según las necesidades planteadas, en el tiempo asignado para cada proceso y de acuerdo con las condiciones presupuestarias.

- d. Implementar un sistema de selección, evaluación y formación del talento humano basado en competencias.
- e. Calibrar y depurar la herramienta de gestión del desempeño por competencias.
- f. Realizar los procesos de pre-inducción, a los trabajadores de nuevo ingreso a JUPEMA.
- g. Facilitar los procesos de inducción específicos al puesto de los trabajadores de nuevo ingreso a JUPEMA.
- h. Revisar cada dos años, los perfiles de puestos de JUPEMA.
- i. Presentar e implementar en enero de cada año, un programa de capacitación por competencias, para todo el personal de la institución.
- j. Establecer, para los puestos de la Institución planes de carrera por competencias para los puestos de la Institución.
- k. Diseñar e implementar una estrategia de formación e información continuas a nivel interno, referente a los regímenes de pensiones (RTR y RCC).
- l. Potencializar en forma anual los valores institucionales mediante un programa de actividades y de comunicación.
- m. Analizar cada dos años, la escala salarial de la Institución, en comparación con los salarios de mercado.
- n. 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.
- o. Continuar con el programa de preparación exitosa para la jubilación del personal próximo a pensionarse.

**Objetivo Estratégico No.3. Aprovechar e incrementar los aportes de la tecnología de la información (TI), para lograr una mayor eficiencia y eficacia en las operaciones institucionales**

**Estrategias**

- a. Desarrollar e implementar nuevos sistemas o módulos informáticos, para la automatización de los procesos institucionales.
- b. Proveer a la Institución de la infraestructura necesaria, para dar soporte a los proyectos institucionales y de cumplimiento normativo.
- c. Implementar un marco de gestión de la Tecnología de Información, según COBIT.

**Metas**

- a. 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.
- b. Realizar una valoración anual, de la capacidad y disponibilidad de la infraestructura actual versus la capacidad requerida.
- c. Ejecutar durante el año 2020 los procesos definidos para la implementación de COBIT 5.

**Objetivo Estratégico No.4. Maximizar la rentabilidad de los recursos del régimen de Capitalización Colectiva, para lograr el equilibrio actuarial**

**Estrategias**

- a. Definir anualmente la política de gestión de los recursos financieros y efectuar las revisiones que correspondan.
- b. Cumplir con los límites de inversión y de riesgos; así como con la Declaración de Apetito al Riesgo, de acuerdo con la normativa vigente.
- c. Lograr que el portafolio total de inversiones alcance anualmente al menos la tasa real actuarial.
- d. Fortalecer el programa de crédito del RCC.

- e. Lograr porcentajes mínimos de morosidad en la cartera crediticia del RCC.

### **Metas**

- a. Invertir como mínimo el 85% de los recursos financieros disponibles, que se gestionan mensualmente, incluyendo valores y créditos.
- b. Cumplir con el 100% de los límites definidos por la normativa.
- c. 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.
- d. Mantener en la cartera crediticia del RCC, el porcentaje de morosidad inferior al grado de normalidad determinado por la SUGEF, para el mercado financiero.

### **Objetivo Estratégico No.5. Optimizar la gestión de los recursos financieros de los fondos administrados**

#### **Estrategias**

- a. Gestionar de forma efectiva el proceso de cobro administrativo y judicial, que se ejecuta hacia los Centros Educativos.
- b. Atender, tramitar y resolver en forma oportuna los requerimientos de los Centros Educativos.
- c. Lograr un empadronamiento correcto y una eficiente recaudación de las cotizaciones, mediante procesos administrativos a los Centros Educativos.
- d. Administrar en forma eficiente y eficaz los recursos del Fondo Especial de Administración y del Régimen de Capitalización Colectiva.
- e. Promover el programa credificio del Fondo Especial de Administración (FEA).
- f. Cumplir con el pago de las pensiones del Régimen de Capitalización Colectiva.

- g. Gestionar de forma eficiente el cobro y el pago de las cotizaciones de otros regímenes del Primer Pilar.

### **Metas**

- a. Ejecutar en tiempo y forma los procedimientos de cobro administrativo para los Centros Educativos morosos.
- b. Brindar respuesta a las consultas de los Centros Educativos y afiliados, dentro del plazo establecido por ley.
- c. Inspeccionar por año al menos un 20% de los Centros Educativos privados inscritos ante el MEP (cuya condición sea: al día, cerrado o inactivo).
- d. Inspeccionar por año, al menos dos universidades públicas y colegios científicos.
- e. Implementar un modelo de costeo para la administración del Fondo de Administración.
- f. Generar información contable confiable y segura, para la toma de decisiones.
- g. Garantizar la disponibilidad de recursos para el pago de las obligaciones institucionales.
- h. Colocar el 100% de los recursos crediticios del FEA, de acuerdo con el presupuesto asignado.
- i. Promover la línea crediticia de salud y de microempresa del programa del FEA, entre la población pensionada y trabajadores en servicio del Magisterio Nacional.
- j. Promover la línea crediticia, dirigida a la ejecución de proyectos de las Organizaciones Magisteriales
- k. Mantener el nivel de morosidad de la cartera crediticia del FEA, menor al 2%.
- l. Pagar en tiempo y forma las pensiones del RCC y las obligaciones.

- m. Gestionar en tiempo y forma el manejo de los recursos financieros de la cuenta individual del RCC.
- n. Ejecutar en tiempo y forma el cobro y el pago de cotizaciones de otros regímenes del primer pilar.

**Objetivo Estratégico No.6. Evaluar la sostenibilidad del Régimen de Capitalización Colectiva (RCC)**

**Estrategias**

- a. Monitorear actuarialmente el RCC, de forma que se facilite la toma de decisiones.
- b. Fortalecer los estudios estadísticos del RCC.
- c. Informar a los afiliados del RCC, sobre la situación actuarial del RCC.
- d. Mantener actualizada la base de datos institucional.

**Metas**

- a. Realizar en forma semestral, la evaluación actuarial del RCC.
- b. Verificar que el 85% de los afiliados del RCC, actualizaron sus datos cualitativos en los últimos tres años.
- c. Mejorar los canales de recolección de datos.
- d. Para el año 2020, mantener actualizadas las tablas, utilizadas para la evaluación actuarial.
- e. Enviar en forma anual, al menos al 80% de los afiliados del RCC, una síntesis de la valuación actuarial, en un lenguaje accesible.

## **Objetivo Estratégico No.7. Fortalecer la gestión de los riesgos institucionales**

### **Estrategias**

- a. 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.
- b. Robustecer la gestión de riesgo no financiero (incluye: tecnológico, operativo, legal y estratégico) del RCC.
- c. Fortalecer los análisis de coyuntura económica y sus implicaciones sobre el portafolio de inversiones (valores y crédito).

### **Metas**

- a. Mejorar las metodologías y modelos de gestión de riesgo financiero y no financiero.
- b. Realizar periódicamente la gestión de riesgo de la cartera de valores del RCC.
- c. Realizar periódicamente, un análisis de los factores fundamentales de los emisores bursátiles y los intermediarios financieros que prestan servicios a la Institución.
- d. Realizar periódicamente, la gestión de riesgo de la cartera crediticia del RCC.
- e. Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).
- f. Realizar periódicamente el seguimiento de la coyuntura económica nacional e internacional y su posible impacto sobre el portafolio de inversiones (valores y crédito) del RCC.

**Objetivo Estratégico No.8. Lograr una mayor presencia y posicionamiento ante los afiliados y la opinión pública**

**Estrategias**

- a. Posicionar a JUPEMA, a nivel nacional, como el ente de seguridad social costarricense que administra y gestiona el régimen de pensiones del Magisterio Nacional.
- b. Concientizar a los afiliados del Régimen de Capitalización Colectiva sobre los alcances del régimen.
- c. Promover el programa de crédito que JUPEMA ofrece a sus afiliados.

**Metas**

- a. Desarrollar un plan de comunicación para la generación de publicity (entrevistas, notas y columnas de opinión), que permita el acercamiento con medios de comunicación y periodistas.
- b. En forma anual, implementar una campaña informativa sobre la gestión de JUPEMA, como institución administradora del régimen de pensiones del Magisterio Nacional, que permita su posicionamiento como ente líder en Pensiones.
- c. Divulgar el impacto generado por los proyectos sociales desarrollados por JUPEMA hacia sus afiliados y a nivel nacional.
- d. Realizar bianualmente, un estudio de posicionamiento de imagen y servicios de JUPEMA en los afiliados del Magisterio Nacional.

**Desarrollar:**

- En forma anual, un plan de comunicación, que permita el posicionamiento del Régimen de Capitalización Colectiva en los afiliados del Magisterio Nacional y opinión pública.
- En forma anual, un plan de comunicación sobre el Régimen de Capitalización Colectiva de manera integral, con las Organizaciones Magisteriales.
- Un plan de comunicación integrado entre todos los canales de contacto que la Junta tiene con sus afiliados (Sitio Web, Correo-e, SMS, redes

sociales, etc.) sobre los alcances y beneficios del RCC, así como los programas sociales que la Junta ofrece a los afiliados.

- En forma anual, un programa educativo sobre el RCC para divulgar en charlas, eventos, asambleas y a través de Organizaciones Magisteriales.
- Anualmente, una campaña de comunicación sobre las líneas de crédito que JUPEMA ofrece a los afiliados del Magisterio Nacional.
- Un programa de comunicación de salud financiera en temas de ahorro y crédito hacia los afiliados del Magisterio Nacional.
- Una estrategia de acercamiento directo hacia los afiliados del Magisterio Nacional, sujetos de crédito para la Junta, para ofrecerles las diferentes opciones de líneas de crédito.

**Objetivo Estratégico No.9. Desarrollar programas multidisciplinarios de intervención para el mejoramiento de la calidad de vida y la promoción de la salud integral de nuestra afiliación**

**Estrategias**

- a. 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.
- b. Apoyar acciones en defensa y dignificación de los derechos humanos de las personas adultas mayores, 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.
- c. Promover entre los afiliados, espacios de participación social, que les permitan expresar sus sentimientos, necesidades y puntos de vista, sobre temas que les afecten.
- d. Desarrollar un programa de responsabilidad social, conforme a las disposiciones legales y presupuestarias, que lo permitan.

**Metas**

- a. Ampliar al menos en un 10% anual, la cobertura de intervenciones a la población en servicio en condición de riesgo (salud).
- b. Evaluar los resultados del estudio de las condiciones de salud de los afiliados.

- c. Fortalecer el trabajo de las redes provinciales, mediante la ejecución de un programa anual de capacitación.
- d. Mantener para el 2020, el programa de ejercitadores físicos.
- e. Desarrollar programas de empoderamiento y capacitación dirigidos a pensionados y jubilados sobre los alcances de la Convención Interamericana de Derechos Humanos de Adultos Mayores.
- f. Ampliar al menos en un 10% por año, la cobertura de los programas de sensibilización escolar a nivel de I y II ciclo y secundaria.
- g. Continuar con la incorporación del programa de sensibilización escolar en el currículo del Ministerio de Educación Pública.
- h. Aumentar al menos 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.
- i. Fortalecer el programa de Preparación Exitosa para la jubilación, para los afiliados próximos a pensionarse.
- j. Incorporar mejores prácticas y políticas que favorezcan el cumplimiento de la Responsabilidad Social como un tema transversal en el ejercicio de la institución.
- k. Coordinar con la Corporación de Servicios Múltiples del Magisterio Nacional, la creación de consultorios médicos para la población del Magisterio Nacional.

**Objetivo Estratégico No.10. Realizar todas las acciones necesarias en defensa del Régimen Transitorio de Reparto.**

**Estrategias**

- a. Promover y fortalecer las relaciones con los diferentes entes gubernamentales y estatales, en beneficio de los afiliados del Régimen Transitorio de Reparto.

- b. Proponer e impulsar cambios en la regulación vigente, tendentes a mejorar las condiciones de la población cubierta por el Régimen Transitorio de Reparto.
- c. Impulsar con las autoridades de gobierno, las acciones necesarias para garantizar las disposiciones administrativas acordadas y el pago oportuno de las pensiones y jubilaciones del Régimen Transitorio de Reparto.
- d. Defender los regímenes de pensiones del Magisterio Nacional ante eventuales cambios en la legislación vigente en perjuicio de la afiliación.

### **Metas**

- a. Monitorear los tiempos de resolución de los entes externos, en el proceso de declaratoria de derechos del Régimen Transitorio de Reparto.
- b. Coordinar al menos una vez por trimestre, con instituciones vinculadas, aspectos del proceso de declaratoria de derechos del Régimen Transitorio de Reparto.
- c. Gestionar la asignación del 100% de los recursos necesarios para el pago de las pensiones del Régimen Transitorio de Reparto.
- d. Estudiar la viabilidad política y jurídica para impulsar los derechos vigentes en defensa de la población del Régimen Transitorio de Reparto.
- e. Identificar y monitorear las diferentes propuestas de proyectos legislativos o decretos que afecten al Magisterio Nacional.

### **Objetivo Estratégico No.11. Lograr ser una institución de carbono neutral y amigable con el ambiente**

#### **Estrategias**

- a. Establecer acciones para la reducción del impacto ambiental y para la obtención de la certificación carbono neutral.

### **Metas**

- a. 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).
- b. Presentar en forma anual, el plan de acción sobre la reducción de emisiones en el Edificio Corporativo Institucional.
- c. Presentar en forma anual el informe de gestión ambiental según los lineamientos del MINAE.

### **Objetivo Estratégico No.12. Establecer un modelo de seguridad de la información, de la continuidad y de la disponibilidad del servicio, para proteger la información Institucional**

#### **Estrategias**

- a. Mejorar el sistema de gestión de seguridad de la información institucional.
- b. Mejorar y mantener el programa de continuidad de negocio institucional.

### **Metas**

- a. Velar por el cumplimiento de los procedimientos, normativas y leyes relacionadas con la seguridad y continuidad del servicio.
- b. Promover la seguridad de la información y continuidad del servicio en los procesos de JUPEMA.

## **IX. MERCADO META**

**Mercado Meta:** Todos los afiliados, que pertenecen al Sistema de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional.

**Población:** Aproximadamente 147.322 personas (con corte a agosto 2018), entre afiliados y pensionados del Régimen Transitorio de Reparto y el Régimen de Capitalización Colectiva.

**Servicios:** El servicio principal se concentra en el otorgamiento de prestaciones económicas y sociales en beneficio de los trabajadores de la educación costarricense. Lo anterior, de acuerdo con la normativa vigente para cada uno de los regímenes que se administran.

**Otros Servicios Complementarios:** indicados en el acápite de las funciones que desarrollan los diferentes departamentos y unidades de la institución.

**Demanda Potencial del Servicio:** esta varía de acuerdo con los perfiles de beneficios para cada uno de los regímenes, los cuales a su vez se relacionan con varias leyes, que rigen o rigieron en períodos determinados.

## **X. VINCULACIÓN DEL PLAN ANUAL OPERATIVO CON EL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL**

El Plan Anual Operativo Institucional, debe estar reflejado en términos financieros con el presupuesto, de tal forma que se convierta en un instrumento que permita llevar a cabo los fines de la organización, mediante una adecuada definición de los objetivos y metas que se pretenden alcanzar, de manera que se utilicen los recursos con eficiencia y eficacia. Lo anterior, de conformidad con las disposiciones de la Contraloría General de la República y la normativa interna.

El Plan-Presupuesto exige la cuantificación global del costo de cada una de las metas, para obtener el costo aproximado de cada programa. La consolidación de los costos de todos los programas establece el costo total presupuestario para un ejercicio.

Para los efectos correspondientes, la Junta de Pensiones ha definido la siguiente estructura programática, basada en la agrupación de los departamentos que conforman la estructura administrativa, de conformidad con el tipo de labores que desarrollan.

 **Programa No.1: Administración General**

Sub Programa	Código
Junta Directiva	01-10
Dirección Ejecutiva	01-11
Administrativo	01-16
Gestión de Talento Humano	01-17
Tecnología de Información	01-18
Auditoría Interna	01-20

 **Programa No.2: Régimen de Capitalización Colectiva**

Sub Programa	Código
Financiero Contable	02-12
Actuarial	02-14
Inversiones	02-22
Unidad de Gestión y Control de Calidad	02-24
Unidad de Riesgos	02-25
Crédito y cobro de créditos	02-29

 **Programa No.3: Régimen Transitorio de Reparto**

Sub Programa	Código
Concesión de Derechos	03-13
Legal	03-15
Comunicación y Mercadeo	03-19
Plataforma de Servicios	03-21
Prestaciones Sociales	03-23
Unidad de Servicio al Usuario	03-26

Se presenta a continuación, los resultados del ejercicio de vinculación entre el Plan Anual Operativo y el Presupuesto Institucional, para el año 2019.



# PLAN ANUAL OPERATIVO



# Programa No. 1

# Administración General

# JUNTA DIRECTIVA

01-10



**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Administración General - Código: 01**  
**Sub-Programa: Junta Directiva - Código: 01-10**

PLAN ANUAL OPERATIVO															
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES
							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 Ampliar los servicios a los afiliados a través de la construcción de nuevas instalaciones.	1.1.1 Lograr que al 2020, esté construida la primera etapa del nuevo edificio corporativo en oficinas centrales.	1.1.1.1 Aprobación de los informes de la Comisión de Infraestructura, con relación al seguimiento del proyecto de edificación	(Informe analizado/informe programado)*100	(0/0)*100=0%	De gestión	100%		100%		100%		100%	Junta Directiva	
			1.1.1.2 Aprobación de las compras en montos superiores a los establecidos por el Reglamento de Contratación Administrativa y conexos.	(Informe analizado/informe programado)*100	(0/0)*100=0%	De gestión	100%		100%		100%		100%	Junta Directiva	
	1.3 Atender, tramitar y resolver en forma oportuna los requerimientos de los afiliados.	1.3.1 Lograr que al 2020, se tramiten las solicitudes de declaratoria de derechos que se encuentren completas, como máximo en el plazo estipulado en la legislación actual	1.3.1.1 Aprobación de las solicitudes completas de pensión, jubilación y revisión presentadas por la membresía del RTR, RCC.	(Informe analizado/informe programado)*100	(0/0)*100=100%	De Gestión	100%		100%		100%		100%	Junta Directiva	
2. Gestionar una adecuada política de capital humano.	2.5. Revisar la Política Salarial.	2.5.1 Analizar cada dos años la escala salarial de la institución, en comparación con los salarios de mercado.	2.5.1.1 Aprobar la revisión de la escala salarial de JUPEMA en relación con el mercado.	(Informe analizado/informe programado)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		0%		100%		0%	Junta Directiva	
	2.4 Promover los valores institucionales	2.4.1 Potencializar en forma anual los valores institucionales mediante un programa de actividades y de comunicación.	2.4.1.1 Analizar la propuesta del programa de valores institucional para el 2020	(Informe analizado/informe programado)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		0%		0%		0%	Junta Directiva	
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 trimestral, al vance de los desarrollos informáticos	(Sesión de trabajo realizada/Sesión de trabajo programada)*100	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		100%		0%		0%	Junta Directiva	
4. Maximizar la rentabilidad de los recursos del Régimen de Capitalización Colectiva, para lograr el equilibrio actuarial.	4.1 Fortalecer el programa de crédito del RCC.	4.1.1 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 Dar seguimiento mensual, a la colocación crediticia con recursos del RCC	(Informe analizado/informe programado)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%	Junta Directiva	
			2.1.1.2 Analizar y aprobar las modificaciones de los reglamentos de crédito	(informe analizado/informe programado)*100=0%	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%	Junta Directiva	
	4.2 Lograr porcentajes mínimos de morosidad en la cartera crediticia del RCC.	4.2.1 Mantener el porcentaje de morosidad en la cartera crediticia del RCC, inferior al grado normal determinado por la SUGEF para el mercado financiero.	4.2.1.1 Monitorear mensualmente, el índice de morosidad de la cartera crediticia del RCC	(informe analizado/informe programado)*100=0%	(0/0)*100=0%	De resultado	100%		100%		100%		100%	Junta Directiva	

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Administración General - Código: 01**  
**Sub-Programa: Junta Directiva - Código: 01-10**

PLAN ANUAL OPERATIVO															
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES
							Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)								
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real								
	4.3. Lograr que el portafolio total de inversiones, alcance anualmente al menos la tasa real actuarial.	4.3.1 Alcanzar como mínimo la tasa real actuarial, definida en la evaluación actuarial que se aprueba anualmente.	4.3.1.1 Monitorear que los rendimientos de las inversiones en valores y créditos a valor costo permitan alcanzar la tasa real mínima exigida.	(acta conocida/acta remitida por la comisión)*100	(0/0)*100=0%	De gestión	100%		100%		100%		100%	Junta Directiva	
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 Analizar los informes presentados por la Administración sobre los patronos morosos	(informe analizado/informe programado)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%	Junta Directiva	
	5.2 Promover el programa crediticio del Fondo Especial de Administración (FEA).	5.2.1 Colocar el 100% de los recursos crediticios del FEA, de acuerdo con el presupuesto asignado.	5.2.1.1 Dar seguimiento mensual, a la colocación crediticia con recursos del Fondo Especial Administrativo.	(Informe analizado/informe programado)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%	Junta Directiva	
	5.3 Administrar en forma eficiente y eficaz los recursos del Fondo de Administración.	5.3.1 Mantener el nivel de morosidad de la cartera crediticia del FEA, menor al 2%.	5.3.1.1 Dar seguimiento mensual a las gestiones de cobro necesarias para obtener un porcentaje de morosidad inferior al 2% en la cartera de crédito de FEA	(Informe analizado/informe programado)*101	(0/0)*100=0%	De resultado	100%		100%		100%		100%	Junta Directiva	
6. Evaluar la sostenibilidad del Régimen de Capitalización Colectiva (RCC)	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 Aprobar en el primer trimestre del año, una valuación actuarial con corte al 31 de Diciembre del 2019, de acuerdo con la normativa de la SUPEN.	(Informe remitido/informe propuesto)*100	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		0%		0%		0%	Junta Directiva	
			6.1.1.2 Aprobar en el primer y tercer trimestre, los estudios actuariales semestrales de ajustes por costo de vida, según lo establece el art. 37 del Reglamento del RCC	(Informe remitido/informe propuesto)*100	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		0%		100%		0%	Junta Directiva	
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 periódicos de gestión de riesgo, relacionados con el portafolio de inversiones del RCC (incluyendo valores y crédito)	7.1.1.1 Monitorear los resultados de los informes presentados en el Comité de Riesgo, para la implementación de acciones en caso de que correspondan	(acta conocida/acta remitida por la comisión)*100	(0/0)*100=0%	De gestión	100%		100%		100%		0%	Junta Directiva	
	7.2 Robustecer la gestión de riesgo no financiero (incluye: tecnológico, operativo, legal y estratégico) del RCC	7.2.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	7.2.1.1 Aprobar el informe de riesgo no financiero institucional	(Informe remitido/informe propuesto)*101	(0/0)*100=0%	De gestión	100%		100%		100%		100%	Junta Directiva	

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Administración General - Código: 01**  
**Sub-Programa: Junta Directiva - Código: 01-10**

PLAN ANUAL OPERATIVO															
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES
							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 Desarrollar un plan de comunicación que permita el acercamiento con medios de comunicación y periodistas para la generación de publicidad (entrevistas, notas y columnas de opinión)	8.1.1.1 Participar semestralmente en el webinar para periodistas, en los cuales se desarrollen temas referentes al sistema de pensiones en C.R. y los factores macroeconómicos que los afectan.	(Sesiones de trabajo realizadas/Sesiones de trabajo programadas)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		100%		100%		0%		Junta Directiva
		8.1.2 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 entre los afiliados.	8.1.2.1 Participar trimestralmente, al menos una capacitación 1 a 1, con los 4 voceros oficiales de la institución.	(Sesiones de trabajo realizadas/Sesiones de trabajo programadas)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%		Junta Directiva
			8.2.1.2 Aprobar la estrategia para promover la Feria de Vivienda.	(campana realizada/campana programada)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		100%		100%		0%		Junta Directiva
9. Desarrollar programas de intervención multidisciplinarios 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 integración de modos de vida saludables con una visión integral y multidisciplinaria.	9.1.1 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.	9.1.1.1 Dar seguimiento de las actividades de capacitación y formación para los afiliados	(informe analizado/informe propuesto)*100	(0/0)*100=0%	De gestión	100%		100%		100%		100%		Junta Directiva
11. Lograr ser una institución de carbono neutral y amigable con el ambiente.	11.1 Establecer acciones para la reducción del impacto ambiental y para 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, (para el edificio corporativo y sucursales).	11.1.1.1 Analizar el informe de las actividades y estrategias de implementación del programa Bandera Azul Cambio Climático.	(informe analizado/informe propuesto)*100	(0/0)*100=0%	De Gestión	0%		0%		0%		100%		Junta Directiva
		11.1.2 Presentar en forma anual, el informe de Gestión Ambiental según los lineamientos del MINAE.	11.1.2.1 Analizar el informe anual del MINAE.	(informe analizado/informe propuesto)*100	(0/0)*100=0%	De Gestión	0%		0%		0%		100%		Junta Directiva

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Administración General - Código: 01**  
**Sub-Programa: Junta Directiva - Código: 01-10**

PLAN ANUAL OPERATIVO															
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES
							Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)								
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real								
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 de negocio institucional	12.1.1 Promover la seguridad de la información y continuidad del servicio en los procesos de JUPEMA.	12.1.1.1 Analizar el informe remitido por la Administración sobre los resultados del simulacro del plan de continuidad de los procesos institucionales	(simulacro realizado/simulacro programado)*100	(0/0)*100=0%	De Gestión	0%		0%		0%		100%		Junta Directiva

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Administración General - Código: 01**  
**Sub-Programa: Junta Directiva - Código: 01-10**  
**Ponderación de los Objetivos Especificos según Sub-Programa**

Metas	Ponderación de las Metas Estratégicas según Costo (%)	Ponderación de las Metas Estratégicas según Importancia (%)
1.1.1 Lograr que al 2020, esté construida la primera etapa del nuevo edificio corporativo en oficinas centrales.	3,00%	3,00%
1.3.1 Lograr que al 2020, se tramiten las solicitudes de declaratoria de derechos que se encuentren completas, como máximo en el plazo estipulado en la legislación actual.	10,00%	10,00%
2.4.1 Potencializar en forma anual los valores institucionales mediante un programa de actividades y de comunicación.	3,00%	3,00%
2.5.1 Analizar cada dos años la escala salarial de la institución, en comparación con los salarios de mercado.	2,00%	2,00%
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	3,00%	3,00%
4.1.1 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.	10,00%	10,00%
4.2.1 Mantener el porcentaje de morosidad en la cartera crediticia del RCC. inferior al grado normal determinado por la SUGEF para el mercado financiero.	8,00%	8,00%
4.3.1 Alcanzar como mínimo la tasa real actuarial, definida en la evaluación actuarial que se aprueba anualmente.	10,00%	10,00%
5.1.1 Ejecutar en tiempo y forma los procedimientos de cobro administrativo para los centros educativos morosos	5,00%	5,00%
5.2.1 Colocar el 100% de los recursos crediticios del FEA. de acuerdo con el presupuesto asignado.	3,00%	3,00%
5.3.1 Mantener el nivel de morosidad de la cartera crediticia del FEA. menor al 2%.	3,00%	3,00%
6.1.1 Realizar en forma semestral, la evaluación actuarial del RCC.	10,00%	10,00%
7.1.1 Presentar informes periódicos de gestión de riesgo, relacionados con el portafolio de inversiones del RCC (incluyendo valores y crédito)	5,00%	5,00%
7.2.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	5,00%	5,00%
8.1.1 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)	3,00%	3,00%

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Administración General - Código: 01**  
**Sub-Programa: Junta Directiva - Código: 01-10**  
**Ponderación de los Objetivos Específicos según Sub-Programa**

Metas	Ponderación de las Metas Estratégicas según Costo (%)	Ponderación de las Metas Estratégicas según Importancia (%)
8.1.2 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 <u>posicionamiento entre los afiliados.</u>	3,00%	3,00%
9.1.1 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 <u>emprendedurismo.</u>	5,00%	5,00%
11.1.1 En el año 2020, cumplir con la primera etapa de la certificación C-Neutralidad, solicitando la <u>auditoría por parte de INTECO, (para el edificio corporativo y sucursales).</u>	3,00%	3,00%
11.1.2 Presentar en forma anual, el informe de Gestión Ambiental según los lineamientos del MIINAE.	3,00%	3,00%
12.1.1 Promover la seguridad de la información y continuidad del servicio en los procesos de JUPEMA.	3,00%	3,00%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

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

Metas	Remuneraciones	Servicios	FEO		Total de Gastos	FEA		FA
			Materiales y Suministros	Transferencias Corrientes		Total Inversiones	Total General	
1.1.1 Lograr que al 2020, esté construida la primera etapa del nuevo edificio corporativo en oficinas centrales.	9 241 108	2 096 863	343 350	1 490 972	13 172 293	9 600,00	13 181 892,95	
1.3.1 Lograr que al 2020, se tramiten las solicitudes de declaratoria de derechos que se encuentren completas, como máximo en el plazo estipulado en la legislación actual.	30 803 692	6 989 544	1 144 500	4 969 907	43 907 643	32 000,00	43 939 643,16	
2.4.1 Potencializar en forma anual los valores institucionales mediante un programa de actividades y de comunicación.	9 241 108	2 096 863	343 350	1 490 972	13 172 293	9 600,00	13 181 892,95	
2.5.1 Analizar cada dos años la escala salarial de la institución, en comparación con los salarios de mercado.	6 160 738	1 397 909	228 900	993 981	8 781 529	6 400,00	8 787 928,63	
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	9 241 108	2 096 863	343 350	1 490 972	13 172 293	9 600,00	13 181 892,95	
4.1.1 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.	30 803 692	6 989 544	1 144 500	4 969 907	43 907 643	32 000,00	43 939 643,16	
4.2.1 Mantener el porcentaje de morosidad en la cartera crediticia del RCC, inferior al grado normal determinado por la SUGEFin para el mercado financiero.	24 642 953	5 591 635	915 600	3 975 926	35 126 115	25 600,00	35 151 714,53	
4.3.1 Alcanzar como mínimo la tasa real actuarial, definida en la evaluación actuarial que se aprueba anualmente.	30 803 692	6 989 544	1 144 500	4 969 907	43 907 643	32 000,00	43 939 643,16	
5.1.1 Ejecutar en tiempo y forma los procedimientos de cobro administrativo para los centros educativos morosos	15 401 846	3 494 772	572 250	2 484 954	21 953 822	16 000,00	21 969 821,58	
5.2.1 Colocar el 100% de los recursos crediticios del FEA, de acuerdo con el presupuesto asignado.	9 241 108	2 096 863	343 350	1 490 972	13 172 293	9 600,00	13 181 892,95	
5.3.1 Mantener el nivel de morosidad de la cartera crediticia del FEA, menor al 2%.	9 241 108	2 096 863	343 350	1 490 972	13 172 293	9 600,00	13 181 892,95	
6.1.1 Realizar en forma semestral, la evaluación actuarial del RCC.	30 803 692	6 989 544	1 144 500	4 969 907	43 907 643	32 000,00	43 939 643,16	
7.1.1 Presentar informes periódicos de gestión de riesgo, relacionados con el portafolio de inversiones del RCC (incluyendo valores y crédito)	15 401 846	3 494 772	572 250	2 484 954	21 953 822	16 000,00	21 969 821,58	
7.2.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico)	15 401 846	3 494 772	572 250	2 484 954	21 953 822	16 000,00	21 969 821,58	
8.1.1 Desarrollar un plan de comunicación que permita el acercamiento con medios de comunicación y periodistas para la generación de publicidad (entrevistas, notas y columnas de opinión)	9 241 108	2 096 863	343 350	1 490 972	13 172 293	9 600,00	13 181 892,95	
8.1.2 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 entre los afiliados.	9 241 108	2 096 863	343 350	1 490 972	13 172 293	9 600,00	13 181 892,95	
9.1.1 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.	15 401 846	3 494 772	572 250	2 484 954	21 953 822	16 000,00	21 969 821,58	
11.1.1 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).	9 241 108	2 096 863	343 350	1 490 972	13 172 293	9 600,00	13 181 892,95	
11.1.2 Presentar en forma anual, el informe de Gestión Ambiental según los lineamientos del MINAE.	9 241 108	2 096 863	343 350	1 490 972	13 172 293	9 600,00	13 181 892,95	
12.1.1 Promover la seguridad de la información y continuidad del servicio en los procesos de JUPEMA.	9 241 108	2 096 863	343 350	1 490 972	13 172 293	9 600,00	13 181 892,95	
<b>Total</b>	<b>308 036 918</b>	<b>69 895 440</b>	<b>11 445 000</b>	<b>49 699 074</b>	<b>439 076 432</b>	<b>320 000</b>	<b>439 396 432</b>	

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

Metas	Equipo y mobiliario de oficina	Total Inversiones
1.1.1 Lograr que al 2020, esté construida la primera etapa del nuevo edificio corporativo en oficinas centrales.	9 600	9 600
1.3.1 Lograr que al 2020, se tramiten las solicitudes de declaratoria de derechos que se encuentren completas, como máximo en el plazo estipulado en la legislación actual.	32 000	32 000
2.4.1 Potencializar en forma anual los valores institucionales mediante un programa de actividades y de comunicación.	9 600	9 600
2.5.1 Analizar cada dos años la escala salarial de la institución, en comparación con los salarios de mercado.	6 400	6 400
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	9 600	9 600
4.1.1 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.	32 000	32 000
4.2.1 Mantener el porcentaje de morosidad en la cartera crediticia del RCC, inferior al grado normal determinado por la SUGEF para el mercado financiero.	25 600	25 600
4.3.1 Alcanzar como mínimo la tasa real actuarial, definida en la evaluación actuarial que se aprueba anualmente.	32 000	32 000
5.1.1 Ejecutar en tiempo y forma los procedimientos de cobro administrativo para los centros educativos morosos	16 000	16 000
5.2.1 Colocar el 100% de los recursos crediticios del FEA, de acuerdo con el presupuesto asignado.	9 600	9 600
5.3.1 Mantener el nivel de morosidad de la cartera crediticia del FEA, menor al 2%.	9 600	9 600
6.1.1 Realizar en forma semestral, la evaluación actuarial del RCC.	32 000	32 000
7.1.1 Presentar informes periódicos de gestión de riesgo, relacionados con el portafolio de inversiones del RCC (incluyendo valores y crédito)	16 000	16 000
7.2.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	16 000	16 000
8.1.1 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)	9 600	9 600
8.1.2 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 entre los afiliados.	9 600	9 600
9.1.1 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.	16 000	16 000
11.1.1 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).	9 600	9 600
11.1.2 Presentar en forma anual, el informe de Gestión Ambiental según los lineamientos del MINAE.	9 600	9 600
12.1.1 Promover la seguridad de la información y continuidad del servicio en los procesos de JUPEMA.	9 600	9 600
<b>Total</b>	<b>320 000</b>	<b>320 000</b>

# DIRECCIÓN EJECUTIVA

01-11



**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Administración General - Código: 01**  
**Sub-Programa: Dirección Ejecutiva - Código: 01-11**

PLAN ANUAL OPERATIVO															
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES
							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 Ampliar los servicios a los afiliados a través de la construcción de nuevas instalaciones.	1.1.1 Lograr que al 2020, esté construida la primera etapa del nuevo edificio corporativo en oficinas centrales.	1.1.1.1 Presentar a la Comisión de Infraestructura, toda la documentación requerida para la toma de decisiones y seguimiento del proyecto	(Informes presentados/informes solicitados)*100	(0/0)*100=0%	De gestión	100%		100%		100%		100%	Departamento administrativo y Dirección Ejecutiva	
			1.1.1.2 Remitir a Junta Directiva para su análisis y aprobación, los procesos de compras en montos superiores a los establecidos por el Reglamento de Contratación Administrativa y conexos.	(Informes presentados/informes solicitados)*100	(0/0)*100=0%	De gestión	100%		100%		100%		100%	Departamento administrativo y Dirección Ejecutiva	
	1.2 Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en los macroprocesos institucionales de prestación de servicios, de apoyo y estratégico.	1.2.1 Que al finalizar el 2020, los macroprocesos institucionales, estén alineados a los requisitos de la Norma ISO -9001-2015.	1.2.1.1 Monitorear el cumplimiento de los requisitos en cada macroproceso institucional del SIGECA (estratégico, de apoyo y servicio), según la Norma ISO 9001-2015.	(Sesión de trabajo realizada/Sesión de trabajo programada)*100	(0/0)*100=0%	Resultado	0%		100%		0%		100%	Unidad de Control de la calidad y Dirección Ejecutiva	
	1.3 Atender, tramitar y resolver en forma oportuna los requerimientos de los afiliados.	1.3.1 Lograr que al 2020, se tramiten las solicitudes de declaratoria de derechos que se encuentren completas, como máximo en el plazo estipulado en la legislación actual.	1.3.1.1 Remitir mensualmente para aprobación de Junta Directiva, la resolución del 100% de las solicitudes completas de pensión, jubilación y revisión presentadas por la membresía del RTR, RCC.	(Informes presentados/informes programados)*100	(0/0)*100=100%	De Gestión	100%		100%		100%		100%	Departamento de Concesión de Derechos y Dirección Ejecutiva	
	1.4 Automatizar y optimizar el proceso de declaratoria de derechos del Régimen de Capitalización Colectiva.	1.4.1 Continuar en el 2020, la definición y automatización del proceso de declaratoria de derechos del RCC.	1.4.1.1 Dar seguimiento mensual al desarrollo del módulo de optimización y automatización del proceso de declaratoria de derechos del RCC, según lo definido en la hoja de ruta para el año 2020.	(Sesión de trabajo realizada/Sesión de trabajo programada)*100	(0/0)*100 = X / 98 * 100 >= 100%	De Gestión	100%		100%		100%		100%	Departamento de Tecnología de la Información y Dirección Ejecutiva	
2. Gestionar una adecuada política de capital humano.	2.1 Promover el mejoramiento continuo del clima organizacional de la Institución.	2.1.1 Establecer e implementar los planes de acción que sean necesarios, para mejorar el clima organizacional de la institución y de los departamentos.	2.1.1.1 Analizar el informe de resultados del estudio de cultura organizacional y analizar las tendencias en capital humano	(Sesión de trabajo realizada/Sesión de trabajo programada)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		0%		0%		100%	Departamento de gestión de talento humano y Dirección Ejecutiva	
	2.2 Mantener un programa estructurado de selección, desarrollo y evaluación del talento humano.	2.2.1 Calibrar y depurar la herramienta de gestión del desempeño por competencias.	2.2.1.1 Analizar en el cuarto trimestre, el informe de resultados de la evaluación del desempeño de los trabajadores, para la toma de decisiones en el 2020	(Evaluaciones aplicadas / Evaluación programadas)*100 ≥ 95%	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		0%		0%		100%	Departamento de gestión de talento humano y Dirección Ejecutiva	
	2.3 Mantener y monitorear el campus virtual, para promover el desarrollo profesional.	2.3.1 Presentar e implementar en enero de cada año, un programa de capacitación por competencias, para todo el personal de la institución.	2.3.1.1 Aprobar el plan anual de capacitación, de acuerdo al modelo de gestión por competencias.	(Plan ejecutado / Plan programado)*100	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		0%		0%		0%	Departamento de gestión de talento humano y Dirección Ejecutiva	

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Administración General - Código: 01**  
**Sub-Programa: Dirección Ejecutiva - Código: 01-11**

PLAN ANUAL OPERATIVO															
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES
							Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)								
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real								
	2.4 Promover los valores institucionales	2.4.1 Potencializar en forma anual los valores institucionales mediante un programa de actividades y de comunicación.	2.4.1.1 Diseñar e implementar un programa de valores, para implementar en el 2020	(propuesta ejecutada/programa de valores planteado)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%	100%		100%		Departamento de gestión de talento humano y Dirección Ejecutiva	
	2.5. Revisar la Política Salarial.	2.5.1 Analizar cada dos años la escala salarial de la institución, en comparación con los salarios de mercado.	2.5.1.1 Remitir a Junta Directiva en tercer trimestre, la revisión de la escala salarial de JUPEMA en relación con el mercado.	(Informe remitido/informe propuesto)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		0%	100%		0%		Departamento de gestión de talento humano y Dirección Ejecutiva	
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	(Sesión de trabajo realizada/Sesión de trabajo programada)*100	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		100%	0%		0%		Departamento de Tecnología de la Información y Dirección Ejecutiva	
			3.1.1.2 Dar seguimiento al desarrollo para la optimización y automatización del proceso declaratoria de derechos del RTR, según lo definido en la hoja de ruta para el año 2020	(Sesión de trabajo realizada/Sesión de trabajo programada)*100	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		100%	100%		100%		Departamento de Tecnología de la Información y Dirección Ejecutiva	
			3.1.1.3 Dar seguimiento a la implementación de las aplicaciones de Comunicación y Mercadeo (Sitio Web, CRM, envíos centralizados de mensajería)	(Sesión de trabajo realizada/Sesión de trabajo programada)*100	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		100%	100%		100%		Departamento de Tecnología de la Información y Dirección Ejecutiva	
	3.2 Implementar un marco de gestión de la Tecnología de Información, según COBIT.	3.2.1 Ejecutar durante el año 2020 los procesos definidos para la implementación de COBIT 5.	3.2.1.1 Continuar con la implementación de los procesos de COBIT 5, según el Marco de Gestión de TI definido	(Cantidad de procesos implementados/Cantidad de Procesos propuestos)*100	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		100%	100%		100%		Departamento de Tecnología de la Información y Dirección Ejecutiva	
	3.3 Mejorar y mantener el programa de continuidad de negocio institucional	3.3.1 Promover la seguridad de la información y continuidad del servicio en los procesos de JUPEMA.	3.3.1.1 Revisar los resultados del informe del Plan de Continuidad del Negocio	(Informe elaborado / Informe programado) *100	(0/0)*100=0%	De Gestión	0%		0%	0%		100%		Departamento de Tecnología de la Información y Dirección Ejecutiva	
4. Maximizar la rentabilidad de los recursos del Régimen de Capitalización Colectiva, para lograr el equilibrio actuarial.	4.1 Fortalecer el programa de crédito del RCC.	4.1.1 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 Dar seguimiento mensual, a la colocación crediticia con recursos del RCC	(Sesiones de trabajo realizadas/Sesiones de trabajo programadas)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%	100%		100%		Departamento de crédito y cobro y Dirección Ejecutiva	

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Administración General - Código: 01**  
**Sub-Programa: Dirección Ejecutiva - Código: 01-11**

**PLAN ANUAL OPERATIVO**

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES											RESPONSABLES
				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								
			2.1.1.2 Remitir a la Junta Directiva, la propuesta de modificación de reglamentos de crédito	(Informe analizado/informe programado)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%		Departamento de crédito y cobro y Dirección Ejecutiva
	4.2 Lograr porcentajes mínimos de morosidad en la cartera crediticia del RCC.	4.2.1 Mantener el porcentaje de morosidad en la cartera crediticia del RCC. inferior al grado normal determinado por la SUGEF para el mercado financiero.	4.2.1.1 Monitorear mensualmente, el índice de morosidad de la cartera crediticia del RCC	(Sesiones de trabajo realizadas/Sesiones de trabajo programadas)*100	(0/0)*100=0%	De resultado	100%		100%		100%		100%		Departamento de crédito y cobro y Dirección Ejecutiva
		4.2.2 Ejecución y seguimiento del proceso de cobro judicial sobre recuperación de operaciones crediticias	4.2.2.1 Dar seguimiento mensual, a los casos de cobro judicial de operaciones crediticias.	(Sesiones de trabajo realizadas/Sesiones de trabajo programadas)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%		Departamento de Crédito y Cobro y Dirección Ejecutiva
	4.3. Lograr que el portafolio total de inversiones, alcance anualmente al menos la tasa real actuarial.	4.3.1 Alcanzar como mínimo la tasa real actuarial, definida en la evaluación actuarial que se aprueba anualmente.	4.3.1.1 Monitorear que los rendimientos de las inversiones en valores y créditos de valor costo permitan alcanzar la tasa real mínima exigida.	(Sesiones de trabajo realizadas/Sesiones de trabajo programadas)*100	(0/0)*100=0%	De gestión	100%		100%		100%		100%		Departamento de Inversiones y Dirección Ejecutiva
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 Dar seguimiento mensual a los casos de cobro judicial de centros educativos morosos.	(Sesiones de trabajo realizadas/Sesiones de trabajo programadas)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%		Departamento Financiero Contable y Dirección Ejecutiva
	5.2 Promover el programa crediticio del Fondo Especial de Administración (FEA).	5.2.1 Colocar el 100% de los recursos crediticios del FEA, de acuerdo con el presupuesto asignado.	5.2.1.1 Dar seguimiento mensual, a la colocación crediticia con recursos del Fondo Especial Administrativo.	(Sesiones de trabajo realizadas/Sesiones de trabajo programadas)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%		Departamento de crédito y cobro y Dirección Ejecutiva
	5.3 Administrar en forma eficiente y eficaz los recursos del Fondo de Administración.	5.3.1 Mantener el nivel de morosidad de la cartera crediticia del FEA. menor al 2%.	5.3.1.1 Dar seguimiento mensual a las gestiones de cobro necesarias para obtener un porcentaje de morosidad inferior al 2% en la cartera de crédito de FEA	(Sesiones de trabajo realizadas/Sesiones de trabajo programadas)*100	(0/0)*100=0%	De resultado	100%		100%		100%		100%		Departamento de crédito y cobro y Dirección Ejecutiva
6. Evaluar la sostenibilidad del Régimen de Capitalización Colectiva (RCC)	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 a Junta Directiva para análisis y aprobación, en el primer trimestre del año, una valuación actuarial con corte al 31 de Diciembre del 2019, de acuerdo con la normativa de la SUPEN.	(Informe remitido/informe propuesto)*100	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		0%		0%		0%		Departamento actuarial y Dirección Ejecutiva
			6.1.1.2 Remitir a Junta Directiva para análisis y aprobación, en el primer y tercer trimestre, los estudios actuariales semestrales de ajustes por costo de vida, según lo establece el art. 37 del Reglamento del RCC	(Informe remitido/informe propuesto)*100	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		0%		100%		0%		Departamento actuarial y Dirección Ejecutiva

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Administración General - Código: 01**  
**Sub-Programa: Dirección Ejecutiva - Código: 01-11**

PLAN ANUAL OPERATIVO															
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES
							Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)								
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real								
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 periódicos de gestión de riesgo, relacionados con el portafolio de inversiones del RCC (incluyendo valores y crédito)	7.1.1.1 Monitorear los resultados de los informes presentados en el Comité de Riesgo, para la implementación de acciones en caso de que correspondan	(Informe remitido/informe propuesto)*100	(0/0)*100=0%	De gestión	100%		100%		100%		0%	Unidad Integral de Riesgos y Dirección Ejecutiva	
	7.2 Robustecer la gestión de riesgo no financiero (incluye: tecnológico, operativo, legal y estratégico) del RCC	7.2.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	7.2.1.1 Aprobar los planes de acción de riesgo no financiero institucional	(Informe remitido/informe propuesto)*101	(0/0)*100=0%	De gestión	100%		100%		100%		100%	Unidad Integral de Riesgos y Dirección Ejecutiva	
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 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)	8.1.1.1 Participar semestralmente en el webinar para periodistas, en los cuales se desarrollen temas referentes al sistema de pensiones en C.R. y los factores macroeconómicos que los afectan.	(Sesiones de trabajo realizadas/Sesiones de trabajo programadas)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		100%		100%		0%	Departamento de Comunicación y Mercadeo y Dirección Ejecutiva	
		8.1.2 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 entre los afiliados.	8.1.2.1 Participar trimestralmente, al menos una capacitación 1 a 1, con los 4 voceros oficiales de la institución.	(Sesiones de trabajo realizadas/Sesiones de trabajo programadas)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%	Departamento de Comunicación y Mercadeo y Dirección Ejecutiva	
			8.2.1.2 Desarrollar y pautar en el segundo y tercer trimestre la estrategia para promover la Feria de Vivienda.	(campaña realizada/campaña programada)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		100%		100%		0%	Departamento de crédito y cobro y Dirección Ejecutiva	
9. Desarrollar programas de intervención multidisciplinarios 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 integración de modos de vida saludables con una visión integral y multidisciplinaria.	9.1.1 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.	9.1.1.1 Realizar actividades de capacitación y formación para los afiliados	(cantidad de actividades realizadas/cantidad de actividades programadas)*100	(0/0)*100=0%	De gestión	100%		100%		100%		100%	Departamento de Prestaciones Sociales y Dirección Ejecutiva	

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Administración General - Código: 01**  
**Sub-Programa: Dirección Ejecutiva - Código: 01-11**

PLAN ANUAL OPERATIVO															
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES
							Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)								
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real								
11. Lograr ser una institución de carbono neutral y amigable con el ambiente.	11.1 Establecer acciones para la reducción del impacto ambiental y para 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, (para el edificio corporativo y sucursales)	11.1.1.1 Analizar el informe de las actividades y estrategias de implementación del programa Bandera Azul Cambio Climático.	(informe analizado/informe propuesto)*100	(0/0)*100=0%	De Gestión	0%		0%		0%		100%		Departamento de gestión de talento humano y Dirección Ejecutiva
		11.1.2 Presentar en forma anual, el informe de Gestión Ambiental según los lineamientos del MINAE.	11.1.2.1 Analizar el informe anual del MINAE.	(informe analizado/informe propuesto)*100	(0/0)*100=0%	De Gestión	0%		0%		0%		100%		Departamento de gestión de talento humano y Dirección Ejecutiva
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 de negocio institucional	12.1.1 Promover la seguridad de la información y continuidad del servicio en los procesos de JUPEMA.	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)*100=0%	De Gestión	0%		0%		0%		100%		Departamento de gestión de talento humano y Dirección Ejecutiva

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Administración General - Código: 01**  
**Sub-Programa: Dirección Ejecutiva - Código: 01-11**  
**Ponderación de los Objetivos Específicos según Sub-Programa**

Metas	Ponderación de las Metas Estratégicas según Costo (%)	Ponderación de las Metas Estratégicas según Importancia (%)
1.1.1 Lograr que al 2020, esté construida la primera etapa del nuevo edificio corporativo en oficinas centrales.	3,00%	3,00%
1.2.1 Que al finalizar el 2020, los macroprocesos institucionales, estén alineados a los requisitos de la Norma ISO -9001-2015.	2,00%	2,00%
1.3.1 Lograr que al 2020, se tramiten las solicitudes de declaratoria de derechos que se encuentren completas, como máximo en el plazo estipulado en la legislación actual.	4,00%	4,00%
1.4.1 Continuar en el 2020, la definición y automatización del proceso de declaratoria de derechos del RCC.	5,00%	5,00%
2.1.1 Establecer e implementar los planes de acción que sean necesarios, para mejorar el clima organizacional de la institución y de los departamentos.	2,00%	2,00%
2.2.1 Calibrar y depurar la herramienta de gestión del desempeño por competencias.	2,00%	2,00%
2.3.1 Presentar e implementar en enero de cada año, un programa de capacitación por competencias, para todo el personal de la institución.	2,00%	2,00%
2.4.1 Potencializar en forma anual los valores institucionales mediante un programa de actividades y de comunicación.	3,00%	3,00%
2.5.1 Analizar cada dos años la escala salarial de la institución, en comparación con los salarios de mercado.	3,00%	3,00%
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	5,00%	5,00%

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Administración General - Código: 01**  
**Sub-Programa: Dirección Ejecutiva - Código: 01-11**  
**Ponderación de los Objetivos Especificos según Sub-Programa**

Metas	Ponderación de las Metas Estratégicas según Costo (%)	Ponderación de las Metas Estratégicas según Importancia (%)
3.2.1 Ejecutar durante el año 2020 los procesos definidos para la implementación de COBIT 5.	5,00%	5,00%
3.3.1 Promover la seguridad de la información y continuidad del servicio en los procesos de JUCEMA.	2,00%	2,00%
4.1.1 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.	5,00%	5,00%
4.2.1 Mantener el porcentaje de morosidad en la cartera crediticia del RCC. inferior al grado normal determinado por la SUGEF para el mercado financiero.	5,00%	5,00%
4.2.2 Ejecución y seguimiento del proceso de cobro judicial sobre recuperación de operaciones crediticias	5,00%	5,00%
4.3.1 Alcanzar como mínimo la tasa real actuarial, definida en la evaluación actuarial que se aprueba anualmente.	3,00%	3,00%
5.1.1 Ejecutar en tiempo y forma los procedimientos de cobro administrativo para los centros educativos morosos	3,00%	3,00%
5.2.1 Colocar el 100% de los recursos crediticios del FEA. de acuerdo con el presupuesto asignado.	5,00%	5,00%
5.3.1 Mantener el nivel de morosidad de la cartera crediticia del FEA. menor al 2%.	5,00%	5,00%
6.1.1 Realizar en forma semestral, la evaluación actuarial del RCC.	4,00%	4,00%
7.1.1 Presentar informes periódicos de gestión de riesgo, relacionados con el portafolio de inversiones del RCC (incluyendo valores y crédito)	4,00%	4,00%

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Administración General - Código: 01**  
**Sub-Programa: Dirección Ejecutiva - Código: 01-11**  
**Ponderación de los Objetivos Específicos según Sub-Programa**

Metas	Ponderación de las Metas Estratégicas según Costo (%)	Ponderación de las Metas Estratégicas según Importancia (%)
7.2.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	5,00%	5,00%
8.1.1 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)	3,00%	3,00%
8.1.2 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 entre los afiliados.	3,00%	3,00%
9.1.1 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.	3,00%	3,00%
11.1.1 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).	3,00%	3,00%
11.1.2 Presentar en forma anual, el informe de Gestión Ambiental según los lineamientos del MIINAE.	3,00%	3,00%
12.1.1 Promover la seguridad de la información y continuidad del servicio en los procesos de JUPEMA.	3,00%	3,00%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

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

Metas	Remuneraciones	Servicios	FEO Materiales y Suministros	Transferencias Corrientes	Total de Gastos	FEA Total Inversiones	FA Total General
1.1.1 Lograr que al 2020, esté construida la primera etapa del nuevo edificio corporativo en oficinas centrales.	9 241 108	2 096 863	343 350	1 490 972	13 172 293	67 458,30	13 239 751,25
1.2.1 Que al finalizar el 2020, los macroprocesos institucionales, estén alineados a los requisitos de la Norma ISO 9001-2015.	6 160 738	1 397 909	228 900	993 981	8 781 529	44 972,20	8 826 500,83
1.3.1 Lograr que al 2020, se tramiten las solicitudes de declaratoria de derechos que se encuentren completas, como máximo en el plazo estipulado en la legislación actual.	12 321 477	2 795 818	457 800	1 987 963	17 563 057	89 944,40	17 653 001,67
1.4.1 Continuar en el 2020, la definición y automatización del proceso de declaratoria de derechos del RCC.	15 401 846	3 494 772	572 250	2 484 954	21 953 822	112 430,50	22 066 252,08
2.1.1 Establecer e implementar los planes de acción que sean necesarios, para mejorar el clima organizacional de la institución y de los departamentos.	6 160 738	1 397 909	228 900	993 981	8 781 529	44 972,20	8 826 500,83
2.2.1 Calibrar y depurar la herramienta de gestión del desempeño por competencias.	6 160 738	1 397 909	228 900	993 981	8 781 529	44 972,20	8 826 500,83
2.3.1 Presentar e implementar en enero de cada año, un programa de capacitación por competencias, para todo el personal de la institución.	6 160 738	1 397 909	228 900	993 981	8 781 529	44 972,20	8 826 500,83
2.4.1 Potencializar en forma anual los valores institucionales mediante un programa de actividades y de comunicación.	9 241 108	2 096 863	343 350	1 490 972	13 172 293	67 458,30	13 239 751,25
2.5.1 Analizar cada dos años la escala salarial de la institución, en comparación con los salarios de mercado.	9 241 108	2 096 863	343 350	1 490 972	13 172 293	67 458,30	13 239 751,25
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.	15 401 846	3 494 772	572 250	2 484 954	21 953 822	112 430,50	22 066 252,08
3.2.1 Ejecutar durante el año 2020 los procesos definidos para la implementación de COBIT 5.	15 401 846	3 494 772	572 250	2 484 954	21 953 822	112 430,50	22 066 252,08
3.3.1 Promover la seguridad de la información y continuidad del servicio en los procesos de JIPEMA.	6 160 738	1 397 909	228 900	993 981	8 781 529	44 972,20	8 826 500,83
4.1.1 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.	15 401 846	3 494 772	572 250	2 484 954	21 953 822	112 430,50	22 066 252,08
4.2.1 Mantener el porcentaje de morosidad en la cartera crediticia del RCC, inferior al grado normal determinado por la SUGEF para el mercado financiero.	15 401 846	3 494 772	572 250	2 484 954	21 953 822	112 430,50	22 066 252,08
4.2.2 Ejecución y seguimiento del proceso de cobro judicial sobre recuperación de operaciones crediticias.	15 401 846	3 494 772	572 250	2 484 954	21 953 822	112 430,50	22 066 252,08
4.3.1 Alcanzar como mínimo la tasa real actuarial, definida en la evaluación actuarial que se aprueba anualmente.	9 241 108	2 096 863	343 350	1 490 972	13 172 293	67 458,30	13 239 751,25
5.1.1 Ejecutar en tiempo y forma los procedimientos de cobro administrativo para los centros educativos morosos.	9 241 108	2 096 863	343 350	1 490 972	13 172 293	67 458,30	13 239 751,25
5.2.1 Colocar el 100% de los recursos crediticios del FEA, de acuerdo con el presupuesto asignado.	15 401 846	3 494 772	572 250	2 484 954	21 953 822	112 430,50	22 066 252,08
5.3.1 Mantener el nivel de morosidad de la cartera crediticia del FEA, menor al 2%.	15 401 846	3 494 772	572 250	2 484 954	21 953 822	112 430,50	22 066 252,08
6.1.1 Realizar en forma semestral, la evaluación actuarial del RCC.	12 321 477	2 795 818	457 800	1 987 963	17 563 057	89 944,40	17 653 001,67
7.1.1 Presentar informes periódicos de gestión de riesgo, relacionados con el portafolio de inversiones del RCC (incluyendo valores y crédito).	12 321 477	2 795 818	457 800	1 987 963	17 563 057	89 944,40	17 653 001,67
7.2.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	15 401 846	3 494 772	572 250	2 484 954	21 953 822	112 430,50	22 066 252,08
8.1.1 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).	9 241 108	2 096 863	343 350	1 490 972	13 172 293	67 458,30	13 239 751,25
8.1.2 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 entre los afiliados.	9 241 108	2 096 863	343 350	1 490 972	13 172 293	67 458,30	13 239 751,25
9.1.1 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.	9 241 108	2 096 863	343 350	1 490 972	13 172 293	67 458,30	13 239 751,25
11.1.1 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).	9 241 108	2 096 863	343 350	1 490 972	13 172 293	67 458,30	13 239 751,25
11.1.2 Presentar en forma anual, el informe de Gestión Ambiental según los lineamientos del MIINAE.	9 241 108	2 096 863	343 350	1 490 972	13 172 293	67 458,30	13 239 751,25
12.1.1 Promover la seguridad de la información y continuidad del servicio en los procesos de JUPEMA.	9 241 108	2 096 863	343 350	1 490 972	13 172 293	67 458,30	13 239 751,25
<b>Total</b>	<b>308 036 918</b>	<b>69 895 440</b>	<b>11 445 000</b>	<b>49 639 074</b>	<b>439 076 432</b>	<b>2 248 610</b>	<b>441 325 042</b>

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

Metas	Equipo y mobiliario de oficina	Maquinaria y equipo diverso	Total Inversiones
1.1.1 Lograr que al 2020, esté construida la primera etapa del nuevo edificio corporativo en oficinas centrales.	21 418	46 040	67 458
1.2.1 Que al finalizar el 2020, los macroprocesos institucionales, estén alineados a los requisitos de la Norma ISO -9001-2015.	14 279	30 694	44 972
1.3.1 Lograr que al 2020, se tramiten las solicitudes de declaratoria de derechos que se encuentren completas, como máximo en el plazo estipulado en la legislación actual.	28 557	61 387	89 944
1.4.1 Continuar en el 2020, la definición y automatización del proceso de declaratoria de derechos del RCC.	35 697	76 734	112 431
2.1.1 Establecer e implementar los planes de acción que sean necesarios, para mejorar el clima organizacional de la institución y de los departamentos.	14 279	30 694	44 972
2.2.1 Calibrar y depurar la herramienta de gestión del desempeño por competencias.	14 279	30 694	44 972
2.3.1 Presentar e implementar en enero de cada año, un programa de capacitación por competencias, para todo el personal de la institución.	14 279	30 694	44 972
2.4.1 Potencializar en forma anual los valores institucionales mediante un programa de actividades y de comunicación.	21 418	46 040	67 458
2.5.1 Analizar cada dos años la escala salarial de la institución, en comparación con los salarios de mercado.	21 418	46 040	67 458
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	35 697	76 734	112 431
3.2.1 Ejecutar durante el año 2020 los procesos definidos para la implementación de COBIT 5.	35 697	76 734	112 431
3.3.1 Promover la seguridad de la información y continuidad del servicio en los procesos de JUPEMA.	14 279	30 694	44 972
4.1.1 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.	35 697	76 734	112 431
4.2.1 Mantener el porcentaje de morosidad en la cartera crediticia del RCC, inferior al grado normal determinado por la SUGEF para el mercado financiero.	35 697	76 734	112 431
4.2.2 Ejecución y seguimiento del proceso de cobro judicial sobre recuperación de operaciones crediticias	35 697	76 734	112 431
4.3.1 Alcanzar como mínimo la tasa real actuarial, definida en la evaluación actuarial que se aprueba anualmente.	21 418	46 040	67 458
5.1.1 Ejecutar en tiempo y forma los procedimientos de cobro administrativo para los centros educativos morosos	21 418	46 040	67 458
5.2.1 Colocar el 100% de los recursos crediticios del FEA, de acuerdo con el presupuesto asignado.	35 697	76 734	112 431
5.3.1 Mantener el nivel de morosidad de la cartera crediticia del FEA, menor al 2%.	35 697	76 734	112 431
6.1.1 Realizar en forma semestral, la evaluación actuarial del RCC.	28 557	61 387	89 944
7.1.1 Presentar informes periódicos de gestión de riesgo, relacionados con el portafolio de inversiones del RCC (incluyendo valores y crédito)	28 557	61 387	89 944
7.2.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	35 697	76 734	112 431
8.1.1 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)	21 418	46 040	67 458
8.1.2 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 entre los afiliados.	21 418	46 040	67 458
9.1.1 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.	21 418	46 040	67 458
11.1.1 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).	21 418	46 040	67 458
11.1.2 Presentar en forma anual, el informe de Gestión Ambiental según los lineamientos del MIINAE.	21 418	46 040	67 458
12.1.1 Promover la seguridad de la información y continuidad del servicio en los procesos de JUPEMA.	21 418	46 040	67 458
<b>Total</b>	<b>713 930</b>	<b>1 534 680</b>	<b>2 248 610</b>

# ADMINISTRATIVO

01-16



Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2020  
Plan Anual Operativo  
Programa: Administración General - Código: 01  
Sub-Programa: Administrativo - Código: 01-16

PLAN ANUAL OPERATIVO															
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES
							Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)								
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Cuatrimestre		
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 Ampliar los servicios a los afiliados a través de la construcción de nuevas instalaciones.	1.1.1 Lograr que al 2020, esté construida la primera etapa del nuevo edificio corporativo en oficinas centrales.	1.1.1.1 Facilitar a la Comisión de Infraestructura el 100% de la información requerida, para el análisis y aprobación de la construcción del proyecto del edificio corporativo.	(Informes presentados/informes solicitados)*100	(0/0)*100=0%	De gestión	100%		100%		100%		100%	Jefatura, Inspector de edificaciones	
	1.2 Atender, tramitar y resolver en forma oportuna los requerimientos de los afiliados.	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.	1.2.1.1 Tramitar en menos de 27 días naturales, a partir del acto de apertura, los procesos de contratación administrativa.	(Cantidad de procesos de contratación que cumplen con los 27 días / total de procesos que debían cumplir con el parámetro de los 27 días)*100	(0/0)*100=0%	De gestión	100%		100%		100%		100%	Jefatura y área de proveeduría	
		1.2.2 Tramitar en 15 días naturales las compras institucionales, a partir del vencimiento de recepción de las ofertas.	1.2.2.1 Tramitar el 100% de las compras institucionales, en 15 días naturales a partir del vencimiento de recepción de las ofertas, que requieren la autorización de la Dirección Ejecutiva y la jefatura del departamento administrativo	(total de compras tramitadas que cumplieron con el tiempo y el período solicitado / total de compras que debieron cumplir con el período y tiempo establecido)*100	(0/0)*100=0%	De gestión	100%		100%		100%		100%	Jefatura y área de proveeduría	
		1.2.3 Realizar cuatro publicaciones al año, para la actualización del registro de proveedores.	1.2.3.1 Publicar trimestralmente en un medio de comunicación de cobertura nacional, una invitación con el propósito de actualizar los proveedores existentes, o atraer nuevos oferentes de productos y servicios.	(Publicaciones realizadas / programadas)*100	(0/0)*100=0%	De gestión	100%		100%		100%		100%	Jefatura y área de proveeduría	
		1.2.4 Mantener un control estricto de los procesos de almacenamiento y distribución de los materiales y suministros.	1.2.4.1 Realizar trimestralmente un inventario físico de materiales y suministros.	(No. inventarios realizados / inventarios programados)*100	(0/0)*100=0%	De gestión	100%		100%		100%		100%	Jefatura, Especialista en Suministros e Inventarios	
		1.2.5 Mantener el control de la distribución y ubicación física de los activos fijos de la Institución.	1.2.5.1. Realizar al año, un inventario físico de la totalidad de activos.	(No. inventarios realizados / inventario programado)*100	(0/0)*100=0%	De gestión	25%		25%		25%		25%	Jefatura, Especialistas Activos Fijos	
			1.2.5.1. Realizar semestralmente un muestreo aleatorio de los activos fijos	(No. inventarios realizados / inventario programado)*100	(0/0)*100=0%	De gestión	0%		100%		0%		100%	Jefatura, Especialistas Activos Fijos	
			1.2.5.2 Realizar mensualmente el trámite de seguro del 100% de los activos adquiridos.	(No. Activos adquiridos/Reportes de estos eventos a la entidad aseguradora)*100	(0/0)*100=0%	De gestión	100%		100%		100%		100%	Jefatura, Especialistas Activos Fijos	
			1.2.5.3 Tramitar el 100% de las solicitudes de préstamo de equipo ortopédico presentadas durante el año, según la disponibilidad del mismo.	(N° de solicitudes tramitadas/total de solicitudes presentadas)*100	(0/0)*100=0%	De gestión	100%		100%		100%		100%	Jefatura, Especialistas Activos Fijos	

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2020  
Plan Anual Operativo  
Programa: Administración General - Código: 01  
Sub-Programa: Administrativo - Código: 01-16

PLAN ANUAL OPERATIVO															
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES											RESPONSABLES
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía)	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)								
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Cuatrimestre		
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real								
		1.2.6 Evaluar las condiciones físicas de la infraestructura, destinadas a la prestación del servicio.	1.2.6.1 Realizar dos inspecciones al año, de todas las instalaciones de la institución incluidas las sucursales.	(Inspección realizada / inspección programada)*100	(0/0)*100=0%	De gestión	0%		100%		0%		100%		Jefatura, Servicios Generales, Mantenimiento, Inspector de edificaciones
			1.2.6.2 Atender en un plazo máximo de 5 días hábiles, el 100% de las solicitudes urgentes de trabajo de mantenimiento.	(total de solicitudes urgentes atendidas / total de solicitudes de trabajo urgentes recibidas)*100	(0/0)*100=0%	De gestión	100%		100%		100%		100%		Jefatura, Servicios Generales, Mantenimiento
			1.2.6.3 Tramitar el 100% de las solicitudes de mantenimiento que conlleven más de 5 días hábiles de trabajo, mediante contratación externa de proveedores.	(N° de solicitudes tramitadas/total de contrataciones realizadas)*100	(0/0)*100=0%	De gestión	100%		100%		100%		100%		Jefatura, Servicios Generales, Mantenimiento
		1.2.7 Mantener en las mejores condiciones de limpieza, orden y ornato las instalaciones de la JUPEMA	1.2.7.1 Ejecutar mensualmente una inspección de la limpieza, orden y ornato de las plataformas de servicios (Oficinas Centrales)	(No. inspecciones realizadas / N° inspecciones programadas)*100	(0/0)*100=0%	De gestión	100%		100%		100%		100%		Jefatura, Servicios Generales, Limpieza
			1.2.7.2 Ejecutar trimestralmente una inspección aleatoria en otros departamentos de la Institución relacionada con limpieza, orden y ornato, que no correspondan a las plataformas de servicios	(No. inspecciones realizadas / N° inspecciones programadas)*100	(0/0)*100=0%	De gestión	100%		100%		100%		100%		Jefatura, Servicios Generales, Limpieza
		1.2.8 Proveer un adecuado servicio de transporte y mensajería, para solventar los requerimientos institucionales y de las Organizaciones Magisteriales.	1.2.8.1 Atender mensualmente al menos el 98% de las solicitudes de transporte y mensajería, de acuerdo con la programación institucional.	(No. solicitudes de transporte atendidas / total de solicitudes ingresadas)*100	(0/0)*100=0%	De gestión	98%		98%		98%		98%		Jefatura, Transportes
		1.2.9 Atender las solicitudes de adelantos y liquidaciones de caja chica general, a los colaboradores de la institución.	1.2.9.1 Atender mensualmente el 100% de las solicitudes y requerimientos que se presenten en el fondo de caja chica general.	(No. solicitudes tramitadas / Total de solicitudes)*100	(0/0)*100=0%	De gestión	100%		100%		100%		100%		Jefatura y Especialista Fondos Fijos
		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	1.2.10.1 Revisar diariamente el 100% de la entrega y recepción de los puestos de seguridad, realizando recorridos diurnos y nocturnos en oficinas centrales, dejando constancia en la bitácora correspondiente.	(Total de reportes nocturnos+ reportes diurnos)/total de días naturales del período)*100	(0/0)*100=0%	De gestión	100%		100%		100%		100%		Oficiales de seguridad
			1.2.10.2 Revisar diariamente el 100% de las bitácoras de seguridad.	(Número de bitácoras revisadas / número de días naturales del trimestre)											Supervisor de seguridad

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2020  
Plan Anual Operativo  
Programa: Administración General - Código: 01  
Sub-Programa: Administrativo - Código: 01-16

PLAN ANUAL OPERATIVO																		
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES				
						Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía)	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)				I Trimestre Estimado	Real	II Trimestre Estimado		Real	III Trimestre	IV Cuatrimestre Estimado	Real
							Estimado	Real	Estimado	Real								
		1.2.11 Controlar los ingresos y salidas, de los vehículos de la institución.	1.2.11.1 Verificar el 100% de las autorizaciones de salida de los vehículos institucionales, según el Sistema de Transportes. Y revisa la utilización de la plantilla de chequeo, para validar el estado de los vehículos.	(Total de reportes de salida+ total de reportes de ingreso)/total de boletas de transporte atendidas)*100	(0/0)*100=0%	De gestión	100%		100%		100%		100%		Oficiales de seguridad			
		1.2.12 Realizar dos inspecciones anuales a las instalaciones de JUPEMA, para verificar aspectos a mejorar en la seguridad perimetral, incluidas las sucursales.	1.2.12.1 Realizar una visita por semestre, a las instalaciones de la Institución, incluyendo a las sucursales, para valorar aspectos de seguridad y entregar un informe de resumen de resultados de esa revisión.	(No. Reportes / visitas programadas)*100	(0/0)*100=0%	De gestión	0%		100%		0%		100%		Jefatura y coordinadores de Seguridad			
2. Fortalecer la gestión de los riesgos institucionales	2.1 Robustecer la gestión de riesgo no financiero (incluye: tecnológico, operativo, legal y estratégico) del RCC.	2.1.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	2.1.1.1 Gestionar al cierre del cuarto trimestre y en conjunto con la Unidad de Riesgo, el riesgo no financiero de los procesos ejecutados en el departamento	(Seguimiento realizado / seguimiento planificado)*100	(0/0)*100=0%	De gestión	0%		0%		0%		100%		Personal del departamento y personal de la Unidad Inter al de Riesgo			

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Administración General - Código: 01**  
**Sub-Programa: Administrativo - Código: 01-16**  
**Ponderación de los Objetivos Específicos según Sub-Programa**

Metas Estratégicas	Ponderación de las Metas Estratégicas según Costo (%)	Ponderación de las Metas Estratégicas según Importancia (%)	Justificación
1.1.1 Lograr que al 2020, esté construida la primera etapa del nuevo edificio corporativo en oficinas centrales.	20,00%	20,00%	Concluir las etapas previstas, según el cronograma de construcción y las solicitudes de la Comisión de Infraestructura, analizando el mercado y el cumplimiento de los requerimientos institucionales.
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.	10,00%	10,00%	Realizar el proceso de contratación administrativa para la adquisición de bienes y servicios, según los requerimientos institucionales y en concordancia con el Reglamento de Contratación Administrativa, por medio de la plataforma digital de compras.
1.2.2 Tramitar en 15 días naturales las compras institucionales, a partir del vencimiento de recepción de las ofertas.	10,00%	10,00%	Realizar el proceso de contratación administrativa para la adquisición de bienes y servicios, según los requerimientos institucionales y en concordancia con el Reglamento de Contratación Administrativa, se coordinarán con los diferentes departamentos cuando la naturaleza de la compra lo permita, la contratación de bienes según demanda, por medio de la plataforma digital de compras.
1.2.3 Realizar cuatro publicaciones al año, para la actualización del registro de proveedores.	5,00%	5,00%	Contar con la mayor cantidad de proveedores en la base de datos de la plataforma digital de compras, con el fin de obtener mejores beneficios en razón de precio y calidad para satisfacer los requerimientos institucionales.
1.2.4 Mantener un control estricto de los procesos de almacenamiento y distribución de los materiales y suministros.	5,00%	5,00%	Maximizar el inventario de suministros y contar con la cantidad necesaria en bodega, revisando los puntos de reorden para satisfacer las necesidades institucionales, disminuyendo el desperdicio y evitando el vencimiento de artículos.
1.2.5 Mantener el control de la distribución y ubicación física de los activos fijos de la Institución.	10,00%	10,00%	Registrar adecuadamente los activos nuevos, exclusiones, monitoreo, control, ubicación y traslado de los activos institucionales, cumpliendo con los reglamentos y procedimientos correspondientes. Asegurar los activos institucionales enviando el reporte al INS. Además, llevar el control de préstamo de equipo ortopédico a los afiliados.
1.2.6 Evaluar las condiciones físicas de la infraestructura, destinadas a la prestación del servicio.	5,00%	5,00%	Prevenir el deterioro de los edificios actuales tanto en oficinas centrales como en sucursales, con el fin de brindar las mejores condiciones de atención de nuestros afiliados, visitantes y a los trabajadores de la institución.
1.2.7 Mantener en las mejores condiciones de limpieza, orden y ornato las instalaciones de la JUPEMA	5,00%	5,00%	Mantener en óptimas condiciones el orden y aseo para mejorar la imagen institucional para nuestros afiliados, visitantes y trabajadores.

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Administración General - Código: 01**  
**Sub-Programa: Administrativo - Código: 01-16**  
**Ponderación de los Objetivos Específicos según Sub-Programa**

Metas Estratégicas	Ponderación de las Metas Estratégicas según Costo (%)	Ponderación de las Metas Estratégicas según Importancia (%)	Justificación
1.2.8 Proveer un adecuado servicio de transporte y mensajería, para solventar los requerimientos institucionales y de las Organizaciones Magisteriales.	5,00%	5,00%	Brindar los servicios de transporte y mensajería que se requieran, con el fin de que los departamentos solicitantes y organizaciones magisteriales, cumplan con sus objetivos.
1.2.9 Atender las solicitudes de adelantos y liquidaciones de caja chica general, a los colaboradores de la institución.	5,00%	5,00%	Otorgar las solicitudes de adelantos y liquidaciones de caja chica, cumpliendo con los reglamentos y procedimientos institucionales.
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	5,00%	5,00%	Brindar seguridad física y patrimonial, realizando recorridos y anotando en bitácora cualquier situación que pudiera verse como amenaza.
1.2.11 Controlar los ingresos y salidas, de los vehículos de la Institución.	5,00%	5,00%	Velar por el adecuado estado de la flotilla vehicular, el control de kilometraje, la revisión de accesorios, entre otros, permite dar seguimiento a cualquier situación que llame la atención y mantener en condiciones óptimas cada unidad de transporte.
1.2.12 Realizar dos inspecciones anuales a las instalaciones de JUPEMA, para verificar aspectos a mejorar en la seguridad perimetral, incluidas las sucursales.	5,00%	5,00%	Es de suma importancia, las inspecciones para identificar riesgos potenciales que puedan afectar a nuestros afiliados, funcionarios, equipo instalado y las instalaciones en general; por tal razón el Área de Seguridad, deber detectar vulnerabilidades y así disminuir el riesgo de su materialización.
2.1.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	5,00%	5,00%	Se debe realizar el proceso de gestión de riesgo no financiero para identificar, analizar, evaluar y emitir los planes de acción de los riesgos no financieros que afecten las labores operativas del departamento. Ello en atención a lo solicitado por la normativa de Supen y la Contraloría General de la República.
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Formulario de Presupuesto**  
**Colones**

Metas Estratégicas	FEO				Total Gastos	FEA		FA
	Remuneraciones	Servicios	Materiales y Suministros	Transferencias Corrientes		Total Inversiones	Total General	
1.1.1 Lograr que al 2020, esté construida la primera etapa del nuevo edificio corporativo en oficinas centrales.	133 445 712	125 617 778	13 210 000	1 437 155	273 710 645	2 209 043 298	2 482 753 943	
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.	66 722 856	62 808 889	6 605 000	718 578	136 855 323	1 104 521 649	1 241 376 972	
1.2.2 Tramitar en 15 días naturales las compras institucionales, a partir del vencimiento de recepción de las ofertas.	66 722 856	62 808 889	6 605 000	718 578	136 855 323	1 104 521 649	1 241 376 972	
1.2.3 Realizar cuatro publicaciones al año, para la actualización del registro de proveedores.	33 361 428	31 404 444	3 302 500	359 289	68 427 661	552 260 825	620 688 486	
1.2.4 Mantener un control estricto de los procesos de almacenamiento y distribución de los materiales y suministros.	33 361 428	31 404 444	3 302 500	359 289	68 427 661	552 260 825	620 688 486	
1.2.5 Mantener el control de la distribución y ubicación física de los activos fijos de la Institución.	66 722 856	62 808 889	6 605 000	718 578	136 855 323	1 104 521 649	1 241 376 972	
1.2.6 Evaluar las condiciones físicas de la infraestructura, destinadas a la prestación del servicio.	33 361 428	31 404 444	3 302 500	359 289	68 427 661	552 260 825	620 688 486	
1.2.7 Mantener en las mejores condiciones de limpieza, orden y ornato las instalaciones de la JUPEMA	33 361 428	31 404 444	3 302 500	359 289	68 427 661	552 260 825	620 688 486	
1.2.8 Proveer un adecuado servicio de transporte y mensajería, para solventar los requerimientos institucionales y de las Organizaciones Magisteriales.	33 361 428	31 404 444	3 302 500	359 289	68 427 661	552 260 825	620 688 486	
1.2.9 Atender las solicitudes de adelantos y liquidaciones de caja chica general, a los colaboradores de la institución.	33 361 428	31 404 444	3 302 500	359 289	68 427 661	552 260 825	620 688 486	
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	33 361 428	31 404 444	3 302 500	359 289	68 427 661	552 260 825	620 688 486	
1.2.11 Controlar los ingresos y salidas, de los vehículos de la Institución.	33 361 428	31 404 444	3 302 500	359 289	68 427 661	552 260 825	620 688 486	
1.2.12 Realizar dos inspecciones anuales a las instalaciones de JUPEMA, para verificar aspectos a mejorar en la seguridad perimetral, incluidas las sucursales.	33 361 428	31 404 444	3 302 500	359 289	68 427 661	552 260 825	620 688 486	
2.1.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	33 361 428	31 404 444	3 302 500	359 289	68 427 661	552 260 825	620 688 486	
<b>Total</b>	<b>667 228 560</b>	<b>628 088 890</b>	<b>66 050 000</b>	<b>7 185 775</b>	<b>1 368 553 225</b>	<b>11 045 216 490</b>	<b>12 413 769 715</b>	

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Detalle de Inversiones**

Metas Estratégicas	Maquinaria y equipo diverso	Edificios	Total Inversiones
1.1.1 Lograr que al 2020, esté construida la primera etapa del nuevo edificio corporativo en oficinas centrales.	2 198 469 798	10 573 500	2 209 043 298
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.	1 099 234 899	5 286 750	1 104 521 649
1.2.2 Tramitar en 15 días naturales las compras institucionales, a partir del vencimiento de recepción de las ofertas.	1 099 234 899	5 286 750	1 104 521 649
1.2.3 Realizar cuatro publicaciones al año, para la actualización del registro de proveedores.	549 617 450	2 643 375	552 260 825
1.2.4 Mantener un control estricto de los procesos de almacenamiento y distribución de los materiales y suministros.	549 617 450	2 643 375	552 260 825
1.2. 5 Mantener el control de la distribución y ubicación física de los activos fijos de la Institución.	1 099 234 899	5 286 750	1 104 521 649
1.2.6 Evaluar las condiciones físicas de la infraestructura, destinadas a la prestación del servicio.	549 617 450	2 643 375	552 260 825
1.2.7 Mantener en las mejores condiciones de limpieza, orden y ornato las instalaciones de la JUPEMA	549 617 450	2 643 375	552 260 825
1.2.8 Proveer un adecuado servicio de transporte y mensajería, para solventar los requerimientos institucionales y de las Organizaciones Magisteriales.	549 617 450	2 643 375	552 260 825
1.2.9 Atender las solicitudes de adelantos y liquidaciones de caja chica general, a los colaboradores de la institución.	549 617 450	2 643 375	552 260 825
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	549 617 450	2 643 375	552 260 825
1.2.11 Controlar los ingresos y salidas, de los vehículos de la Institución.	549 617 450	2 643 375	552 260 825
1.2.12 Realizar dos inspecciones anuales a las instalaciones de JUPEMA, para verificar aspectos a mejorar en la seguridad perimetral, incluidas las sucursales.	549 617 450	2 643 375	552 260 825
2.1.1 Realizar periódicamente, la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	549 617 450	2 643 375	552 260 825
<b>Total</b>	<b>10 992 348 990</b>	<b>52 867 500</b>	<b>11 045 216 490</b>

# GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

01-17



**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**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, economía)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	
1. Gestionar una adecuada política de capital humano.	1.1 Promover el mejoramiento continuo del clima organizacional de la Institución.	1.1.1 Establecer e implementar los planes de acción que sean necesarios, para mejorar el clima organizacional de la institución y de los departamentos.	1.1.1.1 Presentar a todos los departamentos institucionales, los resultados obtenidos en la evaluación de clima organizacional efectuada durante el 2019. El 50% en el primer trimestre y el restante en el segundo trimestre.	(Cantidad de departamentos a los que se les haya presentado los resultados de clima organizacional / Cantidad de departamentos)*100	(0/0)*100=0%	De Gestión			50%	0%		0%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y encargado de la Unidad de Capacitación y Desarrollo del Talento Humano.		
			1.1.1.2 Entregar en el tercer trimestre el resultado del estudio de cultura organizacional en JUPEMA y un análisis de tendencias en capital humano que sirvan como insumo para la creación del Plan Estratégico de GTH del próximo quinquenio.	(Cumplimiento de acciones en plan de trabajo aprobado / Plan de trabajo aprobado)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		0%	100%	0%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y encargado de la Unidad de Capacitación y Desarrollo del Talento Humano.			
			1.1.1.3 Dar seguimiento semestral a las acciones para la mejora del clima organizacional: Habilitar al menos un curso libre presencial o virtual al mes, apertura del quiosco de alimentos, Club de RSI, promoción del proceso de uno a uno, promoción de una cultura de mejora continua e innovación, plan para la promoción de una cultura de servicio al cliente interno y externo.	Acciones ejecutadas en el plan de trabajo presentado / Plan de trabajo presentado)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	0%	100%	0%	100%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y encargado de la Unidad de Capacitación y Desarrollo del Talento Humano.				
1.2 Mantener un programa estructurado de selección, desarrollo y evaluación del talento humano.	1.2.1 Dotar a la Institución de recurso humano calificado, mediante un sistema de selección por competencias, según las necesidades planteadas, en el tiempo asignado para cada proceso y de acuerdo con las condiciones presupuestarias.	1.2.1.1 Atender el 100% de los procesos de reclutamiento y selección, tanto internos como externos necesarios, para cumplir con las necesidades de los distintos departamentos.	1.2.1.1 Atender el 100% de los procesos de reclutamiento y selección, tanto internos como externos necesarios, para cumplir con las necesidades de los distintos departamentos.	(Cantidad de solicitudes satisfechas / Cantidad de solicitudes entrantes)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%	100%	100%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y Encargado de la Unidad de Atracción y Retención del Talento Humano.			
			1.2.1.2 Gestionar el 100% de los procesos de reclutamiento y selección, tanto internos como externos en 25 y 35 días, respectivamente.	(Cantidad de procesos de reclutamiento gestionados en tiempo establecido / Total de procesos de reclutamiento realizados)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%	100%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y Encargado de la Unidad de Atracción y Retención del Talento Humano.				
			1.2.1.3 Lograr que al menos el 90% del personal contratado supere el período de prueba.	(cantidad de funcionarios que superaron el período de prueba / total de funcionarios contratados)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%	100%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y Encargado de la Unidad de Atracción y Retención del Talento Humano.				
	1.2.2 Realizar los procesos de preinducción a los trabajadores de nuevo ingreso a JUPEMA.	1.2.2.1 Realizar la preinducción, al 100% de trabajadores de nuevo ingreso a JUPEMA.	1.2.2.1 Realizar la preinducción, al 100% de trabajadores de nuevo ingreso a JUPEMA.	(cantidad de funcionarios preinducción/ total de funcionarios contratados)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%	100%	100%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y Encargado de la Unidad de Atracción y Retención del Talento Humano.			
			1.2.3 Facilitar los procesos de inducción específica al puesto de los trabajadores de nuevo ingreso a JUPEMA.	1.2.3.1 Facilitar el proceso de inducción específica al 100% de los trabajadores de nuevo ingreso a JUPEMA.	(cantidad de funcionarios con inducción específica / total de funcionarios contratados)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%	100%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y Encargado de la Unidad de Atracción y Retención del Talento Humano.			
			1.2.4 Implementar un sistema de selección, evaluación y formación del talento humano basado en competencias.	1.2.4.1 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	(0/0)*100=0%	De resultados	0%	50%	100%	0%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y encargado de la Unidad de Capacitación y Desarrollo del Talento Humano.			
	1.2.5 Calibrar y depurar la herramienta de gestión del desempeño por competencias.	1.2.5.1 Realizar en forma anual la evaluación del desempeño para al menos el 95% de los trabajadores que cumplen con los criterios según el procedimiento de Gestión del Desempeño (Período 2019)	1.2.5.1 Realizar en forma anual la evaluación del desempeño para al menos el 95% de los trabajadores que cumplen con los criterios según el procedimiento de Gestión del Desempeño (Período 2019)	(Evaluaciones aplicadas / Evaluación programadas)*100 ≥ 95%	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		0%		100%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y encargado de la Unidad de Capacitación y Desarrollo del Talento Humano.			
			1.2.6 Revisar cada dos años, los perfiles de puestos de JUPEMA.	1.2.6.1 Actualizar el 100% de los perfiles de puestos de JUPEMA, según los requerimientos de la institución.	(Cantidad de perfiles de puestos actualizados / Total de puestos de JUPEMA)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	33%		33%	34%	0%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y Encargado de la Unidad de Atracción y Retención del Talento Humano.		
			1.3 Mantener y monitorear el 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 Remitir a Dirección Ejecutiva para aprobación un plan anual de capacitación, de acuerdo al modelo de gestión por competencias.	1.3.1.1 Remitir a Dirección Ejecutiva para aprobación un plan anual de capacitación, de acuerdo al modelo de gestión por competencias.	(Plan ejecutado / Plan programado)*100	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		0%	0%	0%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y encargado de la Unidad de Capacitación y Desarrollo del Talento Humano.
1.3.1.2 Obtener en el cuarto trimestre, una nota mínima de 90% en la ejecución del plan de capacitación institucional, de acuerdo al modelo de gestión por competencias.	Cantidad cursos realizados / cantidad cursos realizados	(0/0)*100=0%				De resultados	0%		0%	0%	90%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y encargado de la Unidad de Capacitación y Desarrollo del Talento Humano.			
1.3.1.3 Lograr que al cuarto trimestre se tengan desarrollados los siguientes programas de capacitación para la universidad corporativa: Especialización en Créditos, Especialización en habilidades interpersonales, Especialización en habilidades intrapersonales, Especialización en habilidades del conocimiento, Especialización en habilidades de gestión y Especialización en Microsoft Excel.	(Cantidad de cursos finalizados y en marcha / Cantidad de cursos diseñados presenciales y virtuales programados)*100	(0/0)*100=0%				De resultados	0%		0%	0%	100%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y encargado de la Unidad de Capacitación y Desarrollo del Talento Humano.			
	1.3.2 Establecer, para los puestos de la Institución planes de carrera por competencias para los puestos de la Institución.	1.3.2.1 Lograr que el 70% de los puestos de la institución tengan un plan de carrera al finalizar el 2020.	(Cantidad de planes efectuados / Cantidad de puestos de la institución)	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		0%	0%	70%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y encargado de la Unidad de Capacitación y Desarrollo del Talento Humano.				

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
 Año 2020  
 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	RESULTADOS DE LOS INDICADORES											RESPONSABLES
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: gestión (Eficiencia, eficacia, economía)	Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)								
							I Trimestre Estimado	I Trimestre Real	II Trimestre Estimado	II Trimestre Real	III Trimestre Estimado	III Trimestre Real	IV Trimestre Estimado	IV Trimestre Real	
		1.3.3 Diseñar e implementar una estrategia de formación e información continuas a nivel interno, referente a los reglamentos de pensiones (RTR y RCC).	1.3.3.1 Tener al menos el 80% del personal capacitado en temas de pensiones RTR y RCC, mediante los programas de formación interna.  Se desarrolla en el segundo y cuarto trimestre del año.	(Cantidad de personas capacitadas / Cantidad total de funcionarios de JUPEMA)*100 ≥ 80%	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		40%		0%		80%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y encargado de la Unidad de Capacitación y Desarrollo del Talento Humano.	
			1.3.3.2 Implementar los programas de especialización en RTR y RCC, capacitando a todos lo trabajadores que ingresen a los departamentos de: Plataforma de Servicio, Concesión de Derechos y Actuarial; a través de las guías de auto aprendizaje.	(Total de trabajadores nuevos de PS, CD y Actuarial que aprueban las especializaciones en RTR y RCC / Total de trabajadores nuevos de PS, CD y Actuarial)*100=100%	(0/0)*100=0%		100%		100%		100%		100%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y encargado de la Unidad de Capacitación y Desarrollo del Talento Humano.	
			1.3.3.3 Implementar al menos dos capacitaciones para el equipo de formadores de la Universidad Corporativa en temas atinentes a mediación de contenidos, andragogía, técnicas de comunicación, u otras relacionadas a procesos de enseñanza - aprendizaje.	(Capacitaciones ejecutadas / capacitaciones programadas)*100=100%	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		50%		0%		100%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y encargado de la Unidad de Capacitación y Desarrollo del Talento Humano.	
	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 anualmente, un programa de valores institucional.	(Actividades ejecutadas / Actividades programadas)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y Comisión de Valores.	
			1.4.1.2 Obtener cómo mínimo un 90% de satisfacción en la encuesta del Programa de Valores, aplicada en el cuarto trimestre	Nota obtenida en la encuesta del programa de valores ≥ 90%	nota ≥ 90%	De resultados	0%		0%		0%		90%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y Comisión de Valores.	
	1.5. Revisar la Política Salarial.	1.5.1 Analizar cada dos años la escala salarial de la institución, en comparación con los salarios de mercado.	1.5.1.1 Revisar en el tercer trimestre, la escala salarial de JUPEMA en relación con el mercado.	(Informe y revisión realizada / Informe de revisión programado)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		0%		100%		0%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano.	
	1.6 Promover y fortalecer la seguridad y salud ocupacional en la institución.	1.6.1 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.	1.6.1.1 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	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%	Salud Ocupacional y Comisión de Salud Ocupacional	
			1.6.1.2 Realizar una visita por semestre a cada sucursal, realizando un mapeo de riesgos. En total 24 visitas al año.	(Inspecciones realizadas / inspecciones programadas)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		100%		0%		100%	Salud Ocupacional y Comisión de Salud Ocupacional	
			1.6.1.3 Realizar en el primer semestre, una semana de la salud en las sucursales, ofreciendo pequeñas campañas preventivas sobre enfermedades y padecimientos laborales como el estrés, esto en conjunto con el Departamento de Plataforma de Servicios.	(Campañas realizadas / campañas programadas)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		0%		0%		100%	Salud Ocupacional y Comisión de Salud Ocupacional	
			1.6.1.4 Realizar una visita con la doctora por semestre a cada sucursal, brindando atención médica y realizando recetas o exámenes y acompañar pequeñas campañas preventivas sobre enfermedades, y padecimientos laborales. En total son 28 visitas.	(Visita-Campaña realizada / Visita Campaña programada)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		100%		0%		100%	Salud Ocupacional y Comisión de Salud Ocupacional	
			1.6.1.5 Capacitar al menos una vez al mes a la Brigada Polifuncional Institucional, en forma teórico-práctica.	(Capacitaciones realizadas / capacitaciones programadas)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%	Salud Ocupacional y Comisión de Salud Ocupacional	
			1.6.1.6 Realizar en el primer y cuarto trimestre un simulacro institucional, para evaluar el desempeño de la brigada y del personal ante una evacuación de los edificios centrales.	(Simulacro realizado / simulacro programado)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		0%		0%		100%	Salud Ocupacional y Comisión de Salud Ocupacional	
			1.6.1.7 Realizar en el primer trimestre una campaña de vacunación.	(Campaña realizada / campaña programada)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		0%		0%		0%	Salud Ocupacional y Comisión de Salud Ocupacional	
			1.6.1.8 Realizar en el tercer trimestre una campaña de donación de sangre	(Campaña realizada / campaña programada)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		0%		100%		0%	Salud Ocupacional y Comisión de Salud Ocupacional	
			1.6.1.9 Realizar pequeñas campañas preventivas sobre enfermedades, y padecimientos laborales como el estrés mediante comunicación vía electrónica. Se remite al menos una vez por semana un afiche relacionado con este tema.	(Campaña realizada / campaña programada)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%	Salud Ocupacional y Comisión de Salud Ocupacional	
			1.6.1.10 Realizar al menos una vez al año, una actividad deportiva y/o recreativas, para el personal de la institución, con el propósito de promocionar la salud.	(Actividad realizada / actividad programada)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		0%		50%		100%	Salud Ocupacional y Comisión de Salud Ocupacional	
			1.6.1.11 Realizar al menos una vez por semestre, una inspección y revisión de extintores en oficinas centrales y sucursales.	(Inspección y revisión realizada / Inspección y revisión programada)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		100%		0%		100%	Salud Ocupacional y Comisión de Salud Ocupacional	
			1.6.1.12 Presentación en el cuarto trimestre una capacitación institucional, en materia de salud ocupacional.	(Capacitación realizada / capacitación programada)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		0%		0%		100%	Salud Ocupacional y Comisión de Salud Ocupacional	
			1.6.1.13 Realizar en el segundo y cuarto trimestre, una capacitación en materia de salud ocupacional a servicios generales: seguridad, mantenimiento, limpieza y conductores.	(Capacitación realizada / capacitación programada)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		100%		0%		100%	Salud Ocupacional y Comisión de Salud Ocupacional	
	1.7 Facilitar los procesos de jubilación para los trabajadores en servicio pronto a su jubilación.	1.7.1 Continuar con el programa de preparación exitosa para la jubilación para el personal próximo a pensionarse.	1.7.1.1 Capacitar a los funcionarios de nuevo ingreso con 55 o más años de edad, para ser incluidos en capacitación sobre proceso de jubilación durante el año 2020.	(Total de trabajadores nuevos con 55 o más años de edad / total de trabajadores incluidos en capacitación sobre proceso de jubilación a ejecutarse en el año 2020)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y encargado de la Unidad de Capacitación y Desarrollo del Talento Humano.	

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**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, economía)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES	
							Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)									
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre			
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real									
2. Lograr ser una institución de carbono neutral y amigable con el ambiente.	2.1 Establecer acciones para la reducción del impacto ambiental y para la obtención de la certificación carbono neutral.	2.1.1 En el año 2020, cumplir con la primera etapa de la certificación Carbono Neutralidad, solicitando la auditoría por parte de INTECO, (para el edificio corporativo y sucursales).	2.1.1.1 Elaborar en el cuarto trimestre un informe de las actividades y estrategias de implementación del programa Bandera Azul Cambio Climático.	(Actividad realizada / actividad programada)*100	(0/0)*100=0%	De Gestión	0%		0%	0%		100%		Salud Ocupacional y Comisión de Salud Ocupacional		
			2.1.1.2 Desarrollar en el cuarto trimestre, una campaña ambiental de responsabilidad social proyecto país enfocadas en manejo de residuos.	(Actividad realizada / actividad programada)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		0%		0%		100%		Salud Ocupacional y Comisión de Salud Ocupacional	
			2.1.1.3 Realizar en el tercer trimestre, una capacitación virtual en materia de Gestión Ambiental	(Capacitación realizada / capacitación programada)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		0%		100%		0%		Salud Ocupacional y Comisión de Salud Ocupacional	
			2.1.1.4 Implementar en el segundo trimestre, un programa de protección ambiental a la comunidad vecina de oficinas centrales, llevando talleres ambientales a escuelas de la zona.	(Actividad realizada / actividad programada)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		100%		0%		0%		Salud Ocupacional y Comisión de Salud Ocupacional	
			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 Presentar en el cuarto trimestre, un informe de gestión de 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)	(Inventario programado / Inventario realizado)*100	(0/0)*100=0%	De Gestión	0%		0%		0%		100%		Salud Ocupacional y Comisión de Salud Ocupacional
			2.1.3 Presentar en forma anual, el informe de Gestión Ambiental según los lineamientos del MINAE.	2.1.3.1 Presentar en el cuarto el informe anual del MINAE.	(Informe realizado / informe programado)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		0%		0%		100%		Salud Ocupacional y Comisión de Salud Ocupacional
3. Fortalecer la gestión de los riesgos institucionales	3.1 Robustecer la gestión de riesgo no financiero (incluye: tecnológico, legal y operativo) del RCC.	3.1.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, legal y operativo, legal y estratégico).	3.1.1 Gestionar al cierre del cuarto trimestre y en conjunto con la Unidad de Riesgo, el riesgo no financiero de los procesos ejecutados en el departamento	(Seguimiento realizado / seguimiento planificado)*100	(0/0)*100=0%	De gestión	0%		0%		0%		100%	Personal del departamento y personal de la Unidad Integral de Riesgo		

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2020**

**Plan Anual Operativo**

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

**Sub-Programa: Gestión de Talento Humano - Código: 01-17**

**Ponderación de los Objetivos Específicos según Sub-Programa**

<b>Metas Estratégicas</b>	<b>Ponderación de las Metas Estratégicas según Costo (%)</b>	<b>Ponderación de las Metas Estratégicas según Importancia (%)</b>	<b>Justificación</b>
1.1.1 Establecer e implementar los planes de acción que sean necesarios, para mejorar el clima organizacional de la institución y de los departamentos.	5,00%	10,00%	El clima organizacional es referido al nivel de la percepción de los trabajadores, este se mide para que el patrono pueda tener una idea de cómo el conjunto de sus normas, procedimientos, imagen y beneficios, es percibido por sus trabajadores. La idea de la medición es obtener una realimentación año con año y mejorar en la medida de lo posible dicha percepción; ya sea por medio de cambios o bien de aclaraciones por parte del patrono, en cuanto a los expectativas de sus trabajadores y aterrizar en peticiones que pueden ser logradas y aquellas que son inviables, siempre dentro de un marco de la transparencia y el respeto. Conocer el clima organizacional de la institución, brinda la oportunidad de tener cierto tipo de retroalimentación acerca de todo el comportamiento organizacional. Es aquí, donde se crean diferentes planes para la mejora, los cuales se destinan a la mejora del ambiente o bien al mantenimiento del mismo, tomando en cuenta las actitudes y conductas de las personas que forman parte de la organización. Los planes de mejora se construyen de forma personalizada para cada área o departamento, de acuerdo con los resultados mostrados en la escala.
1.2.1 Dotar a la Institución de recurso humano calificado, mediante un sistema de selección por competencias, según las necesidades planteadas, en el tiempo asignado para cada proceso y de acuerdo con las con las condiciones presupuestarias.	8,00%	15,00%	El mercado laboral hoy día, requiere personas dinámicas, con liderazgo y capacidad de aprendizaje, creativas y capaces de proponer, por solo mencionar algunas de las características que exige el medio; pero en palabras del Director de Recursos Humanos de Wyeth: "...hace unos años se pensó que eran suficientes los estudios de secundaria, pero luego la exigencia subió hasta formación universitaria y, hoy en día, las empresas buscan no sólo un nivel de conocimiento muy especializado sino destrezas para trabajar en ambientes multiculturales y en constante transformación...". Para la organización es de vital importancia, atraer y retener personal con niveles altos de competencias técnicas y blandas, que contribuyan al desarrollo y crecimiento sostenible de las operaciones de la institución a largo plazo.
1.2.2 Realizar los procesos de preinducción a los trabajadores de nuevo ingreso a JUPEMA.	3,00%	2,00%	La incorporación de nuevos trabajadores es fundamental en los procesos de selección, estos aumentan el éxito de la adaptación al puesto, permitiendo desarrollar mejor la cultura y compromiso organizacional.
1.2.3 Facilitar los procesos de inducción específica al puesto de los trabajadores de nuevo ingreso a JUPEMA.	5,00%	3,00%	En entrenamiento, la inducción y la capacitación en el nuevo puesto de trabajo es fundamental para el pronóstico de éxito en la incorporación de nuevos trabajadores, es por eso que este proceso es de gran valor para la estrategia de la institución.
1.2.4 Implementar un sistema de selección, evaluación y formación del talento humano basado en competencias.	5,00%	5,00%	El sistema de competencias es un sistema que permite la medición objetiva de conductas y comportamientos del trabajador, por tanto su utilidad radica en la objetividad de las puntuaciones tanto en la selección como en la formación y evaluación de su perfil.
1.2.5 Calibrar y depurar la herramienta de gestión del desempeño por competencias.	6,00%	15,00%	La herramienta de ED permite medir en parámetros objetivos los índices de cumplimiento a nivel de tareas y de competencias tanto técnicas como blandas; sin embargo, al encontrarnos en un pilotaje, la herramienta debe ser calibrada y ajustada tantas veces como sea necesario, para ajustarla a la realidad institucional.
1.2.6 Revisar cada dos años, los perfiles de puestos de JUPEMA.	5,00%	3,00%	Este ejercicio garantiza la calidad y la actualización de la totalidad de perfiles de puesto de JUPEMA, siendo de vital importancia mantener actualizados los mismos en relación a los diversos criterios que forman parte del perfil.
1.3.1 Presentar e implementar en enero de cada año, un programa de capacitación por competencias, para todo el personal de la institución.	10,00%	10,00%	Un programa de capacitación, es más que una serie de talleres inconexos. Debe reflejar la forma de "hacer las cosas" de la organización, así como las necesidades del personal para que los mismos sean profesionalizados y especializados en su quehacer. El diseño del programa, debe ser anual e integrado, no solo involucrando el quehacer institucional sino que también debe abocarse al cierre de brechas que son identificadas en la Evaluación del Desempeño, Diagnóstico de Necesidades o cualquier otro instrumento de detección.
1.3.2 Establecer, para los puestos de la Institución planes de carrera por competencias para los puestos de la Institución.	10,00%	5,00%	Esta actividad le permite a la organización proyectarse a largo plazo, ya que un plan de carrera bien estructurado sirve de base para pensar en un proceso de sucesión para los puestos claves, mandos medios, cuadros de altos potencial de la organización, entre otros. Asimismo, le proporciona al puesto un enriquecimiento del conocimiento, que gira entorno al puesto desempeñado y a puestos subsiguientes en la cadena de valor.

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Administración General - Código: 01**  
**Sub-Programa: Gestión de Talento Humano - Código: 01-17**  
**Ponderación de los Objetivos Específicos según Sub-Programa**

Metas Estratégicas	Ponderación de las Metas Estratégicas según Costo (%)	Ponderación de las Metas Estratégicas según Importancia (%)	Justificación
1.3.3 Diseñar e implementar una estrategia de formación e información continuas a nivel interno, referente a los regímenes de pensiones (RTR y RCC).	5,00%	5,00%	La intención principal de esta actividad, radica en establecer una línea base del conocimiento de los regímenes del I pilar, así como la razón de ser de la institución en todos los trabajadores y con ello reforzar el quehacer de la organización y el sentimiento de pertenencia de los trabajadores, pues deben sentirse identificados con tan loable labor.
1.4.1 Potencializar en forma anual los valores institucionales mediante un programa de actividades y de comunicación.	5,00%	3,00%	Las actividades de valores, fomentan la filosofía organizacional, estas actividades permiten espacios de integración con la finalidad de buscar una cercanía más eficiente para el fomento de las relaciones humanas. El programa de valores es un mecanismo que utiliza la organización para el reforzamiento de las buenas prácticas y las conductas éticas y solidarias, por parte de los trabajadores.
1.5.1 Analizar cada dos años la escala salarial de la institución, en comparación con los salarios de mercado.	5,00%	3,00%	Esta actividad pretende mantener actualizado el índice salarial de JUPEMA en relación con las instituciones a nivel nacional que realizan actividades de similar naturaleza. Esto garantiza la competitividad de los salarios en consonancia con el mercado costarricense.
1.6.1 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.	8,00%	5,00%	Su importancia radica en la detección de riesgos que puedan llevar a padecimientos y/o accidentes del trabajo o persona afiliada.
1.7.1 Continuar con el programa de preparación exitosa para la jubilación para el personal próximo a pensionarse.	3,00%	2,00%	El programa está destinado a generar una serie de acciones de diversa índole encaminadas a preservar y optimizar la calidad de vida de las personas que llegan a la etapa de jubilación, incluyendo aquellas que se dirigen a la salud, la vida, la independencia, estimular la creatividad para que contribuya a dar sentido a la vida; rescatar las capacidades funcionales que aún tengan posibilidades de desarrollo; promover la conservación de la autoestima y facilitar su integración social y productividad personal; preservar la participación e interacción de las personas con su entorno familiar y social; promover una representación más positiva de la vejez como un ciclo con posibilidades y con experiencias y riquezas que pueden ser puestas a disposición de la sociedad y que es de inestimable valor.
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).	5,00%	3,00%	Este programa es todo un desafío institucional, tomando en consideración la realidad nacional de la necesidad por mejorar las prácticas empresariales y su relación con el medio ambiente. Para ello se requiere realizar un esfuerzo técnico y profesional importante lo cual requiere ser considerado estratégico para el departamento de talento humano.
2.1.2 Presentar en forma anual, el plan de acción sobre la reducción de emisiones en el Edificio Corporativo Institucional.	4,00%	3,00%	Esta actividad representa un pilar fundamental, para el cumplimiento del Plan de Gestión Ambiental.
2.1.3 Presentar en forma anual, el informe de Gestión Ambiental según los lineamientos del MIINAE.	3,00%	3,00%	El informe resume las acciones del plan realizado, así como los resultados obtenidos en la organización como fruto de las buenas prácticas de reducción en las emisiones del edificio corporativo.
3.1.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	5,00%	5,00%	Se debe realizar el proceso de gestión de riesgo no financiero para identificar, analizar, evaluar y emitir los planes de acción de los riesgos no financieros que afecten las labores operativas del departamento. Ello en atención a lo solicitado por la normativa de Supen y la Contraloría General de la República.
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Formulario de Presupuesto**  
**Colones**

Metas Estratégicas	FEO					FEA		FA
	Remuneraciones	Servicios	Materiales y Suministros	Transferencias Corrientes	Total Gastos	Total Inversiones	Total General	
1.1.1 Establecer e implementar los planes de acción que sean necesarios, para mejorar el clima organizacional de la institución y de los departamentos.	10 458 571	7 054 082	782 500	2 207 870	20 503 023	0	20 503 023	
1.2.1 Dotar a la Institución de recurso humano calificado, mediante un sistema de selección por competencias, según las necesidades planteadas, en el tiempo asignado para cada proceso y de acuerdo con las condiciones presupuestarias.	16 733 714	11 286 531	1 252 000	3 532 592	32 804 837	0	32 804 837	
1.2.2 Realizar los procesos de preinducción a los trabajadores de nuevo ingreso a JUPEMA.	6 275 143	4 232 449	469 500	1 324 722	12 301 814	0	12 301 814	
1.2.3 Facilitar los procesos de inducción específica al puesto de los trabajadores de nuevo ingreso a JUPEMA.	10 458 571	7 054 082	782 500	2 207 870	20 503 023	0	20 503 023	
1.2.4 Implementar un sistema de selección, evaluación y formación del talento humano basado en competencias.	10 458 571	7 054 082	782 500	2 207 870	20 503 023	0	20 503 023	
1.2.5 Calibrar y depurar la herramienta de gestión del desempeño por competencias.	12 550 285	8 464 899	939 000	2 649 444	24 603 628	0	24 603 628	
1.2.6 Revisar cada dos años, los perfiles de puestos de JUPEMA.	10 458 571	7 054 082	782 500	2 207 870	20 503 023	0	20 503 023	
1.3.1 Presentar e implementar en enero de cada año, un programa de capacitación por competencias, para todo el personal de la institución.	20 917 142	14 108 164	1 565 000	4 415 740	41 006 047	0	41 006 047	
1.3.2 Establecer, para los puestos de la Institución planes de carrera por competencias para los puestos de la Institución.	20 917 142	14 108 164	1 565 000	4 415 740	41 006 047	0	41 006 047	
1.3.3 Diseñar e implementar una estrategia de formación e información continuas a nivel interno, referente a los regímenes de pensiones (RTR y RCC).	10 458 571	7 054 082	782 500	2 207 870	20 503 023	0	20 503 023	
1.4.1 Potencializar en forma anual los valores institucionales mediante un programa de actividades y de comunicación.	10 458 571	7 054 082	782 500	2 207 870	20 503 023	0	20 503 023	
1.5.1 Analizar cada dos años la escala salarial de la institución, en comparación con los salarios de mercado.	10 458 571	7 054 082	782 500	2 207 870	20 503 023	0	20 503 023	
1.6.1 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.	16 733 714	11 286 531	1 252 000	3 532 592	32 804 837	0	32 804 837	
1.7.1 Continuar con el programa de preparación exitosa para la jubilación para el personal próximo a pensionarse.	6 275 143	4 232 449	469 500	1 324 722	12 301 814	0	12 301 814	
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).	10 458 571	7 054 082	782 500	2 207 870	20 503 023	0	20 503 023	
2.1.2 Presentar en forma anual, el plan de acción sobre la reducción de emisiones en el Edificio Corporativo Institucional.	8 366 857	5 643 266	626 000	1 766 296	16 402 419	0	16 402 419	
2.1.3 Presentar en forma anual, el informe de Gestión Ambiental según los lineamientos del MIINAE.	6 275 143	4 232 449	469 500	1 324 722	12 301 814	0	12 301 814	
<b>Total</b>	<b>198 712 851</b>	<b>134 027 560</b>	<b>14 867 500</b>	<b>41 949 534</b>	<b>389 557 445</b>	<b>0</b>	<b>389 557 445</b>	

# TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

01-18



**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**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	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES			
						Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia,	Resultado del Indicador (Estimado vs. 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 Continuar en 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, según lo definido en la hoja de ruta para el año 2020.	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 = X; Indicador (X / 98) * 100 >= 100%	(0/0)*100 = X X / 98 * 100 >= 100%	De Gestión	100%		100%		100%		100%		Jefatura del Departamento, Encargado SR. Unidad Proyectos y Sistemas, Analistas Asignados, departamentos involucrados, Dirección Ejecutiva.		
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 = X; Indicador (X / 98) * 100 >= 100%	(0/0)*100 = X X / 98 * 100 >= 100%	De Gestión	100%		100%		100%		100%		Jefatura del Departamento, Encargado SR. Unidad Proyectos y Sistemas, Analistas Asignados, departamentos involucrados, Dirección Ejecutiva.		
			2.1.1.2 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 = X; Indicador (X / 98) * 100 >= 100%	(0/0)*100 = X X / 98 * 100 >= 100%	De Gestión	100%		100%		100%		100%		Jefatura del Departamento, Encargado SR. Unidad Proyectos y Sistemas, Analistas Asignados, departamentos involucrados, Dirección Ejecutiva.		
			2.1.1.3 Continuar con el desarrollo de la Planilla Pre elaborada - Conectividad (RTR-RCC-CYC).	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 = X; Indicador (X / 98) * 100 >= 100%	(0/0)*100 = X X / 98 * 100 >= 100%	De Gestión	100%		100%		0%		0%		Jefatura del Departamento, Encargado SR. Unidad Proyectos y Sistemas, Analistas Asignados, departamentos involucrados, Dirección Ejecutiva.		
			2.1.1.4 Continuar con el desarrollo del sistema de notificaciones institucional. (RTR-RCC- Supervisión y otros).	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 = X; Indicador (X / 98) * 100 >= 100%	(0/0)*100 = X X / 98 * 100 >= 100%	De Gestión	100%		100%		100%		0%		Jefatura del Departamento, Encargado SR. Unidad Proyectos y Sistemas, Analistas Asignados, departamentos involucrados, Dirección Ejecutiva.		
			2.1.1.5. Analizar y desarrollar las mejoras para el sistema de inconsistencias RTR-RCC.	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 = X; Indicador (X / 98) * 100 >= 100%	(0/0)*100 = X X / 98 * 100 >= 100%	De Gestión	100%		100%		100%		0%		Jefatura del Departamento, Encargado SR. Unidad Proyectos y Sistemas, Analistas Asignados, departamentos involucrados, Dirección Ejecutiva.		

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2020  
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	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES	
						Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia,	Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)								
						Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real		
			2.1.1.6. Analizar y desarrollar las mejoras y unificación de sistema médico RTR-RCC.	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 = X; Indicador (X / 98) * 100 >= 100%	(0/0)*100 = X X / 98 * 100 >= 100%	De Gestión	0%		0%		100%		100%	Jefatura del Departamento, Encargado SR. Unidad Proyectos y Sistemas, Analistas Asignados, departamentos involucrados, Dirección Ejecutiva.	
			2.1.1.7. Continuar con el análisis y desarrollo para la optimización y automatización del proceso declaratoria de derechos del RTR, según lo definido en la hoja de ruta para el año 2020.	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 = X; Indicador (X / 98) * 100 >= 100%	(0/0)*100 = X X / 98 * 100 >= 100%	De Gestión	100%		100%		100%		100%	Jefatura del Departamento, Encargado SR. Unidad Proyectos y Sistemas, Analistas Asignados, departamentos involucrados, Dirección Ejecutiva.	
			2.1.1.8. Analizar y desarrollar nueva versión para los Kioscos de Información Servicio al Cliente para estandarizar la herramienta de desarrollo.	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 = X; Indicador (X / 98) * 100 >= 100%	(0/0)*100 = X X / 98 * 100 >= 100%	De Gestión	0%		100%		0%		0%	Jefatura del Departamento, Encargado SR. Unidad Proyectos y Sistemas, Analistas Asignados, departamentos involucrados, Dirección Ejecutiva.	
			2.1.1.9. Apoyar en el análisis de los procesos y definir los requerimientos para el desarrollo del sistema CRM.	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 = X; Indicador (X / 98) * 100 >= 100%	(0/0)*100 = X X / 98 * 100 >= 100%	De Gestión	100%		100%		100%		100%	Jefatura del Departamento, Encargado SR. Unidad Proyectos y Sistemas, Analistas Asignados, departamentos involucrados, Dirección Ejecutiva.	
			2.1.1.10. Analizar y desarrollar los sistemas para la Auditoría Interna (Papeles de Trabajo, mejoras sistema recomendaciones, controles y alertas)	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 = X; Indicador (X / 98) * 100 >= 100%	(0/0)*100 = X X / 98 * 100 >= 100%	De Gestión	100%		100%		100%		100%	Jefatura del Departamento, Encargado SR. Unidad Proyectos y Sistemas, Analista asignado, Dirección Ejecutiva, Departamento Financiero Contable.	
			2.1.1.11. Analizar y realizar los ajustes a los sistemas para la implementación digital y mejora a los procesos de Compras, Caja Chica, Expediente de Funcionarios GTH.	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 = X; Indicador (X / 98) * 100 >= 100%	(0/0)*100 = X X / 98 * 100 >= 100%	De Gestión	100%		100%		100%		100%	Jefatura del Departamento, Encargado SR. Unidad Proyectos y Sistemas, Analistas Asignados, departamentos involucrados, Dirección Ejecutiva.	

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2020  
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	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES	
						Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia,	Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)								
						Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real		
			2.1.1.12. Continuar con el 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 = X; Indicador (X / 98) * 100 >= 100%	(0/0)*100 = X X / 98 * 100 >= 100%	De Gestión	100%		0%		0%		0%	Jefatura del Departamento, Encargado SR. Unidad Proyectos y Sistemas, Analista asignado, Dirección Ejecutiva, Departamento Financiero Contable.	
			2.1.1.13. 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 = X; Indicador (X / 98) * 100 >= 100%	(0/0)*100 = X X / 98 * 100 >= 100%	De Gestión	100%		100%		100%		100%	Jefatura del Departamento, Encargado SR. Unidad Proyectos y Sistemas, Analistas Asignados, departamentos involucrados, Dirección Ejecutiva.	
			2.1.1.14 Analizar y desarrollar los ajustes al sistema de Planillas de GTH, para la integración y mejora de los procesos.	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 = X; Indicador (X / 98) * 100 >= 100%	(0/0)*100 = X X / 98 * 100 >= 100%	De Gestión	100%		100%		100%		100%	Jefatura del Departamento, Encargado SR. Unidad Proyectos y Sistemas, Analistas Asignados, departamentos involucrados, Dirección Ejecutiva.	
			2.1.15. Desarrollar los ajustes a los sistemas para la implementación de SP-A-210-2019 / SP-A-211-2019 (Plan de cuentas, Auxiliares, Archivos carga SUPEN).	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 = X; Indicador (X / 98) * 100 >= 100%	(0/0)*100 = X X / 98 * 100 >= 100%	De Gestión	100%		100%		0%		0%	Jefatura del Departamento, Encargado SR. Unidad Proyectos y Sistemas, Analistas Asignados, departamentos involucrados, Dirección Ejecutiva.	
			2.1.1.16. 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 = X; Indicador (X / 98) * 100 >= 100%	(0/0)*100 = X X / 98 * 100 >= 100%	De Gestión	100%		100%		0%		0%	Jefatura del Departamento, Encargado SR. Unidad Proyectos y Sistemas, Analistas Asignados, departamentos involucrados, Dirección Ejecutiva.	
			2.1.1.17. Analizar e Implementar mejoras en las herramientas y metodologías para la gestión de proyectos y sistemas.	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 = X; Indicador (X / 98) * 100 >= 100%	(0/0)*100 = X X / 98 * 100 >= 100%	De Gestión	100%		100%		100%		100%	Jefatura del Departamento, Encargado SR. Unidad Proyectos y Sistemas, Dirección Ejecutiva.	

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**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	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES	
						Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia,	Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)								
						Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real		
			2.1.1.18. Ejecutar el plan de trabajo para la implementación del proceso 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 = X; Indicador (X / 98) * 100 >= 100%	(0/0)*100 = X X / 98 * 100 >= 100%	De Gestión	100%		100%		100%		100%	Jefatura del Departamento, Encargado SR. Unidad Proyectos y Sistemas, Analista Calidad de Software, departamentos involucrados, Dirección Ejecutiva.	
			2.1.1.19. Analizar, desarrollar e implementar una solución automatizada para la programación y registro de las actividades de Prestaciones Sociales (Café Concierto)	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 = X; Indicador (X / 98) * 100 >= 100%	(0/0)*100 = X X / 98 * 100 >= 100%	De Gestión	0%		100%		100%		0%	Jefatura del Departamento, Encargado SR. Unidad Proyectos y Sistemas, Analistas Asignados, departamentos involucrados, Dirección Ejecutiva.	
			2.1.1.20. Analizar, desarrollar e implementar una solución automatizada para la impresión de comprobantes de ingreso de manera digital y sustituyendo la impresión en Matriz de Puntos.	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 = X; Indicador (X / 98) * 100 >= 100%	(0/0)*100 = X X / 98 * 100 >= 100%	De Gestión	100%		100%		0%		0%	Jefatura del Departamento, Encargado SR. Unidad Proyectos y Sistemas, Analista asignado, Dirección Ejecutiva, Departamento Financiero Contable.	
			2.1.1.21. Analizar, desarrollar e implementar una solución automatizada para la gestión de Facturación Digital	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 = X; Indicador (X / 98) * 100 >= 100%	(0/0)*100 = X X / 98 * 100 >= 100%	De Gestión	100%		100%		100%		0%	Jefatura del Departamento, Encargado SR. Unidad Proyectos y Sistemas, Analista asignado, Dirección Ejecutiva, Departamento Financiero Contable.	
2.2 Proveer a la Institución de la infraestructura necesaria, para dar soporte a los proyectos institucionales y de cumplimiento normativo.		2.2.1 Realizar una valoración anual de la capacidad y disponibilidad de la infraestructura actual versus la capacidad requerida.	2.2.1.1 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%		100%		0%	Jefatura del Departamento, Encargado SR. Unidad Proyectos y Sistemas, Encargado Unidad de Infraestructura y Soporte Técnico, Ingeniero en Seguridad Informática.	
		2.2.2 Realizar el mantenimiento y optimización de la infraestructura.	2.2.2.1 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 = X; Indicador (X / 98) * 100 >= 100%	(0/0)*100 = X X / 98 * 100 >= 100%	De Gestión	100%		100%		100%		100%	Jefatura del Departamento, Encargado SR. Unidad Proyectos y Sistemas, Encargado Unidad de Infraestructura y Soporte Técnico, Técnico en Soporte - Redes y Telecomunicaciones.	

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**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	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES	
						Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia,	Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)								
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado		Real
			2.2.2.2 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 = X; Indicador (X / 98) * 100 >= 100%	(0/0)*100 = X X / 98 * 100 >= 100%	De Gestión	100%		100%		100%		100%	Jefatura del Departamento, Encargado SR. Unidad Proyectos y Sistemas, Encargado Unidad de Infraestructura y Soporte Técnico, Técnico en Soporte - Infraestructura de servicios y servidores.	
			2.2.2.3 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 = X; Indicador (X / 98) * 100 >= 100%	(0/0)*100 = X X / 98 * 100 >= 100%	De Gestión	100%		100%		100%		100%	Jefatura del Departamento, Encargado SR. Unidad Proyectos y Sistemas, Encargado Unidad de Infraestructura y Soporte Técnico, Administrador Base de Datos.	
	2.3 Implementar un marco de gestión de la Tecnología de Información, según COBIT.	2.3.1 Ejecutar durante el año 2020 los procesos definidos para la implementación de COBIT 5.	2.3.1.1 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 = X; Indicador (X / 98) * 100 >= 100%	(0/0)*100 = X X / 98 * 100 >= 100%	De Gestión	100%		100%		100%		100%	Jefatura del Departamento, Encargados de Unidad y Dirección Ejecutiva.	
		2.3.2 Brindar los servicios establecidos en el catálogo de TI con los niveles de servicio acordados (SLA) en Solicitudes	2.3.2.1 Gestionar los niveles de servicio acordados para solicitudes.	Cumplimiento promedio del SLA de solicitudes en el periodo de evaluación / 90 * 100 >= 100%	(0 / 90 ) * 100 >= 100%	De Resultados	100%		100%		100%		100%	Dirección Ejecutiva y Jefatura del departamento de TI, Encargados de Unidad y gestor de TI	
			2.3.2.2 Gestionar los niveles de servicio acordados para incidentes	Cumplimiento promedio del SLA de incidentes en el periodo de evaluación / 90 * 100 >= 100%	(0 / 90 ) * 100 >= 100%	De Resultados	100%		100%		100%		100%	Dirección Ejecutiva y Jefatura del departamento de TI, Encargados de Unidad y gestor de TI	
			2.3.2.3 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%	(0/0)*100=0%	De Resultados	0%		0%		0%		100%	Dirección Ejecutiva y Jefatura del departamento de TI y gestor de TI	
3. Establecer un modelo de seguridad de la información, de la continuidad y de la disponibilidad del servicio, para proteger la información Institucional	3.1 Mejorar el sistema de gestión de seguridad de la información Institucional.	3.1.1 Velar por el cumplimiento de los procedimientos, normativas y leyes relacionadas con la seguridad y continuidad del servicio.	3.1.1.1 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 = X; Indicador (X / 98) * 100 >= 100%	(0/0)*100 = X X / 98 * 100 >= 100%	De Gestión	100%		100%		100%		100%	Jefatura del Departamento, Unidad Seguridad TI y Dirección Ejecutiva.	
			3.1.1.2 Continuar con la implementación del Sistema de Seguridad centralizado, para el uso de los sistemas y mejora al sistema centralizado para incorporar opciones APEX.	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 = X; Indicador (X / 98) * 100 >= 100%	(0/0)*100 = X X / 98 * 100 >= 100%	De Gestión	100%		100%		100%		100%	Jefatura del Departamento, Unidad Seguridad TI y Analistas de Sistemas, Encargado Unidad Proyectos y Sistemas) Dirección Ejecutiva.	

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**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	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES
						Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia,	Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)							
						Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	
			3.1.1.3 Analizar e implementar esquema de Encriptación Bitlocker en el System Center	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 = X; Indicador (X / 98) * 100 >= 100%	(0/0)*100 = X X / 98 * 100 >= 100%		0%		0%		100%		100%	Jefatura del Departamento, Unidad Seguridad TI, Unidad de Infraestructura y Soporte Técnico Dirección Ejecutiva.
	3.2 Mejorar y mantener el programa de continuidad de negocio institucional	3.2.1 Promover la seguridad de la información y continuidad del servicio en los procesos de JUPEMA.	3.2.1.1 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 = X; Indicador (X / 98) * 100 >= 100%	(0/0)*100 = X X / 98 * 100 >= 100%	De Gestión	100%		100%		100%		100%	Jefatura del Departamento, Unidad Seguridad TI y Dirección Ejecutiva.
			3.2.1.2 Migrar e implementar Servicios Web en la Nube y Sitio Web.	(Porcentaje del cronograma completado a la fecha de evaluación / Porcentaje del cronograma planificado a la fecha de evaluación) * 100 = X; Indicador (X / 98) * 100 >= 100%	(0/0)*100 = X X / 98 * 100 >= 100%	De Gestión	0%		0%		100%		100%	Jefatura del Departamento, Unidad Seguridad TI, Unidad de Infraestructura y Soporte Técnico Dirección Ejecutiva.
			3.2.1.3 Presentar un informe con los resultados del Plan de Continuidad Ejecutado	(Informe elaborado / Informe programado) * 100 = 100%	(0/0) * 100 = 100%	De Gestión	0%		0%		0%		100%	Jefatura Departamento, Ingeniero Seguridad Información, Dirección Ejecutiva
4. Fortalecer la gestión de los riesgos institucionales	4.1 Robustecer la gestión de riesgo no financiero (incluye: tecnológico, operativo, legal y estratégico) del RCC.	4.1.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	4.1.1.1 Gestionar al cierre del cuarto trimestre y en conjunto con la Unidad de Riesgo, el riesgo no financiero de los procesos ejecutados en el departamento	(Seguimiento realizado / seguimiento planificado)*100 = 100%	(0/0)*100=0%	De gestión	0%		0%		0%		100%	Personal del departamento y personal de la Unidad Inter al de Riesgo

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Administración General - Código: 01**  
**Sub-Programa: Tecnología de Información - Código: 01-18**  
**Ponderación de los Objetivos Específicos según Sub-Programa**

Metas Estratégicas	Ponderación de las Metas Estratégicas según Costo (%)	Ponderación de las Metas Estratégicas según Importancia (%)	Justificación
1.1.1 Continuar en el 2020, la definición y automatización del proceso de declaratoria de derechos del RCC.	7,00%	10,00%	Consiste en desarrollar nuevos sistemas o aplicaciones que apoye la optimización y automatización del otorgamiento del RCC, para la administración del RCC desde el proceso de atención al afiliado, otorgamiento, pago de pensiones, gestión de instituciones, conexiones por Web Services, expediente digital de Liquidaciones.
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	38,00%	28,00%	<p>Consiste en desarrollar nuevos sistemas o aplicaciones que apoyen los procesos institucionales, así como la implementación de mejoras y controles.</p> <p>Las mejoras y nuevos desarrollos fueron valorados previamente con la Dirección Ejecutiva, como parte de la planificación estratégica, a fin de fortalecer las herramientas que dan apoyo y soporte a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-La Administración del RCC desde el proceso inversiones, crédito y cobro.</li> <li>-Por otra parte, se contempla afinar o ajustar los sistemas para la administración del RTR, específicamente en los procesos de otorgamiento para la implementación de la firma digital.</li> <li>- Desarrollo de aplicaciones para atención de procesos del RTR RCC, como el sistema de inconsistencias y el sistema de notificaciones institucional para RTR, RCC, notificaciones Centros Educativos entre otros.</li> <li>- Dar apoyo a procesos financieros Administrativos, con sistemas que apoyan el quehacer institucional.</li> <li>- Adicionalmente se incluye el proceso para la automatización de los flujos de documentación generada por los proyectos como parte de la metodología de proyectos.</li> <li>-Se contempla finalizar con la migración de aplicaciones existentes a la plataforma Web Logic.</li> </ul> <p><del>Se incluye el proceso de OA para los desarrollos que involucran los procesos críticos</del></p>
2.2.1 Realizar una valoración anual, de la capacidad y disponibilidad de la infraestructura actual versus la capacidad requerida.	2,00%	5,00%	Realizar la evaluación anual de la capacidad actual versus la proyección de crecimiento, a fin de contar con la infraestructura requerida por la institución, para soportar los servicios actuales y futuros y de esta forma, planificar su implementación.
2.2.2 Realizar el mantenimiento y optimización de la infraestructura.	40,00%	20,00%	Se requiere realizar la adquisición para la infraestructura tecnológica para implementar en los nuevos edificios.  Realizar el mantenimiento de la infraestructura actual para soportar las necesidades de JUPEMA
2.3.1 Ejecutar durante el año 2020 los procesos definidos para la implementación de COBIT 5.	5,00%	10,00%	En atención a la publicación del Reglamento de TI de Conassif, para todos los supervisados de la SUPEN, a partir de abril 2018 se deben tener implementados los procesos correspondientes al año 1, por lo que se apoya en el proceso iniciado en el año 2014, para la implementación de los procesos para la Gestión de Servicios de TI basados en las buenas prácticas ITIL y los nuevos procesos, según lo establecido en el Marco de Referencia Cobit. Dar seguimiento al cumplimiento de los niveles de servicio acordados, como parte de la gestión de Tecnología de Información, por las diferentes.
2.3.2 Brindar los servicios establecidos en el catálogo de TI con los niveles de servicio acordados (SLA) en Solicitudes	2,00%	5,00%	Dar seguimiento al cumplimiento de los niveles de servicio acordados, como parte de la gestión de Tecnología de Información,
3.1.1 Velar por el cumplimiento de los procedimientos, normativas y leyes relacionadas con la seguridad y continuidad del servicio.	2,00%	10,00%	Dentro del Plan de Gestión de Seguridad de la Información, se incluye la implementación de un marco de Gestión de Seguridad de la Información, basado en la ISO 27001:2013; así como gestionar la alineación, según lo solicitado en el nuevo Reglamento de Tecnología de Información emitido por Conassif para todos los supervisados de la SUPEN. Por otra parte, brindar apoyo como miembro de la Comisión de Gestión de la Información Institucional y Continuidad de Negocio y TI, en cumplimiento de la normativa vigente. Se propone migrar la aplicación de encriptación para la configuración por el System Center.

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Administración General - Código: 01**  
**Sub-Programa: Tecnología de Información - Código: 01-18**  
**Ponderación de los Objetivos Específicos según Sub-Programa**

Metas Estratégicas	Ponderación de las Metas Estratégicas según Costo (%)	Ponderación de las Metas Estratégicas según Importancia (%)	Justificación
3.2.1 Promover la seguridad de la información y continuidad del servicio en los procesos de JUPEMA.	2,00%	10,00%	Dentro del Plan de Gestión de Seguridad de la Información, se incluye la implementación de un marco de Gestión de Seguridad de la Información, basado en la ISO 27001:2013; así como gestionar la alineación, según lo solicitado en el nuevo Reglamento de Tecnología de Información emitido por Conassif para todos los supervisados de la SUPEN. Por otra parte, brindar apoyo como miembro de la Comisión de Gestión de la Información Institucional y Continuidad de Negocio y TI, en cumplimiento de la normativa vigente. Con el fin de dar continuidad a los procesos de la institución se propone la migración de los servicios web y sitio web a la nube.
4.1.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	2,00%	2,00%	Se debe realizar el proceso de gestión de riesgo no financiero para identificar, analizar, evaluar y emitir los planes de acción de los riesgos no financieros que afecten las labores operativas del departamento. Ello en atención a lo solicitado por la normativa de Supen y la Contraloría General de la República.
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2020  
Formulario de Presupuesto  
Colones

Metas Estratégicas	FEO					FEA	FA
	Remuneraciones	Servicios	Materiales y Suministros	Transferencias Corrientes	Total Gastos	Total Inversiones	Total General
1.1.1 Continuar en el 2020, la definición y automatización del proceso de declaratoria de derechos del RCC.	50 313 060	37 495 192	259 420	241 103	88 308 775	45 377 360	133 686 135
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	273 128 041	203 545 328	1 408 280	1 308 843	479 390 492	246 334 240	725 724 732
2.2.1 Realizar una valoración anual, de la capacidad y disponibilidad de la infraestructura actual versus la capacidad requerida.	14 375 160	10 712 912	74 120	68 886	25 231 079	12 964 960	38 196 039
2.2.2 Realizar el mantenimiento y optimización de la infraestructura.	287 503 202	214 258 240	1 482 400	1 377 729	504 621 570	259 299 200	763 920 770
2.3.1 Ejecutar durante el año 2020 los procesos definidos para la implementación de COBIT 5.	35 937 900	26 782 280	185 300	172 216	63 077 696	32 412 400	95 490 096
2.3.2 Brindar los servicios establecidos en el catálogo de TI con los niveles de servicio acordados (SLA) en Solicitudes	14 375 160	10 712 912	74 120	68 886	25 231 079	12 964 960	38 196 039
3.1.1 Velar por el cumplimiento de los procedimientos, normativas y leyes relacionadas con la seguridad y continuidad del servicio.	14 375 160	10 712 912	74 120	68 886	25 231 079	12 964 960	38 196 039
3.2.1 Promover la seguridad de la información y continuidad del servicio en los procesos de JUPEMA.	14 375 160	10 712 912	74 120	68 886	25 231 079	12 964 960	38 196 039
4.1.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	14 375 160	10 712 912	74 120	68 886	25 231 079	12 964 960	38 196 039
<b>Total</b>	<b>718 758 004</b>	<b>535 645 600</b>	<b>3 706 000</b>	<b>3 444 323</b>	<b>1 261 553 926</b>	<b>648 248 000</b>	<b>1 909 801 926</b>

# Programa No. 2

# Régimen de Capitalización

# Colectiva



# FINANCIERO CONTABLE

02-12



**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**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	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES	
						Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía)	Resultado del Indicador (Estimado vs. 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 cuarto trimestre del 2020, los requerimientos con mejoras al Módulo Cargas Super-Afiliados y Pensionados.	(Requerimientos entregados/ Requerimientos Planificados para el trimestre)*100	(0/0)*100=%	Gestión	0%		0%		0%		100%		Unidad de Cuenta Individual y Jefatura de Departamento
			1.1.1.2 Entregar durante el segundo trimestre del 2020, los requerimientos para que las instituciones deducoras realicen las cargas de deducciones a pensionados del RCC, mediante la WEB.	(Requerimientos entregados/ Requerimientos Planificados para el trimestre)*100	(0/0)*100=%	Gestión	0%		100%		0%		0%		Unidad de Cuenta Individual y Jefatura de Departamento
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 crédito por pago de planilla ) * 100=mayor o igual al 90%	(0/0)*100=%	De Resultado	90%		90%		90%		90%		Unidad de Recaudación y Jefatura de Departamento
			2.1.1.2. Registrar las notas de crédito, relacionadas con pagos de planillas, en un plazo máximo de 4 días. Lo anterior hasta la entrada en vigencia de la planilla pre elaborada	(plazo máximo de 4 días / promedio trimestral de días para el envío a registro de notas de crédito ) *100	(0/0)*100=%	De Resultado	100%		100%		100%		100%		Unidad de Recaudación y Jefatura de Departamento
			2.1.1.3. Mantener durante el trimestre, el nivel de morosidad de Centros Educativos activos, sin arreglo de pago, menor o igual al 7%	(promedio trimestral de mora del RCC y RTR con atraso mayor a un día, sin arreglo de pago = menor o igual al 7% )	(0/0)*100=%	De Resultado	7%		7%		7%		7%		Unidad de Recaudación y Jefatura de Departamento
			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%	(0/0)*100=%	De Resultado	50%		50%		50%		50%		Unidad de Recaudación y Jefatura de Departamento
			2.1.1.5. Tramitar las solicitudes de arreglo de pago completas, en un plazo máximo de 3 días hábiles, a partir del recibido en la Unidad de Recaudación	(3 días hábiles / Promedio de días de trámite ) *100	(3/0)*100=%	De Gestión	100%		100%		100%		100%		Unidad de Recaudación y Jefatura de Departamento
			2.1.1.6. Tramitar las propuestas de pago, en un plazo máximo de 3 días hábiles, a partir del recibido en la Unidad de Recaudación	(3 días hábiles / Promedio de días de trámite ) *100	(3/0)*100=%	De Gestión	100%		100%		100%		100%		Unidad de Recaudación y Jefatura de Departamento

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2020  
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	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES	
						Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía)	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)								
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real								
			2.1.1.7. Realizar en el primer y tercer trimestre una publicación de la lista de patronos morosos	( Publicaciones realizadas en el año / Publicaciones por realizar)*100	(0/0)*100=%	De Gestión	100%		0%		100%	0%		Unidad de Recaudación y Jefatura de Departamento	
	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 mayor al plazo máximo de respuesta)*100	(0/0)*100=%	De Gestión	100%		100%		100%	100%		Unidad de Cuenta Individual y Jefatura de Departamento	
			2.2.1.2 Brindar respuesta en un plazo máximo de 6 días hábiles, a partir del recibido en la Unidad de Recaudación	(6 días hábiles / Promedio de días de duración en respuesta)*100	(0/0)*100=%	De Gestión	100%		100%		100%	100%		Unidad de Recaudación y Jefatura de Departamento	
	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	(0/0)*100=%	De Resultado	100%		100%		100%	100%		Unidad de Inspección y Jefatura de Departamento	
			2.3.1.2 Procesar el 100% de las denuncias recibidas y solicitudes de proceso de cobro de cuotas obrero por planillas adicionales ante los Centros Educativos en el trimestre.	(Cantidad de denuncias recibidas y solicitudes de proceso de cobro de cuotas obrero por planillas adicionales / cantidad de procesos recibidos)*100	(0/0)*100=%	De Resultado	100%		100%		100%	100%		Unidad de Inspección y Jefatura de Departamento	
			2.3.1.3 Procesar el 100% de los casos que se asignen por Ajuste de Cuotas Patronal y Rendimientos por el artículo 51.	(Cantidad de procesos por Ajuste de Cuotas Patronal y Rendimientos / cantidad de procesos recibidos)*100	(0/0)*100=%									Unidad de Inspección y Jefatura de Departamento	
			2.3.1.4 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										Unidad de Inspección y Jefatura de Departamento	
		2.3.2. Inspeccionar por año, al menos dos universidades públicas y colegios científicos	2.3.2.1 Iniciar en el primer y tercer trimestre con el proceso de inspección de una Universidad Pública y un Colegio Científico	(Inspecciones realizadas / revisiones programadas por semestre)*100	(0/0)*100=%	De Resultado	100%		0%		100%	0%		Unidad de Inspección y Jefatura de Departamento	

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2020  
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	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES	
						Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía)	Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)								
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real								
			2.3.2.2 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	(0/0)*100=%	De Resultado	100%		100%		100%		Unidad de Inspección y Jefatura de Departamento		
	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	(0/0)*100=%	De Resultado	100%		100%		100%		Unidad de Contabilidad y Presupuesto y Jefatura de Departamento		
			2.4.1.2 Contar con el cierre contable del Régimen de Capitalización Colectiva a más tardar el cuarto día hábil de cada mes	(Promedio trimestral de días en que se cierra / Plazo máximo de cierre) * 100 = 100%	(0/0)*100=%	De Resultado	100%		100%		100%		Unidad de Contabilidad y Presupuesto y Jefatura de Departamento		
			2.4.1.3. Posterior al cierre contable y en forma mensual, efectuar la revisión de las 3 balanzas de comprobación de los fondos administrados, para la revisión de la razonabilidad de los saldos	(Balanzas revisadas / Balanzas por revisar)*100	(0/0)*100=%	De Resultado	100%		100%		100%		Unidad de Contabilidad y Presupuesto y Jefatura de Departamento		
			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	(0/0)*100=%	De Resultado	0%		0%		100%	0%	Unidad de Contabilidad y Presupuesto y Jefatura de Departamento		
		2.4.2. Garantizar la disponibilidad de recursos para el pago de las obligaciones institucionales	2.4.2.1. Procesar y revisar toda la información financiera, a nivel de ingresos y gastos, que generen los fondos administrados	(Cierres de caja realizados / cierres por realizar) * 100 = 100 %	(0/0)*100=%	De resultado	100%		100%		100%		Unidad de Tesorería y Jefatura de Departamento		
			2.4.2.2 Preparar mensualmente el Flujo de Efectivo Real para el Fondo Especial de Administración	(Flujo mensual realizados / flujo mensual por realizar) * 100 = 100 %	(0/0)*100=%	De resultado	100%		100%		100%		Unidad de Tesorería y Jefatura de Departamento		
			2.4.2.3 Realizar semestralmente un arqueo físico, con base en una muestra, de las garantías que respaldan las operaciones de crédito y los arreglos de pago con instituciones cotizantes	( Arqueos realizados / Arqueos programados)*100	(0/0)*100=%	De resultado	100%		0%		100%	0%	Unidad de Tesorería y Jefatura de Departamento		
			2.4.2.4 Conciliar mensualmente la custodia de valores del portafolio de inversiones del Fondo Especial de Administración, con los registros del Custodio	( Conciliación realizada / conciliación programada)*100	(0/0)*100=%	De resultado	100%		100%		100%		Unidad de Tesorería y Jefatura de Departamento		

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2020  
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)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES
							Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)								
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real								
		2.4.3. Gestionar en tiempo y forma el manejo de los recursos financieros de la cuenta individual del RCC	2.4.3.1. Tramitar en un plazo no mayor a 10 días hábiles, a partir de la fecha de recibido, las devoluciones de cuotas reportadas por error del patrono y las distribuciones de cuotas del RCC	(Plazo máximo de respuesta/ Promedio Trimestral de días de respuesta ) *100.	(0/0)*100=%	Resultado	100%		100%		100%		100%	Unidad de Cuenta Individual y Jefatura de Departamento	
			2.4.3.2. Realizar trimestralmente y por medio de correo electrónico, el envío de los estados de cotización a los afiliados del Régimen de Capitalización Colectiva.	(Envíos realizados en el Trimestre / envíos programados) * 100 = 100%	(0/0)*100=%	Resultado	100%		100%		100%		100%	Unidad de Cuenta Individual y Jefatura de Departamento	
	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 %	(0/0)*100=%	Gestión	100%		100%		100%		100%	Unidad de Cuenta Individual y Jefatura de Departamento	
			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%	(0/0)*100=%	Gestión	100%		100%		100%		100%	Unidad de Cuenta Individual y Jefatura de Departamento	
			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	(0/0)*100=%	Gestión	100%		100%		100%		100%	Unidad de Cuenta Individual y Jefatura de Departamento	
	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 y liquidaciones por renuncia, liquidaciones financieras y/o actuariales solicitadas por la CCSS y el Poder Judicial.	(Plazo máximo de respuesta/ Promedio Trimestral de días mayor al plazo máximo de respuesta ) *100.	(0/0)*100=%	Resultado	100%		100%		100%		100%	Unidad de Cuenta Individual y Jefatura de Departamento	
			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.	(0/0)*100=%	Resultado	100%		100%		100%		100%	Unidad de Cuenta Individual y Jefatura de Departamento	
			2.6.1.3. Cargar en un plazo no mayor a 23 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.	(0/0)*100=%	De Gestión	100%		100%		100%		100%	Unidad de Recaudación y Jefatura de Departamento	
			2.6.1.4. Cargar en un plazo no mayor a 23 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.	(0/0)*100=%	De Gestión	100%		100%		100%		100%	Unidad de Recaudación y Jefatura de Departamento	

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**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	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES	
						Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía)	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)								
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real								
3. Fortalecer la gestión de los riesgos institucionales	3.1 Robustecer la gestión de riesgo no financiero (incluye: tecnológico, operativo, legal y estratégico) del RCC.	3.1.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	3.1.1.1 Gestionar al cierre del cuarto trimestre y en conjunto con la Unidad de Riesgo, el riesgo no financiero de los procesos ejecutados en el departamento	(Seguimiento realizado / seguimiento planificado)*100	(0/0)*100=%	De gestión	0%		0%		0%		100%		Personal del departamento y personal de la Unidad Integral de Riesgo

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Régimen de Capitalización Colectiva - Código: 02**  
**Sub-Programa: Financiero Contable - Código: 02-12**  
**Ponderación de los Objetivos Específicos según Sub-Programa**

Metas Estratégicas	Ponderación de las Metas Estratégicas según Costo (%)	Ponderación de las Metas Estratégicas según Importancia (%)	Justificación
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.	2,00%	2,00%	Se considera importante, realizar el desarrollo de mejoras al actual Módulo Cargas Supen- Afiliados y Pensionados. También el desarrollo de requerimientos para que las instituciones deducoras realicen las cargas de deducciones a pensionados del RCC, mediante la WEB.
2.1.1. Ejecutar en tiempo y forma los procedimientos de cobro administrativo para los Centros Educativos Morosos	20,00%	20,00%	Esta meta estratégica abarca todo el proceso de registro de planillas, identificando los pagos que realizan las instituciones por medio de las entidades bancarias, aplicándola en el sistema de Recaudación, para luego alimentar la cuenta individual de cada cotizante a los sistemas de pensiones. Los Centros Educativos que no cancelen oportunamente, entran en estado de morosidad, por lo que se deben activar los procesos de cobro administrativo y judicial que corresponda o bien, la formalización de un arreglo de pago. De esta forma, se debe dotar de contenido presupuestario para la ejecución de dicho proceso.
2.2.1 Brindar respuesta a las consultas de los Centros Educativos y afiliados, dentro del plazo establecido por Ley.	5,00%	5,00%	Nuestro departamento debe responder en tiempo y forma, todas las consultas que se presentan en forma diaria, por parte de nuestra membresía activa y pensionada del Régimen de Capitalización Colectiva y Transitorio de Reparto, de forma personal; así como de aquellas instituciones, que tienen alguna relación con la administración de los Regímenes. Esta meta, se ejecuta principalmente en las Unidades de Control Financiero de Cuenta Individual y Recaudación, por lo que se hace necesario asignar lo correspondiente a los costos implícitos para su ejecución.
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).	10,00%	10,00%	Es necesario dotar de recursos a la Unidad de Inspección, pues es ahí donde se ejecutan las visitas a los Centros Educativos y así lograr, el correcto empadronamiento de la población cotizante al Magisterio Nacional. Si los Centros Educativos están a derecho según la Ley, esto se traduce en mayores ingresos para el régimen y los afiliados están protegidos por los regímenes de pensiones que les corresponde.
2.3.2. Inspeccionar por año, al menos dos universidades públicas y colegios científicos	5,00%	5,00%	Se continúa con esta importante tarea que se concentra en las Universidades Estatales y Colegios Científicos, donde la población cotizante es mucha, lo anterior para lograr un correcto empadronamiento de la población, según la Ley 7531 y sus reformas

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Régimen de Capitalización Colectiva - Código: 02**  
**Sub-Programa: Financiero Contable - Código: 02-12**  
**Ponderación de los Objetivos Específicos según Sub-Programa**

Metas Estratégicas	Ponderación de las Metas Estratégicas según Costo (%)	Ponderación de las Metas Estratégicas según Importancia (%)	Justificación
2.4.1. Generar información contable confiable y segura para la toma de decisiones	20,00%	20,00%	Se debe dotar de presupuesto a las actividades que en forma diaria ejecuta la Unidad de Contabilidad y Presupuesto, para la generación de los Estados Financieros de los fondos administrados, así como la información presupuestaria de la Institución, todo ello para la toma de decisiones institucionales y de información a nuestra membresía.
2.4.2. Garantizar la disponibilidad de recursos para el pago de las obligaciones institucionales	15,00%	15,00%	Corresponde a la Unidad de Tesorería, el control de los ingresos y egresos de los fondos administrados. Esta tarea se ejecuta de forma diaria, mediante la elaboración de los informes de saldos diarios, pagos por los diferentes medios que cuenta la institución, conciliaciones y realización de los flujos de efectivo, por lo cual, las actividades aquí constituidas, son esenciales para el funcionamiento de la institución.
2.4.3. Gestionar en tiempo y forma el manejo de los recursos financieros de la cuenta individual del RCC	5,00%	5,00%	Se debe dotar de presupuesto a las actividades que ejecuta la Unidad de Cuenta Individual, para las devoluciones de cotizaciones a Patronos así como el envío de estados de cotización a la membresía activa del Régimen de Capitalización Colectiva.
2.5.1 Pagar en tiempo y forma las pensiones del RCC y las obligaciones.	8,00%	8,00%	Contempla los recursos necesarios que requiere la Unidad de Control Financiero de Cuenta Individual para cumplir con las tareas asignadas, que permitan realizar el pago de las pensiones del RCC en tiempo y forma. Se considera una meta de gran impacto e importancia, que se debe ejecutar de manera quincenal, así como el pago a la CCSS del seguro de enfermedad y muerte de la población pensionada del RCC.
2.6.1 Ejecutar en tiempo y forma el cobro y el pago de cotizaciones de otros regímenes del primer pilar	5,00%	5,00%	Esta meta estratégica contempla actividades que ejecuta la Unidad de Cuenta Individual y Recaudación, en los traslados de cuotas que ingresan al RCC y los que el RCC debe direccionar hacia otros regímenes de primer pilar. Considerando que los regímenes de pensiones van madurando, estas actividades representan un impacto importante dentro del flujo de procesos del RCC.

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Régimen de Capitalización Colectiva - Código: 02**  
**Sub-Programa: Financiero Contable - Código: 02-12**  
**Ponderación de los Objetivos Específicos según Sub-Programa**

Metas Estratégicas	Ponderación de las Metas Estratégicas según Costo (%)	Ponderación de las Metas Estratégicas según Importancia (%)	Justificación
3.1.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	5,00%	5,00%	Se debe realizar el proceso de gestión de riesgo no financiero para identificar, analizar, evaluar y emitir los planes de acción de los riesgos no financieros que afecten las labores operativas del departamento. Ello en atención a lo solicitado por la normativa de Supen y la Contraloría General de la República.
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Formulario de Presupuesto**  
**Colones**

Metas Estratégicas	FEO						FEA	FA	
	Remuneraciones	Servicios	Materiales y Suministros	Intereses y comisiones	Transferencias Corrientes	Cuentas Especiales	Total Gastos	Total Inversiones	Total General
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.	8 833 780,67	991 366,97	90 000,00	6 000,00	2 807 848,45	11 520 479,56	24 249 475,65	0,00	24 249 475,65
2.1.1. Ejecutar en tiempo y forma los procedimientos de cobro administrativo para los Centros Educativos Morosos	88 337 806,73	9 913 669,67	900 000,00	60 000,00	28 078 484,48	115 204 795,60	242 494 756,49	0,00	242 494 756,49
2.2.1 Brindar respuesta a las consultas de los Centros Educativos y afiliados, dentro del plazo establecido por Ley.	22 084 451,68	2 478 417,42	225 000,00	15 000,00	7 019 621,12	28 801 198,90	60 623 689,12	0,00	60 623 689,12
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).	44 168 903,37	4 956 834,84	450 000,00	30 000,00	14 039 242,24	57 602 397,80	121 247 378,24	0,00	121 247 378,24
2.3.2. Inspeccionar por año, al menos dos universidades públicas y colegios científicos	22 084 451,68	2 478 417,42	225 000,00	15 000,00	7 019 621,12	28 801 198,90	60 623 689,12	0,00	60 623 689,12
2.4.1. Generar información contable confiable y segura para la toma de decisiones	88 337 806,73	9 913 669,67	900 000,00	60 000,00	28 078 484,48	115 204 795,60	242 494 756,49	0,00	242 494 756,49
2.4.2. Garantizar la disponibilidad de recursos para el pago de las obligaciones institucionales	66 253 355,05	7 435 252,26	675 000,00	45 000,00	21 058 863,36	86 403 596,70	181 871 067,37	0,00	181 871 067,37
2.4.3. Gestionar en tiempo y forma el manejo de los recursos financieros de la cuenta individual del RCC	22 084 451,68	2 478 417,42	225 000,00	15 000,00	7 019 621,12	28 801 198,90	60 623 689,12	0,00	60 623 689,12
2.5.1 Pagar en tiempo y forma las pensiones del RCC y las obligaciones.	35 335 122,69	3 965 467,87	360 000,00	24 000,00	11 231 393,79	46 081 918,24	96 997 902,59	0,00	96 997 902,59
2.6.1 Ejecutar en tiempo y forma el cobro y el pago de cotizaciones de otros regímenes del primer pilar	22 084 451,68	2 478 417,42	225 000,00	15 000,00	7 019 621,12	28 801 198,90	60 623 689,12	0,00	60 623 689,12
3.1.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	22 084 451,68	2 478 417,42	225 000,00	15 000,00	7 019 621,12	28 801 198,90	60 623 689,12	0,00	60 623 689,12
<b>Total</b>	<b>441 689 033,66</b>	<b>49 568 348,37</b>	<b>4 500 000,00</b>	<b>300 000,00</b>	<b>140 392 422,40</b>	<b>576 023 978,00</b>	<b>1 212 473 782,44</b>	<b>0,00</b>	<b>1 212 473 782,44</b>

# ACTUARIAL

02-14



Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2020  
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)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES
							Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)								
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real								
1. Evaluar la sostenibilidad del Régimen de Capitalización Colectiva (RCC)	1.1 Monitorear actuarialmente el RCC, de forma que se facilite la toma de decisiones.	1.1.1 Realizar en forma semestral, la evaluación actuarial del RCC.	1.1.1.1 Realizar en el primer trimestre del año, una valuación actuarial con corte al 31 de Diciembre del 2019, de acuerdo con la normativa de la SUPEN.	(Evaluación realizada/evaluación programada)*100	(0/0)*100=0%	De Resultados	100%		0%		0%		0%		Actuarial General
			1.1.1.2 Presentar al cierre del tercer trimestre, una valuación actuarial anual, con corte al 30 de junio del 2020, de acuerdo con las hipótesis y supuestos utilizados en la última valuación actuarial,	(Evaluación realizada/evaluación programada)*100	(0/0)*100=0%	De Resultados	0%		0%		100%		0%		Actuarial General
			1.1.1.3 Realizar los estudios actuariales semestrales de ajustes por costo de vida, según lo establece el art. 37 del Reglamento del RCC	(Estudio actuarial por costo de vida realizado por semestre / estudio de costo de vida programado por semestre)*100	(0/0)*100=0%	De Resultados	100%		0%		100%		0%		Actuarial General
	1.2. Informar los afiliados del RCC, sobre la situación actuarial del RCC	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.	1.2.1.1 Presentar en el cuarto trimestre una síntesis de la evaluación actuarial	(Síntesis realizada / síntesis programada)*100	(0/0)*100=0%	De Resultados	0%		0%		0%		100%		Actuarial General y Base de datos
	1.3. Fortalecer los estudios estadísticos del RCC.	1.3.1 Para el año 2020, mantener actualizadas las tablas, utilizadas para la evaluación actuarial.	1.3.1.1 Presentar en el segundo trimestre, la actualización de la tabla de posternación	(tabla actualizada/ tabla por actualizar)*100	(0/0)*100=0%	De Resultados	0%		100%		0%		0%		Analista de Datos y Actuario
			1.3.1.2 Presentar en el primer trimestre, la actualización de la tabla de invalidez	(tabla actualizada/ tabla por actualizar)*100	(0/0)*100=0%	De Resultados	100%		0%		0%		0%		Analista de Datos y Actuario
			1.3.1.3 Confeccionar en el primer trimestre un estudio estadístico anual sobre el comportamiento demográfico y económico, para los afiliados del RCC y del RTR	(Informe programado/informe ejecutado)*100	(0/0)*100=0%	De Resultados	100%		0%		0%		0%		Analista de Datos

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2020  
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)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES
							Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)								
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real								
			1.3.1.4 Confeccionar un estudio estadístico trimestral sobre el comportamiento demográfico y económico, para los afiliados del RCC y del RTR	(Informe programado/informe ejecutado)*100	(0/0)*100=0%	De Resultados	0%		100%		100%		100%		
			1.3.1.5 Confeccionar un estudio estadístico mensual sobre el comportamiento demográfico y económico, para los afiliados del RCC y del RTR	(Informe programado/informe ejecutado)*100	(0/0)*100=0%	De Resultados	100%		100%		100%		100%		
		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 Actualizar al cierre del año, el 85%, de los datos personales de los afiliados, que no han sido actualizados en los últimos 3 años, incluidos los nuevos afiliados.	(Cantidad de Personas con datos actualizados que tenían más de 3 años sin actualizar al 31 de diciembre 2019+Nuevos afiliados)/(Afiliados Activos del RCC con más de 3 años sin actualizar al 31 de diciembre 2019+Nuevos afiliados)	(0/0)*100=0%	De Resultados	20%		20%		22,5%		22,5%	Base de Datos	
			1.3.2.2 Revisar mensualmente el 100% de los datos cualitativos de los nuevos administrados al RCC, con respecto a la base de datos de Supen	(Total de nuevos afiliados actualizados / Total de nuevos afiliados)*100	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		100%		100%		100%	Base de Datos, Secretaria del Departamento	
			1.3.2.3 Revisar mensualmente el 100% de los datos de pensionados que se reportan a la SUPEN	(Total de casos revisados de pensionados que se reportan a Supen/ total de casos pensionados que se reportan a Supen)*100	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		100%		100%		100%	Encargada de Base de Datos	
		1.3.3. Mejorar los canales de recolección de datos.	1.3.3.1 Asistir al 100% de los congresos, charlas o foros que se asignen al departamento actuarial	(Total de actividades que se participaron/ Total de actividades que se invitaron)*100	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		100%		100%		100%	Actuarial General y Base de Datos	

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**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)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES
							Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)								
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real								
			1.3.3.2 Ejecutar el 100% de los casos de actualización de datos por la página web, en menos de 12 horas, para días hábiles.	(Solicitudes atendidas en menos de doce horas hábiles/Total de solicitudes)*100	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		100%		100%		100%	Base de Datos	
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 menos de 3 días hábiles.	(Total de vistos buenos brindados en menos de tres días hábiles/ Total de vistos buenos remitidos)*100	(0/0)*100=0%	Resultados	100%		100%		100%		100%	Analista de Datos	
3. Fortalecer la gestión de los riesgos institucionales	3.1 Robustecer la gestión de riesgo no financiero (incluye: tecnológico, operativo, legal y estratégico) del RCC.	3.1.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	3.1.1.1 Gestionar al cierre del cuarto trimestre y en conjunto con la Unidad de Riesgo, el riesgo no financiero de los procesos ejecutados en el departamento	(Seguimiento realizado / seguimiento planificado)*100	(0/0)*100=0%	De gestión	0%		0%		0%		100%	Personal del departamento y personal de la Unidad Interl de Riesgo	

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Régimen de Capitalización Colectiva - Código: 02**  
**Sub-Programa: Actuarial - Código: 02-14**  
**Ponderación de los Objetivos Específicos según Sub-Programa**

Metas Estratégicas	Ponderación de las Metas Estratégicas según Costo (%)	Ponderación de las Metas Estratégicas según Importancia (%)	Justificación
1.1.1 Realizar en forma semestral, la evaluación actuarial del RCC.	20,00%	15,00%	Los estudios actuariales son claves para la función actuarial dentro de JUPEMA; así como para monitorear el funcionamiento del Régimen de Capitalización Colectiva. A nivel de costo, los procesos son estandarizados y realizados en la oficina.
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.	10,00%	15,00%	Esta meta permite a los afiliados del RCC tener una perspectiva de la situación actuarial del régimen. A nivel de costo, los procesos son estandarizados y realizados en la oficina.
1.3.1 Para el año 2020, mantener actualizadas las tablas, utilizadas para la evaluación actuarial.	20,00%	15,00%	Mantener actualizadas las tablas que se utilizan en las valuaciones actuariales son importantes; así como los informes estadísticos, pues constituyen la base para los estudios actuariales más certeros. A nivel de costo, los procesos son estandarizados y realizados en la oficina.
1.3.2. Verificar que el 85% de los afiliados del RCC, actualizaron sus datos cualitativos en los últimos tres años.	15,00%	20,00%	La actualización de datos, es importante para el desarrollo de los estudios actuariales, ya que permiten tener estudios más certeros. A nivel de costos esta meta posee mayores costo, pues implica desplazamiento de funcionarios fuera de la institución, incurriendo en gastos diversos de transporte, alojamiento, materiales de oficina, entre otros.
1.3.3. Mejorar los canales de recolección de datos.	10,00%	10,00%	La recolección de datos es importante para la elaboración y actualización de las tablas a utilizar en los estudios actuariales. A nivel de costo, los procesos son estandarizados y realizados en la oficina.
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.	10,00%	10,00%	Esta meta resulta importante para el otorgamiento oportuno de las pensiones de los afiliados al RCC. A nivel de costo, los procesos son estandarizados y realizados en la oficina.
3.1.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	15,00%	15,00%	Se debe realizar el proceso de gestión de riesgo no financiero para identificar, analizar, evaluar y emitir los planes de acción de los riesgos no financieros que afecten las labores operativas del departamento. Ello en atención a lo solicitado por la normativa de Supen y la Contraloría General
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Formulario de Presupuesto**  
**Colones**

Metas Estratégicas	FEO				Total Gastos	FEA	FA
	Remuneraciones	Servicios	Materiales y Suministros	Transferencias Corrientes		Total Inversiones	Total General
1.1.1 Realizar en forma semestral, la evaluación actuarial del RCC.	37 273 610	2 666 001	198 000	299 053	40 436 664	1 287 500	41 724 164
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.	18 636 805	1 333 001	99 000	149 526	20 218 332	643 750	20 862 082
1.3.1 Para el año 2020, mantener actualizadas las tablas, utilizadas para la evaluación actuarial.	37 273 610	2 666 001	198 000	299 053	40 436 664	1 287 500	41 724 164
1.3.2. Verificar que el 85% de los afiliados del RCC, actualizaron sus datos cualitativos en los últimos tres años.	27 955 208	1 999 501	148 500	224 290	30 327 498	965 625	31 293 123
1.3.3. Mejorar los canales de recolección de datos.	18 636 805	1 333 001	99 000	149 526	20 218 332	643 750	20 862 082
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.	18 636 805	1 333 001	99 000	149 526	20 218 332	643 750	20 862 082
3.1.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	27 955 208	1 999 501	148 500	224 290	30 327 498	965 625	31 293 123
<b>Total</b>	<b>186 368 051</b>	<b>13 330 007</b>	<b>990 000</b>	<b>1 495 264</b>	<b>202 183 322</b>	<b>6 437 500</b>	<b>208 620 822</b>

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Detalle de Inversiones**

Metas Estratégicas	Equipo y Programas de Cómputo	Total Inversiones
1.1.1 Realizar en forma semestral, la evaluación actuarial del RCC.	1 287 500	1 287 500
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.	643 750	643 750
1.3.1 Para el año 2020, mantener actualizadas las tablas, utilizadas para la evaluación actuarial.	1 287 500	1 287 500
1.3.2. Verificar que el 85% de los afiliados del RCC, actualizaron sus datos cualitativos en los últimos tres años.	965 625	965 625
1.3.3. Mejorar los canales de recolección de datos.	643 750	643 750
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.	643 750	643 750
3.1.1 Realizar periódicamente un análisis de riesgo operacional institucional	965 625	965 625
<b>Total</b>	<b>6 437 500</b>	<b>6 437 500</b>

# **INVERSIONES**

**02-22**



Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2020  
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, de gestión	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES
							Resultado del Indicador (Estimado vs. 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 final del 2020, de acuerdo con lo estipulado en el Plan Anual Operativo, se cumpla al menos con el 100% 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.	(Actividad realizada / Actividad programada según cronograma)*100≥95%	(0/0)*100=%	De gestión	100%		100%		100%		0%	Analista de Inversiones/Ejecutivo de Registro de Inversiones/Jefa del departamento de inversiones	
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 85% de las inversiones incluidas en esa figura de inversión.	2.1.1.1 Colocar como mínimo el 85% de los recursos financieros disponibles en las cuentas del RCC, 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.	Recursos colocados del RCC / (Saldo inicial de las cuentas bancarias+monto de principales vencidos+intereses vencidos+cotizaciones)*100≥85%	(0/0)*100=%	De gestión	85%		85%		85%		85%	Jefa del departamento de inversiones/Analista de Inversiones	
			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.	(Redenciones Fondos de inversión financieros colocados y ajustados / (Saldo inicial+suscripciones)*100≥75%	(0/0)*100=%	De gestión	75%		75%		75%		75%	Jefa del departamento de inversiones/Analista de Inversiones	
			2.1.1.3 Revisar y dar seguimiento a la administración de las actas del Comité de Gestión Técnica de las Inversiones (CGTI)	(Número de actas firmadas y en custodia / Número de actas realizadas)*100=%	(0/0)*100=%	De gestión	100%		100%		100%		100%	Analista de Inversiones/Secretaria del Dpto. de Inversiones	
	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, la totalidad de los límites de inversión; a partir de la información que arroje el Sistema de límites.	(Cantidad de límites cumplidos / total de límites que se revisa en forma mensual, conforme con la normativa)*100=%	(0/0)*100=%	De resultados	100%		100%		100%		100%	Analista de Inversiones	
		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 Cumplir mensualmente con al menos el 85% de los límites de apetito al riesgo de los indicadores de riesgo financiero de la cartera de valores, emitidos por la Unidad Integral de Riesgo	(Límites cumplidos / Límites evaluados)*100≥85%	(0/0)*100=%	De resultados	85%		85%		85%		85%	Jefa del departamento de inversiones	
			2.2.2.2 Monitorear que el monto definido de la declaración del apetito al riesgo para el portafolio total de inversiones, no alcance el límite que define el estudio de riesgo (Aprobado para valores y crédito)	(Monto de pérdidas realizadas cambiarias dólares y udes y por venta de títulos / monto de apetito de riesgo para cartera de valores)*100=%	(0/0)*100=%	De resultados	100%		100%		100%		100%	Jefa del departamento de inversiones	
	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 actuarial definida en la evaluación que corresponda para ese año en revisión	(0/0)*100=%	De gestión	5,50%		5,50%		5,50%		5,50%	Jefa del departamento de inversiones/Analista de Inversiones	
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 al menos el 90% de los recursos del Fondo de Administración, de conformidad con los requerimientos del Departamento Financiero + Contable; así como apoyar mediante asesoramiento, cuando así lo requieran.	(Monto total colocado / (Monto total por colocar)*100≥90%.	(0/0)*100=%	De gestión	100%		100%		100%		100%	Jefa del departamento de inversiones/Analista de Inversiones	
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 no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	4.1.1.1 Gestionar al cierre del cuarto trimestre y en conjunto con la Unidad de Riesgo, el riesgo no financiero de los procesos ejecutados en el departamento	(Seguimiento realizado / seguimiento planificado)*100	(0/0)*100=%	De resultados	0%		0%		0%		100%	Personal del departamento y personal de la Unidad Integral de Riesgo	

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Régimen de Capitalización Colectiva - Código: 02**  
**Sub-Programa: Inversiones - Código: 02-22**  
**Ponderación de los Objetivos Específicos según Sub-Programa**

Metas Estratégicas	Ponderación de las metas estratégicas según Costo (%)	Ponderación de las metas estratégicas según Importancia (%)	Justificación
1.1.1 Lograr que al final del 2020, de acuerdo con lo estipulado en el Plan Anual Operativo, se cumpla al menos con el 100% de los desarrollos de los nuevos sistemas o módulos informáticos.	2,00%	2,00%	Es importante contar con un sistema integrado, confiable, preciso y ágil para el registro de las inversiones del Régimen de Capitalización Colectiva; por consiguiente, se trabajará para finalizar el desarrollo de pruebas de validación y funcionamiento de las aplicaciones realizadas por el Departamento de Informática.
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 85% de las inversiones incluidas en esa figura de inversión.	35,00%	35,00%	Se establece como el segundo más importante objetivo para el cual fue creado el Departamento de Inversiones. Por consiguiente, le corresponde el porcentaje asignado. El éxito de una correcta gestión, coadyuva en mejorar la rentabilidad del régimen.
2.2.1 Cumplir con el 100% de los límites definidos por la normativa.	5,00%	5,00%	Es un proceso que se realiza a lo largo del mes para cumplir con la normativa vigente. Su incumplimiento, puede desencadenar desde una llamada de atención hasta una amonestación verbal/escrita o incluso económica, por parte del Ente Supervisor. Importante considerar que, la información resumen de los límites del portafolio de inversiones, se envía mensualmente a la Superintendencia de Pensiones.
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.	5,00%	5,00%	Es un proceso que se revisa mensualmente para cumplir con la normativa vigente y con el acuerdo sobre la Declaratoria de Apetito de Riesgo. Su incumplimiento, podría desencadenar desde una llamada de atención hasta una amonestación verbal / escrita por parte del Ente Supervisor y del Órgano Director de la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional.
2.3.1 Alcanzar como mínimo la tasa real actuarial, definida en la evaluación actuarial que se aprueba anualmente.	50,00%	50,00%	El fin último de la gestión realizada por parte de este Departamento y el más importante, es colaborar en primera instancia en conjunto con el Dpto. de Crédito y Cobro para alcanzar el nivel mínimo de la tasa real definida anualmente por el Dpto. Actuarial y debidamente aprobado por la Junta Directiva; la cual permite la sostenibilidad del Régimen de Capitalización Colectiva; por ende, se le asigna el porcentaje indicado.
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.	1,00%	1,00%	Corresponde al apoyo que le se brinda al Depto. Financiero Contable, amparado a que el manejo oportuno y eficiente de las inversiones, permite fortalecer el patrimonio de la Institución.
4.1.1 Realizar periódicamente un análisis de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	2,00%	2,00%	Este proceso es relevante, ya que permite un monitoreo constante de los riesgos operacionales que, podrían presentarse ante eventos específicos y valorar la materialización de los mismos, así como buscar oportunidades de mejora continua.
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Formulario de Presupuesto**  
**Colones**

Metas Estratégicas	FEO				Total Gastos	FEA Total Inversiones	FA Total General
	Remuneraciones	Servicios	Materiales y Suministros	Transferencias Corrientes			
1.1.1 Lograr que al final del 2020, de acuerdo con lo estipulado en el Plan Anual Operativo, se cumpla al menos con el 100% de los desarrollos de los nuevos sistemas o módulos informáticos.	2 268 366,06	787 561,85	28 000,00	30 795,98	3 114 723,89	0,00	3 114 723,89
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 85% de las inversiones incluidas en esa figura de inversión.	39 696 406,12	13 782 332,38	490 000,00	538 929,57	54 507 668,07	0,00	54 507 668,07
2.2.1 Cumplir con el 100% de los límites definidos por la normativa.	5 670 915,16	1 968 904,63	70 000,00	76 989,94	7 786 809,72	0,00	7 786 809,72
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.	5 670 915,16	1 968 904,63	70 000,00	76 989,94	7 786 809,72	0,00	7 786 809,72
2.3.1 Alcanzar como mínimo la tasa real actuarial, definida en la evaluación actuarial que se aprueba anualmente.	56 709 151,60	19 689 046,26	700 000,00	769 899,39	77 868 097,24	0,00	77 868 097,24
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.	1 134 183,03	393 780,93	14 000,00	15 397,99	1 557 361,94	0,00	1 557 361,94
4.1.1 Realizar periódicamente un análisis de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	2 268 366,06	787 561,85	28 000,00	30 795,98	3 114 723,89	0,00	3 114 723,89
<b>Total</b>	<b>113 418 303,20</b>	<b>39 378 092,52</b>	<b>1 400 000,00</b>	<b>1 539 798,77</b>	<b>155 736 194,49</b>	<b>0,00</b>	<b>155 736 194,49</b>

# GESTIÓN DE LA CALIDAD

02-24



**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Régimen de Capitalización Colectiva - Código: 02**  
**Sub-Programa: Unidad de Gestión y Control de la Calidad - Código: 02-24**

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	PLAN ANUAL OPERATIVO												RESPONSABLES
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: De gestión (Eficiencia, eficacia, economía)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES									
							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 la Calidad en el proceso de declaratoria de derechos	1.1.1 Lograr que para el año 2020, el Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso de declaratoria de derechos, este alineado a los requisitos de la Norma ISO 9001-2015.	1.1.1.1 Revisar el 100% de los documentos recibidos, según requisito 7.5 de la norma ISO 9001-2015.	(Cantidad de documentos revisados/ Cantidad de documentos recibidos)*100	(0/0)*100=0%	Resultado	100%		100%		100%		100%		Gestor de la Calidad y Control/ Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	
			1.1.1.2 Gestionar los procesos institucionales de conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001-2015 y la normativa interna aplicable.	(Cantidad de procesos ejecutados/ Cantidad de procesos programados)*100	(0/0)*100=0%	Resultado	0%		100%		0%		100%		Gestor de la Calidad y Control/ Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	
			1.1.1.3 Presentar a la Dirección Ejecutiva, en el cuarto trimestre, un Informe con el estado del SIGECA.	(Informe presentado/ Informe programado)*100	(0/0)*100=0%	Gestión	0%		0%		0%		100%		Gestor de la Calidad y Control/ Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	
	1.2 Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en los macroprocesos institucionales de prestación de servicios, de apoyo y estratégico.	1.2.1 Que al finalizar el 2020, los macroprocesos institucionales, estén alineados a los requisitos de la Norma ISO -9001-2015.	1.2.1.1 Monitorear el cumplimiento de los requisitos en cada macroproceso institucional del SIGECA (estratégico, de apoyo y servicio), según la Norma ISO 9001-2015.	(Cantidad de requisitos gestionados/ Cantidad de requisitos programados)*100	(0/0)*100=0%	Resultado	0%		100%		0%		100%		Gestor de la Calidad y Control/ Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	
			1.2.1.2 Presentar a la Dirección Ejecutiva en el cuarto trimestre, un Informe con el estado de los macroprocesos del SIGECA.	(Informe presentado/ Informe programado)*100	(0/0)*100=0%	Gestión	0%		0%		0%		100%		Gestor de la Calidad y Control/ Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	
			1.2.1.3 Presentar en el segundo trimestre el diagnóstico del mapeo de los procesos institucionales según SIGECA, con un informe de resultados.	(Proceso revisado/ proceso programado)*100	(0/0)*100=0%	Resultado	0%		100%		0%		0%		Ingeniero de procesos	
			1.2.1.4 Elaborar un mapeo de los procesos institucionales según SIGECA.	(Proceso revisado y mapeado/ proceso programado)*100	(0/0)*100=0%	Resultado	0%		25%		50%		100%		Ingeniero de procesos	
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 anualmente 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	(0/0)*100=0%	Gestión	100%		100%		100%		100%		Analista de gestión de la Calidad y Control/ Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	
			2.1.1.2 Realizar por semestre una conciliación de los portafolios de inversiones de los fondos administrados.	(Proceso ejecutado/ Proceso programado)*100	(0/0)*100=0%	Resultado	0%		100%		0%		100%		Analista de gestión de la Calidad y Control/ Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	
	2.2 Fortalecer el programa de crédito del RCC.	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.	2.2.1.1 Asistir al 100% de las sesiones del Comité de Crédito.	(Número de sesiones asistidas/ Número sesiones convocadas)*100	(0/0)*100=0%	Gestión	100%		100%		100%		100%		Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	
3. Fortalecer la gestión de los riesgos institucionales	3.1 Robustecer la gestión de riesgo no financiero (incluye: tecnológico, operativo, legal y estratégico) del RCC.	3.1.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	3.1.1.1 Aplicar en el primer trimestre, el cuestionario y elaborar un informe de resultados del proceso de autoevaluación del sistema de control Interno.	(Informe presentado / Informe programado)*100	(0/0)*100=100%	Resultado	100%		0%		0%		0%		Gestor de la Calidad y Control/ Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	
			3.1.1.2 Aplicar en el cuarto trimestre, el cuestionario y elaborar un informe de resultados del proceso de ética institucional.	(Informe presentado / Informe programado)*100	(0/0)*100=0%	Resultado	0%		0%		0%		100%		Gestor de la Calidad y Control/ Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	
			3.1.1.3 Gestionar al cierre del cuarto trimestre y en conjunto con la Unidad de Riesgo, el riesgo no financiero de los procesos ejecutados en el departamento.	(Seguimiento realizado / seguimiento planificado)*100	(0/0)*100=0%	Gestión	0%		0%		0%		100%		Gestor de la Calidad y Control/ Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	
4. Lograr ser una institución carbono neutral y amigable con el ambiente	4.1 Establecer acciones para la reducción del impacto ambiental y para la obtención de la certificación carbono neutral.	4.1.1 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).	4.1.1.1 Asistir al 100% de las sesiones del Comité de Gestión Ambiental.	(Número de sesiones asistidas/ Número sesiones convocadas)*100	(0/0)*100=0%	Gestión	100%		100%		100%		100%		Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	
			4.1.1.2 Asistir a las sesiones del Comité de Salud Ocupacional, como miembro representante estroinal.	(Número de sesiones asistidas/ Número sesiones convocadas)*100	(0/0)*100=0%	Gestión	100%		100%		100%		100%		Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Régimen de Capitalización Colectiva - Código: 02**  
**Sub-Programa: Unidad de Gestión y Control de la Calidad - Código: 02-24**  
**Ponderación de los Objetivos Específicos según Sub-Programa**

Metas Estratégicas	Ponderación de las Metas Estratégicas según Costo (%)	Ponderación de las Metas Estratégicas según Importancia (%)	Justificación
1.1.1 Lograr que para el año 2020, el Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso de declaratoria de derechos, este alineado a los requisitos de la Norma ISO 9001-2015.	15,00%	15,00%	Gestión del proyecto institucional del SIGECA, para el Proceso Declaratoria de Derechos y macroprocesos institucionales, bajo la Norma ISO 9001-2015, según Plan estratégico 2016-2020. Además, se realizará el Mapeo de procesos institucionales, con el apoyo del Ingeniero de procesos, según el nuevo recurso asignado a la Unidad.
1.2.1 Que al finalizar el 2020, los macroprocesos institucionales, estén alineados a los requisitos de la Norma ISO -9001-2015.	20,00%	20,00%	Gestión del proyecto institucional del SIGECA, para el Proceso Declaratoria de Derechos y macroprocesos institucionales, bajo la Norma ISO 9001-2015, según Plan estratégico 2016-2020. Además, se realizará el Mapeo de procesos institucionales, con el apoyo del Ingeniero de procesos, según el nuevo recurso asignado a la Unidad.
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.	20,00%	20,00%	Representa una de las funciones de apoyo de la unidad, que demandan mayor tiempo, costo e importancia, al ser procesos diarios. Se gestiona la revisión de saldos, estrategias y actas de la Comisión de Gestión Técnica de las Inversiones, así como revisión de transacciones para el pago y además del registro de boletas en el sistema de inversiones, principalmente del RCC, así como el FEA y FEO. Estos procesos son unos de los más críticos a nivel institucional, dada la cantidad de recursos que administra ese fondo. Además, este fondo es supervisado por la SUPEN.
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.	10,00%	10,00%	Como miembro representante de la Dirección Ejecutiva, se asiste, revisa, analizan y aprueban los casos de créditos con recursos del RCC. Esta constituye una de las funciones de apoyo de la unidad, que demandan mayor tiempo, costo e importancia, al ser procesos por regulación normativa de la SUPEN.
3.1.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	25,00%	25,00%	Gestión de procesos de evaluación institucional, de acuerdo con la normativa de la Contraloría General de la República y la SUPEN, en aras de evaluar el Sistema de Control Interno, la Ética y el Riesgo no financiero. Monitorear y ejecutar las recomendaciones de la Auditoría Interna, en relación al sistema de control interno institucional.
4.1.1 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)..	10,00%	10,00%	La Dirección Ejecutiva, ha designado a la Encargada de la Unidad, como representante patronal en la Comisión de Salud Ocupacional, la cual por normativa debe sesionar mensualmente. Además, se ha designado la participación y apoyo en la Comisión de Gestión Ambiental, como apoyo de la administración.
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Formulario de Presupuesto**  
**Colones**

Metas Estratégicas	FEO				Total Gastos	FEA		FA
	Remuneraciones	Servicios	Materiales y Suministros	Transferencias Corrientes		Total Inversiones	Total General	
1.1.1 Lograr que para el año 2020, el Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso de declaratoria de derechos, este alineado a los requisitos de la Norma ISO 9001-2015.	15 012 213	496 548	65 700	150 424	15 724 885	0	15 724 885	
1.2.1 Que al finalizar el 2020, los macroprocesos institucionales, estén alineados a los requisitos de la Norma ISO -9001-2015.	20 016 284	662 064	87 600	200 565	20 966 514	0	20 966 514	
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.	20 016 284	662 064	87 600	200 565	20 966 514	0	20 966 514	
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.	10 008 142	331 032	43 800	100 282	10 483 257	0	10 483 257	
3.1.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	25 020 355	827 580	109 500	250 706	26 208 142	0	26 208 142	
4.1.1 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)..	10 008 142	331 032	43 800	100 282	10 483 257	0	10 483 257	
<b>Total</b>	<b>100 081 421</b>	<b>3 310 322</b>	<b>438 000</b>	<b>1 002 825</b>	<b>104 832 568</b>	<b>0</b>	<b>104 832 568</b>	

# UNIDAD INTEGRAL DE RIESGOS

02-25



**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Régimen de Capitalización Colectiva - Código: 02**  
**Sub-Programa: Unidad Integral de Riesgos - Código: 02-25**

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	PLAN ANUAL OPERATIVO										RESPONSABLES	
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia.	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real								
1. Fortalecer la gestión de los 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 financiero y no financiero.	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%.	(0/0)*100=0%	Resultados	100%		100%		100%		100%		Encargado de Unidad Integral de Riesgo
			1.1.1.2 Revisar y ajustar una vez al año la Política de Riesgo del RCC	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Gestión	0%		0%		100%		0%		Encargado de Unidad Integral de Riesgo
			1.1.1.3 Revisar y ajustar en el tercer trimestre, el Procedimiento de Gestión Integral de Riesgo del RCC	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Gestión	0%		0%		100%		0%		Encargado de Unidad Integral de Riesgo
			1.1.1.4 Revisar y ajustar en el segundo trimestre, la declaración del apetito al riesgo del RCC	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Gestión	0%		100%		0%		0%		Encargado de Unidad Integral de Riesgo
			1.1.1.5 Revisar y ajustar en el segundo trimestre, el perfil de riesgo del RCC	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Gestión	0%		100%		0%		0%		Encargado de Unidad Integral de Riesgo
			1.1.1.6 Elaborar en el primer trimestre, 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%		0%		0%		0%		Encargado de Unidad Integral de Riesgo
			1.1.1.7 Elaborar en el primer trimestre, un informe anual de cultura de riesgo institucional	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Gestión	100%		0%		0%		0%		Encargado de Unidad Integral de Riesgo
			1.1.1.8 Elaborar en el primer trimestre, un informe anual de matrices de transición de centros educativos	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Gestión	100%		0%		0%		0%		Encargado de Unidad Integral de Riesgo y Ejecutivo de riesgo
		1.1.2 Realizar periódicamente la gestión de riesgo de la cartera de valores del RCC.	1.1.2.1 Elaborar un informe semestral sobre la aplicación de programación lineal del portafolio de valores del RCC.	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Resultados	100%		0%		100%		0%		Encargado de Unidad Integral de Riesgo
			1.1.2.2 Apoyar en el primer y tercer trimestre, en la elaboración de la estrategia de inversiones en valores del RCC	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Gestión	100%		0%		0%		0%		Encargado de Unidad Integral de Riesgo
			1.1.2.3 Colaborar en el segundo trimestre, en el informe de coberturas cambiarias en el portafolio de valores del RCC	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Gestión	0%		100%		0%		0%		Encargado de Unidad Integral de Riesgo
			1.1.2.4 Elaborar en el primer trimestre, 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%		0%		0%		0%		Encargado de Unidad Integral de Riesgo
			1.1.2.5 Elaborar un informe mensual del comportamiento de los indicadores de riesgo financiero relacionados con el portafolio de valores del RCC	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Resultados	100%		100%		100%		100%		Encargado de Unidad Integral de Riesgo

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**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	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES	
						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								
		1.1.3 Realizar periódicamente, la gestión de riesgo de la cartera crediticia del RCC.	1.1.3.1 Elaborar un informe mensual de riesgo financiero relacionados con la cartera crediticia del RCC	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Resultados	100%		100%		100%		100%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo y Ejecutivo de riesgo	
			1.1.3.2 Elaborar en el primer trimestre, un informe sobre matrices de transición de la cartera crediticia del RCC.	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Resultados	100%		0%		0%		0%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo y Ejecutivo de riesgo	
			1.1.3.3 Elaborar en el primer y tercer trimestre, un informe de análisis de cosechas	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Resultados	100%		0%		100%		0%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo y Ejecutivo de riesgo	
			1.1.3.4 Elaborar en el segundo y cuarto trimestre, un informe para medir la capacidad de colocación crediticia para la población magisterial	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Resultados	0%		100%		0%		100%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo y Ejecutivo de riesgo	
			1.1.3.5 Elaborar en el segundo trimestre, 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%		100%		0%		0%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo y Ejecutivo de riesgo	
			1.1.3.6 Elaborar en el segundo trimestre, un informe de análisis costo-beneficio de las líneas de crédito del RCC	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Resultados	0%		100%		0%		0%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo y Ejecutivo de riesgo	
			1.1.3.7 Elaborar en el tercer trimestre, un informe de actualización del modelo de score de crédito en el tercer trimestre.	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Resultados	0%		0%		100%		0%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo y Ejecutivo de riesgo	
			1.1.3.8 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%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo y Ejecutivo de riesgo	
			1.1.3.9 Realizar en el primer trimestre, un requerimiento anual para las mejoras a los reportes de riesgo de crédito de la cartera crediticia del RCC	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Gestión	100%		0%		0%		0%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo y Ejecutivo de riesgo	
		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 un informe anual de los factores fundamentales de cada emisor bursátil. Estos se dividirán en grupos, con al menos 9 emisores por trimestre.	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Resultados	100%		100%		100%		100%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo y especialista en economía	
			1.1.4.2 Elaborar en el segundo trimestre, el informe de análisis de factores fundamentales de los Puestos de Bolsa, como intermediarios bursátiles del RCC	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Resultados	0%		100%		0%		0%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo	

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**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	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES
							Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)								
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real								
	1.2 Fortalecer los análisis de coyuntura económica y sus implicaciones sobre el portafolio de inversiones (valores y crédito).	1.2.1 Realizar periódicamente el seguimiento de la coyuntura económica nacional e internacional y su posible impacto sobre el portafolio de inversiones (valores y crédito).	1.2.1.1 Elaborar en el primer y tercer trimestre, 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%.	(0/0)*100=0%	Gestión	100%		0%		100%	0%		Encargado de Unidad Integral de Riesgo y especialista en economía	
			1.2.1.2 Elaborar en el primer y tercer trimestre, un informe sobre las curvas de rendimiento de los instrumentos financieros disponibles en el mercado.	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Resultados	100%		0%		100%	0%		Encargado de Unidad Integral de Riesgo y especialista en economía	
	1.3 Robustecer la gestión de riesgo no financiero (incluye: tecnológico, legal y operativo) del RCC.	1.3.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	1.3.1.1 Elaborar en el cuarto trimestre, un informe de riesgo legal del RCC.	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Resultados	0%		0%		0%	100%		Encargado de Unidad Integral de Riesgo, Ejecutivo de riesgo y Especialista en Economía	
			1.3.1.2 Elaborar en el cuarto trimestre, un informe de riesgo estratégico del RCC.	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Resultados	0%		0%		0%	100%		Encargado de Unidad Integral de Riesgo, Ejecutivo de riesgo y Especialista en Economía	
			1.3.1.3 Elaborar en el cuarto trimestre, un informe de riesgo tecnológico del RCC.	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Resultados	0%		0%		0%	100%		Encargado de Unidad Integral de Riesgo, Ejecutivo de riesgo y Especialista en Economía	
			1.3.1.4 Remitir en el cuarto trimestre, un informe sobre la charla institucional del proceso de gestión de riesgo no financiero	(departamentos analizados/departamentos propuestos)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Gestión	0%		0%		0%	100%		Encargado de Unidad Integral de Riesgo, Ejecutivo de riesgo y Especialista en Economía	
			1.3.1.5 Elaborar trimestralmente como mínimo a 2 departamentos, las matrices sobre identificación, análisis y valoración de riesgos operativos en las dependencias institucionales	(departamentos analizados/departamentos propuestos)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Gestión	100%		100%		100%	100%		Encargado de Unidad Integral de Riesgo, Ejecutivo de riesgo y Especialista en Economía y personal institucional	
			1.3.1.6 Emisión trimestral como mínimo a 2 departamentos, del informe de resultados sobre los riesgos identificados, analizados y evaluación de riesgos operativos por departamento	(departamentos analizados/departamentos propuestos)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Gestión	100%		100%		100%	100%		Encargado de Unidad Integral de Riesgo, Ejecutivo de riesgo y Especialista en Economía y personal institucional	
			1.3.1.7 Revisión trimestral conjunta con los departamentos los planes de acción de los riesgos operativos que requieren medidas	(departamentos analizados/departamentos propuestos)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Gestión	100%		100%		100%	100%		Encargado de Unidad Integral de Riesgo, Ejecutivo de riesgo y Especialista en Economía y personal institucional	

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**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	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia.	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES
							Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)								
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real								
			1.3.1.8 Presentación en el cuarto trimestre, del informe consolidado de resultados sobre el proceso de gestión de riesgo operacional en la institución	(departamentos analizados/departamentos propuestos)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Resultados	0%		0%		0%		100%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo, Ejecutivo de riesgo y Especialista en Economía y personal institucional	
			1.3.1.9 Seguimiento de los planes de acción propuestos por las dependencias para los riesgos en niveles superiores a lo establecido por la Junta Directiva	(departamentos analizados/departamentos propuestos)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	Resultados	100%		100%		100%		100%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo, Ejecutivo de riesgo y Especialista en Economía y personal institucional	

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Régimen de Capitalización Colectiva - Código: 02**  
**Sub-Programa: Unidad Integral de Riesgos - Código: 02-25**  
**Ponderación de los Objetivos Especificos según Sub-Programa**

Metas Estratégicas	Ponderación de las Metas Estratégicas según Costo (%)	Ponderación de las Metas Estratégicas según Importancia (%)	Justificación
1.1.1 Mejorar las metodologías y modelos de gestión de riesgo financiero y no financiero.	15,00%	15,00%	La importancia de la adecuada implementación de la nueva o de las modificaciones de la regulación aplicada por Supen a las entidades reguladas, lleva tiempo y costo económico para la institución, dada la relevancia de aplicar dichos lineamientos
1.1.2 Realizar periódicamente la gestión de riesgo de la cartera de valores del RCC.	15,00%	15,00%	La elaboración de los informes sobre la gestión integral de riesgos de la institución; considerando el nuevo marco regulatorio de Supen.  Además, se mejora el análisis de riesgo de la cartera crediticia del RCC y los centros educativos.
1.1.3 Realizar periódicamente, la gestión de riesgo de la cartera crediticia del RCC.	15,00%	15,00%	Gestionar correctamente los riesgos conlleva el conocimiento de los afiliados y sus posibilidades de endeudamiento y condiciones al momento de otorgar un crédito.
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.	25,00%	25,00%	La elaboración de estos informes permiten conocer la situación actual de la economía nacional e internacional, así como sus perspectivas a futuro; lo cual sirve como insumo para el análisis de riesgo financiero del portafolio de inversiones y cartera de crédito.
1.2.1 Realizar periódicamente el seguimiento de la coyuntura económica nacional e internacional y su posible impacto sobre el portafolio de inversiones (valores y crédito) del RCC.	10,00%	10,00%	El monitorear continuamente los riesgos, nos permitirá un mayor éxito en el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.
1.3.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	20,00%	20,00%	La implementación de dicho proceso se encuentra relacionado con el proceso de mejora continua; así como la ejecución del Sistema de Evaluación y Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) y el proceso de riesgo operacional de la Supen
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Formulario de Presupuesto**  
**Colones**

Metas Estratégicas	FEO				Total Gastos	FEA	FA
	Remuneraciones	Servicios	Materiales y Suministros	Transferencias Corrientes		Total Inversiones	Total General
1.1.1 Mejorar las metodologías y modelos de gestión de riesgo financiero y no financiero.	13 317 933	350 897	121 500	168 677	13 959 007	0	13 959 007
1.1.2 Realizar periódicamente la gestión de riesgo de la cartera de valores del RCC.	13 317 933	350 897	121 500	168 677	13 959 007	0	13 959 007
1.1.3 Realizar periódicamente, la gestión de riesgo de la cartera crediticia del RCC.	13 317 933	350 897	121 500	168 677	13 959 007	0	13 959 007
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.	22 196 555	584 828	202 500	281 129	23 265 012	0	23 265 012
1.2.1 Realizar periódicamente el seguimiento de la coyuntura económica nacional e internacional y su posible impacto sobre el portafolio de inversiones (valores y crédito) del RCC.	8 878 622	233 931	81 000	112 452	9 306 005	0	9 306 005
1.3.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	17 757 244	467 863	162 000	224 903	18 612 010	0	18 612 010
<b>Total</b>	<b>88 786 221</b>	<b>2 339 313</b>	<b>810 000</b>	<b>1 124 516</b>	<b>93 060 050</b>	<b>0</b>	<b>93 060 050</b>

# CRÉDITO Y COBRO

02-49



**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**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	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES	
						Tipo de Indicador: De gestión (Eficiencia, eficacia, economía)	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 de manera 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.	(Cantidad de personas atendidas en menos de 30 minutos / total de personas atendidas)≥90%	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%		Colaboradores de la Unidad de Crédito y jefatura del Depto
			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	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		100%		100%		100%		Colaboradores de la Unidad de Crédito y jefatura del Depto
			1.1.1.3 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	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		100%		100%		100%		Colaboradores de la Unidad de Crédito y jefatura del Depto
			1.1.1.4 Atender el 100% de consultas de los afiliados que ingresen por medio del correo de la Unidad de Crédito y de la página Web.	(Total de consultas atendidas / total de consultas ingresadas por el correo electrónico y la página web)*100	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		100%		100%		100%		Colaboradores de la Unidad de Crédito y jefatura del Depto
			1.1.1.5 Obtener al menos un 90% de satisfacción en la encuesta aplicada a los afiliados sobre el programa crediticio.	(Cantidad de personas con calificación ≥ a 90% / personas atendidas)*100	(0/0)*100=0%	De Resultado	0%		0%		100%		0%		Colaboradores de la Unidad de Crédito y jefatura del Depto
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 trimestralmente al menos \$15,000,000,000	(Monto colocado / Monto estimado)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%		Analistas de Crédito, Unidad de Crédito y jefatura del Depto
			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.	(Congresos y/o actividades atendidos / Congresos y/o actividades programados)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%		Colaboradores de la Unidad de Crédito y jefatura del Depto
			2.1.1.3 Remitir en el primer trimestre a la Dirección Ejecutiva, una propuesta para la realización de la Feria de Vivienda.	(propuesta presentado / propuesta programada)*100	(0/0)*100=0%	De gestión	100%		0%		0%		0%		Colaboradores de la Unidad de Crédito y jefatura del Depto
			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/actualizaciones programadas)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%		Colaboradores de la Unidad de Crédito y jefatura del Depto
			2.1.1.5 Efectuar mensualmente la revisión del 100% de las operaciones de crédito, que de acuerdo a los parámetros requieran una aprobación adicional.	(número de expedientes revisados / número de créditos otorgados)*100	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		100%		100%		100%		Colaboradores de la Unidad de Crédito y jefatura del Depto
			2.1.1.6 Efectuar mensualmente la revisión de 150 operaciones de crédito formalizadas.	(número de expedientes revisados / número de créditos otorgados)*100	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		100%		100%		100%		Colaboradores de la Unidad de Crédito y jefatura del Depto
	2.2. Lograr porcentajes mínimos de morosidad en la cartera crediticia del RCC.	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.	2.2.1.1 Realizar las gestiones de cobro necesarias y alcanzar un porcentaje de morosidad inferior al 3% de acuerdo al grado de normalidad determinado por SUGEF (incluye las operaciones vigentes a más de 90 días de morosidad, en estado fallecido y en cobro judicial de la cartera crediticia del RCC)	(Saldo de operaciones con mora mayor a 90 días de atraso /saldo de la cartera de crédito)*100	(0/0)*100=0%	De resultado	3%		3%		3%		3%		Colaboradores de la Unidad de Cobro y jefatura del depto.
			2.2.1.2 Trimestralmente dar seguimiento y control al valor de las garantías hipotecarias que sirven como garantía en las diferentes líneas de crédito.	(Cantidad de bienes monitoreados /Cantidad de bienes que requieran seguimiento)*100	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		100%		100%		100%		Colaboradores de la Unidad de Cobro y jefatura del depto.
			2.2.1.3 Enviar mensualmente y en el plazo establecido la planilla de deducción de cuotas a todas las Instituciones educativas privadas y al Ministerio de Hacienda.	(Planillas enviadas según plazo establecido/ planillas programadas según plazo establecido)*100	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		100%		100%		100%		Colaboradores de la Unidad de Cobro y jefatura del depto.
			2.2.1.4 Coordinar el envío mensual de al menos cinco campañas de mensajes de texto, voz o correo electrónico a los deudores morosos. En total 15 por trimestre.	(Campañas enviadas / Campañas programadas)*100	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		100%		100%		100%		Colaboradores de la Unidad de Cobro y jefatura del depto.
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 trimestralmente al menos \$1,014,000,000.00 en créditos del Fondo Especial Administrativo.	(Monto colocado / Monto estimado)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%		Colaboradores de la Unidad de Crédito y jefatura del Depto
			3.2.1.1 Realizar las gestiones de cobro necesarias para obtener un porcentaje de morosidad inferior al 2% en la cartera de crédito de FEA	(Saldo de operaciones con mora mayor a 1 días de atraso /saldo de la cartera de crédito)*100 ≤ 2%	(0/0)*100=0%	De resultado	2%		2%		2%		2%		Colaboradores de la Unidad de Cobro y jefatura del depto.

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**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	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES
							Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)								
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real								
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 la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	4.1.1.1 Gestionar al cierre del cuarto trimestre y en conjunto con la Unidad de Riesgo, el riesgo no financiero de los procesos ejecutados en el departamento	(Seguimiento realizado / seguimiento planificado)*100	(0/0)*100=0%	De gestión	0%		0%		0%		100%		Personal del departamento y personal de la Unidad Integral de Riesgo

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Régimen de Capitalización Colectiva - Código: 02**  
**Sub-Programa: Crédito y Cobro - Código: 02-49**  
**Ponderación de los Objetivos Específicos según Sub-Programa**

Metas Estratégicas	Ponderación de la Meta Estratégica según Costo (%)	Ponderación de la Meta Estratégica según Importancia (%)	Justificación
1.1.1 Que al finalizar el 2020. todos los procesos institucionales. estén dentro del Sistema de Gestión de la Calidad	10,00%	5,00%	Es importante para estandarizar y determinar procesos y normas, sin embargo no es un fin en sí mismo.
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.	55,00%	60,00%	corresponde a la principal razón de ser para la cartera de créditos, el generar los rendimientos suficientes al fondo, e incluye todos los procesos que se realizan en el DCYC
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.	20,00%	25,00%	es ligado al anterior, ya que debe responder a los resultados de rendimientos y la recuperación de cartera RCC.
3.1.1 Colocar el 100% de los recursos crediticios del FEA. de acuerdo con el presupuesto asignado.	5,00%	2,00%	Se pondera bajo debido a la poca disponibilidad de recursos que hay actualmente en este fondo.
3.2.1 Mantener el nivel de morosidad de la cartera crediticia del FEA. menor al 2%.	5,00%	3,00%	La mora en este fondo y la cartera son bajas con respecto a la de RCC, la mayor parte de procesos no están enfocados en FEA.
4.1.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	5,00%	5,00%	Es importante para medición y mitigación de riesgos, sin embargo no es un fin en sí mismo.
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Formulario de Presupuesto**  
**Colones**

Metas Estratégicas	FEO				Total Gastos	FEA	FA
	Remuneraciones	Servicios	Materiales y Suministros	Transferencias Corrientes		Total Inversiones	Total General
1.1.1 Que al finalizar el 2020, todos los procesos institucionales, estén dentro del Sistema de Gestión de la Calidad	36 779 722,00	4 133 723,87	941 400,00	212 089,18	42 066 935,04	0,00	42 066 935,04
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.	202 288 471,00	22 735 481,27	5 177 700,00	1 166 490,46	231 368 142,73	0,00	231 368 142,73
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.	73 559 444,00	8 267 447,73	1 882 800,00	424 178,35	84 133 870,08	0,00	84 133 870,08
3.1.1 Colocar el 100% de los recursos crediticios del FEA, de acuerdo con el presupuesto asignado.	18 389 861,00	2 066 861,93	470 700,00	106 044,59	21 033 467,52	0,00	21 033 467,52
3.2.1 Mantener el nivel de morosidad de la cartera crediticia del FEA, menor al 2%.	18 389 861,00	2 066 861,93	470 700,00	106 044,59	21 033 467,52	0,00	21 033 467,52
4.1.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	18 389 861,00	2 066 861,93	470 700,00	106 044,59	21 033 467,52	0,00	21 033 467,52
<b>Total</b>	<b>367 797 219,99</b>	<b>41 337 238,67</b>	<b>9 414 000,00</b>	<b>2 120 891,75</b>	<b>420 669 350,42</b>	<b>0,00</b>	<b>420 669 350,42</b>

# Programa No. 3

## Régimen Transitorio de Reparto

# CONCESIÓN DE DERECHOS

03-13



**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**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	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES	
						Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía)	Resultado del Indicador (Estimado vs. 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 Lograr que al 2020, se tramiten las solicitudes de declaratoria de derechos que se encuentren completas, como máximo en el plazo estipulado en la legislación actual.	1.1.1.1 Alcanzar trimestralmente que al menos el 95% de los casos referendados por la Auditoría Interna estén correctos	(Cantidad de casos referendados / total de casos trasladados para referendo)*100	(0/0)*100=0%	De Resultados	95%		95%		95%		95%	Colaboradores de las Unidades de Cálculo, Revaloraciones y Control de Calidad	
			1.1.1.2 Revisar el 100% de los documentos presentados por la población de estudiantes (derechos sucesorios), según el ciclo lectivo correspondiente.	Cantidad de expedientes revisados / Cantidad de expedientes por período lectivo)*100	(0/0)*100=0%	De Resultados	100%		100%		100%		100%	Encargado Estudiantes y Encargado Unidad de Pagos y Revaloraciones	
			1.1.1.3 Realizar mensualmente una reunión con estudiantes (derechos sucesorios) próximos a cumplir los 18 años de edad.	Cantidad de reuniones realizadas / Cantidad de reuniones programadas)*100	(0/0)*100=0%	De Resultados	100%		100%		100%		100%	Encargada de Estudiantes y Jefatura del Departamento	
			1.1.1.4 Resolver en 30 días hábiles, el 100% de las solicitudes completas de pensión, jubilación y revisión presentadas por la membresía del RTR.	Promedio trimestral de tiempo de resolución de solicitudes completas de pensión, jubilación y revisión presentadas por la membresía del RTR es menos de 30 días.  Fórmula: número de casos que cumplen con el promedio menor a 30 entre el total de resoluciones realizadas.	(0/0)*100=0%	De Resultados	100%		100%		100%		100%	Colaboradores de las Unidades de Cálculo y Control de Calidad	
			1.1.1.5 Resolver en 30 días naturales, el 100% de las solicitudes completas de pensión, jubilación y revisión presentadas por la membresía del RCC.	Promedio trimestral de tiempo de resolución de solicitudes completas de pensión, jubilación y revisión presentadas por la membresía del RTR es menos de 30 días.  Fórmula: número de casos que cumplen con el promedio menor a 30 entre el total de resoluciones realizadas.	(0/0)*100=0%	De Resultados	100%		100%		100%		100%	Colaboradores de las Unidades de Cálculo y Control de Calidad	
			1.1.1.6 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 en plazo establecido / Total de casos)*100	(0/0)*100≥90%	De Resultados	90%		90%		90%		90%	Colaboradores de la Unidad de Pagos y Revaloraciones	
			1.1.1.7 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 en plazo establecido / Total de casos)*100	(0/0)*100≥90%	De Resultados	90%		90%		90%		90%	Colaboradores de la Unidad de Pagos y Revaloraciones	

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**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	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES
							Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)								
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real								
			1.1.1.8 Resolver el 100% de los estudios socioeconómicos que ingresen de la Plataforma de Servicios y la Unidad de Cálculo en 30 días hábiles.	(casos resueltos en plazo establecido / Total de casos)*100	(0/0)*100=0%	De Resultados	100%		100%		100%		100%		Trabajadoras Sociales
2. Realizar todas las acciones necesarias en defensa del Régimen Transitorio de Reparto.	2.1 Impulsar con las autoridades de gobierno, las acciones necesarias para garantizar las disposiciones administrativas acordadas y el pago oportuno de las pensiones y jubilaciones del Régimen Transitorio de Reparto.	2.1.1 Gestionar la asignación del 100% de los recursos necesarios para el pago de las pensiones del Régimen Transitorio de Reparto.	2.1.1.1 Incluir al menos el 95% del total de los casos trasladados para movimiento de planillas que no presenten inconsistencias y sean avalados por la Dirección Nacional de Pensiones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.	(Total de casos ingresados en el movimiento / total de casos trasladados para movimiento)*100	(0/0)*100≥95%	De Gestión	95%		95%		95%		95%		Encargado de Planillas y Encargado Unidad de Pagos y Revaloraciones
			2.1.1.2 Realizar al menos 45 visitas domiciliarias al trimestre a la población pensionada de 90 o más años de edad.	(Cantidad de visitas realizadas / Cantidad de visitas programadas de las personas con 90 o más años de edad)*100	(0/0)*100=0%	De Resultados	100%		100%		100%		100%		Las visitas a las personas mayores de 90 años se atenderán en febrero y marzo. Se le dio prioridad a los Estudios socio- económicos.
3. Fortalecer la gestión de los riesgos institucionales	3.1 Robustecer la gestión de riesgo no financiero (incluye: tecnológico, operativo, legal y estratégico) del RCC.	3.1.1 Realizar periódicamente, la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	3.1.1.1 Gestionar al cierre del cuarto trimestre y en conjunto con la Unidad de Riesgo, el riesgo no financiero de los procesos ejecutados en el departamento	(Seguimiento realizado / seguimiento planificado)*100	(0/0)*100=0%	De gestión	0%		0%		0%		100%		Personal del departamento y personal de la Unidad Integral de Riesgo

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Régimen Transitorio de Reparto - Código: 03**  
**Sub-Programa: Concesión de Derechos - Código: 03-13**  
**Ponderación de los Objetivos Especificos según Sub-Programa**

Metas Estratégicas	Ponderación de la Meta Estratégica según Costo (%)	Ponderación de la Meta Estratégica según Importancia (%)	Justificación
1.1.1 Lograr que al 2020, se tramiten las solicitudes de declaratoria de derechos que se encuentren completas, como máximo en el plazo estipulado en la legislación actual.	70,00%	45,00%	El otorgamiento de derechos es la mayor parte del quehacer del Departamento de Concesión, por ello la mayor parte de los recursos se orientan a este objetivo. De igual forma, la importancia que tiene no sólo para Concesión sino para toda la Junta lograr resolver en el menor tiempo posible.
2.1.1 Gestionar la asignación del 100% de los recursos necesarios para el pago de las pensiones del Régimen Transitorio de Reparto.	25,00%	50,00%	Lograr un pago oportuno en las pensiones y jubilaciones, es parte fundamental del trabajo que realiza el Departamento de Concesión de Derechos por medio de la Unidad de Revaloraciones. Debemos garantizar a todos los pensionados (as) y jubilados (as) el dinero que les permita tener una vida digna en la vejez.
3.1.1 Realizar periódicamente, la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	5,00%	5,00%	Se debe realizar el proceso de gestión de riesgo no financiero para identificar, analizar, evaluar y emitir los planes de acción de los riesgos no financieros que afecten las labores operativas del departamento. Ello en atención a lo solicitado por la normativa de Supen y la Contraloría General de la República.
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Formulario de Presupuesto**  
**Colones**

Metas Estratégicas	FEO				Total Gastos	FEA	FA
	Remuneraciones	Servicios	Materiales y Suministros	Transferencias Corrientes		Total Inversiones	Total General
1.1.1 Lograr que al 2020, se tramiten las solicitudes de declaratoria de derechos que se encuentren completas, como máximo en el plazo estipulado en la legislación actual.	393 184 525,54	18 849 435,06	4 235 000,00	2 930 717,44	419 199 678,03	0,00	419 199 678,03
2.1.1 Gestionar la asignación del 100% de los recursos necesarios para el pago de las pensiones del Régimen Transitorio de Reparto.	140 423 044,84	6 731 941,09	1 512 500,00	1 046 684,80	149 714 170,73	0,00	149 714 170,73
3.1.1 Realizar periódicamente, la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	28 084 608,97	1 346 388,22	302 500,00	209 336,96	29 942 834,15	0,00	29 942 834,15
<b>Total</b>	<b>561 692 179,34</b>	<b>26 927 764,37</b>	<b>6 050 000,00</b>	<b>4 186 739,19</b>	<b>598 856 682,91</b>	<b>0,00</b>	<b>598 856 682,91</b>

**LEGAL**

**03-15**

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**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, Real)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES
							Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)								
							I Trimestre Estimado	I Trimestre Real	II Trimestre Estimado	II Trimestre Real	III Trimestre Estimado	III Trimestre Real	IV Trimestre Estimado	IV Trimestre Real	
1. 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	1.1.1 Representar a la Junta en su carácter de apoderado general judicial en todos los procesos que se le involucre.	1.1.1.1 Atender, responder y representar con argumentación técnica sustentable a JUPEMA en los procesos judiciales que sea parte involucrada.	(Número de procesos realizados / número de procesos solicitados)*100=%	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%	Personal del Depto. Legal	
		1.1.2 Asesorar legalmente, participar y colaborar con Dirección Ejecutiva interna y externamente	1.1.1.2 Responder y apoyar con argumentación técnica sustentable, el 100% de las consultas que se soliciten	(Número de asesorías ejecutadas / número de asesorías solicitadas)*100=%	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%	Personal del Depto. Legal	
		1.1.3 Asesorar a la Junta Directiva y en comisiones, en sus sesiones ordinarias y extraordinarias, cuando así lo requiera la Junta Directiva.	1.1.1.3 Atender y evacuar con argumentación técnica sustentable, el 100% de las consultas que realice la Junta Directiva.	(Número de consultas atendidas / número de consultas solicitadas)*100=%	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%	Personal del Depto. Legal	
		1.1.4 Asesorar a los Departamentos y Áreas de la Institución, para la atención interna y externa de sus asuntos.	1.1.1.4 Responder con argumentación técnica sustentable, el 100% de las consultas que se soliciten.	(Número de asesorías realizadas / número de asesorías solicitadas)*100=%	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%	Personal del Depto. Legal	
		1.1.5 Elaborar los estudios jurídicos legales que fundamente las actuaciones de JUPEMA	1.1.1.5 Realizar con argumentación técnica sustentable, el 100% de los estudios que se soliciten las dependencias de la institución.	(Número de estudios atendidos / número de consultas solicitados)*100=%	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%	Personal del Depto. Legal	
		1.1.6 Atender y diligenciar las gestiones de apelación de nuestros afiliados en tiempo	1.1.1.6 Elaborar los informes de apelación para el Tribunal Administrativo.	(Número de apelaciones enviadas / número de apelaciones recibidas)*100=%	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%	Personal del Depto. Legal	
		1.1.7 Atender diligentemente la consulta externa del afiliado	1.1.1.7 Evacuar de forma clara y eficiente el 100% de las consultas que se realicen.	(Número de consultas realizadas / número de consultas planteadas)*100=%	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%	Personal del Depto. Legal	
		1.1.8 Atención de los procesos judiciales en los que sea parte la Junta (laboral, constitucional, contenciosa, penal, civil y otros)	1.1.1.8 Atender el 100% de los procesos judiciales en los que sea parte JUPEMA (laboral, constitucional, contenciosa, penal, civil y otros).	(Número de procesos judiciales atendidos / número de procesos judiciales notificados)*100=%	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%	Personal del Depto. Legal	
		1.1.9 Actualización de la base de datos con resoluciones del Tribunal Administrativo.	1.1.1.9 Actualizar la base de datos institucional con el 100% de las resoluciones del Tribunal Administrativo.	(Número de resoluciones ingresadas / número de resoluciones recibidas)*100=%	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%	Personal del Depto. Legal	
		1.1.10 Actualizar electrónicamente la jurisprudencia del Tribunal Administrativo	1.1.1.10 Actualizar el 100% de la jurisprudencia del Tribunal Administrativo para la institución y los afiliados.	(Número de resoluciones relevantes / número de resoluciones recibidas)*100=%	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%	Personal del Depto. Legal	
		1.1.11 Agilizar los servicios Institucionales.	1.1.1.11 Redactar y revisar el 100% de todos los documentos contractuales en que JUPEMA sea parte.	(Número de contratos revisados o redactados / número de convenios recibidos y solicitados)*100=%	(0/0)*100=0%	De gestión	100%		100%		100%		100%	Personal del Depto. Legal	
		1.1.12 Participar conjuntamente en la elaboración de opiniones y convenios con las Organizaciones Magisteriales.	1.1.1.12 Redactar y revisar el 100% de los convenios donde JUPEMA sea parte interesada.	(Número de convenios revisados o redactados / número de convenios recibidos y solicitados)*100=%	(0/0)*100=0%	De gestión	100%		100%		100%		100%	Personal del Depto. Legal	
		1.1.13 Revisar, actualizar y mantener un registro de los reglamentos institucionales.	1.1.1.13 Elaboración y revisión de políticas, normas, manuales, directrices y disposiciones generales institucionales.	(Número de disposiciones redactadas / número de disposiciones solicitadas)*100=%	(0/0)*100=0%	De gestión	100%		100%		100%		100%	Personal del Depto. Legal	

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2020  
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,	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES
							Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)								
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real								
		1.1.14 Atender de manera diligente y oportuna las consultas administrativas y asesorías a clientes externos.	1.1.1.14 Redactar o revisar el 100% de las opiniones y/o convenios relacionado con las Organizaciones Magisteriales.	(Número de opiniones o convenios realizados/número de opiniones y convenios recibidos y solicitados)*100=%	(0/0)*100=0%	De gestión	100%		100%		100%		100%	Personal del Depto. Legal	
			1.1.1.15 Revisar y actualizar el 100% de los reglamentos institucionales.	(Número de reglamentos y proyectos elaborados o realizados / número de reglamentos o proyectos asignados)*100=%	(0/0)*100=0%	De gestión	100%		100%		100%		100%	Personal del Depto. Legal	
	1.2. Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos institucionales	1.2.1 Realizar una evaluación anual de los procesos.	1.2.1.1 Actualización de los procedimientos, instructivos y demás documentos relacionados con el proceso de gestión de la calidad	(Documentos actualizados / documentos por actualizar)*100=%	(0/0)*100=0%	De gestión	100%		100%		100%		100%	Personal del Depto. Legal	
		1.2.2 Diseñar reformas legales (disposiciones), cuando sean necesarias.	1.2.1.2 Colaborar en el análisis de la legislación nacional e internacional.	(Número de análisis realizados / número de cambios solicitados)*100=%	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%	Personal del Depto. Legal	
2. Lograr una mayor presencia y posicionamiento ante los afiliados y la opinión pública	2.1. Concientizar a los afiliados del Régimen de Capitalización sobre los alcances del régimen	2.1.1 Impartir charlas que permitan informar y mantener una comunicación con los afiliados.	2.1.1.1 Participar en el 100% en las actividades que se convoquen relacionados con afiliados del Magisterio Nacional.	(Número de charlas brindadas / número de charlas solicitadas)*100=%	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%	Personal del Depto. Legal	
		2.1.2 Elaborar artículos que permitan la comunicación con los afiliados.	2.1.1.2 Colaborar en el 100% de las solicitudes de información para la comunicación con afiliados	(Número de solicitudes ejecutadas / número de solicitudes realizadas)*100=%	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%	Personal del Depto. Legal	
		2.1.3 Asistencia a reuniones, conferencias de las organizaciones magisteriales y otros foros.	2.1.1.3 Participar y colaborar al 100% en las actividades que se nos convoquen relacionadas con las organizaciones magisteriales y foros.	(Número de reuniones realizadas/número de reuniones solicitadas)*100=%	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%	Personal del Depto. Legal	
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	3.1.1.1 Tramitar el 100% de los casos de cobro judicial de operaciones crediticias.	(Número de casos tramitados en cobro judicial / total de casos remitidos para cobro judicial)*100=%	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%	Personal del Depto. Legal	
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	4.1.1.1 Atender el 100% de las consultas realizadas en el proceso de cobro	(Número de consultas atendidas / número de consultas realizadas)*100=%	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%	Personal del Depto. Legal	
		4.1.2 Ejecutar en tiempo y forma los procedimientos de cobro administrativo para los centros educativos morosos	4.1.1.2 Tramitar el 100% de los casos de cobro judicial de centros educativos morosos.	(Número de casos tramitados/total de casos remitidos para cobro judicial)*100=%	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%	Personal del Depto. Legal	
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	5.1.1.1 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=%	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%	Personal del Depto. Legal	

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2020  
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, Realización)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES
							Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)								
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real								
		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	5.1.1.2 Participar y colaborar en el 100% en las actividades que se nos convoquen, relacionadas con calidad de vida de las personas.	(Número de charlas asistidas / número de charlas solicitadas)*100=%	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%	Personal del Depto. Legal	
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	6.1.1.1 Efectuar un análisis sobre la viabilidad legal de impulsar cambios al RTR	(Estudio realizado / estudio programado)*100=%	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		0%		100%		0%	Personal del Depto. Legal	
	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.	6.1.1.2 Efectuar los análisis sobre las posibles afectaciones las diferentes propuestas de proyectos legislativos o decretos que afecten al Magisterio Nacional.	(Cantidad de estudios realizados sobre proyectos o decretos que afecten al Magisterio Nacional / Cantidad de estudios realizados sobre proyectos o decretos que afecten al Magisterio Nacional)*100=%	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%	Personal del Depto. Legal	
7. Fortalecer la gestión de los riesgos institucionales	7.1 Robustecer la gestión de riesgo no financiero (incluye: tecnológico, operativo, legal y estratégico) del RCC.	7.1.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	7.1.1.1 Gestionar al cierre del cuarto trimestre y en conjunto con la Unidad de Riesgo, el riesgo no financiero de los procesos ejecutados en el departamento	(Seguimiento realizado / seguimiento planificado)*100=%	(0/0)*100=0%	De gestión	0%		0%		0%		100%	Personal del departamento y personal de la Unidad Integral de Riesgo	

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Régimen Transitorio de Reparto - Código: 03**  
**Sub-Programa: Legal - Código: 03-15**  
**Ponderación de los Objetivos Específicos según Sub-Programa**

Metas Estratégicas	Ponderación de la Meta Estratégica según Costo (%)	Ponderación de la Meta Estratégica según Importancia (%)	Justificación
1.1.1 Representar a la Junta en su carácter de apoderado general judicial en todos los procesos que se le involucre.	4,00%	4,00%	Fundamentales para atender, responder y representar en forma clara y eficiente a la junta en los procesos que sea parte.
1.1.2 Asesorar legalmente, participar y colaborar con Dirección Ejecutiva interna y externamente	4,00%	4,00%	Resulta esencial para lograr una ejecutividad de las tareas programadas.
1.1.3 Asesorar a la Junta Directiva y en comisiones, en sus sesiones ordinarias y extraordinarias, cuando así lo requiera la Junta Directiva.	4,00%	4,00%	Resulta esencial para atender los requerimientos dispuestos por la máxima autoridad institucional.
1.1.4 Asesorar a los Departamentos y Áreas de la Institución, para la atención interna y externa de sus asuntos.	4,00%	4,00%	El propósito es responder en forma clara y eficiente las consultas que provienen de diferentes departamentos de la Institución; para lograr la ejecución de las tareas y procesos institucionales
1.1.5 Elaborar los estudios jurídicos legales que fundamente las actuaciones de JUPEMA	4,00%	4,00%	Es necesario con el propósito de realizar en forma clara y eficiente, el 100% de las los estudios que se soliciten.
1.1.6 Atender y diligenciar las gestiones de apelación de nuestros afiliados en tiempo	4,00%	4,00%	Es una labor esencial, que ocupa muchos recursos económicos en razón de la asistencia externa para cumplir con plazos establecidos por ley
1.1.7 Atender diligentemente la consulta externa del afiliado	4,00%	4,00%	El propósito es evacuar de forma clara y eficiente el 100% de las consultan que se realicen; para lograr un nivel de satisfacción positivo el afiliado
1.1.8 Atención de los procesos judiciales en los que sea parte la Junta (laboral, constitucional, contenciosa, penal, civil y otros)	4,00%	4,00%	Es necesario cumplir legalmente con lo ordenado, según los Tribunales de Justicia.
1.1.9 Actualización de la base de datos con resoluciones del Tribunal Administrativo.	4,00%	4,00%	Es importante mantener la información real de la base de datos, con el fin de brindar un servicio real de información a lo externo.
1.1.10 Actualizar electrónicamente la jurisprudencia del Tribunal Administrativo	2,50%	2,50%	Es importante con el fin de contar con una herramienta que permite el acceso a la información.
1.1.11 Agilizar los servicios Institucionales.	2,50%	2,50%	Es importante para acelerar la tramitología.
1.1.12 Participar conjuntamente en la elaboración de opiniones y convenios con las Organizaciones Magisteriales.	4,00%	4,00%	Resulta necesario para sincronizar los servicios institucionales con otras dependencias.
1.1.13 Revisar, actualizar y mantener un registro de los reglamentos institucionales.	4,00%	4,00%	Es importante contar con el registro actualizado de la información para un mejor control interno del departamento y de las otras dependencias
1.1.14 Atendar de manera diligente y oportuna las consultas administrativas y asesorías a clientes externos.	4,00%	4,00%	Es necesario con el fin de evacuar de forma clara y eficiente, el 100% de las consultas que se realicen.
1.2.1 Realizar una evaluación anual de los procesos.	4,00%	4,00%	Es necesario realizarlo con el fin de evitar duplicidad de tareas.

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Régimen Transitorio de Reparto - Código: 03**  
**Sub-Programa: Legal - Código: 03-15**  
**Ponderación de los Objetivos Específicos según Sub-Programa**

Metas Estratégicas	Ponderación de la Meta Estratégica según Costo (%)	Ponderación de la Meta Estratégica según Importancia (%)	Justificación
1.2.2 Diseñar reformas legales (disposiciones), cuando sean necesarias.	4,00%	4,00%	Es importante atender este requerimiento, con el fin de proteger los intereses de los beneficiarios.
2.1.1 Impartir charlas que permitan informar y mantener una comunicación con los afiliados.	2,50%	2,50%	Resulta necesario para atender los requerimientos externos; así como para mantener informada a la afiliación
2.1.2 Elaborar artículos que permitan la comunicación con los afiliados.	2,50%	2,50%	Es necesario para tener mayor presencia y posicionamiento
2.1.3 Asistencia a reuniones, conferencias de las organizaciones magisteriales y otros foros.	2,50%	2,50%	Es importante atender los requerimientos externos específicos de esta organización, ante entes externos
3.1.1 Ejecución y seguimiento del proceso de cobro judicial sobre recuperación de operaciones crediticias	3,00%	3,00%	Es necesario para la tramitación de todas las consultas en el proceso de cobros; así como, para lograr la recuperación de los préstamos morosos
4.1.1 Asesoramiento en el proceso de cobro administrativo y judicial de cuotas a los centros	3,00%	3,00%	Es necesario ejecutar diligentemente los proceso de cobro, para optimizar la gestión de los recursos financieros
4.1.2 Ejecutar en tiempo y forma los procedimientos de cobro administrativo para los centros educativos morosos	4,00%	4,00%	Es necesario para la gestión de los recursos del fondo
5.1.1 Asesorar y apoyar judicialmente al Departamento de Prestaciones Sociales cuando sea necesario en los procesos judiciales de denuncias	3,50%	3,50%	Es necesario para fortalecer a los agremiados
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	3,00%	3,00%	Es necesario para la defensa de los agremiados
#¡REF!	4,00%	4,00%	Es importante para el mejoramiento de la calidad de vida y la promoción de la salud integral de nuestra afiliación
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	4,00%	4,00%	Necesario para para el mejoramiento de la calidad de vida de nuestra afiliación
6.1.2 Identificar y monitorear las diferentes propuestas de proyectos legislativos o decretos que afecten al Magisterio Nacional.	4,00%	4,00%	Necesario para para el mejoramiento de la calidad de vida de nuestra afiliación
7.1.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	3,00%	3,00%	Se debe realizar el proceso de gestión de riesgo no financiero para identificar, analizar, evaluar y emitir los planes de acción de los riesgos no financieros que afecten las labores operativas del departamento. Ello en atención a lo solicitado por la normativa de Supen y la Contraloría General de la República.
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	

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

Metas Estratégicas	FEO				Total Gastos	FEA	FA
	Remuneraciones	Servicios	Materiales y Suministros	Transferencias Corrientes		Total Inversiones	Total General
1.1.1 Representar a la Junta en su carácter de apoderado general judicial en todos los procesos que se le involucre.	8 941 187	690 683	143 440	379 811	10 155 120	0	10 155 120
1.1.2 Asesorar legalmente, participar y colaborar con Dirección Ejecutiva interna y externamente	8 941 187	690 683	143 440	379 811	10 155 120	0	10 155 120
1.1.3 Asesorar a la Junta Directiva y en comisiones, en sus sesiones ordinarias y extraordinarias, cuando así lo requiera la Junta Directiva.	8 941 187	690 683	143 440	379 811	10 155 120	0	10 155 120
1.1.4 Asesorar a los Departamentos y Áreas de la Institución, para la atención interna y externa de sus asuntos.	8 941 187	690 683	143 440	379 811	10 155 120	0	10 155 120
1.1.5 Elaborar los estudios jurídicos legales que fundamente las actuaciones de JUPEMA	8 941 187	690 683	143 440	379 811	10 155 120	0	10 155 120
1.1.6 Atender y diligenciar las gestiones de apelación de nuestros afiliados en tiempo	8 941 187	690 683	143 440	379 811	10 155 120	0	10 155 120
1.1.7 Atender diligentemente la consulta externa del afiliado	8 941 187	690 683	143 440	379 811	10 155 120	0	10 155 120
1.1.8 Atención de los procesos judiciales en los que sea parte la Junta (laboral, constitucional, contenciosa, penal, civil y otros)	8 941 187	690 683	143 440	379 811	10 155 120	0	10 155 120
1.1.9 Actualización de la base de datos con resoluciones del Tribunal Administrativo.	8 941 187	690 683	143 440	379 811	10 155 120	0	10 155 120
1.1.10 Actualizar electrónicamente la jurisprudencia del Tribunal Administrativo	5 588 242	431 677	89 650	237 382	6 346 950	0	6 346 950
1.1.11 Agilizar los servicios Institucionales.	5 588 242	431 677	89 650	237 382	6 346 950	0	6 346 950
1.1.12 Participar conjuntamente en la elaboración de opiniones y convenios con las Organizaciones Magisteriales.	8 941 187	690 683	143 440	379 811	10 155 120	0	10 155 120
1.1.13 Revisar, actualizar y mantener un registro de los reglamentos institucionales.	8 941 187	690 683	143 440	379 811	10 155 120	0	10 155 120
1.1.14 Atender de manera diligente y oportuna las consultas administrativas y asesorías a clientes externos.	8 941 187	690 683	143 440	379 811	10 155 120	0	10 155 120
1.2.1 Realizar una evaluación anual de los procesos.	8 941 187	690 683	143 440	379 811	10 155 120	0	10 155 120
1.2.2 Diseñar reformas legales (disposiciones), cuando sean necesarias.	8 941 187	690 683	143 440	379 811	10 155 120	0	10 155 120
2.1.1 Impartir charlas que permitan informar y mantener una comunicación con los afiliados.	5 588 242	431 677	89 650	237 382	6 346 950	0	6 346 950
2.1.2 Elaborar artículos que permitan la comunicación con los afiliados.	5 588 242	431 677	89 650	237 382	6 346 950	0	6 346 950
2.1.3 Asistencia a reuniones, conferencias de las organizaciones magisteriales y otros foros.	5 588 242	431 677	89 650	237 382	6 346 950	0	6 346 950
3.1.1 Ejecución y seguimiento del proceso de cobro judicial sobre recuperación de operaciones crediticias	6 705 890	518 012	107 580	284 858	7 616 340	0	7 616 340
4.1.1 Asesoramiento en el proceso de cobro administrativo y judicial de cuotas a los centros	6 705 890	518 012	107 580	284 858	7 616 340	0	7 616 340
4.1.2 Ejecutar en tiempo y forma los procedimientos de cobro administrativo para los centros educativos morosos	8 941 187	690 683	143 440	379 811	10 155 120	0	10 155 120
5.1.1 Asesorar y apoyar judicialmente al Departamento de Prestaciones Sociales cuando sea necesario en los procesos judiciales de denuncias	7 823 538	604 347	125 510	332 334	8 885 730	0	8 885 730
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	6 705 890	518 012	107 580	284 858	7 616 340	0	7 616 340
#REF!	8 941 187	690 683	143 440	379 811	10 155 120	0	10 155 120
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	8 941 187	690 683	143 440	379 811	10 155 120	0	10 155 120
6.1.2 Identificar y monitorear las diferentes propuestas de proyectos legislativos o decretos que afecten al Magisterio Nacional.	8 941 187	690 683	143 440	379 811	10 155 120	0	10 155 120
7.1.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	6 705 890	518 012	107 580	284 858	7 616 340	0	7 616 340
<b>TOTAL</b>	<b>223 529 671</b>	<b>17 267 071</b>	<b>3 586 000</b>	<b>9 495 264</b>	<b>253 878 005</b>	<b>0</b>	<b>253 878 005</b>

# COMUNICACIÓN Y MERCADEO

03-19



Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2020  
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	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, Real)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES
							Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)								
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real								
1. Lograr que JUPEMA tenga una mayor presencia y posicionamiento ante los afiliados y la opinión pública	1.1 Posicionar a JUPEMA, a nivel nacional, como el ente de seguridad social costarricense que administra y gestiona el régimen de pensiones del Magisterio Nacional.	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)	1.1.1.1 Desarrollar trimestralmente el listado de temas para generación de publicity (notas, publirreportajes, entrevistas, comunicados de prensa, columnas de opinión.) Total de notas por trimestre 6	(Informaciones publicadas/Informaciones enviados)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%	Periodista y Jefatura del depto	
			1.1.1.2 Generar trimestralmente el acercamiento con periodistas para lograr el adecuado posicionamiento de temas clave de los Regímenes de Pensiones del Magisterio, a través de reuniones personalizadas: Total al menos 1 por trimestre a partir del segundo trimestre.	(Reuniones realizadas/Reuniones programados)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		100%		100%		100%	Periodista y Jefatura del depto	
			1.1.1.3 Desarrollar trimestralmente al menos 6 cápsulas radiales y digitales "El ABC de las pensiones en C.R.", para posicionar a JUPEMA como referente técnico en pensiones de C.R.	(Cápsulas pautadas/Cápsulas programadas)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%	Periodista y Jefatura del depto	
			1.1.1.4 Desarrollar semestralmente un webinar para periodistas, en los cuales se desarrollen temas referentes al sistema de pensiones en C.R. y los factores macroeconómicos que los afectan.	(Webinars realizados/Webinars programados)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		100%		100%		0%	Periodista y Jefatura del depto	
			1.1.1.5 Desarrollar trimestralmente, al menos una capacitación 1 a 1, con los 4 voceros oficiales de la institución.	(Capacitaciones realizadas/Capacitaciones programadas)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%	Periodista y Jefatura del depto	

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**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	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia,	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES
							Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)								
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real								
			1.1.1.6 Realizar trimestralmente la publicación de mensajes en fechas especiales en prensa (Día del Trabajador, Día de la Independencia, Día del Educador, Mensaje Fin e Inicio Año) y en redes sociales (Día de la Mujer, Día de la No Violencia AM, Día de la Anexión de Guanacaste, Día de la Madre, Día del Padre, Día de las Culturas, Día de los Derechos Humanos, y otros que se programen) Total en prensa 4, Total en redes sociales 7	(Publicaciones realizadas/Publicaciones programadas)*100	(0/0)*100=0%	De gestión	100%		100%		100%		100%	Periodista, Ejecutiva de Mercadeo y Jefatura del depto	
			1.1.1.7 Realizar diariamente el monitoreo de noticias de prensa escrita y enviar el resumen diario al Comité Ejecutivo.	(Monitoreos enviados/monitoreos programados)*100=100%	(0/0)*100=0%	De gestión	100%		100%		100%		100%	Periodista y Jefatura del depto	
			1.1.1.8 Realizar semanalmente el monitoreo de publicidad en medios masivos, directos y digitales, presentando un reporte ejecutivo mensual.	(Monitoreos enviados/monitoreos programados)*100=100%	(0/0)*100=0%	De gestión	100%		100%		100%		100%	Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	
		1.1.2 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 entre los afiliados.	1.1.2.1 Pautar trimestralmente la campaña de comunicación educativa sobre el sistema de pensiones del I, II y III Pilar de pensiones de C.R., posicionando a JUPEMA como líder en pensiones y en seguridad social del país. La pauta se realizará el I y II trimestre del año.	(Campaña pautada/campaña programada)*100= 100%	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		0%		0%	Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	
			1.1.2.2 Desarrollar trimestralmente la campaña de comunicación "Mitos sobre el RCC y RTR" para lograr desmentir los argumentos equivocados dirigidos a la opinión pública y posicionar los reales, comenzando en el II trimestre.	(Campaña pautada/campaña programada)*100= 100%	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		100%		100%		100%	Periodista, Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	
			1.1.2.3 Producir semestralmente un video informativo 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. Se realizará uno por semestre.	(Video realizado/Video programado)*100= 100%	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		100%		0%		100%	Periodista, Diseñador, Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
 Año 2020  
 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										RESPONSABLES	
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, programados)*100	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)								
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real						
			1.1.2.4 Desarrollar mensualmente el boletín digital del sistema de pensiones del Magisterio Nacional. Se envía 1 por mes para un total de 12 boletines al año.	(Cantidad de boletines enviados/Cantidad de boletines programados)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%	Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	
			1.1.2.5 Realizar trimestralmente la gira en centros educativos y sedes magisteriales para impartir charlas y colocar puestos de información, para difundir de manera directa a los afiliados, 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	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%	Unidad Divulgación	
			1.1.2.6 Publicar trimestralmente la Revista Pizarra. En total son 4 publicaciones al año.	(Revistas publicadas/Revistas programadas)*100	(0/0)*100=0%	De gestión	100%		100%		100%		100%	Periodista, Diseñador y Jefatura del depto	
		1.1.3 Divulgar el impacto generado por los proyectos sociales desarrollados por JUPEMA hacia sus afiliados y a nivel nacional.	1.1.3.1 Apoyar mensualmente 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%	(0/0)*100=0%	De gestión	100%		100%		100%		100%	Periodista, Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	
			1.1.3.2 Aplicar en el tercer trimestre la encuesta de satisfacción de los programas de Prestaciones Sociales y el servicios brindado.	(Encuesta aplicada/encuesta programada)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		0%		100%		0%	Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	
		1.1.4 Desarrollar un plan de comunicación sobre JUPEMA como institución y todos los servicios que ofrece, en todos los canales de contacto que JUPEMA tiene con sus afiliados, así como medios masivos y digitales de comunicación.	1.1.4.1 Desarrollar en el cuarto trimestre la 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%		100%	Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	
			1.1.4.2. Desarrollar en el segundo y tercer trimestre la estrategia de comunicación para lograr la fidelización de los afiliados hacia JUPEMA como la institución de seguridad social que administra el régimen de pensiones del Magisterio Nacional.	(Estrategia realizada/Estrategia programada)*100= 100%	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		100%		100%		0%	Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2020  
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	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia,	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES
							Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)								
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real								
			1.1.4.3. Desarrollar trimestralmente, iniciando en el segundo trimestre, la estrategia integral de comunicación para promover el uso de los canales de digitales para realizar consultas y trámites en JUPEMA.	(Estrategia realizada/Estrategia programada)*100= 100%	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		100%		100%		100%	Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	
			1.1.4.4. Desarrollar en el segundo semestre la estrategia de comunicación para promover la actualización de datos del afiliado. La campaña se pautará el tercer y cuarto trimestre.	(Estrategia realizada/Estrategia programada)*100= 100%	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		0%		100%		100%	Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	
			1.1.4.5. Publicar en el tercer trimestre el lanzamiento del nuevo Sitio Web Institucional.	(Lanzamiento realizado/Lanzamiento programado)*100= 100%	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		0%		100%		0%	Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	
			1.1.4.6. Desarrollar y sacar a producción en el tercer trimestre, el CRM de Mercadeo 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%		0%	Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	
			1.1.4.7. Aplicar en el tercer trimestre la encuesta de satisfacción de servicio en sucursales y otros canales de contacto.	(Encuesta aplicada/encuesta programada)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		0%		100%		0%	Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	
	1.2. Concientizar, a los afiliados del Régimen de Capitalización Colectiva, sobre los alcances del régimen.	1.2.1. 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.	1.2.1.1. Realizar en el primer y tercer trimestre 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	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		0%		100%		0%	Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	
			1.2.1.2. Realizar en el segundo y tercer trimestre el relanzamiento de las cápsulas educativas del RCC, ampliándolas con otros temas, demostraciones y testimoniales.	(Cápsulas desarrolladas/cápsulas programadas)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		100%		100%		0%	Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	
			1.2.1.3. Aplicar en el tercer trimestre, la encuesta de satisfacción de servicio de los afiliados al RCC.	(Encuesta aplicada/encuesta programada)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		0%		100%		0%	Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**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	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES	
						Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia,	Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)								
							I Trimestre Estimado	Real	II Trimestre Estimado	Real	III Trimestre Estimado	Real	IV Trimestre Estimado		Real
	1.3. Promover el programa de crédito que JUPEMA ofrece a sus afiliados.	1.3.1. Desarrollar anualmente, una campaña de comunicación sobre las líneas de crédito que JUPEMA ofrece a los afiliados del Magisterio Nacional.	1.3.1.1. Desarrollar y pautar trimestralmente la estrategia de comunicación de crédito masiva y digital, con con enfoque en un crédito para toda necesidad, lo cual promueva la colocación de créditos y posicione a JUPEMA como una de las mejores opciones crediticias entre sus afiliados.	(Estrategia realizada/estrategia programada)*100= 100%	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%	Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	
			1.3.1.2. Desarrollar y pautar en el segundo y tercer trimestre la estrategia para promover la Feria de Vivienda.	(Estrategia realizada/estrategia programada)*100= 100%	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		100%		100%		0%	Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	
		1.3.2. Desarrollar un programa de comunicación de salud financiera en temas de ahorro y crédito hacia la afiliación del Magisterio Nacional.	1.3.2.1. Desarrollar y pautar en el tercer y cuarto trimestre el programa de comunicación de salud financiera y crediticia en medios digitales.	(Programa realizado/programa programado)*100= 100%	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		0%		100%		100%	Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	
		1.3.3. 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.	1.3.3.1. Desarrollar trimestralmente la estrategia de oferta directa de crédito en las Sucursales, a través de activaciones comerciales. Tres activaciones por trimestre.	(Activaciones realizadas/activaciones programadas)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%	Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	
			1.3.3.2. Implementar en el segundo trimestre el programa de desarrollo de venta cruzada y servicio al cliente enfocado en la afiliación del magisterio y los servicios que ofrece la Junta.	(Programa impartido/programa programado)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		100%		0%		0%	Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	
			1.3.3.3. Aplicar en el tercer trimestre la encuesta para medir el nivel de satisfacción del afiliado hacia el programa de crédito de JUPEMA.	(Encuesta aplicada/encuesta programada)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		0%		100%		0%	Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	
			1.3.3.4. Realizar bimestralmente los Benchmark de competencia de crédito (total 6 al año)	(Documentos de benchmark enviados/benchmark programados)*100= 100%	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		100%		100%	Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**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										RESPONSABLES	
				Fórmula del Indicador	Cálculo 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	Estimado	Real						
2. Fortalecer la gestión de los riesgos institucionales	2.1 Robustecer la gestión de riesgo no financiero (incluye: tecnológico, operativo, legal y estratégico) del RCC	2.1.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	2.1.1.1 Gestionar al cierre del cuarto trimestre y en conjunto con la Unidad de Riesgo, el riesgo no financiero de los procesos ejecutados en el departamento	(Seguimiento realizado / seguimiento planificado) * 100	(0/0)*100=0%	De gestión	0%		0%		0%		100%		Personal del departamento y personal de la Unidad Integral de Riesgo

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Régimen Transitorio de Reparto - Código: 03**  
**Sub-Programa: Comunicación y Mercadeo - Código: 03-19**  
**Ponderación de los Objetivos Específicos según Sub-Programa**

Metas Estratégicas	Ponderación de la Meta Estratégica según Costo (%)	Ponderación de la Meta Estratégica según Importancia (%)	Justificación
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)	15,00%	15,00%	Un mayor contacto con los medios, permitirá a la institución un efectivo acercamiento con la opinión pública y los afiliados; así como lograr posicionar su marca y posicionarse como líder de opinión en la industria.
1.1.2 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 entre los afiliados.	10,00%	10,00%	Informar a la opinión pública y membresía sobre la gestión de lo que hace la Junta, para garantizar la solvencia y sostenibilidad del Régimen de Pensiones que administra, es vital para generar confianza en el sector magisterial y fidelización de este sector hacia la Junta; así como, para lograr un posicionamiento como líder de pensiones en la opinión pública a nivel nacional.
1.1.3 Divulgar el impacto generado por los proyectos sociales desarrollados por JUPEMA hacia sus afiliados y a nivel nacional.	5,00%	5,00%	La imagen social de la Junta, se verá fortalecida a través del desarrollo y divulgación de las acciones y programas sociales que se realicen hacia la membresía y que tengan impacto a nivel nacional e internacional. Este objetivo, permitirá no solo crear credibilidad y sensibilidad hacia la marca institucional, sino también posicionar a la Junta como ente de Seguridad Social.
1.1.4 Desarrollar un plan de comunicación sobre JUPEMA como institución y todos los servicios que ofrece, en todos los canales de contacto que JUPEMA tiene con sus afiliados, así como medios masivos y digitales de comunicación.	20,00%	20,00%	El fortalecimiento de los medios de comunicación institucionales, permitirá un mayor posicionamiento de la institución ante sus afiliados, además de generar identificación de éstos hacia la Junta y sentido de pertenencia. Además, permite diversificar los canales a través de los cuales los afiliados puedan comunicarse y realizar consultas y transacciones en la Junta.
1.2.1. 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.	10,00%	10,00%	Es importante dar a conocer, no solo entre los cotizantes del RCC, sino también en otras audiencias a nivel nacional, el modelo exitoso de administración de este Fondo de Pensión, posicionando a la Junta como una entidad de Seguridad Social referente en el tema de pensiones.
1.3.1. Desarrollar anualmente, una campaña de comunicación sobre las líneas de crédito que JUPEMA ofrece a los afiliados del Magisterio Nacional.	15,00%	15,00%	Con el propósito de posicionar el programa crediticio del RCC, se requiere difundir los productos crediticios y sus condiciones, entre la población magisterial. A medida que el programa crediticio sea sólido y vaya creciendo, se contribuirá con la sostenibilidad y solvencia del Régimen.
1.3.2. Desarrollar un programa de comunicación de salud financiera en temas de ahorro y crédito hacia la afiliación del Magisterio Nacional.	5,00%	5,00%	Que la afiliación de la Junta mantenga finanzas sanas y un adecuado nivel de endeudamiento, es un objetivo social que influirá positivamente la situación social y económica de nuestros afiliados, es por esto que generar programas de educación financiera hacia nuestros afiliados y consejos prácticos en esta temática se nos hace indispensable. Esto además coadyuvará el posicionamiento de imagen de la Junta como ente de Seguridad Social.

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Régimen Transitorio de Reparto - Código: 03**  
**Sub-Programa: Comunicación y Mercadeo - Código: 03-19**  
**Ponderación de los Objetivos Específicos según Sub-Programa**

Metas Estratégicas	Ponderación de la Meta Estratégica según Costo (%)	Ponderación de la Meta Estratégica según Importancia (%)	Justificación
1.3.3. 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.	15,00%	15,00%	El contacto directo con la afiliación para la oferta de las líneas de crédito que ofrece la Junta, permite lograr un mejor resultado en la colocación de créditos al tener información que permita identificar el segmento que es prospecto para lograr la colocación efectiva y de bajo riesgo.
2.1.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	5,00%	5,00%	Se debe realizar el proceso de gestión de riesgo no financiero para identificar, analizar, evaluar y emitir los planes de acción de los riesgos no financieros que afecten las labores operativas del departamento. Ello en atención a lo solicitado por la normativa de Supen y la Contraloría General de la República.
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Formulario de Presupuesto**  
**Colones**

Metas Estratégicas	Remuneraciones	Servicios	FEO		Total Gastos	FEA	
			Materiales y Suministros	Transferencias Corrientes		Total Inversiones	FA
						Total General	
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)	30 548 504,76	59 586 089,71	3 007 500,00	219 150,97	93 361 245,44	0,00	93 361 245,44
1.1.2 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 entre los afiliados.	20 365 669,84	39 724 059,81	2 005 000,00	146 100,65	62 240 830,29	0,00	62 240 830,29
1.1.3 Divulgar el impacto generado por los proyectos sociales desarrollados por JUPEMA hacia sus afiliados y a nivel nacional.	10 182 834,92	19 862 029,90	1 002 500,00	73 050,32	31 120 415,15	0,00	31 120 415,15
1.1.4 Desarrollar un plan de comunicación sobre JUPEMA como institución y todos los servicios que ofrece, en todos los canales de contacto que JUPEMA tiene con sus afiliados, así como medios masivos y digitales de comunicación.	40 731 339,67	79 448 119,62	4 010 000,00	292 201,30	124 481 660,59	0,00	124 481 660,59
1.2.1. 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.	20 365 669,84	39 724 059,81	2 005 000,00	146 100,65	62 240 830,29	0,00	62 240 830,29
1.3.1. Desarrollar anualmente, una campaña de comunicación sobre las líneas de crédito que JUPEMA ofrece a los afiliados del Magisterio Nacional.	30 548 504,76	59 586 089,71	3 007 500,00	219 150,97	93 361 245,44	0,00	93 361 245,44
1.3.2. Desarrollar un programa de comunicación de salud financiera en temas de ahorro y crédito hacia la afiliación del Magisterio Nacional.	10 182 834,92	19 862 029,90	1 002 500,00	73 050,32	31 120 415,15	0,00	31 120 415,15
1.3.3. 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.	30 548 504,76	59 586 089,71	3 007 500,00	219 150,97	93 361 245,44	0,00	93 361 245,44
2.1.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	10 182 834,92	19 862 029,90	1 002 500,00	73 050,32	31 120 415,15	0,00	31 120 415,15
<b>Total</b>	<b>203 656 698,37</b>	<b>397 240 598,08</b>	<b>20 050 000,00</b>	<b>1 461 006,48</b>	<b>622 408 302,93</b>	<b>0,00</b>	<b>622 408 302,93</b>

# PLATAFORMA DE SERVICIOS

03-21



**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**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	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES	
						Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, Eficacia)	Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)								
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		
Estimado	Real	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 2020, el Sistema de Gestión de Calidad en el proceso de declaratoria de derechos, esté alineado a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.	1.1.1.1. Revisar los procedimientos internos de Plataforma de Servicios, que se encuentren dentro del Sistema de Gestión de Calidad durante el II semestre 2019.	(Procedimientos revisados / Procedimientos por revisar)* 100 = 100%	(0/0)*100=0%	De Gestión	0%		0%		100%		100%	Encargados de Unidad, Jefatura Departamento y la Unidad de Gestión y Control de la Calidad.	
	1.2 Atender, tramitar y resolver en forma oportuna los requerimientos de los afiliados.	1.2.1 Lograr que al 2020, se tramiten las solicitudes de declaratoria de derechos que se	1.2.1.1. El tiempo de espera promedio para ser atendido será menor o igual a 15 minutos	(15 minutos / promedio tiempo de espera) *100=%	Promedios≤15 minutos	De Gestión	100%		100%		100%		100%	Encargada Unidad Servicio al Afiliado y Jefatura Plataforma de Servicios.	
			1.2.1.2. Toda solicitud presentada en Plataforma de Servicios deberá tramitarse a la etapa siguiente en un tiempo menor o igual a 3 días hábiles.	(3 días hábiles / Promedio de tiempo de trámite en días)*100=%	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		100%		100%		100%	Encargada Unidad Servicio al Afiliado, Encargado de Sucursales y Jefatura Plataforma de Servicios.	
			1.2.1.3. Tramitar todo expediente médico que haya sido revisado y analizado por el Equipo Interdisciplinario en un tiempo menor o igual a 2 días hábiles.	(2 días hábiles / promedio de tiempo de trámite de expedientes médicos)*100=%	(2/0)*100=0%	De Gestión	100%		100%		100%		100%	Equipo Interdisciplinario	
			1.2.1.4. Prevalorar el 100% de los expedientes médicos de las nuevas gestiones por invalidez, que fueron autorizadas por el afiliado.	(Cantidad de prevaloraciones realizadas / cantidad de prevaloraciones presentadas)*100=%	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		100%		100%		100%	Equipo Interdisciplinario	
			1.2.1.5. Valorar el 100% de los casos denegados por la Comisión Calificadora de la CCSS, y que hayan sido autorizadas por el afiliado.	(Valoración realizada / valoración solicitada)*100=%	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		100%		100%		100%	Equipo Interdisciplinario	
			1.2.1.6. Realizar el envío de expedientes a la DNP en tiempo menor o igual a 3 días hábiles a partir del ingreso a la Unidad de Expedientes y Digitalización.	(3 días hábiles / promedio de tiempo envío de expedientes)* 100 = 100%	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		100%		100%		100%	Encargada Unidad Centro Expedientes y Digitalización y Jefatura de Departamento.	
			1.2.1.7. Recibir, revisar y actualizar los datos en el sistema transaccional de los expedientes que remite la DNP en tiempo menor o igual a 5 días hábiles.	(5 días hábiles / promedio actualización expedientes) * 100 =100%	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		100%		100%		100%	Encargada Unidad Centro Expedientes y Digitalización y Jefatura de Departamento.	
			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 2 días hábiles.	(2 días hábiles / Promedio de tiempo de digitalización de expedientes) * 100 = 100%	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		100%		100%		100%	Encargada Unidad Centro Expedientes y Digitalización y Jefatura de Departamento.	
			1.2.1.9. Realizar 9 visitas por trimestre a diversas zonas con las diferentes sucursales.	(Cantidad de visitas realizadas / Cantidad de visitas programadas)*100=%	(0/0)*100=0%	De Resultados	100%		100%		100%		100%	Encargado Unidad Sucursales, Móvil y Jefatura de Departamento.	
			1.2.1.10. Realizar una capacitación trimestral, relativa al quehacer departamental e institucional.	(Cantidad de capacitaciones realizadas / Cantidad de capacitaciones programadas)*100=%	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		100%		100%		100%	Jefatura Departamento Plataforma de Servicios y Encargados de Unidad.	
			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=%	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		100%		100%		100%	Jefatura Departamento Plataforma de Servicios y Encargada Unidad Servicio al Afiliado.	
			1.2.1.12. Lograr al menos el 90% de atención efectiva en todas las llamadas que ingresan a la Central Telefónica.	(Cantidad de llamadas atendidas / Cantidad total de llamadas ingresadas)*100≥90%	(0/0)*100≥90%	De Resultados	90%		90%		90%		90%	Encargada Unidad Servicio Multicanal al Afiliado y Jefatura Departamento.	

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**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								RESPONSABLES
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, Estimado Real	Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)					
							I Trimestre Estimado	II Trimestre Real	III Trimestre Estimado	IV Trimestre Real		
			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=%	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		100%		100%	Encargada Unidad Servicio Multicanal al Afiliado y Jefatura Departamento.
			1.2.1.14. Enviar a los afiliados, los comunicados de Resolución de Junta Directiva en tiempo máximo de 3 días.	(3 días / Promedio tiempo de envío de los comunicados de resolución de Junta Directiva) * 100 = 100 %	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		100%		100%	Encargada Unidad Servicio Multicanal al Afiliado y Jefatura Departamento.
			1.2.1.15. Enviar a los afiliados, el 100% de los informes de apelación instruidos ante el Tribunal Administrativo.	(Informes enviados a los afiliados / Total Informes recibidos del Tribunal Administrativo)*100=%	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		100%		100%	Encargada Unidad Servicio Multicanal al Afiliado y Jefatura Departamento.
			1.2.1.16. Enviar a los afiliados los desgloses de pensión, vía fax, correo tradicional y/o correo electrónico en máximo 3 días.	(3 días hábiles / Promedio de tiempo en el envío de los desgloses) * 100 = 100 %	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		100%		100%	Encargada Unidad Servicio Multicanal al Afiliado y Jefatura Departamento.
			1.2.1.17. Realizar el proceso de notificación digital de las resoluciones finales del RTR y RCC en un plazo menor o igual a 3 días hábiles, una vez ingresados los casos a la Unidad de Servicio Multicanal	(3 días hábiles / promedio de tiempo de notificación digital) /100 = 100%	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		100%		100%	Encargada Unidad Servicio Multicanal al Afiliado y Jefatura Departamento.
			1.2.1.18. Realizar el proceso de notificación digital de las resoluciones del TASS en un plazo menor o igual a 5 días hábiles, una vez ingresados los casos a la Unidad de Servicio Multicanal	(5 días hábiles / promedio de tiempo de notificación digital) /100 = 100%	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		100%		100%	Encargada Unidad Servicio al Afiliado y Departamento de TI.
			1.2.1.19. El nivel de satisfacción del afiliado mostrado en la encuesta trimestral sea una calificación mínima de 90.	Promedio de satisfacción trimestral al menos 90,	(Sumatoria de % de satisfacción por trimestre / cantidad de personas que llenaron encuesta) ≤90%	De Resultados	90%		90%		90%	Encargada Unidad Servicio al Afiliado y Jefatura de Depto.
	1.3 Automatizar y optimizar el proceso de declaratoria de derechos del Régimen de Capitalización Colectiva.	1.3.1 Continuar en 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=%	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		100%		100%	Encargados de Unidad, Jefatura de Departamento y Depto. Informática.
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 Desarrollar y/o mejorar los módulos informáticos que permitan lograr una mayor eficiencia y eficacia en la prestación del servicio durante el	2.1.1.1. Brindar el apoyo requerido para el desarrollo del Sistema de Notificaciones Digitales (análisis, pruebas e implementación) durante el primer semestre del año.	(Actividades desarrolladas / actividades programadas)*100=%	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		100%		0%	Encargada Unidad Servicio Multicanal, Jefatura de Departamento y Depto. Informática.
			2.1.1.2. Brindar el apoyo requerido para el desarrollo del Sistema de Inconsistencias (análisis, pruebas e implementación).	(Actividades desarrolladas / actividades programadas)*100=%	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		100%		100%	Encargada Centro de Expedientes, Jefatura de Departamento y Departamento TI.
			2.1.1.3. Brindar el apoyo en las actividades necesarias, para la implementación de las etapas faltantes de desarrollo del proyecto de expediente digital en RTR	(Actividades desarrolladas / actividades programadas)*100=%	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		100%		100%	Encargados de Unidad, Jefatura de Departamento y Departamento TI.
3. Realizar todas las acciones necesarias en defensa del Régimen Transitorio de Reparto.	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 una reunión con instituciones emisoras de documentos, con el propósito de tratar aspectos relativos a emisión de certificaciones solicitadas por las Organizaciones Magisteriales o por JUPEMA, para la declaratoria del derecho.	(reunión realizada / reunión programada) * 100 = 100%	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		100%		100%	Encargada Unidad Centro de Expedientes y Digitalización
			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 días / Promedio Tiempo de notificaciones realizadas) * 100 = 100%	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%		100%		100%	Encargada Unidad Centro de Expedientes y Digitalización

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2020  
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	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia,	Resultado del Indicador (Estimado vrs. Real)								RESPONSABLES
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	
			3.1.1.3. Tramitar en un plazo menor o igual a 3 días hábiles, los expedientes inconsistentes que se completan con la documentación recibida de las instituciones emisoras.	$(3 \text{ días} / \text{Promedio tiempo trámite expedientes completos}) * 100 = 100\%$	$(0/0)*100=\%$	De Gestión	100%		100%		100%		100%		Encargada Unidad Centro de Expedientes y Digitalización
4. Establecer un modelo de seguridad de la información, de la continuidad y de la disponibilidad del servicio, para proteger la información institucional.	4.1 Establecer un modelo de seguridad de la información, de la continuidad y de la disponibilidad del servicio, para proteger la información institucional.	4.1.1. Mejorar y mantener el programa de continuidad del negocio institucional.	4.1.1.1. Realizar un simulacro de continuidad del negocio, una vez al trimestre.	$(\text{Cantidad de simulacros realizados} / \text{Cantidad de simulacros programados}) * 100 = \%$	$(0/0)*100=\%$	De Gestión	100%		100%		100%		100%		Encargados Servicio al Afiliado, Sucursales y Jefatura de Departamento.
5. Fortalecer la gestión de los riesgos institucionales	5.1 Robustecer la gestión de riesgo no financiero (incluye: tecnológico, operativo, legal y estratégico) del RCC.	5.1.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	5.1.1.1 Gestionar al cierre del cuarto trimestre y en conjunto con la Unidad de Riesgo, el riesgo no financiero de los procesos ejecutados en el departamento	$(\text{Seguimiento realizado} / \text{seguimiento planificado}) * 100$	$(0/0)*100=0\%$	De gestión	0%		0%		0%		100%		Personal del departamento y personal de la Unidad Integral de Riesgo

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Régimen Transitorio de Reparto - Código: 03**  
**Sub-Programa: Plataforma de Servicios - Código: 03-21**  
**Ponderación de los Objetivos Específicos según Sub-Programa**

Metas Estratégicas	Ponderación de la Meta Estratégica según Costo (%)	Ponderación de la Meta Estratégica según Importancia (%)	Justificación
1.1.1 Lograr que para el año 2020, el Sistema de Gestión de Calidad en el proceso de declaratoria de derechos, esté alineado a los requisitos de la Norma ISO 9001-2015.	5,00%	4,00%	La implementación del Sistema de Gestión de Calidad ha sido un gran reto para la institución; y lo que se busca es minimizar los tiempos de resolución, disminuir los reprocesos y buscar la calidad de los servicios y de la información que se brinde al afiliado, lo cual se logra disponiendo de procedimientos actualizados.
1.2.1 Lograr que al 2020, se tramiten las solicitudes de declaratoria de derechos que se encuentran completas, como máximo en el plazo estipulado en la legislación actual.	70,00%	65,00%	El resolver las diversas solicitudes en el plazo establecido en la normativa nos obliga a revisar periódicamente los diversos procesos que tiene a cargo el departamento, con la finalidad de vigilar el cumplimiento en los tiempos establecidos en el Pao y mantener una mejora continua en los mismos.
1.3.1 Continuar en el 2020, la definición y automatización del proceso de declaratoria de derechos del RCC.	7,00%	10,00%	Es de vital importancia que se desarrolle el proceso de declaratoria de derechos del RCC de manera digital, pues esto contribuirá a que el proceso sea más eficiente y eficaz y se reduzcan los tiempos de resolución.
2.1.1 Desarrollar y/o mejorar los módulos informáticos que permitan lograr una mayor eficiencia y eficacia en la prestación del servicio durante el 2020.	10,00%	10,00%	En aras de actualizar y adecuar los diversos procesos que ejecuta el departamento a las necesidades actuales, se pretende realizar una serie de mejoras a los módulos informáticos y crear aquellos que sean necesarios para desarrollar las funciones de una manera más eficiente y eficaz. Además, algunos de los módulos requeridos por esta dependencia son insumo para el desarrollo del expediente digital del RCC.
3.1.1 Coordinar al menos una vez por trimestre, con instituciones vinculadas, aspectos de declaratoria de derechos del Régimen Transitorio de Reparto.	2,00%	4,00%	Las reuniones de coordinación con los entes emisores de documentación, permitirán facilitar el aporte de los documentos de manera oportuna y correcta, además se incidirá de forma indirecta los tiempos para brindar respuesta a las resoluciones interlocutorias o de previos. Se debe establecer una adecuada comunicación con las instituciones emisoras de documentos, lo que coadyuvará a la pronta respuesta de los requerimientos planteados por la Junta.

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Régimen Transitorio de Reparto - Código: 03**  
**Sub-Programa: Plataforma de Servicios - Código: 03-21**  
**Ponderación de los Objetivos Especificos según Sub-Programa**

Metas Estratégicas	Ponderación de la Meta Estratégica según Costo (%)	Ponderación de la Meta Estratégica según Importancia (%)	Justificación
4.1.1. Mejorar y mantener el programa de continuidad del negocio institucional.	1,00%	2,00%	Trimestralmente deberá realizarse un simulacro donde se apliquen todas aquellas medidas preventivas establecidas, que nos ayuden a continuar con las operaciones básicas de manera rápida y con las mínimas interrupciones, en caso de que se enfrente algún evento que minimice la operatividad total de JUPEMA.
5.1.1 Realizar periódicamente, la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	5,00%	5,00%	Se debe realizar el proceso de gestión de riesgo no financiero para identificar, analizar, evaluar y emitir los planes de acción de los riesgos no financieros que afecten las labores operativas del departamento. Ello en atención a lo solicitado por la normativa de Supen y la Contraloría General de la República.
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional  
Año 2020  
Formulario de Presupuesto  
Colones

Metas Estratégicas	Remuneraciones	Servicios	FEO		Total Gastos	FEA	FA
			Materiales y Suministros	Transferencias Corrientes			
1.1.1 Lograr que para el año 2020, el Sistema de Gestión de Calidad en el proceso de declaratoria de derechos, esté alineado a los requisitos de la Norma ISO 9001-2015.	55 799 439	27 760 455	2 376 250	556 123	86 492 267	0	86 492 267
1.2.1 Lograr que al 2020, se tramiten las solicitudes de declaratoria de derechos que se encuentran completas, como máximo en el plazo estipulado en la legislación actual.	781 192 143	388 646 370	33 267 500	7 785 723	1 210 891 736	0	1 210 891 736
1.3.1 Continuar en el 2020, la definición y automatización del proceso de declaratoria de derechos del RCC.	78 119 214	38 864 637	3 326 750	778 572	121 089 174	0	121 089 174
2.1.1 Desarrollar y/o mejorar los módulos informáticos que permitan lograr una mayor eficiencia y eficacia en la prestación del servicio durante el 2020.	111 598 878	55 520 910	4 752 500	1 112 246	172 984 534	0	172 984 534
3.1.1 Coordinar al menos una vez por trimestre, con instituciones vinculadas, aspectos de declaratoria de derechos del Régimen Transitorio de Reparto.	22 319 776	11 104 182	950 500	222 449	34 596 907	0	34 596 907
4.1.1. Mejorar y mantener el programa de continuidad del negocio institucional.	11 159 888	5 552 091	475 250	111 225	17 298 453	0	17 298 453
5.1.1 Realizar periódicamente, la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	55 799 439	27 760 455	2 376 250	556 123	86 492 267	0	86 492 267
<b>Total</b>	<b>1 115 988 776</b>	<b>555 209 100</b>	<b>47 525 000</b>	<b>11 122 462</b>	<b>1 729 845 337</b>	<b>0</b>	<b>1 729 845 337</b>

# PRESTACIONES SOCIALES

03-23



**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Régimen de Capitalización Colectiva - Código: 02**  
**Sub-Programa: Prestaciones Sociales - Código: 03-23**

PLAN ANUAL OPERATIVO															
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLE	
						Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia.	Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)				IV Trimestre				
							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 245 talleres o charlas durante el año (40 en el I trimestre 85, 85 en el II y III trimestre y 35 en el IV trimestre).	(número de actividades realizadas / número de actividades programadas)*100=	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%	100%		100%		Departamento de Prestaciones Sociales	
			1.1.1.2 Conformar durante el año, 25 grupos de autoayuda en nutrición, salud, fisioterapia, trabajo social y psicología. (se realizarán 6 en el I y II trimestre, 8 en el III trimestre y 5 en el IV trimestre).	(Cantidad de grupos organizados / cantidad de grupos programados)*100=	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%	100%		100%		Departamento de Prestaciones Sociales	
			1.1.1.3 Desarrollar el Programa: Tomando Control de su Salud: dirigido a pensionados y jubilados con enfermedades crónicas (2 grupos por trimestre en el I, II y III trimestres).	(Cantidad de grupos organizados / cantidad de grupos programados)*100=	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%	100%		0%		Departamento de Prestaciones Sociales	
			1.1.1.4 Desarrollar un programa de educación bucodental, dirigido a los pensionados y jubilados en coordinación con el Colegio de Odontólogos (18 intervenciones: 3 en el I trimestre, 5 en el II, III, IV trimestre).	(número de actividades realizadas / número de actividades programadas)*100=	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%	100%		100%		Departamento de Prestaciones Sociales	
			1.1.1.5 Realizar 4 cursos de Formación de cuidadores de personas adultas mayores (1 en cada trimestre).	(número de actividades realizadas / número de actividades programadas)*100=	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%	100%		0%		Departamento de Prestaciones Sociales	
			1.1.1.6 Realizar 8 cursos de computación en el año (2 en el I, II, III y IV trimestre).	(número de actividades realizadas / número de actividades programadas)*100=	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%	100%		100%		Departamento de Prestaciones Sociales	
			1.1.1.7 Realizar 7 cursos de emprendedores (inician en el II trimestre).	(número de actividades realizadas / número de actividades programadas)*100=	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		100%	0%		0%		Departamento de Prestaciones Sociales	
			1.1.1.8 Desarrollar el programa de ejercitadores en 30 sedes a nivel nacional.	(número de actividades realizadas / número de actividades programadas)*100=	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%	100%		100%		Departamento de Prestaciones Sociales	
			1.1.1.9 Realizar 20 actividades recreativas y culturales durante el año, en coordinación con las Organizaciones Magisteriales (5 en cada trimestre).	(número de actividades realizadas / número de actividades programadas)*100=	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%	100%		100%		Departamento de Prestaciones Sociales	
			1.1.1.10 Realizar 12 conciertos en el mes de octubre, en distintas regiones del país para conmemorar el mes de las personas adultas mayores.	(número de bailes o conciertos realizados / 12)*100=	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		0%	100%		0%		Departamento de Prestaciones Sociales	
			1.1.1.11 Realizar 2 foros durante el año, en temas de interés relacionados con calidad de vida y envejecimiento.	(número de foros realizados / foros programados por trimestre)*100=	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		100%	0%		100%		Departamento de Prestaciones Sociales	
			1.1.1.12 Realizar el concurso al premio Prof. Carlos Luis Sáenz Elizondo durante el IV trimestre.	(concurso realizado / concurso programado)*100=	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		0%	0%		100%		Departamento de Prestaciones Sociales	
	1.2 Ampliar al menos un 10% anual, la cobertura de intervenciones a la población en servicio en condición de riesgo (salud)		1.1.2.1 Realizar 25 visitas saludables en diferentes centros educativos del país (5 en el I trimestre, 7 en el II y III trimestre y 6 en el IV trimestre).	(número de actividades realizadas / número de actividades programadas)*100=	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%	100%		100%		Departamento de Prestaciones Sociales	
			1.1.2.2 Desarrollar el taller "Un día con tu corazón", dirigido a afiliados en servicio 10 intervenciones (2 en el I trimestre, 3 en el II y III trimestre y 2 en el IV trimestre).	(número de actividades realizadas / número de actividades programadas)*100=	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%	100%		100%		Departamento de Prestaciones Sociales	
			1.1.2.3 Desarrollar el programa SOS Síndrome del Quemado, dirigido a docentes en servicio (1 taller en el I trimestre, 3 en el II y III trimestres).	(número de actividades realizadas / número de actividades programadas)*100=	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%	100%		0%		Departamento de Prestaciones Sociales	
		1.1.3 Desarrollar campañas informativas de autocuidado y promoción de estilos de vida saludables a trabajadores en servicio.	1.1.3.1 Desarrollar el programa Nutrete, muévete, chequéate con afiliados en servicio (1 escuela en el I trimestre, 2 escuelas durante el II y III trimestre).	(número de actividades realizadas / número de actividades programadas)*100=	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%	100%		100%		Departamento de Prestaciones Sociales	
	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 14 talleres de empoderamiento en coordinación con las Organizaciones Magisteriales (4 en el I, II, III y IV trimestre y 2 en el IV trimestre).	(número de actividades realizadas / número de actividades programadas)*100=	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%	100%		100%		Departamento de Prestaciones Sociales	
			1.2.1.2 Desarrollar un curso en línea sobre envejecimiento, vejez y derechos humanos, a partir del I trimestre.	(número de actividades realizadas / número de actividades programadas)*100=	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		0%	0%		0%		Departamento de Prestaciones Sociales	
			1.2.1.3 Realizar 14 talleres sobre la aplicación de la Convención Interamericana sobre Derechos de la Persona Adulta Mayor en el II trimestre; dos por provincia	(número de actividades realizadas / número de actividades programadas)*100=	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		100%	0%		0%		Departamento de Prestaciones Sociales	
		1.2.2 Fortalecer el programa de Preparación Exitosa para la jubilación, para los afiliados próximos a pensionarse.	1.2.2.1 Realizar al año, 10 cursos de preparación para la jubilación (3 en el II y III trimestre y 4 en el IV trimestre).	(número de actividades realizadas / número de actividades programadas)*100=	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%	100%		100%		Departamento de Prestaciones Sociales	

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Régimen de Capitalización Colectiva - Código: 02**  
**Sub-Programa: Prestaciones Sociales - Código: 03-23**

PLAN ANUAL OPERATIVO															
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLE	
						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								
	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 trimestres a los 14 grupos de facilitadores del Programa de Sensibilización Escolar sobre el modelo psicopedagógico de enseñanza. (7 grupos en el I y II trimestre).	(número de actividades realizadas / número de actividades programadas)*100=%	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		100%		0%		0%	Departamento de Prestaciones Sociales	
		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 25 diferentes centros educativos del país, sobre el tema de proceso de envejecimiento y vejez (10 III trimestre, 15 en el IV trimestre).	(número de actividades realizadas / número de actividades programadas)*100=%	(0/0)*100=0%	De resultados	0%		0%	100%			100%	Departamento de Prestaciones Sociales	
		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 de sensibilización escolar.	(número de actividades realizadas / número de actividades programadas)*100=%	(0/0)*100=0%	De gestión	0%		100%		0%		0%	Departamento de Prestaciones Sociales	
	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, 28 capacitaciones (1 por provincia en cada trimestre).	(número de actividades realizadas / número de actividades programadas)*100=%	(0/0)*100=0%	De resultados	100%		0%	100%			100%	Departamento de Prestaciones Sociales	
2. Fortalecer la gestión de los riesgos institucionales	2.1 Robustecer la gestión de riesgo no financiero (incluye: tecnológico, operativo, legal y estratégico) del RCC.	2.1.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	2.1.1.1 Gestionar al cierre del cuarto trimestre y en conjunto con la Unidad de Riesgo, el riesgo no financiero de los procesos ejecutados en el departamento	(Seguimiento realizado / seguimiento planificado)*100	(0/0)*100=0%	De gestión	0%		0%		0%		100%	Personal del departamento y personal de la Unidad Integral de Riesgo	

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Régimen de Capitalización Colectiva - Código: 02**  
**Sub-Programa: Prestaciones Sociales - Código: 03-23**  
**Ponderación de los Objetivos Específicos según Sub-Programa**

Metas Estratégicas	Ponderación de la Meta Estratégica según Costo (%)	Ponderación de la Meta Estratégica según Importancia (%)	Justificación
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.	27%	27%	Se requiere ofrecer a los afiliados, opciones educativas y de crecimiento personal, que contribuyan al mejoramiento de su calidad de vida.
1.1.2 Ampliar al menos en un 10% anual, la cobertura de intervenciones a la población en servicio en condición de riesgo (salud)	13%	13%	Se busca ampliar la oferta de servicios para los afiliados en servicio, al ofrecer programas de atención específica a esta población, en virtud de las necesidades identificadas y que promuevan la importancia del autocuidado.
1.1.3 Desarrollar campañas informativas de autocuidado y promoción de estilos de vida saludables a trabajadores en servicio.	10%	10%	Existe necesidad de sensibilizar a la población en servicio sobre la importancia de adoptar estilos de vida saludables.
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	10%	10%	Se tiene el compromiso de promover en la membresía, el empoderamiento y realizar acciones de capacitación que permitan un mayor conocimiento de los derechos de las personas adultas mayores, con el propósito de empoderarlas y para que la sociedad las reconozca como lo que son: sujetos plenos de derechos.
1.2.2 Fortalecer el programa de Preparación Exitosa para la jubilación, para los afiliados próximos a pensionarse.	10%	10%	Es necesario preparar a la población activa, sobre las implicaciones que tendrá ante el nuevo rol social que se asume con la jubilación.
1.3.1 Ampliar en un 10% por año, la cobertura de los programas de sensibilización escolar a nivel de I y II ciclo.	5%	5%	Es necesario promover el respeto y dignificación que merecen las personas adultas mayores en los estudiantes de I, II ciclo, ya que niños y jóvenes sensibilizados serán ciudadanos más conscientes, respetuosos y comprensivos del ciclo de vida y reproducirán culturalmente los objetivos planteados jurídicamente.
1.3.2 Promover la incorporación del programa de sensibilización escolar en el currículo del Ministerio de Educación Pública.	5%	5%	Es necesario promover el respeto y dignificación que merecen las personas adultas mayores en los estudiantes de I, II ciclo, ya que niños y jóvenes sensibilizados serán ciudadanos más conscientes, respetuosos y comprensivos del ciclo de vida y reproducirán culturalmente los objetivos planteados jurídicamente, hacia esa población
1.3.3 Promover la incorporación del programa de sensibilización escolar en el currículo del Ministerio de Educación Pública.	5%	5%	Dado la importancia que reviste, este objetivo a nivel nacional y para nuestra población magisterial; es necesario iniciar un acercamiento con las entidades gubernamental y el MEP, para lograr incorporar estos programas como parte del curso lectivo y materias del año

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Plan Anual Operativo**  
**Programa: Régimen de Capitalización Colectiva - Código: 02**  
**Sub-Programa: Prestaciones Sociales - Código: 03-23**  
**Ponderación de los Objetivos Específicos según Sub-Programa**

Metas Estratégicas	Ponderación de la Meta Estratégica según Costo (%)	Ponderación de la Meta Estratégica según Importancia (%)	Justificación
1.4.1 Fortalecer el trabajo de las redes provinciales, mediante la ejecución de un programa anual de capacitación.	10%	10%	Es esencial dar participación activa a los afiliados, reconociéndolos como sujetos plenos de derechos e impulsores de su propio posicionamiento.
2.1.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	5%	5%	Se debe realizar el proceso de gestión de riesgo no financiero para identificar, analizar, evaluar y emitir los planes de acción de los riesgos no financieros que afecten las labores operativas del departamento. Ello en atención a lo solicitado por la normativa de Supen y la Contraloría General de la República.
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Formulario de Presupuesto**  
**Colones**

Metas Estratégicas	FEO				Total Gastos	FEA Total Inversiones	FA Total General
	Remuneraciones	Servicios	Materiales y Suministros	Transferencias Corrientes			
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.	53 436 242	79 515 873	2 239 650	432 763	135 624 529	607 125	136 231 653
1.1.2 Ampliar al menos en un 10% anual, la cobertura de intervenciones a la población en servicio en condición de riesgo (salud)	25 728 561	38 285 421	1 078 350	208 367	65 300 699	292 319	65 593 018
1.1.3 Desarrollar campañas informativas de autocuidado y promoción de estilos de vida saludables a trabajadores en servicio.	19 791 201	29 450 323	829 500	160 282	50 231 307	224 861	50 456 168
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	19 791 201	29 450 323	829 500	160 282	50 231 307	224 861	50 456 168
1.2.2 Fortalecer el programa de Preparación Exitosa para la jubilación, para los afiliados próximos a pensionarse.	19 791 201	29 450 323	829 500	160 282	50 231 307	224 861	50 456 168
1.3.1 Ampliar en un 10% por año, la cobertura de los programas de sensibilización escolar a nivel de I y II ciclo.	9 895 600	14 725 162	414 750	80 141	25 115 653	112 431	25 228 084
1.3.2 Promover la incorporación del programa de sensibilización escolar en el currículo del Ministerio de Educación Pública.	9 895 600	14 725 162	414 750	80 141	25 115 653	112 431	25 228 084
1.3.3 Promover la incorporación del programa de sensibilización escolar en el currículo del Ministerio de Educación Pública.	9 895 600	14 725 162	414 750	80 141	25 115 653	112 431	25 228 084
1.4.1 Fortalecer el trabajo de las redes provinciales, mediante la ejecución de un programa anual de capacitación.	19 791 201	29 450 323	829 500	160 282	50 231 307	224 861	50 456 168
2.1.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	9 895 600	14 725 162	414 750	80 141	25 115 653	112 431	25 228 084
<b>Total</b>	<b>197 912 009</b>	<b>294 503 235</b>	<b>8 295 000</b>	<b>1 602 825</b>	<b>502 313 069</b>	<b>2 248 610</b>	<b>504 561 679</b>

**Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional**  
**Año 2020**  
**Detalle de Inversiones**

Metas Estratégicas	Equipo y Mobiliario de oficina	Maquinaria y equipo diverso	Total Inversiones
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.	192 761,10	414 363,60	607 124,70
1.1.2 Ampliar al menos en un 10% anual, la cobertura de intervenciones a la población en servicio en condición de riesgo (salud)	92 810,90	199 508,40	292 319,30
1.1.3 Desarrollar campañas informativas de autocuidado y promoción de estilos de vida saludables a trabajadores en servicio.	71 393,00	153 468,00	224 861,00
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	71 393,00	153 468,00	224 861,00
1.2.2 Fortalecer el programa de Preparación Exitosa para la jubilación, para los afiliados próximos a pensionarse.	71 393,00	153 468,00	224 861,00
1.3.1 Ampliar en un 10% por año, la cobertura de los programas de sensibilización escolar a nivel de I y II ciclo.	35 696,50	76 734,00	112 430,50
1.3.2 Promover la incorporación del programa de sensibilización escolar en el currículo del Ministerio de Educación Pública.	35 696,50	76 734,00	112 430,50
1.3.3 Promover la incorporación del programa de sensibilización escolar en el currículo del Ministerio de Educación Pública.	35 696,50	76 734,00	112 430,50
1.4.1 Fortalecer el trabajo de las redes provinciales, mediante la ejecución de un programa anual de capacitación.	71 393,00	153 468,00	224 861,00
2.1.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	35 696,50	76 734,00	112 430,50
<b>Total</b>	<b>713 930,00</b>	<b>1 534 680,00</b>	<b>2 248 610,00</b>