



Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional

Informe de evaluación semestral

**Período:
Segundo Semestre 2020**

I. Índice

I.	Índice.....	2
II.	Introducción	4
III.	Marco Jurídico Institucional	4
IV.	Base Legal de creación de cada uno de los Fondos que administra JUPEMA	5
V.	Marco y líneas estratégicas de orientación del Plan Anual Operativo 2020	6
VI.	Metodología de evaluación y seguimiento del PAO 2020.....	7
VII.	Resultados del cumplimiento y ejecución del PAO 2020.....	7
	Programa 01 Administración General	19
	Administrativo	19
	Gestión de Talento Humano.....	21
	Tecnología de Información	21
	Programa 02 Régimen de Capitalización Colectiva	31
	Financiero Contable.....	31
	Actuarial.....	38
	Inversiones.....	38
	Gestión y Control de la Calidad	39
	Unidad Integral de Riesgo	40
	Crédito y Cobro	41
	Programa 03 Régimen Transitorio de Reparto.....	44
	Concesión de Derechos	44
	Legal	45
	Comunicación y Mercadeo	51
	Plataforma de Servicios.....	61
	Departamento de Prestaciones Sociales.....	63
VIII.	Plantillas de incumplimiento de metas.....	143
IX.	Ejecución del presupuesto versus Plan Anual Operativo	171

Programa 01 Administración General	172
Junta Directiva	173
Dirección Ejecutiva	177
Administrativo	182
Gestión de Talento Humano.....	185
Tecnología de Información	189
Programa 02 Régimen de Capitalización Colectiva	192
Financiero Contable.....	193
Actuarial.....	196
Inversiones.....	199
Gestión y Control de la calidad	202
Unidad Integral de Riesgos	204
Crédito y Cobro	206
Programa 03 Régimen Transitorio de Reparto.....	208
Concesión de Derechos	209
Legal	211
Comunicación y Mercadeo	217
Plataforma de Servicios.....	220
Prestaciones Sociales.....	222

II. Introducción

En cumplimiento de las normas 4.5.5 y 4.5.6 de las **Normas Técnicas sobre Presupuesto Público**, emitidas por la Contraloría General de la República, se presenta a continuación, el informe de Evaluación Semestral, que incluye un detalle del informe de labores y ejecución del Plan Anual Operativo institucional, al cierre del IV trimestre del 2020 que presenta el grado de desempeño institucional y pragmático, según el logro de objetivos, metas y resultados alcanzados en los indicadores definidos por cada departamento y Unidad. Lo anterior, en alineación con el Plan Estratégico y Presupuesto institucional, así como la ejecución del presupuesto de cada unidad ejecutora versus las actividades definidas en el Plan Anual Operativo.

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

III. Marco Jurídico Institucional

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

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

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

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

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

De conformidad con el artículo 98 de la Ley No. 7531 y sus reformas, la dirección superior

de la Junta es responsabilidad de la Junta Directiva, la cual está integrada por siete miembros, a saber:

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

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

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

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

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

Con la entrada en vigencia de la Ley 7302, 7531 y sus posteriores modificaciones mediante la ley 7946, 8536 y 8721, se constituyen los 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.

- Del Fondo Especial de Administración.

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

- Las dietas de los miembros de la Junta Directiva, los salarios de su personal, y en general, sus gastos administrativos.

- Cubrir las obligaciones de carácter financiero que se deriven de los convenios que celebre la Junta con las entidades financieras y sociales del Magisterio Nacional.
- Realizór 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.
- Realizór préstamos directos a los pensionados y servidores activos, para que financien actividades de pequeña empresa, según los reglamentos que se emitan al efecto.
- Realizór préstamos o aportes de capital a las organizaciones del Magisterio Nacional, para la creación de programas y proyectos.

Debe indicarse que el artículo 17 de la Ley 7531, es preciso en reseñar que “Los réditos, producto de la inversión del Fondo de Capitalización, ingresarán a ese mismo Fondo”; de ahí, que los productos de las inversiones y otras operaciones del RCC, 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 7531 y su reforma se dispone:

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

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

V. Marco y líneas estratégicas de orientación del Plan Anual Operativo 2020

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

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

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

El Plan Anual Operativo 2020, contempla objetivos y metas que permitieron cumplir con la misión y visión institucional.

VI. Metodología de evaluación y seguimiento del PAO 2020

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

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

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

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

VII. Resultados del cumplimiento y ejecución del PAO 2020

La Dirección Ejecutiva, se complace en presentar el Informe de Labores del Plan Anual Operativo, correspondiente al segundo semestre del 2020.

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

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

- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el detalle de los procesos de contratación realizados por el área de Proveeduría durante los meses de junio, julio, agosto, setiembre cuyos montos superan los cinco millones de colones, mediante los oficios DE-0403-07-2020, DE-0472-08-2020, DE-0533-09-2020 y DE-0575-10-2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el oficio DCC-COBRO-0325-07-2020, donde el Departamento de Crédito de Cobro expone las dos opciones operativas para ejecutar en caso de que el Ministerio de Hacienda no aplique las deducciones de los créditos de los pensionados, según lo sucedido en la planilla de junio 2020 por parte del Ministerio de Hacienda, mediante el oficio DE-0406-07-2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el detalle del proceso llevado a cabo para la renovación del contrato por seguro de caución suscrito con el INS, el resumen de la nueva propuesta, así como la recomendación del nuevo período, mediante el oficio

DE-0410-07-2020.

- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el Proyecto del Campus Virtual para la membresía como una alternativa de ampliar los servicios que ofrece el Departamento de Prestaciones Sociales, mediante el oficio DE-0412-07-2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el informe para las operaciones y créditos conocidos por el Comité de Crédito, correspondientes al segundo y tercer trimestre del 2020, mediante los oficios DE-0414-07-2020 y DE-0607-10-2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el informe correspondiente a las Instituciones Educativas con arreglo de pago al segundo y tercer trimestre de 2020, mediante los oficios DE-0417-07-2020 y DE-0588-10-2020.
- Mediante los oficios DE-0418-07-2020, DE-0514-08-2020, DE-0568-10-2020, DE-0604-10-2020 y DE-0764-12-2020, se remitió al Cuerpo Colegiado, los resultados contables y de ejecución presupuestaria del Fondo Especial de Administración (FEO y FEA) correspondientes a los meses de junio, julio, agosto, setiembre, octubre y noviembre de 2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, informe sobre el estado del proyecto de construcción y su afectación por la pandemia del Covid -19, mediante el oficio DE-0420-07-2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el informe sobre la contratación de un Chief Digital Officer y el Estudio de Valoración de Plazas de Terapeuta Ocupacional y Terapeuta de Lenguaje, mediante el oficio DE-0427-07-2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el informe sobre la Evaluación de Síndrome de Burnout y Calidad de Vida Laboral en trabajadores de JUPEMA, mediante el oficio DE-0428-07-2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el informe de Evaluación Presupuestaria correspondiente al I semestre del 2020, mediante el oficio DE-0433-07-2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el informe sobre la creación de la Unidad Secretarial, mediante oficios DE-0434-07-2020 y DE-0755-12-2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, dos propuestas en base al Acuerdo No.3 "que contiene las opciones para la eventual contratación de un especialista en derecho tributario...", mediante el oficio DE-0437-07-2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, los informes de los acuerdos de Junta Directiva que

se encuentran en estado ejecutados, y en proceso de ejecución, correspondientes a los meses de julio, agosto y setiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2020, mediante los oficios DE-0438-07-2020, DE-0513-08-2020, DE-0557-09-2020, DE-0621-10-2020, DE-0722-11-2020 y DE-0772-12-2020.

- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el análisis de riesgos para determinar si es conveniente para JUPEMA, la inclusión del Puesto de Bolsa BCR como proveedor autorizado para realizór el proceso de intermediación bursátil de JUPEMA, mediante el oficio DE-0440-07-2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el informe acerca del salario mínimo inembargable, mediante el oficio DE-0443-07-2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el "Estudio Actuarial Aumento de Pensiones en Curso del Régimen Capitalización Colectiva", correspondiente al primer semestre de 2020, mediante el oficio DE-0444-07-2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el informe de indicadores de Vida Plena, OPC correspondientes al segundo y tercer trimestre del año 2020, mediante oficios DE-0462-07-2020 y DE-0641-10-2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la propuesta de respuesta al acuerdo no.1. de la sesión ordinaria 0081-2020 del 23 de julio de 2020, referente al oficio suscrito por la Sra. Martha E. Acosta Zúñiga, contralora General de la República titulado "Consideraciones sobre la situación financiera actual para la formulación del presupuesto inicial 2021", mediante el oficio DE-0463-07-2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el oficio DCD-0759-07-2020 remitido a la Tesorería Nacional con la corrección en la tabla de cotización del artículo 70, tanto para servidores activos como para pensionados y jubilados, mediante el oficio DE-0465-08-2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la información pertinente en cumplimiento acuerdo no.2 de Junta Directiva de sesión ordinaria 0084-2020 del 31 de julio de 2020, referente a la presentación de un informe sobre: 1.La cantidad de afiliados que se vieron afectados a partir de julio de 2020, con la aprobación de la Ley 9796 "Ley para Rediseñar y Redistribuir los Recursos de la Contribución Solidaria", y el detalle de cuál era su liquidez, 2.Liquidez que estos los afiliados tenían a mayo de 2020 y 3. Una propuesta de acciones para colaborar con esta población de JUPEMA, de conformidad con la reglamentación interna y la legislación que cobija a la Junta.", mediante el oficio DE-0474-08-2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la propuesta de la posición de JUPEMA con respecto

a lo señalado en el oficio MTSS-OMT-OF-901-2020, suscrito por la Sra. Geannina Dinarte Romero, ministra de Trabajo y Seguridad Social, referente a las pensiones por sucesión, mediante el oficio DE-0475-08-2020.

- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el detalle del tipo de ayudas, subsidios o aportes con los cuales cuentan algunas de las instituciones magisteriales, mediante el oficio DE-0478-08-2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la propuesta de modificación al Plan Anual Operativo (PAO) del Departamento de Crédito y Cobro, mediante el oficio DE-0486-08-2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el oficio SGF-2806-2020-SGF-CONFIDENCIAL-202004015 emitido por la SUGEF en respuesta a la solicitud presentada para realizór "una reforma al Artículo 63 de la Normativa 8-08 y la exclusión de la Corporación de Servicios Múltiples del Magisterio Nacional y de Vida Plena OPC S.A. como parte del "Conglomerado Financiero Caja de Ahorro y Préstamo de la ANDE", mediante el oficio DE-0487-08-2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el análisis de la pensión mínima absoluta y cotización escalonada, solicitado por el Sr. Israel Pacheco Barahona, mediante el oficio DE-0492-08-2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la respuesta de la Tesorería Nacional con respecto a la solicitud realizóda para el rebajo de las cuotas de los créditos de JUPEMA, mediante el oficio DE-0493-08-2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el análisis de los pluses salariales o recargos considerados en el otorgamiento de créditos de JUPEMA, mediante el oficio DE-0497-08-2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la propuesta de respuesta a la nota presentada por la Sra. María Elena Salazar, con respecto al proyecto de ley 21.345, mediante el oficio DE-0498-08-2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la evaluación de la Invitación a Cotizar DAP-4422-07-2020 para la contratación de la Auditoría Externa de TI, requerida por el Departamento de Tecnología de Información, mediante el oficio DE-0499-08-2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el proceso de contratación de pautas televisivas con el Sistema Nacional de Radio y Televisión Nacional (SINART), en atención a la presolicitud de compra No.27856 del Departamento de Comunicación y Mercado, mediante el oficio DE-0500-08-2020.

- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la contratación de entrenadores para el Club de Ejercitadores JUPEMA, cuyo proceso se realizó a sobre cerrado N. 01-2020, mediante el oficio DE-0503-08-2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la propuesta de oficio para solicitar al Ministerio de Hacienda la exclusión de JUPEMA de la aplicación de la regla fiscal, mediante el oficio DE-0509-08-2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, los escenarios sugeridos para los procesos de declaratoria de las pensiones por invalidez del Régimen de Capitalización Colectiva, mediante el oficio DE-0515-08-2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el oficio CLYP-AG-JDAC-1302-2020 con la comunicación del acuerdo tomado por la Junta Directiva del Colegio de Licenciados y Profesores en Letras, Filosofía, Ciencias y Artes, en el cual se manifiesta el interés de mantener en el crédito solicitado a JUPEMA, mediante el oficio DE-0518-09-2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la información solicitada en SO-083-2020 referente a la atención telefónica, mediante oficios DE-0525-09-2020 y DE-0743-12-2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el análisis para establecer una mesa de servicio automatizada, mediante el oficio DE-0527-09-2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la propuesta para la atención de morosidad de la cartera de crédito y consultas de la membresía en la Unidad de Cobro, mediante el oficio DE-0532-09-2020.
- Se remitió para análisis del Cuerpo Colegiado en cumplimiento del acuerdo no.1 de Junta Directiva de la sesión ordinaria 0065-2020 del 11 de junio de 2020, inciso b) punto 5 que indica: "Presentar una propuesta para brindar apoyo a la Operadora de Pensiones Vida Plena OPC, ante la opción dada a los costarricenses para la libre transferencia", la metodología propuesta para que JUPEMA pueda colaborar en una primera etapa con la Operadora en la atracción de mayores clientes, mediante los oficios DE-0534-09-2020 y DE-0561-09-2020.
- Se remitió para resolución de Junta Directiva, en atención al estudio 22-2020 "Servicios de Transporte a los Directores", en su hallazgo 3: "Exceso de carga de trabajo en choferes", la propuesta de modificación al artículo 6 Capítulo III De la prestación de los servicios del Reglamento de Transportes, mediante el oficio DE-0535-09-2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el informe de colocación de la línea de crédito

Salvatón para el periodo de abril a agosto de 2020, mediante el oficio DE-0538-09-2020.

- Se remitió al Cuerpo Colegiado, en cumplimiento del acuerdo No.03 de Junta Directiva de la sesión ordinaria 0081-2020 del 23 de julio de 2020 que indica: "Acoger la moción presentada por el M. Sc. Carlos Retana López e instruir a la Administración para que elabore una propuesta factible para atender los requerimientos de charlas y visitas con fines organizacionales a la población de la membresía que trabaja en horario nocturno", el oficio DE-0539-09-2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la solicitud de convenio de cooperación de la Asociación de Funcionarios del TEC (AFITEC), mediante el oficio DE-0549-09-2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la propuesta de respuesta al oficio L-DSDI-OFI-0137-2020 mediante el cual trasladan la consulta sobre el texto actualizado del proyecto de Ley 21.345 "LEY DE REFORMA PARA LA EQUIDAD, EFICIENCIA Y SOSTENIBILIDAD DE LOS RÉGIMENES DE PENSIONES", mediante el oficio DE-0560-09-2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el análisis del tratamiento y aplicación de rebajos conforme al dictamen del salario mínimo inembargable, mediante el oficio DE-0562-09-2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el informe de la Evaluación Actuarial del Régimen de Capitalización Colectiva (RCC) al 30 de junio del 2020, mediante el oficio DE-0563-09-2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la propuesta de incorporación de JUPEMA a la Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS), mediante el oficio DE-0564-09-2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el Programa de Trabajo 2020-2022 de la Subregión II Centro América de la Conferencia interamericana de Seguridad Social, mediante el oficio DE-0565-09-2020.
- Se remitió al Órgano Colegiado, el oficio DE-0574-10-2020 con la evaluación de la Invitación a Cotizar a sobre cerrado N°09-2020 "Renovación de solución de seguridad McAfee para JUPEMA", que requiere el Departamento de Tecnología de Información.
- Mediante oficio DE-0581-10-2020 se remitió la solicitud de convenio de cooperación realizóda por la Asociación Nacional de Educadores y Educadoras (ANDE).
- Se remitió el oficio DL-288-10-2020 con el Estudio de Viabilidad de la Pertenencia de Trabajadores al Régimen de Pensiones del Magisterio Nacional, mediante oficio DE-

0587-10-2020.

- Mediante oficio DE-0596-10-2020 se remitió el informe de evaluación y encuesta de satisfacción de los servicios médicos que se brindan en la institución.
- En atención al acuerdo No. 01 de la sesión ordinaria No. 112-2020 de Junta Directiva, remito para análisis del Órgano Colegiado oficio DE-UR-115-10-2020 con el informe de análisis de efecto en el score crediticio y categorías de riesgo en el caso de los afiliados a quienes el Ministerio de Educación Pública no les pagó, o que en su defecto no les rebajó las cuotas de los créditos, mediante oficio DE-0598-10-2020.
- Mediante oficio DE-0608-10-2020, se remite la propuesta de modificación al Plan Anual Operativo (PAO) del Departamento de Crédito y Cobro.
- Mediante oficio DE-0619-12-2020 se comunicó al Cuerpo Colegiado el nombramiento pronto a vencer del miembro externo de la Comisión de Inversiones.
- Se remitió oficio DE-0623-10-2020 con el informe de modificaciones al manual de clasificación y valoración de puestos, así como la propuesta de reclasificación de plaza para el Departamento Financiero Contable.
- Mediante oficio DE-0627-10-2020, se remitió al Cuerpo Colegiado el análisis de la Convención Colectiva del Ministerio de Educación Pública.
- Se remitió para análisis del Cuerpo Colegiado, el oficio DE- 0629-10-2020 con la evaluación de la Invitación a Cotizar a sobre cerrado N°10-2020 "Compra de 21.000 Kits de mascarillas antifuídos y alcohol en gel", que requiere el Departamento de Comunicación y Mercadeo.
- Mediante oficio DE-0630-10-2020, se remite propuesta para la valoración de la adquisición de uniformes para personal de JUPEMA.
- Se remite el oficio DE-0631-10-2020 con el informe de factibilidad y análisis de la posibilidad de reconocer el kilometraje a un director o trabajador de JUPEMA.
- En cumplimiento del acuerdo No. 1 de la sesión ordinaria 0065-2020, celebrada el 11 de junio del año en curso, se remite oficio GTH-0624-10-2020 con el Informe sobre plazas vacantes de hace dos años, mediante oficio DE-0632-10-2020.
- Mediante oficio DE-0639-10-2020, se remite la propuesta de modificación a la contratación de SINART la cual fue aprobada por la Junta Directiva en Sesión Ordinaria No. 108-2020 del 25 de setiembre del año 2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el informe de ejecución y cumplimiento del Plan Anual Operativo correspondiente al III Trimestre de 2020, mediante oficio DE-0648-11-

2020.

- Mediante oficio DE-0649-11-2020, se remitió la solicitud de convenio de cooperación del Sindicato de Empleados de la Universidad de Costa Rica (SINDEU).
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, el informe de los activos perdidos, hurtados y robados con corte al 31 de octubre del 2020, mediante oficio DE-0650-11-2020.
- Mediante oficio DE-0654-11-2020, se remitió oficio DFC-2231-11-2020 donde se informa la situación presentada con respecto a la aplicación del costo de vida a los pensionados del Régimen de Capitalización Colectiva correspondiente al primer semestre del 2020.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado oficio DE-0655-11-2020, con la comunicación de la admisión de la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional como miembro afiliado de la AISS.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado los resultados de la Feria de Crédito de Vivienda con corte al 31 de octubre de 2020, así como la propuesta para extender los beneficios de feria durante los próximos meses del 2020, mediante oficio DE-0659-11-2020.
- Mediante oficio DE-0660-11-2020, se remitió el informe sobre lo sucedido en el pago de las dietas a los miembros del Órgano Colegiado.
- Se remitió oficio DE-0683-11-2020, con la solicitud de convenio de cooperación de la Asociación de Profesores de Segunda Enseñanza (APSE Sindicato).
- Mediante oficio DE-0684-11-2020, se remitió la propuesta de respuesta al oficio DFOE-SAF-0492, suscrito por la señora Julissa Sáenz Leiva, gerente del Área de Fiscalización del Sistema de Administración Financiera de la República, de la Contraloría General de la República.
- Se remitió oficio DE-0699-12-2020 con la propuesta de respuesta al oficio DFOE-SAF-0501-(18070)-2020, suscrito por la señora Julissa Sáenz Leiva, gerente del Área de Fiscalización del Sistema de Administración Financiera de la República, de la Contraloría General de la República.
- Mediante oficio DE-0704-11-2020, se remite la propuesta de modificación al proyecto de ley 22.179 "REFORMA DE LA LEY N° 7531 DEL SISTEMA DE PENSIONES Y JUBILACIONES DEL MAGISTERIO NACIONAL".
- Se remitió oficio DE-0705-11-2020 con la propuesta para el cierre de la institución durante el período de vacaciones de fin y principio de año.
- Mediante oficio DE-0706-11-2020, se remitió el informe de estudio de mercado de

pago de dietas a Junta Directiva.

- Se remitió al Cuerpo Colegiado, la evaluación de la Invitación a Cotizar a sobre cerrado N° 11-2020 "Contratación de medios de comunicación de carretera", que requiere el Departamento de Comunicación y Mercadeo, mediante oficio DE-0709-11-2020.
- Mediante oficio DE-0710-11-2020, se remitió al Cuerpo Colegiado la evaluación de la Invitación a Cotizar a sobre cerrado N°12-2020 "Compra de equipo de cómputo institucional", que requiere el Departamento de Tecnología de Información.
- Se remitió al Cuerpo Colegiado, oficio DE-0711-11-2020 con la evaluación de la Invitación a Cotizar a sobre cerrado N°13-2020 "Alquiler de 13 kioscos interactivos de servicio para las sucursales de: San José, Pérez Zeledón, Alajuela, San Ramón, San Carlos, Heredia, Cartago, Liberia, Santa Cruz, Puntarenas, Ciudad Neilly y Limón", que requiere el Departamento de Plataforma de Servicios.
- Se trasladó para análisis del Órgano Colegiado, el oficio INV-0149-08-2020 con las metodologías de valoración de activos financieros del Fondo Especial de Administración, que incluye el Especial Administrativo (FEA) y el Fondo Especial Operativo (FEO), mediante nota DE-0714-11-2020.
- En atención al acuerdo No. 2 adoptado por la Junta Directiva en la sesión ordinaria No. 116-2020, celebrada el 13 de octubre del 2020, se remitió para análisis del Órgano Colegiado, el análisis para considerar nuevos recargos dentro del análisis de capacidad de pago de los deudores, mediante oficio DE-0715-11-2020.
- Se remitió el análisis jurídico sobre la posibilidad de que JUPEMA pueda crear un puesto de bolsa, mediante oficio DE-0717-11-2020.
- Se remitió oficio DE-0718-11-2020 con la modificación presupuestaria 01-11-2020 al Fondo Especial Operativo por la suma de ₡200.000.000, con el fin de dotar de contenido presupuestario a las partidas de servicio de agua, alcantarillado y servicio de energía eléctrica, para cubrir los gastos ocasionados por la construcción del nuevo edificio.
- Se remitió oficio DE-0721-11-2020, con la propuesta de respuesta al oficio GG-130-2020 consulta sobre el proyecto de ley 22.179 "REFORMA DE LA LEY N° 7531 DEL SISTEMA DE PENSIONES Y JUBILACIONES DEL MAGISTERIO NACIONAL".
- Mediante oficio DE-0725-12-2020, se remitió la evaluación de la Invitación a Cotizar a sobre cerrado N°15-2020 "Servicios Médicos de empresa para trabajadores de JUPEMA", que requiere el Departamento de Gestión de Talento Humano.
- Se remitió oficio DE-0729-12-2020 con el estudio de posicionamiento salarial II semestre

2020.

- Mediante oficio DE-0735-12-2020, se remitió para análisis del Cuerpo Colegiado el resumen de los entregables como parte del proyecto de construcción del nuevo Plan Estratégico 2021-2025, que se trabajó de la mano de KPMG.
- Se remitió la propuesta del Plan Anual Operativo para el periodo 2021, mediante oficio DE-0737-12-2020.
- Mediante oficio DE-0741-12-2020, se remitió para análisis del Cuerpo Colegiado la propuesta de una estrategia integral de comunicación que se ha venido trabajando de manera conjunta con la Sociedad de Seguros de Vida del Magisterio Nacional y Caja de Ande.
- Se remitió para análisis del Órgano Colegiado, el documento preliminar del presupuesto institucional para el período 2021, mediante oficio DE-0748-12-2020.
- Mediante oficio DE-0756-12-2020, se remitió el informe con los resultados de la "Evaluación de la Ética Institucional, correspondiente al período 2020.
- Se remitió oficio DE-0758-12-2020, con la evaluación de la Invitación a Cotizar a sobre cerrado N°14-2020 "Servicios outsourcing para TI", que requiere el Departamento de Tecnología de Información.
- Mediante oficio DE-0759-12-2020, se remitió la evaluación de la Invitación a Cotizar a sobre cerrado N°16-2020 "Confección por demanda de uniformes institucionales para colaboradores de JUPEMA", que requiere el Departamento de Gestión de Talento Humano.
- Se remitió oficio DE-0765-12-2020, con el criterio Legal y propuesta de consulta a la Contraloría General de la República, sobre la posibilidad de reconocer el kilometraje a los *directores de JUPEMA, cuando se encuentre realizándo alguna labor en representación de la Junta y tenga que hacer uso de su vehículo propio.*
- Mediante oficio DE-0768-12-2020, se remitió la evaluación de la Invitación a Cotizar a sobre cerrado No.18-2020, para la contratación de un Estudio de factibilidad para la creación de una entidad aseguradora en JUPEMA.
- Se remitió la evaluación de la Invitación a Cotizar a sobre cerrado No.17-2020, "Proyecto Gestión por Procesos Internos de JUPEMA", que requiere la Unidad de Gestión y Control de la Calidad, mediante oficio DE-0769-12-2020.
- Mediante oficio DE-0771-12-2020, con la solicitud de convenio de cooperación del Colegio de Licenciados y Profesores en Letras, Filosofías, Ciencias y Artes (COLYPRO).

- Se remitió oficio DE-0774-12-2020 con el análisis de las posibilidades de brindar una prórroga de cuotas crediticias por motivo de la Ley de Usura.
- Mediante oficio DE-0775-12-2020 se remitió la presentación elaborada por las jefaturas de los departamentos Administrativo y Legal, sobre el uso de los vehículos institucionales, lo anterior como un insumo para la gestión de los servicios que se requieran por parte de miembros de Junta Directiva.
- Con el oficio DE-0780-12-2020, se remitió el documento definitivo del presupuesto para el período 2021, aprobado por Junta Directiva.

Superintendencia de Pensiones:

- En atención a los oficios SP-1790-2007 y SP-466-2017, se remitió el informe con el avance de las actividades realizadas al 30 de junio de 2020 y al 30 de setiembre de 2020, mediante oficios DE-0413-07-2020 y DE-0597-10-2020.
- En atención al oficio SP-980-2020, referente a la consulta de la Sra. Yuvany Chaves Matarrita referente a los ajustes en la tasa de interés de crédito, se remitió el oficio DE-0441-07-2020.
- Mediante el oficio DE-0442-07-2020, se remitió el informe correspondiente al segundo trimestre de 2020, con respecto al grado de atención o cumplimiento de las recomendaciones formuladas por la Auditoría Interna de JUPEMA, en sus estudios e informes emitidos durante los meses de abril, mayo y junio del año en curso, con referencia a los Regímenes Transitorio de Reparto y Capitalización Colectiva.
- En atención al oficio SP-473-2017, referente a la carga y actualización del Perfil Tecnológico correspondiente a JUPEMA, se remitió el oficio DE-0489-08-2020.
- En atención al oficio SP-1102-2020, referente a la consulta de la Sra. Yanith García Rocha, en cuanto a la pertenencia al Régimen Transitorio de Reparto, se remitió el oficio DE-0505-08-2020.
- Se remitió el Estudio Actuarial para el Aumento de Pensiones en Curso del Régimen de Capitalización Colectiva correspondiente al primer semestre de 2020, realizado por el Depto. Actuarial, el cual fue aprobado por la Junta Directiva en la Sesión Ordinaria No. 098-2020, celebrada el 3 de setiembre de 2020, mediante el oficio DE-0524-09-2020.
- En atención al oficio SP-734-2019, referente a la solicitud de "Remitir a la Superintendencia un informe consolidado por cuatrimestre del avance de los

requerimientos (...) en el cual se identifiquen: el plan de trabajo, cronograma actualizado, las tareas en proceso y finalizadas, así como las actividades que tienen retrasos (...)", se remitió el informe correspondiente al 31 de agosto de 2020 mediante el oficio DE-0537-09-2020.

- En atención al oficio SP-1118-2020, referente a la revisión de la auditoría actuarial externa del Régimen de Capitalización Colectiva del Magisterio Nacional, con corte al 31 de diciembre de 2019, se remitió el oficio DE-0542-09-2020.
- En atención al oficio SP-A-228-2020, referente a la modificación del Acuerdo SP-A-133 de las quince horas del día 11 de setiembre del 2009, denominado Disposiciones sobre el servicio de actas electrónicas de los Comités de Inversiones y Riesgos de las Entidades Supervisadas, se remitió el oficio DE-0567-09-2020.
- En atención al oficio SP-491-2020, referente a la contratación de una auditoría externa de tecnologías de información (TI), sobre el marco de gestión de TI y su aplicación, según el alcance, responsabilidades y requerimientos detallados por la Superintendencia, se remitió el oficio DE-0569-10-2020.
- Se remitió el oficio DE-0606-10-2020 en respuesta al oficio SP-1218-2020, donde se solicita, los comentarios y observaciones referentes al borrador del Capítulo VII denominado Crédito que se estaría incorporando al Manual de Información.
- En respuesta a la solicitud de los oficios SP-0637-2020 y SP-1118-2020 se remitió el estado de las recomendaciones actuariales, mediante oficio DE-0609-10-2020.
- Mediante oficio DE-0614-10-2020, se remitió la información completa del Perfil Tecnológico en atención a lo solicitado en el oficio SP-1158-2020.
- Mediante oficio DE-0616-10-2020 se brinda respuesta al oficio SP-1302-2020 en el cual se traslada la situación expuesta por la señora Maricela Guillén Ramírez.
- En respuesta al oficio SP-1281-2020, en el cual se presenta la consulta del señor Martín Núñez Salas sobre su trámite de pensión ante la Caja Costarricense de Seguro Social y solicitud de devolución de cotizaciones aportadas a JUPEMA, se remitió el oficio DE-0617-10-2020.
- Se remitió oficio DE-0620-10-2020 con el informe correspondiente al tercer trimestre de 2020, con respecto al grado de atención o cumplimiento de las recomendaciones formuladas por la Auditoría Interna de la Junta de Pensiones, en sus estudios e informes emitidos durante los meses de julio, agosto y septiembre del año en curso, con referencia a los Regímenes Transitorio de Reparto y Capitalización Colectiva.
- Mediante oficio DE-0640-10-2020, se remite la sustitución del oficio DE-0524-09-2020,

con el Estudio Actuarial para el Aumento de Pensiones en Curso del Régimen de Capitalización Colectiva correspondiente al primer semestre de 2020, realizado por el Depto. Actuarial, el cual fue aprobado por la Junta Directiva en la Sesión Ordinaria No. 098-2020, celebrada el 3 de setiembre de 2020.

- En atención a su oficio SP-1403-2020, con respecto al caso del Sr. Juan Manuel Ulloa Porras, se remite oficio DE-0645-11-2020.
- En atención al oficio SP-637-2020 se remitió el procedimiento P02-PR-006 Procedimiento Evaluación Actuarial del Régimen de Capitalización Colectiva, aprobado por la Administración, mediante oficio DE-0671-11-2020.
- En respuesta al oficio SP-1433-2020 del año en curso, en el cual se realizó varias consultas relacionadas con el estudio actuarial y el acuerdo de Junta Directiva para el aumento de las pensiones en curso del Régimen de Capitalización Colectiva, correspondiente al primer semestre del 2020, se remitió el oficio DE-0681-11-2020.
- En atención al oficio SP-1449-2020, donde se expone la gestión presentada por el señor LUIS ALBERTO ARIAS PEREZ, se remitió oficio DE-0685-11-2020.
- Mediante oficio DE-0723-11-2020, se solicitó ampliación en el plazo para la presentación de los resultados de la Auditoría Externa de TI.
- Mediante oficio DE-0754-12-2020, se comunicó la aprobación del Plan Estratégico Institucional para el período 2021-2025.
- Mediante oficio DE-0763-12-2020, se brindó respuesta al oficio SP-1552-2020, relacionado con la consulta sobre la inclusión de un capítulo sobre manejo de liquidez en el Reglamento de Información Financiera.

Resumen ejecutivo resultados de ejecución por programa

Programa 01 Administración General

Administrativo

Durante el segundo semestre de 2020, el área de Proveeduría tramitó 510 órdenes de compra, para un total de ¢1.485.992.138.71. Se realizaron 11 procesos de invitación a cotizar a sobre cerrado, los cuales se encuentran finalizados.

En la bodega de suministros, se registraron ingresos de mercadería por ¢36.885.640 millones y requisiciones por ¢38.883.757.

Durante el semestre, se efectuaron 2.462 movimientos de activos distribuidos de la siguiente

manera:

Cuadro No.1
Movimientos de activos fijos
Segundo Semestre 2020

Movimiento	Cantidad
Adquisiciones	23
Donaciones	200
Salidas de activos	257
Mejoras	18
Traslado de activos entre departamentos	1964
Total	2462

Durante el semestre se atendieron 62 solicitudes de préstamo de equipo ortopédico. Por otra parte, se realizó la renovación de contratos de equipo ortopédico que vencían en el semestre.

Se atendieron 41 solicitudes de trabajo de mantenimiento en los diferentes departamentos, y se coordinó remodelación de área en la sucursal de Santa Cruz.

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

Durante el semestre, se atendieron un total de 782 solicitudes de transportes.

Se realizó el trámite de 550 transferencias bancarias por un monto de ₡12.7 millones

Como parte del proyecto de construcción del nuevo edificio, durante el segundo semestre se realizaron las principales actividades:

Traslados realizados producto de la puesta en funcionamiento de la primera parte del edificio

Se inició con el traslado operativo de mobiliario y equipo de cómputo a partir del 15 de setiembre de 2020, además, se puso en funcionamiento el nuevo centro de datos y se trabajó en la migración física y lógica del equipo del departamento de Tecnología de Información.

La conclusión total de traslados operativos y archivos se realizó el 09 de octubre de 2020.

AVANCE GENERAL DEL PROYECTO DEL EDIFICIO: 66.09%

Edificio A y Edificio D

Se realizó la recepción del Edificio A y Edificio D.

- ✓ Recepción definitiva el 01 de octubre de 2020, tres semanas previas a la terminación de contrato para el 21 de octubre de 2020

Segunda Etapa: Edificio B y Edificio C (niveles 1, 2 y 3).

Fecha de inicio: 10 de octubre 2020.

Fecha de término: 11 setiembre de 2021

Gestión de Talento Humano

Durante el II semestre del año, se realizaron 30 concursos, de los cuales 8 fueron internos y 22 externo. Los mismos se atendieron en el plazo establecido por normativa, el cual es de 25 días máximo para los concursos internos y 35 días para los externos.

El índice de rotación de personal (IRP) al cierre del segundo semestre del año, fue de 1.17%. lo anterior refleja la baja rotación de personal que existe en la Institución.

En el área de capacitación y desarrollo de personal, se impartieron durante el II semestre, un total de 773 capacitaciones (24 institucionales, 186 blandas y 563 técnicas).

El área de Compensación Salarial ejecutó 200 compensaciones salariales durante el II semestre de 2020. Además, se otorgaron 260 certificaciones de salario y de tiempo laborado a trabajadores y ex trabajadores de la institución, y se confeccionaron 265 acciones de personal.

Se efectuaron las actividades planteadas en el programa de valores institucional, aprobado por la Junta Directiva para el período 2020, tales como: talleres de cuerdas bajas, entrega simbólica del aguinaldo, entre otros.

Tecnología de Información

Durante el segundo semestre de 2020, el Departamento de Tecnología de Información ejecutó las siguientes tareas:

Unidad de Proyectos y Sistemas

- Se finalizó con lo solicitado por el Departamento de Inversiones, mediante los oficios INV-0150-08-2020; referente a Costo Adquisición de los fondos financieros y acciones; y el INV-0148-08-2020 relacionado con Limites.
- Se finalizó en conjunto con el Departamento de Inversiones, en los procesos de reversión para el Sistema de Inversiones, de acuerdo con lo solicitado mediante el oficio INV-0212-12-2020.
- Se finalizó con el Departamento de Inversiones, en la atención de los cambios 720, 740 y 741, referentes a lo solicitado mediante oficio INV-0204-11-2020 sobre conciliación del custodio.
- Se finalizó en coordinación con el Departamento de Inversiones, en la definición de requerimientos sobre el tema de Impuesto del Banco Popular.
- Se finalizó con el desarrollo de lo solicitado mediante oficio DFC-2085-10-2020,

referente a NIIF9 RTR; con la colaboración de los Departamentos de Financiero Contable, Crédito y Cobro, y la Unidad de Riesgo.

- Se finalizó la puesta en producción del sistema de planilla preelaborada.
- Se finalizó, en coordinación con el Departamentos Financiero Contable, en el desarrollo de los requerimientos solicitados mediante el oficio DFC-2101-10-2020 sobre el Reglamento de información financiera.
- Se finalizó en coordinación con el Departamentos Financiero Contable, en lo definido en el oficio DFC-2484-12-2020, para la generación de comprobantes de ingreso. Se realizaron mediante los cambios 737 y 745.
- En colaboración con los Departamentos Financiero Contable e Inversiones, se trabajó en los ajustes al sistema de Inversiones, para la implementación de SP-A-210-2019/SP-A-211-2019 (Plan de cuentas, Auxiliares, Archivos carga SUPEN), referentes a la segunda parte sobre: venta de acciones, canjes con ventas parciales y totales, Split de acciones, y asiendo de largo plazo, entre otros.
- Se finalizó con el Departamento de Crédito y Cobro, en la finalización del desarrollo de la II fase, sobre las reversiones de prórroga de arreglos de pago.
- Se finalizó con los ajustes de pólizas, considerando lo siguiente: Incendio; Saldo deudores INS y Saldo deudores Seguros del Magisterio; Seguro de Caución.
- Se finalizó con el Departamento de Crédito y Cobro, en el desarrollo de lo solicitado mediante oficio DCC-CREDITO-0139-06-2020, referente créditos de instituciones magisteriales (cambio 628).
- Se finalizó con lo solicitado en el oficio DCC-COBRO-0676-12-2020, relacionado, con la Generación de archivos para SUPEN, atendido mediante los cambios: 743 y 744.
- Se finalizó, en conjunto con el Departamento de Crédito y Cobro, en la definición de los requerimientos, referentes al tema de Domiciliación de Cuentas (oficio DCC-0001-01-2021).
- Se finalizó con el Departamento de Crédito y Cobro en la definición de los requerimientos para mejoras al sistema de CYC, sobre generalizar el proceso de prórrogas y reversiones masivas (oficio DCC-COBRO-0002-01-2021).
- Se finalizó con la implementación del convenio 4 (cuotas y créditos), con la colaboración de los Departamentos de Crédito y Cobro, Financiero Contable y el Banco Nacional de Costa Rica.
- En coordinación con el Departamento Plataforma de Servicios, se trabajó en la revisión de los requerimientos solicitados mediante oficios: DPS-1309-10-2020 y DPS-1528-11-2020, para el desarrollo del nuevo sistema de Notificaciones.
- Se finalizó, con la colaboración con el Departamento Plataforma de Servicios, con el proyecto de ajustes a sistemas de Plataforma Servicios – RTR, tomando en

consideración oficios: DPS-1688-09-2017 (SR), DPS-1152-06-2017, DPS-0817-06-2018 (encuestas al afiliado) y Costeo.

- Se finalizó con lo solicitado por el Departamento de Plataforma de Servicios, sobre el expediente digital de RCC. Se atienden mediante los cambios 542 y 681.
- Se finalizó, en conjunto con el Departamento de Plataforma de Servicios, en la definición de requerimientos, para atender solicitudes de citas vía la página web.
- Se finalizó con el Departamento Administrativo, en la atención de consultas para trabajar en la definición de los requerimientos sobre Facturación Digital.
- Se finalizó, en los cambios 437y 606, referentes a mejoras al Expediente compras, solicitados por el Departamento Administrativo.
- Se finalizó, con la implementación del nuevo Sitio Web, con el apoyo del Departamento de Comunicación y Mercadeo y el proveedor GTS.
- En finalizó con la Auditoria Interna, en la implementación de las alertas definidas como parte de su gestión.
- Se finalizó, en el desarrollo de lo solicitado por la Auditoria Interna, mediante oficio AI-0689-10-2020, relacionado con las mejoras al Sistema de Control de Recomendaciones.
- Se finalizó, en conjunto con los Departamentos de Concesión de Derechos, Plataforma de Servicios, y la DNP, en la migración de los sistemas: Pagos Históricos RTR, Pagos Costos de Vida RTR, Resoluciones RTR, Control de Caducidades, Control DPS y Digitalización, Movimiento DNP, Estudios Técnicos y Resoluciones de la DNP, Cuotas UCR, SIG Gerencial.
- Se finalizó con la Dirección Ejecutiva, en la implementación de una solución, para que la SUPEN pueda consultar Actas electrónicas.
- Se finalizó en la generación de Manuales Técnicos para la SUPEN.

Calidad de Software

Como parte de la implementación del proceso de aseguramiento y control de la calidad, se trabajó en actividades como:

- **Revisión de Requerimientos:**
 - Sistema de Inversiones, para realizar un cambio en el Costo de Adquisición en los Fondos de Inversión Financieros y Acciones.
 - Sistema de Inversiones, para realizar ajustes a las pantallas y reportes relacionados con Límites de Inversión.
 - Sistema de Contabilidad, para realizar los ajustes a los Estados Financieros de FEO, FEA y FA.
 - Sistema de Inversiones, para realizar ajuste en Actas de Valoración de Inversiones.

- Sistemas de Crédito y Cobro, Recaudación, para aplicar NIIF 9 en el Fondo Especial de Administración.
- Se realizó lectura y revisión de documentos de requerimientos para los siguientes sistemas:
 - Sistema de Inversiones, para realizar un cambio en el proceso de Conciliación con el custodio por compañía-fondo.
 - Sistema de Inversiones, para el desarrollo de procesos de reversión de movimientos.
 - Sistema de Crédito y Cobro, para el registro de créditos de Instituciones Magisteriales.
 - Nueva aplicación para Plataforma de Servicios, con el fin de implementar mediante la página WEB la solicitud de citas para atención a los afiliados.

Pruebas, reporte de fallos identificados, revisión de fallos reportados como corregidos.

La mayoría de las pruebas realizadas corresponden a los sistemas auxiliares de contabilidad.

- Pruebas realizadas por proyectos:
 - Sistema de Planilla Preelaborada, mejoras aplicadas
 - Sistema de Inversiones, cambio en el Costo de Adquisición para Fondos de Inversión Financieros y Acciones
 - Sistema de Inversiones, ajustes de Límites de Inversión
 - Sistema de Crédito y Cobro, inclusión del mínimo Inembargable
 - Sistema de Inversiones, ajustes asociados al Plan de Cuentas SUPEN.
 - Sistema de Crédito y Cobro, reversión de Arreglos de Pago.
 - Sistema de Crédito y Cobro, implementación de NIIF 9 y estimación tres Pilares para RTR.
 - Sistema de Recaudación, implementación de NIIF 9 para RTR.
 - Sistema de Crédito y Cobro, registro de créditos de Instituciones Magisteriales.
 - Sistema de Contabilidad, ajustes Estados Financieros – Inversiones.
- Pruebas realizadas a sistemas Migrados a WebLogic 12c
 - Costos de Vida
 - Pagos Históricos
 - Revaloraciones
 - Resoluciones
 - Caducidades
 - Control DPS
 - SIG - Gerencial
 - Estudios Técnicos y Resoluciones de la DNP
 - Movimiento DNP
 - Cuotas UCR
- Pruebas realizadas por Gestiones de Cambio:

Cada prueba realizada lleva su respectiva documentación de prueba y resultado, custodia de objetos fuente y ejecutables y, creación de tarea de solicitud de traslado a producción.

- Sistema de Crédito y Cobro: cantidad total 32, asociados con el cierre, con reversiones de pagos hechos con el catálogo antes del nuevo plan de cuentas, ajustes a campañas de cobro, entre otros.
- Sistema de Inversiones: cantidad total 22 solicitudes de servicio por diversos ajustes.
- Sistema Pago de Pensiones del RCC: cantidad total 5, las cuales obedecen a la situación presentada por la aplicación del costo de vida del primer semestre del año.

Unidad Seguridad TI

- Se realizó seguimiento y acompañamiento, en la revisión y renovación de los certificados SSL y dominios administrados por JUPEMA, los cuales están pronto a vencer. Así mismo, se verifica el inicio del proceso de adquisición y renovación. Todos los certificados fueron renovados y se encuentran al día.
- Se realizó una verificación de las bitácoras y políticas de acceso del Firewall Institucional. (DSS05.02). Las observaciones y recomendaciones fueron atendidas.
- Se realizó una revisión de las solicitudes de acceso de los analistas a la base de datos de Producción. (DSS05.04); en dicha revisión se encuentran recomendaciones de seguridad las cuales se encuentran en proceso de atención.
- Se realizó una revisión de las políticas de control de acceso de Dominio. (DSS05.02), en la cual, no se encontraron eventos para informar.
- Con apoyo del proveedor del sitio alternativo en Cartago (ICE), se remite un informe del estado actual de las instalaciones físicas y mantenimiento programados del Centro de datos de sitio alternativo.
- Se realizó una verificación del análisis de vulnerabilidades en servidores. (DSS05.02), Así mismo, se identifican recomendaciones de seguridad, las cuales se encuentran en proceso de atención.
- Se verifican los eventos de seguridad sobre la Infraestructura de Servidores con el System Center SCCM. (DSS05.07). Las observaciones y recomendaciones fueron atendidas.
- Se realizó una revisión de la Infraestructura de red de JUPEMA. (DSS05.02). Las observaciones y recomendaciones fueron atendidas.
- Se realizó una revisión del oficio DCC-COBRO-0559-10-2020 Requerimientos de Software_Reporte SUPEN, para lo cual, no se encontraron observaciones.
- Se realizó una revisión de los requerimientos de reversión de procesos del Sistema de Inversiones, en dicha evaluación no se encontraron observaciones.
- Se realizó una revisión de los requerimientos de Conciliación de Custodio. Las observaciones y recomendaciones fueron atendidas.
- Se realizó un levantamiento de los controles lógicos de seguridad y físicos con lo que

cuenta la infraestructura de TI. No se tienen observaciones en este informe.

- Se realizó una revisión de los requerimientos para el Registro de Créditos Institucionales Magisteriales. Se encuentran observaciones, las cuales están en proceso de atención.
- Se realizó una propuesta para la implementación de un DLP institucional. Según acuerdo del comité de acceso a la información; se estará iniciando con la implementación para el mes de febrero de 2021.
- Se realizó una mejora en los protocolos de atención de incidentes de seguridad; como parte de la mejora continua. Se encuentra en proceso su implementación en el sistema Cherwell.
- Se realizó una verificación de seguridad en el nuevo sitio web institucional, en el cual se identifican vulnerabilidades. Las observaciones y recomendaciones fueron atendidas por los responsables.
- Se realizó una revisión de los requerimientos de los Estados Financieros FEO - FEA. No se encuentran observaciones al documento.
- Se realizó una revisión de los requerimientos para la inclusión de estimación NIIF 9 en RTR. Las observaciones y recomendaciones fueron atendidas por los responsables.
- Se realizó una revisión de los requerimientos de los Reportes después de cierre RCC de los Estados Financieros de FEO, FEA y FA. Se encuentran observaciones, las cuales se encuentran en proceso de atención.
- Se realizó un análisis de Vulnerabilidades a la infraestructura de TI. Las observaciones ubicadas, se encuentran en proceso de atención.
- Durante este trimestre, no se identificaron amenazas y ataques a la infraestructura de TI que puedan afectar la continuidad del servicio que brinda JUPEMA. Los eventos identificados fueron controlados y gestionados por TI y la institución.

Unidad de Infraestructura y Soporte Técnico

Diseño de nuevo edificio:

- En proceso de instalación del Cableado Estructurado de Redes LAN/WAN en el edificio C que se encuentra en remodelación. En espera de finalización de obra Gris del Edificio B para iniciar el proceso de instalación del cableado estructurado.
- Instalación y acondicionamiento del Centro de Datos:
 - o El proveedor adjudicado (Electrotécnica y Soporte Crítico), finalizó la instalación y ajustes del centro de datos.
- Moving del Centro de Datos:
 - o Sábado 17 de octubre, se realizó conexión final de la UPS (equipo reutilizado), en el nuevo Centro de Datos, así mismo, se ejecutó un balanceo de cargas en los ramales eléctricos A y B en los Racks.

- o Se coordinó y proporcionó la capacitación del equipamiento del Centro de Datos, que incluyó explicación del Diseño Eléctrico, esquema de UPS Redundantes, sistema de aires acondicionado (normales y de precisión) y sistema de monitoreo BMS, proporcionados los días 31 de octubre, 14 de noviembre y 21 de noviembre del año 2020.
- Atención de Solicitudes de Servicio, tareas e incidentes. Las solicitudes de servicio e incidentes se atienden según la asignación del sistema de Mesa de Servicios TI, solicitadas según la necesidad de los diferentes Departamentos.
- Atención de Solicitudes de Servicio, Tareas e Incidentes. Solicitudes de Servicio e Incidentes según la asignación del sistema de Mesa de Servicios TI, solicitadas según la necesidad por los diferentes Departamentos.
- En el mes de noviembre y diciembre del 2020, se desarrollaron las pruebas de recuperación de respaldos sobre la infraestructura de pruebas de sistemas Oracle (base de datos de Producción y servidor WebLogic), Active Directory, servidores DFS, servidor de página Web Institucional y servidor de control de versiones; se realizó la recuperación del 100% de lo planificado; las pruebas de sobre la infraestructura y sistemas resultó exitosa.

Área de Servidores:

- Se realizó el monitoreo, generación de informes y mantenimiento para los servidores de infraestructura de Correo Electrónico Masivos dominio jupema.cr, Antivirus, Servidor de Archivos, Active Directory (administrador de usuarios), Cherwell, DNS, infraestructura DFS, Sitio Web, RDS, DHCP, System Center, Control de Versiones, base de datos SQL Server, Infraestructura en la DMZ, estructura HyperV en el Centro de Datos Primario con en el Centro de Datos Alterno.
- Se realizó para los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2020 la aplicación de las actualizaciones de Sistemas Operativos en los Servidores Microsoft en los días de la semana definidos en el comité de actualizaciones.
- Se brindó apoyo en las tareas de soporte y atención de incidentes, de los procesos de Firma Digital, Digitalización, Expediente Digital, apoyando tanto en el proceso de la Junta de Pensiones, como en el Núcleo de Pensiones del Magisterio de la DNP y Tribunal Administrativo.
- Reestructuración de Servidor de Archivos (Smulanm): Se realizó apagado y eliminación de servidor antiguo de carpetas compartidas al finalizarse el traslado del Sistema Visión a sistemas de información en estructura programadas en paquetes almacenados.
- En el mes de octubre del 2020, se desarrolló el proceso de análisis y diseño de infraestructura requerida para la migración de servidor de impresión y servidor Web a la nube Azure. En el mes de noviembre del 2020, se generó estudio técnico para realizar la contratación del servicio e implementación. Para el mes de diciembre del 2020 se realizó la revisión del cumplimiento de los requerimientos técnicos, generándose el oficio de los proveedores que cumplieron con los requerimientos,

finalmente se envió la orden de compra al proveedor adjudicado. El proceso de implementación se realizará en los meses de enero y febrero del 2021.

Área de Redes y Telecomunicación:

- Se realizó la activación de usuarios en teletrabajo y configuración de accesos remotos a las computadoras, así como soporte en configuración para el acceso por VPN para los equipos personales y portátiles Institucionales; los siguientes datos resumen lo desarrollado por la emergencia Nacional:

Información del Mes	Cantidad de usuarios con infraestructura configurada para Teletrabajo
Antes de 16 de marzo del 2020	58
Al 24 de marzo del 2020	228
Al 27 de abril del 2020	235
Al 22 de mayo del 2020	244
Al 24 de junio del 2020	247
Al 22 de julio del 2020	261
Al 25 de agosto del 2020	264
Al 21 de setiembre del 2020	266
Al 22 de octubre del 2020	275
Al 20 de noviembre del 2020	280
Al 17 de diciembre del 2020	284

Funcionarios con Token: 227

- En el mes de noviembre del 2020, se generó y envió estudio técnico al Departamento Administrativo, para la renovación de garantías de los equipos de redes LAN (switches) de las sucursales por un año más.

Como parte del mantenimiento de los equipos de comunicación:

- Se ejecutaron actividades para la validación, monitoreo y seguimiento de los switches, routers, red Wireless, redes LAN, Access Point y equipo de seguridad perimetral (Firewall Fortinet).
- Se ejecutaron actividades para la validación, monitoreo y seguimiento de los enlaces de internet, así como el funcionamiento de los equipos que soportan los Sistemas de Cámaras de Seguridad, ubicadas en las Sucursales de la Institución.

- Mantenimiento de las líneas redundantes de comunicación con las sucursales, se ejecutaron actividades para la validación, monitoreo y seguimiento de los enlaces de comunicación con el proveedor TIGO, se atienden los incidentes presentados y se escalaron con el proveedor según corresponda.
- Como parte del mantenimiento de las líneas de comunicación del ICE, se ejecutaron actividades para la validación, monitoreo y seguimiento, hacia las sucursales, Sitio Alterno y servicios de internet.

- **Área de Base de Datos TI:**

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

- o Servidores Linux, software OracleVM, servidores virtuales WebLogic.
 - o Base de Datos Oracle (objetos inválidos, bitácoras, espacio en disco, entre otros) en servidores físicos y virtuales.
 - o Desempeño equipo Linux
 - o Rendimiento de la infraestructura
 - o Respaldos infraestructura Avamar-DataDomain.
 - o Almacenamiento compartido VNX
 - o Infraestructura y Unidad de Almacenamiento (SAN).
 - o Infraestructura Sitio Alterno (respaldos, bitácoras y monitoreo de replicación y línea de comunicación)
- Se crearon y desactivaron usuarios, así como la correspondiente asignación de permisos a roles de los funcionarios y mantenimiento de claves de acceso a usuarios operativos.
 - Se brindó apoyo a la Unidad de Soporte Técnico, en la generación del archivo de carga de las portátiles para eventos.
 - Se generó la información de los roles y perfiles para la revisión por parte de los departamentos; se realizaron los ajustes solicitados por los Departamento en base a la información recibida.
 - Actualización de infraestructura Oracle
Se realizó la aplicación de actualizaciones a la infraestructura OracleVM, Oracle Linux, Base de Datos e Infraestructura. De los servidores virtual de WebLogic: WebLogic QA, WebLogic Pruebas, WebLogic Desarrollo) y el servidor de desarrollo Forms y Report; para los servidores de WebLogic señalados luego del proceso de validación de funcionalidad por parte de la Unidad de Sistemas y proyectos se activó su uso en producción, en esta puesta en producción se incluyó armar el Clúster de Producción con los nuevos servidores SP-SRV-VL-WLS01, SP-SRV-VL-WLS02 y activar SA-SRV-VL-WLS01, (Sitio Alterno).
 - Se generó y envió estudio técnico al Departamento Administrativo, para el trámite de contratación y/o renovación del contrato de soporte sobre el software Oracle WebLogic y Oracle Internet Developer Suite. Se encuentra en proceso de invitación a proveedor Oracle.

- Área de Soporte a Usuarios:

- Se apoyó al Departamento de Plataforma de Servicios en realizar la carga de la base de datos local de Eventos en los equipos portátiles esquema de Contingencias.
- Se proporcionó soporte remoto a las diferentes entidades magisteriales, para el uso de los Sistemas de Pensiones del RTR y RCC, tanto con restablecimiento de claves de acceso a Windows, como a los sistemas de información.
- Se atendieron diferentes solicitudes de servicio e incidentes, relacionados con la revisión de equipos de usuarios, instalaciones, desbloqueo de usuarios, verificación de conexiones por VPN, validaciones, revisión de impresoras, cambio de baterías en UPS, traslado de equipos, según lo solicitado por los departamentos para el quehacer diario Institucional.

Efectividad en Solución de Solicitudes de Servicios UIST:

Llamadas recibidas a través de la Mesa de Ayuda “Soporte – TI”

Mes	Ingresadas Efectivas	Atendidas	% Atendidas	Días Laborados
octubre	778	592	76%	22
noviembre	685	552	81%	20
diciembre	496	418	84%	17

Sistema de Gestión de Servicios de TI (solicitudes de trabajo e incidentes).

Cumplimiento general Incidentes

Mes	Ingresados	Atendidos a tiempo	% Cumplimiento	Meta
Octubre	454	377	83%	90%
Noviembre	383	336	88%	
Diciembre	269	254	94%	

Nota 1: Mínimo tolerable: 85%, siempre y cuando no incluya incidentes de nivel crítico o alto.

Cumplimiento general Solicitudes de Servicio

Mes	Ingresados	Atendidos a tiempo	% Cumplimiento	Meta
Octubre	231	195	84%	90%
Noviembre	220	194	88%	
Diciembre	197	182	93%	

Nota 1: Mínimo tolerable: 80%.

Implementación del Reglamento de Tecnología de Información.

- Se formalizaron los procesos BAI03 Gestionar la Identificación y construcción de Soluciones, DSS03 Gestionar los problemas y BAI10 Gestionar la Configuración.
- Se trabajó en mejoras en el proceso BAI06 Gestionar los cambios y se aplicaron mejoras en la herramienta Cherwell para soportar las pruebas de usuario y aprobación de estas por medio de correo electrónico.
- Se completó con apoyo del proveedor externo la estabilización del proceso DSS03 Gestionar los problemas y BAI10 Gestionar la Configuración en la Herramienta de Gestión de Servicios de TI (Cherwell).
- Como parte de la mejora continua se trabajaron nuevos indicadores de rendimiento para aplicarlos a los trabajadores de TI, buscando así la maduración de los procesos en gestión.
- Se participó en diferentes reuniones y se entregó todos los requerimientos que el proveedor contratado para realizar la auditoría externa de los años 1 al 3 solicitó.

Programa 02 Régimen de Capitalización Colectiva

Financiero Contable

Unidad de Tesorería

Para este segundo semestre de 2020, la Unidad de Tesorería procedió con el registro de 50.906 documentos, en el Sistema de Cheques y Conciliaciones; entre los cuales se citan: comprobantes de ingresos y notas de crédito, para dar ingreso a los pagos de planillas de las instituciones cotizantes, pago de créditos y otros ingresos de caja; también se registraron los débitos por concepto de pago de créditos, proveedores, servicios públicos, pago de compra de títulos valores, entre otros; para los fondos administrados por la Junta.

Se ejecutaron 1.253 instrucciones a los bancos: BAC San José, Banco Popular, Banco de Costa Rica y Banco Nacional, para realizar los diferentes pagos por medio de las Sucursales Electrónicas de cada banco entre ellos: créditos, devoluciones de cuotas, proveedores, pensiones del RCC, liquidaciones financieras, instituciones y otros.

Además, se enviaron 98 instrucciones a los diferentes bancos, donde la Junta mantiene cuentas, para el pago de custodia de valores, juzgados, fondos de terceros, entre otros, 90 instrucciones a las SAFIS, para suscripciones y redenciones de fondos de inversión y se

ingresaron 401 instrucciones en la plataforma electrónica del Banco de Costa Rica y BAC San José, para realizar traslados de fondos entre cuentas del mismo banco o bien entre bancos

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

Unidad de Control Financiero de Cuenta Individual

- Durante el segundo semestre del 2020, se realizaron los pagos a la Caja Costarricense de Seguro Social por un total de ₡833.76 millones correspondiente al pago del Seguro de Enfermedad y Maternidad de los pensionados del Régimen de Capitalización Colectiva.
- Se canceló la suma de ₡ 9.881.68 millones por concepto de pago de pensiones del Régimen de Capitalización Colectiva, para 2882 pensionados al cierre de diciembre, los cuales se distribuyen de la siguiente manera:

Cuadro No.2
Detalle de pago de pensiones del RCC
Segundo semestre 2020

Mes	Monto de la Planilla Mensual	N.º Casos Invalidez	N.º Casos Supervivencia	N.º Casos Vejez
Julio	956.969.067,12	531	967	1107
Agosto	967.997.182,84	537	974	1133
Setiembre	1.009.953.018,42	539	984	1170
Octubre	1.018.736.319,28	539	992	1189
Noviembre	1.027.829.621,89	537	988	1209
Diciembre	1.082.384.180,93	546	1008	1328

- Se efectuó el envío de desgloses de pensión a pensionados del Régimen de Capitalización Colectiva, mediante correo electrónico con 12.726 envíos durante el segundo semestre.
- Para este semestre se tramitaron un total de 56 casos por concepto de ajustes de cuotas por pagos erróneos y distribuciones de cuotas.
- Para este semestre, se tramitó un total de 484 casos de salidas de recursos del RCC, hacia la Caja Costarricense de Seguro Social, RTR, casos por devolución, liquidación por renuncia e indemnización.
- Para este semestre, se tramitaron 41 solicitudes por concepto de diferencia obrera, lo anterior, correspondiente a casos en puestos administrativos que por error el patrono los reportó para el RCC, siendo lo correcto IVM por su fecha de ingreso.
- Por medio del sistema "Envío Masivo del RCC", se realizó al cierre de diciembre, el envío de estados de cotización a los cotizantes activos del Régimen de Capitalización Colectiva, los cuales se remitieron a un total de 92.454 correos.

- Para este semestre, se realizaron de manera mensual las cargas de los archivos del RCC y RTR en la Ventanilla Electrónica de Servicios de la SUPEN, dicha carga la realizó en tiempo y forma el Supervisor de la Unidad.

Unidad de Inspección

- Producto de los procesos de inspecciones, prevenciones y resoluciones finales realizadas ante los diferentes Centros Educativos Públicos y Privados y al amparo de lo estipulado en el artículo 15 de la Ley 8721 y sus reformas, así como el Reglamento General para el Cobro de Cuotas Obrero-Patronales a las Instituciones Cotizantes al Régimen de Capitalización Colectiva, se contabilizan al cierre del segundo semestre del 2020, un total de 177 procesos a Centros Educativos, entre ellos inspecciones, prevenciones y cobros judiciales.
- La Unidad de Inspección, ejecutó durante el segundo semestre de 2020, 53 procesos a Centros Educativos que se encuentran en el rango de morosidad mayor a 90 días y sin arreglo de pago. El proceso utilizado fue abreviado, tomando para ello los Centros Educativos que no normalizaron su situación ante los procesos de cobro administrativo y aplicándosele un proceso de prevención con traslado de cargos.
- Al cierre del segundo semestre de 2020, el porcentaje de morosidad de Centros Educativos activos, con y sin arreglo de pago en el rango de más de 90 días es de 8,81 % para $\$1.205.376.406,25$, de los cuales un 18% corresponde a instituciones con arreglos de pago, 10% morosidad de arreglos de pago en cobro judicial, 39% de morosidad de planillas que se encuentran en cobro judicial y 33% corresponde a instituciones que deben ser objeto de procesos por parte de la Unidad de Inspección.

Unidad de Recaudación

- Durante el segundo semestre de 2020 se registraron en el sistema de recaudación un total de 2.524 notas de crédito, en un tiempo promedio al cierre de diciembre de 2.41 días.
- La morosidad total de los centros educativos activos más cerrados al cierre de diciembre 2020 es de 15.66%, siendo el rango de más de noventa días el que aporta la mayor participación con un 13.51%.
- El saldo total por concepto de arreglos de pago activos al 31 de diciembre 2020 asciende a $\$412.20$ millones que corresponde a 62 arreglos de pago, de los cuales un 42% (26 arreglos de pago) se encuentran en condición de al día y un 58% (36 arreglos de pago) presentan morosidad en el pago de sus cuotas.
- Durante el segundo semestre se percibieron ingresos por $\$51.205.53$ millones, por concepto de cuotas obrero-patronales.

Unidad de Contabilidad

- Al cierre del semestre, la Unidad de Contabilidad cumplió con el plazo de 5 días hábiles para el envío de los Estados Financieros del Régimen de Capitalización Colectiva a la

Superintendencia de Pensiones; en cuanto a la meta interna de cerrar al cuarto día se cumplió en promedio en un 80% para el Fondo Especial de Administración y un 92% para el Régimen de Capitalización Colectiva.

- A continuación, se presenta la ejecución presupuestaria de los fondos administrados por la Junta de Pensiones.

Fondo Especial Operativo



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

Fondo Especial Operativo
AL 31 de DICIEMBRE del 2020

Confidencial

Detalle	Presupuesto	Real	Variación Absoluta	% Ejecución
INGRESOS CORRIENTES	9,970,524,476.10	10,000,527,960.62	30,003,484.52	100.30
CONTRIBUCIONES A REGIMENES ESPECIALES DE PENSIONES				
CONTRIBUCIONES DEL MAGISTERIO NA	6,846,675,228.00	6,713,023,891.89	-133,651,336.11	98.05
CONTRIBUCIONES DEL MAGISTERIO NA	3,123,849,248.10	3,287,504,068.73	163,654,820.63	105.24
INGRESOS NO TRIBUTARIOS	294,014,407.94	401,841,866.61	107,827,458.67	136.67
OTROS INGRESOS NO TRIBUTARIOS				
OTROS INGRESOS NO TRIBUTARIOS	40,808,098.99	60,621,998.29	19,813,899.30	148.55
INGRESOS VARIOS NO ESPECIFICADOS	36,991,546.99	55,744,820.91	18,753,273.92	150.70
OTRAS MULTAS	3,816,552.00	4,877,177.38	1,060,625.38	127.79
RENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	253,206,308.95	341,219,868.32	88,013,559.37	134.76
DIFERENCIAL CAMBIARIO POR TIPO DE	170,734.95	32,659.25	-138,075.70	19.13
INTERESES SOBRE TITULOS VALORES I	212,325,000.00	329,528,911.43	117,203,911.43	155.20
INTERESES SOBRE TITULOS VALORES I	0.00	0.00	0.00	0.00
INTERESES Y COMISIONES SOBRE ARR	3,710,574.00	1,763,285.34	-1,947,288.66	47.52
INTERESES Y COMISIONES SOBRE PRÉ	37,000,000.00	9,895,012.30	-27,104,987.70	26.74
FINANCIAMIENTO				
TOTAL DE INGRESOS	10,264,538,884.04	10,402,369,827.23	137,830,943.19	101.34
EGRESOS				
CUENTAS ESPECIALES	249,184,928.61	0.00	249,184,928.61	0.00
INTERESES Y COMISIONES	332,419.56	332,419.56	0.00	100.00
MATERIALES Y SUMINISTROS	241,115,413.17	201,058,160.21	40,057,252.96	83.39
REMUNERACIONES BÁSICAS	6,126,749,164.19	5,967,812,016.91	158,937,147.28	97.41
SERVICIOS	3,349,900,324.92	3,221,100,439.09	128,799,885.83	96.16
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	297,256,633.59	247,016,714.41	50,239,919.18	83.10
TOTAL EGRESOS	10,264,538,884.04	9,637,319,750.18	627,219,133.86	93.89
SUPERAVIT PRESUPUESTARIO	0.00	765,050,077.05	765,050,077.05	7.45

- Fondo Especial Administrativo



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

Fondo Especial Administrativo

AL 31 de DICIEMBRE del 2020

Detalle	Presupuesto	Real	Variación Absoluta	% ejecución
INGRESOS CORRIENTES				
CONTRIBUCIONES A REGIMENES ESPECIALES DE PENSIONES				
INGRESOS NO TRIBUTARIOS	2,770,231,065.88	3,349,216,047.07	578,984,981.19	120.90
OTROS INGRESOS NO TRIBUTARIOS	265,148,469.88	420,230,547.71	155,082,077.83	158.49
INGRESOS VARIOS NO ESPECIFICADOS	265,148,469.88	420,230,547.71	155,082,077.83	158.49
RENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	2,505,082,596.00	2,928,985,499.36	423,902,903.36	116.92
DIFERENCIAL CAMBIARIO POR TIPO DE	354,116,720.00	1,000,354,999.07	646,238,279.07	282.49
INTERESES SOBRE TITULOS VALORES I	541,550,000.00	553,599,595.20	12,049,595.20	102.23
INTERESES Y COMISIONES SOBRE PRÉ	1,609,415,876.00	1,375,030,905.09	-234,384,970.91	85.44
INGRESOS DE CAPITAL	2,782,184,042.10	3,651,664,863.75	869,480,821.65	131.25
RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS AL SE	2,782,184,042.10	3,651,664,863.75	869,480,821.65	131.25
FINANCIAMIENTO	10,775,729,598.02	10,194,413,216.18	-581,316,381.84	94.61
RECURSOS DE VIGENCIAS ANTERIORE	10,775,729,598.02	10,194,413,216.18	-581,316,381.84	94.61
TOTAL DE INGRESOS	16,328,144,706.00	17,195,294,127.00	867,149,421.00	105.31
EGRESOS				
A PENSIONADOS Y ORGANIZACIONES	4,056,000,000.00	3,075,179,424.23	980,820,575.77	75.82
BIENES DURADEROS	11,895,270,600.00	11,526,452,454.41	168,818,145.59	98.56
INTERESES Y COMISIONES	550,346,910.00	25,767,253.94	524,579,656.06	4.68
SERVICIOS	26,527,196.00	24,389,018.19	2,138,177.81	91.94
TOTAL EGRESOS	16,328,144,706.00	14,651,788,150.77	1,676,356,555.23	89.73
SUPERAVIT PRESUPUESTARIO	0.00	2,543,505,976.23	2,543,505,976.23	15.58

- Régimen de Capitalización Colectiva



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

REGIMEN DE CAPITALIZACION (04)

AL 31 de DICIEMBRE del 2020

Confidencial

Detalle	Presupuesto	Real	Variación Absoluta	% ejecución
INGRESO POR COTIZACIONES	195 999 702 980,05	195 134 685 494,99	- 865 017 485,06	99,56
DE LOS TRABAJADORES	98 450 905 493,45	96 507 836 511,23	- 1 943 068 982,22	98,03
DEL PATRONO	82 035 404 635,12	81 871 738 071,74	- 163 666 563,38	99,80
DEL ESTADO	15 513 392 851,48	16 755 110 912,02	1 241 718 060,54	108,00
INGRESOS CORRIENTES	402 838 284 483,72	431 351 927 091,15	28 513 642 607,43	107,08
INGRESOS FINANCIEROS POR EFECTIV	397 796 705,04	456 657 571,19	58 860 866,15	114,80
INGRESOS FINANCIEROS POR INVERSI	-	60 197 777 771,25	60 197 777 771,25	999,00
OTROS INGRESOS FINANCIEROS	337 368 188 290,58	283 449 397 640,33	- 53 918 790 650,25	84,02
INGRESOS POR DISMINUCIÓN DE ESTI	-	1 486 240 653,14	1 486 240 653,14	999,00
INGRESOS SOBRE CARTERA DE CREDI	37 185 425 427,09	31 837 279 841,71	- 5 348 145 585,38	85,62
INGRESOS SOBRE CARTERA DE CREDI	1 988 695 231,39	1 590 681 716,32	- 398 013 515,07	79,99
OTROS INGRESOS SI CRÉDITOS	25 132 308 660,94	51 809 100 652,38	26 676 791 991,44	206,15
OTROS INGRESOS OPERATIVOS	765 870 168,68	524 791 244,83	- 241 078 923,85	68,52
TOTAL DE INGRESOS	598 837 987 463,77	626 486 612 586,14	27 648 625 122,37	104,62
EGRESOS				
INVERSIONES EN VALORES DE EMISOF	370 479 945 565,09	440 563 232 192,93	70 083 286 627,84	118,92
CARTERA DE CRÉDITOS	87 389 298 413,00	82 915 612 005,00	- 4 473 686 408,00	94,88
(PAGO PLAN DE BENEFICIOS)	12 585 523 164,24	12 256 959 561,56	- 328 563 602,68	97,39
EXTRAORDINARIAS Y/O INVALIDEZ	2 627 032 959,11	2 407 412 066,98	- 219 620 892,13	91,64
SUCESIONES	2 511 794 286,47	2 405 330 236,21	- 106 464 050,26	95,76
DÉCIMO TERCER MES (AGUINALDO)	943 653 664,15	942 936 080,64	- 717 583,51	99,92
VEJEZ	6 503 042 254,51	6 501 281 177,73	- 1 761 076,78	99,97
PÉRDIDAS POR VALORACIÓN INSTRUM	79 739 444 149,16	43 355 438 742,56	- 36 384 005 406,60	54,37
PÉRDIDAS POR DIFERENCIAL CAMBIAF	39 013 675 863,60	38 547 761 033,95	- 465 914 829,65	98,81
GASTOS POR ESTIMACIÓN DE DETERM	8 000 000 000,00	7 582 299 194,98	- 417 700 805,02	94,78
COMISIONES POR SERVICIOS	52 288 276,00	51 467 534,84	- 820 741,16	98,43
SERVICIOS BANCARIOS	213 117,00	116 490,31	- 96 626,69	54,66
COTIZACIÓN SEGURO DE ENFERMEDA	960 914 003,76	645 349 756,78	- 315 564 246,98	67,16
GASTOS GENERALES DIVERSOS	616 684 911,92	568 376 073,23	- 48 308 838,69	92,17
TOTAL EGRESOS	598 837 987 463,77	626 486 612 586,14	27 648 625 122,37	104,62
SUPERAVIT PRESUPUESTARIO	0,00	0,00	0,00	0,00

Actuarial

Durante el II semestre de 2020, el Departamento Actuarial atendió las siguientes actividades:

- Solicitudes de los señores directores en cuanto a información procesada sobre los Regímenes de Pensiones del Magisterio Nacional.

Se brindó el visto bueno a 67 expedientes para liquidación de cuotas por renuncia a RCC, para el traslado a IVM de la Caja Costarricense de Seguro Social.

- Se publicó en la intranet institucional, los “Boletines Estadísticos Mensuales” del Régimen de Capitalización Colectiva (RCC) y el “Boletín Estadístico Mensual del Régimen Transitorio de Reparto (RTR)”, correspondientes al tercer y cuarto trimestre.
- Se publicó en la web institucional y se envió a todos los cotizantes del RCC un resumen de la Valuación Actuarial e información general sobre el RCC en el mes de noviembre (Informe Azul).
- Se remitió a la Dirección Ejecutiva la Evaluación Actuarial de seguimiento del Régimen de Capitalización Colectiva (RCC) al 30 de junio de 2020.
- Durante este semestre, el Área de base de datos realizó las siguientes actividades:
 - Durante el II semestre, se actualizaron un total de 7944 datos.
 - En cuanto a la revisión de los datos cualitativos de los nuevos administrados (afiliados al régimen), se revisó la totalidad de los casos por lo que se cumple con el 100% establecido.
 - Se revisó la totalidad de los datos cualitativos de los pensionados que se reportan a la SUPEN, por lo que se cumple con el 100% establecido.
 - El plazo promedio para la actualización de datos por la página WEB fue de un día.

Inversiones

- Durante el II semestre, se adquirieron títulos valores para el Portafolio del RCC por un monto de ₡355.299.21 millones (valor facial colonizado). No se registran ventas para este semestre.
- Se realizaron y aprobaron 118 actas correspondientes al Grupo Técnico de Gestión de las Inversiones, lo anterior mediante las estrategias de inversión. Se realizaron y aprobaron actas correspondientes al Grupo Técnico de Gestión de las Inversiones, lo anterior mediante las estrategias de inversión.
- Se analizaron y firmaron 118 actas de valoraciones a precios de mercado.

- Se realizó y tramitó un total de 382 oficios que respaldan transacciones de inversiones para el Régimen de Capitalización Colectiva y el Fondo Especial de Administración.
- Mediante oficio INV-062-05-2020 del 10 de mayo de 2020, se entregó la revisión de la Política de Inversiones P14-RP-006 V10, a la cual se le realizaron ajustes conforme con el Reglamento de Gestión de Activos.
- Mediante oficio DE-UR-64-05-2020 del 16 de mayo de 2020, se realizó en conjunto con la Unidad Integral de Riesgos, el informe de Coberturas Cambiarias para el Portafolio del RCC.
- Se ajustó el sistema actual del registro y control de las Inversiones, en relación con el incremento del impuesto sobre la renta, que pasó del 8% al 15% conforme con la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas.
- Se continúa con el cronograma del nuevo sistema de registro y control de las inversiones en conjunto con la Unidad de Contabilidad y Presupuesto del Departamento Financiero-Contable.

Gestión y Control de la Calidad

- De conformidad con el P02-PR-001 Procedimiento de Generación y Control de Documentos y registros, durante el II semestre de 2020, se revisaron y actualizaron un total de 367 documentos de los diferentes procesos del SIGECA, entre ellos: políticas, reglamento, códigos, fichas de proceso, procedimientos, instructivos, guías y formularios.
- Se revisaron un total de 1.522 transacciones financieras, realizadas por la Junta, además, se revisaron las boletas de inversión registradas en sistema, por el Departamento de Inversiones.
- Durante el semestre se participó en 12 sesiones del Comité de crédito y se aprobaron 51 casos de créditos.
- Durante el II semestre de 2020, se revisaron un total 123 saldos diarios de la Unidad de Tesorería del Departamento Financiero Contable, 123 estrategias y 123 actas del Comité de Gestión Técnica de las Inversiones, gestionados por el Departamento de Inversiones. Se notificaron 6 revisiones de disponibilidades según la Política de gestión de liquidez.
- Se aplicó el cuestionario de Evaluación de la Ética institucional, correspondiente al periodo 2020.
- Se revisaron 6 Informes mensuales de la planilla de pensionados del RCC y 6 Informes de Inversiones, de acuerdo con la información mensual que se remite a la SUPEN.
- Se participó como miembro representante patronal en la Comisión de Salud Ocupacional, en las 6 sesiones mensuales ordinarias, programadas durante el período evaluado.

- Se gestionó con el Departamento de Gestión de Talento Humano, la revisión de la capacitación virtual sobre el tema del SIGECA y del Sistema de Control Interno. Este proceso se encuentra a disposición del personal institucional, por medio de la Plataforma del campus de aprendizaje virtual.

Unidad Integral de Riesgo

Las principales tareas ejecutadas por esta unidad se presentan a continuación:

- Se procesó y comunicó diariamente a la Dirección Ejecutiva, al Departamento de Inversiones y a los miembros de la Junta Directiva, todos los hechos relevantes del segundo semestre del 2020.
- Se desarrolló la evaluación del modelo de score crediticio para determinar el impacto en la colocación de crédito.
- Se ajustó la metodología para la estimación del tipo de cambio con el fin de ofrecer mayor precisión para la toma de decisiones de inversión. Asimismo, se elaboró una propuesta para límite de tipo de cambio.
- Se actualizaron las metodologías de análisis de bancos, fondos de inversión, ICE, RECOPE y Holcim. Así, se incorporó la metodología de ACP que pretende de manera técnica caracterizar y comparar una observación basados en distintas variables. Con esto, se pretende ayudar al Departamento de Inversiones a tomar decisiones basada en la relación riesgo-rendimiento, así como evaluar las decisiones de inversión desde un punto de vista de Gestión de Riesgo.
- Se realizó un estudio para determinar el riesgo asociado al Seguro de Caución. Con esto se le permitió a la Institución determinar si existía una urgencia en adquirir un seguro contra impago en crédito.
- Se colaboró con el Departamento de Crédito para evaluar cambios propuestos en la estructura de la tasa de interés.
- Se incluyó en el informe mensual de crédito las matrices de transición con el fin de dar mayor visibilidad de la calidad de la cartera de crédito.
- Se elaboraron y presentaron los informes mensuales de los Indicadores de Riesgos (cartera de valores) para el segundo semestre del 2020. Los resultados se expusieron en las sesiones ordinarias del Comité de Riesgos e Inversiones:
- Se asistió a las seis sesiones del Comité de Inversiones, para mostrar los resultados de los indicadores de riesgo financieros mensuales y los estudios de análisis de factores fundamentales de los emisores, ambos temas fueron vistos y aprobados anteriormente por el Comité de Riesgos.
- Se elaboró y remitió mensualmente el informe de indicadores de calidad y causas de morosidad de la cartera crediticia del RCC (informe de riesgos de la cartera de

valores); dichos informes fueron conocidos, analizados y aprobados por el Comité de Riesgos y validados por la Junta Directiva.

- Se elaboró el informe de Riesgo Operativo así como el seguimiento a los Planes de Acción, correspondiente al segundo semestre del 2020 así como informe anual.
- Se elaboraron los informes mensuales de coyuntura económica, para dar seguimiento a las variables macroeconómicas ante la situación de la Pandemia.
- Se asistió a reuniones con emisores bursátiles (bancos, SAFI's, Puestos de Bolsa) para conocer sobre nuevas opciones de inversión y ampliar las existentes.
- Se participó en las reuniones relacionadas con temas de inversiones y créditos.

Crédito y Cobro

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

Fondo Especial Administrativo

A través de las oficinas centrales, las 11 oficinas regionales y la sucursal móvil, este programa alcanzó una colocación crediticia durante el semestre, de ¢1.524 millones, por la formalización de 435 solicitudes de crédito, con la siguiente distribución:

Cuadro No.3
Fondo Especial Administrativo
Colocación por sucursal
Segundo semestre 2020

Sucursal	Casos	Monto	% por casos	% por monto
Heredia	145	¢604 045 492,00	33,33%	39,61%
Oficinas Centrales	117	¢419 353 453,00	26,90%	27,50%
San Ramón	29	¢127 074 000,00	6,67%	8,33%
Alajuela	49	¢116 750 457,65	11,26%	7,66%
Pérez Zeledón	27	¢70 252 517,00	6,21%	4,61%
Cartago	21	¢61 489 133,00	4,83%	4,03%
Liberia	7	¢25 109 589,00	1,61%	1,65%
Puntarenas	12	¢23 880 000,00	2,76%	1,57%
Sucursal Móvil	2	¢22 850 000,00	0,46%	1,50%
Ciudad Neilly	8	¢18 581 000,00	1,84%	1,22%

Sucursal	Casos	Monto	% por casos	% por monto
Limón	8	₡15 660 038,00	1,84%	1,03%
Santa Cruz	4	₡9 500 000,00	0,92%	0,62%
Telemercadeo	3	₡7 000 000,00	0,69%	0,46%
San Carlos	3	₡3 340 000,00	0,69%	0,22%
Total	435	₡1 524 885 679,65	100%	100%

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

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

El saldo total adeudado de la cartera de crédito del Fondo Especial Administrativo al 31 de diciembre es de ₡15.447.28 millones, y el índice de mora legal, a partir de 1 día de atraso, fue de un 2.78% para un total de 193 casos, correspondiente a un monto de ₡429 millones.

Régimen de Capitalización Colectiva

Bajo este programa de crédito se formalizaron en total 3.147 solicitudes, para un monto total de colocación de ₡46.246 millones con la siguiente distribución por sucursal:

Cuadro No.4
Régimen de Capitalización Colectiva
Colocación por sucursal
Segundo semestre 2020

Sucursal	Casos	Monto	% por casos	% por monto
Oficinas Centrales	1211	₡19 323 197 568,00	38,48%	41,78%
Telemercadeo	246	₡4 276 148 580,00	7,82%	9,25%
Pérez Zeledón	235	₡3 683 378 907,00	7,47%	7,96%
Heredia	239	₡3 272 156 830,00	7,59%	7,08%
San Ramón	193	₡2 903 731 179,00	6,13%	6,28%
Cartago	207	₡2 884 655 935,00	6,58%	6,24%
Alajuela	165	₡2 190 113 943,00	5,24%	4,74%
Puntarenas	132	₡1 685 004 000,00	4,19%	3,64%
Liberia	119	₡1 632 112 000,00	3,78%	3,53%

San Carlos	115	₡1 337 489 168,00	3,65%	2,89%
Limón	110	₡1 171 486 000,00	3,50%	2,53%
Santa Cruz	84	₡866 620 000,00	2,67%	1,87%
Ciudad Neilly	78	₡749 281 905,00	2,48%	1,62%
Sucursal Móvil	13	₡271 400 000,00	0,41%	0,59%
Total	3147	₡46 246 776 015,00	100%	100%

El programa de crédito del Régimen de Capitalización Colectiva ofrece financiamiento a través de las siguientes líneas de crédito:

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

Con el programa de vivienda, se formalizaron 37 solicitudes de crédito. La línea de mayor demanda fue para compra de vivienda. A continuación, la información:

Cuadro No.5
Régimen de Capitalización Colectiva
Colocación línea de vivienda
Segundo semestre 2020

Plan de Inversión	Casos	Monto	% por casos	% por monto
Compra de vivienda	12	₡405 435 000,00	32,43%	38,43%
Compra de lote	8	₡191 430 000,00	21,62%	18,15%
Cancelación de hipoteca a terceros	7	₡191 350 000,00	18,92%	18,14%
construcción en lote propio	6	₡180 650 000,00	16,22%	17,12%
Compra de lote y construcción	1	₡48 500 000,00	2,70%	4,60%
Compra de lote, cancelación de hipoteca y construcción	2	₡23 400 000,00	5,41%	2,22%
Cancelación de hipoteca a terceros	1	₡14 200 000,00	2,70%	1,35%
Total	37	₡1 054 965 000,00	100%	100%

El saldo total adeudado de la cartera de crédito del Régimen de Capitalización Colectiva al 31 de diciembre es de ₡264.637 millones y el índice de morosidad, a partir de un día de atraso, fue de un 5.52% para un total de 2497 casos, por un monto de ₡14.604 millones.

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

Programa 03 Régimen Transitorio de Reparto

Concesión de Derechos

- Al cierre del II semestre del 2020, el tiempo promedio de respuesta de los derechos nuevos de pensión fue de 10.69 días y el de las revisiones de 15.78 días.
- La Junta Directiva conoció durante el II semestre, 3.003 expedientes, tanto del Régimen Transitorio de Reparto como del Régimen de Capitalización Colectiva.
- Durante este periodo se resolvieron 448 casos de deudas por periodos fiscales vencidos por un monto de ¢576,431,497.00.
- Se incluyó además en planillas a 1.003 personas, lo que significó un incremento de: ¢1.221 millones, distribuidos en 89 personas por la Ley 2248, 9 por la Ley 7268 y 905 por la Ley 7531.
- También se incluyeron por concepto de revisión 784 casos para un incremento en la planilla de: ¢77.480 millones.
- Al cierre de este semestre, el costo de la planilla de pensionados y jubilados fue de ¢303.721 millones, para una población de: 44.988 personas.
- Se realizó la exclusión de planilla de 518 casos, para una rebaja en la planilla de ¢486,818 millones.

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

- Se atendieron un total de 169 solicitudes de estudios integrales y se aplicaron en planilla 138 casos con un incremento de ¢3.625.058,00.
- Se realizaron 15 estudios de anualidades y se aplicaron 15 casos por este concepto, cuyo incremento ascendió a ¢388.545,00.
- Se aplicaron por conversión de pensión la cantidad de 22 casos para un total de ¢792.910.750
- Se realizaron 20 casos de acrecimiento y se aplicaron 20 casos para un total de ¢1.696.420.
- En cuanto a componentes salariales, se realizaron un total de 1.357 casos, esta labor conlleva un estudio de sumo cuidado del expediente y su respectiva actualización en la Base de Datos.
- Se registraron un total de 895 expedientes de estudiantes, los cuales tendrán un seguimiento metódico respecto a las disposiciones de ley. Asimismo, se enviaron 1.079

comunicados a estudiantes.

- Se atendieron un total de 1.985 llamadas telefónicas, de las cuales ameritaron respuestas por escrito a 151 personas.
- Se realizaron un total de 1.004 casos de liberación de giros, exclusiones y retenciones, ya sean estas por fallecimiento o incumplimiento de requisitos de los estudiantes; reintegros, envío de telegramas, acrecimientos u otros estudios. Además, se revisaron un total de 1.088 casos en listados del Tribunal Supremo de Elecciones, Sociedad de Seguros de Vida y otras fuentes.
- En cuanto a los procesos para la DNP se confeccionaron 528 resoluciones y documentación por períodos fiscales vencidos para pago la cantidad de 601 documentos.

Legal

Durante el segundo semestre, se realizaron las siguientes labores:

Junta Directiva

- Atención del acuerdo N° 2 adoptado en la Sesión N° 091-2020, sobre la elaboración del estudio de factibilidad para conocer la viabilidad de atraer a los trabajadores de todos los sectores de la educación, a fin de que puedan formar parte del Régimen de Pensiones del Magisterio Nacional.
- Atención del acuerdo N° 1 adoptado en la Sesión N° 124-2020, del 09 de noviembre del 2020, sobre la elaboración del estudio jurídico, para analizar la posibilidad de que JUPEMA pueda crear un puesto de bolsa.
- Opinión sobre la posibilidad de reconocer el kilometraje a los directores de JUPEMA.
- Opinión acerca de sesiones virtuales en comisión y Junta Directiva.
- Atención de consulta sobre asuntos calificados como confidenciales en un acta.
- Atención de consulta a miembro de Junta acerca de la propuesta de un proyecto de moción para la creación de una comisión de economía social solidaria.
- Opinión acerca de la consulta obligatoria que remite la Comisión Permanente Ordinaria de Gobierno de la Asamblea Legislativa, en relación con el Proyecto de Ley expediente 22.179 "Reforma de la Ley N° 7531 del Sistema de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional".

Dirección Ejecutiva

- Elaboración del estudio de factibilidad para conocer la viabilidad de atraer a los trabajadores de todos los sectores de la educación, a fin de que puedan formar parte

del Régimen de Pensiones del Magisterio Nacional.

- Atención de consulta sobre propuesta de modificaciones en la Ley del Régimen Obligatorio de Pensiones (ROP) que se analizan en la Asamblea Legislativa.
- Atención de consulta sobre interpretación de la reforma a la Ley de protección al Trabajador, para entrega del ROP.
- Atención de consulta sobre posible incremento en la partida de aportes a gremios.
- Atención de consulta sobre destino y control en la partida de aportes a gremios.
- Colaboración en el borrador de respuesta al señor José Antonio Salas Víquez, Presidente, Asociación Jubilados en Acción del Magisterio Nacional, correo del 08 de octubre del 2020, en relación con su solicitud para que se suspenda la aplicación de la Ley N° 9796, en relación con el recurso de amparo N° 20-011433-007-CO.
- Colaboración en el borrador de respuesta al señor José Antonio Salas Víquez, Presidente, Asociación Jubilados en Acción del Magisterio Nacional, correo del 12 de noviembre del 2020, en relación con su solicitud para que se suspenda la aplicación de la Ley N° 9796, en relación con el recurso de amparo N° 20-011433-007-CO.
- Colaboración en borrador de respuesta al señor Dennis Ramírez Soto, en relación con su consulta, según la cual requiere aclaración si JUPEMA puede colaborarle en la disputa de una herencia.
- Opinión acerca de los requerimientos del Oficio N° DMR-OF-359-2020 de fecha 06 de octubre del 2020 de la Dirección de Mejora Regulatoria del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, en relación con el cumplimiento de la Ley N° 8220 "Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos".
- Opinión acerca del cobro de la cuota patronal a las Universidades.
- Opinión acerca de la consulta sobre el servicio de una soda por parte de la Asociación Solidarista al personal en el edificio de la Junta y la posibilidad de otorgar algún tipo de subvención a los trabajadores.
- Colaboración en el borrador de respuesta al Oficio N°ASFU-20-2020 de la ASFUJUPEMA relacionado con el tema de servicio de comedor, préstamo del salón de eventos y representante patronal.
- Opinión sobre la Convención Colectiva de Trabajo del Ministerio de Educación Pública, artículo 11, de las licencias con o sin goce de salario para ejercer puestos a tiempo completo en las Juntas Directivas de las Organizaciones Socio Económicas del Magisterio Nacional.
- Colaboración en borrador de respuesta a la consulta de la Defensoría de los Habitantes, Oficio N°SP-1281-2020, en relación con el caso del señor Martín Núñez Salas, con respecto al traslado de cuotas a IVM y devolución de las diferencias por cotizaciones.

- Colaboración en borrador de respuesta a la consulta de la Defensoría de los Habitantes, Oficio N°SP-1449-2020, en relación con el caso del señor Luis Alberto Arias Pérez, con respecto a las deducciones aplicadas por créditos en el monto de su pensión por el RCC.
- Atención de consulta sobre traslado de recursos del FEA al RCC.
- Atención de consulta sobre aporte a gremios y la definición por JUPEMA del tipo de finalidad y categoría de la finalidad, así como el control de la misma.
- Revisión del documento denominado "Reglamento Gestión y Control para la Rendición de Garantías o Caucciones".
- Colaboración en borrador de respuesta a afiliada, en consulta relacionada con el Transitorio XIX de la Ley 9906 denominada "Ley para resguardar el derecho de los trabajadores a retirar los recursos de la pensión complementarias."
- Opinión acerca de los acuerdos CONASSIF Secretaría General, CNS-1612-07 Sistema Financiero Nacional, donde se trata de la constitución de conglomerado financiero.
- Opinión acerca de consulta de la Auditoría Interna en relación con la solicitud efectuada por el señor Rodrigo Arias López el día 03 de setiembre del 2020.
- Colaboración en borrador de respuesta a la nota de fecha 28 de octubre del 2020 del señor Rodrigo Arias López, donde solicita copia de la planilla del año 2020 más reciente de pensionados y trabajadores activos cotizantes del Régimen de Capitalización Colectiva en formato Excel.
- Colaboración en borrador de respuesta a la nota de fecha 26 de noviembre del 2020 del señor Rodrigo Arias López, donde solicita información del RCC, ya que según lo alegado en respuesta a su solicitud del 28 de octubre del 2020, según el Oficio DE-0690-11-2020 no se le brindó la información completa que pidió.
- Colaboración en borrador de respuesta a la nota de fecha 10 de diciembre del 2020 del señor Rodrigo Arias López, donde solicita información del RCC, ya que según lo alegado en respuesta a su solicitud del 28 de octubre del 2020, según el Oficio DE-0690-11-2020 del 19 de noviembre del 2020 y el Oficio DE-0746-12-2020 del 09 de diciembre del 2020 no se le brindó la información completa que pidió.
- Colaboración en el borrador de respuesta a la consulta de la Defensoría de los Habitantes, Oficio N°SP-1403-2020, en relación con el caso del señor Juan Manuel Ulloa Porras, con respecto al traslado de cuotas del IVM a JUPEMA.
- Atención de consulta sobre contenido del acuerdo 6 aprobado por Junta Directiva de la Sesión 0098-2020 y la aplicación del mismo en relación con el aumento por costo de vida para los pensionados del RCC.
- Colaboración en borrador de nota dirigida a la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria, para que se excluya a la JUPEMA de la aplicación de la Regla Fiscal.

- Atención de consulta sobre dueños de vehículos excluidos del beneficio de la reducción del impuesto a la propiedad de vehículos, según reglamento a la Ley 9911.
- Revisión de la documentación del BCT Valores Puesto de Bolsa.
- Revisión de los documentos para la contratación del Puesto de Bolsa del BCR Valores.
- Atención de consulta sobre el salario mínimo inembargable, en relación con los créditos antes y después de la vigencia de la Ley 9859, según lo dispuesto en la nueva Ley 9918 denominada "Reforma de los artículos 44 bis y 44 ter, y adición de un transitorio al artículo 44 ter de la Ley 7472, Ley de Promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor, de 20 de diciembre de 1994".
- Atención de consulta sobre donación de activos en desuso.
- Atención de consulta sobre la creación de un puesto de bolsa por parte de la Junta.
- Colaboración en el borrador de respuesta al Oficio N° SP-1433-2020 de fecha 9 de noviembre del 2020 de la Superintendencia de Pensiones, en relación con el aumento de pensiones en curso del Régimen de Capitalización Colectiva, correspondiente al primer semestre de 2020, por aplicación del acuerdo N° 6 de la Sesión Ordinaria N°98-2020 de la Junta Directiva.
- Atención de consulta sobre aplicación de la Directriz N° 052 MP-MEIC y la circular 001-2019 MEIC-CP en la Junta.
- Opinión acerca de consulta relacionada con el Oficio DFOE-SAF-0492 **(17684-2020)**, suscrito por la señora Julissa Saénz Leiva, Gerente del Área de Fiscalización del Sistema de Administración Financiera de la República, mediante el cual se realizó solicitud de información sobre la gestión financiera y plataformas tecnológicas.
- Revisión del borrador de oficio dirigido al señor Mauricio Arroto Rivera, Sub Tesorero Nacional, Ministerio de Hacienda, acerca de la posición de ese Ministerio, ya que no quieren respetar el Transitorio de la Ley 9918, según publicación del Alcance 305 en la Gaceta 275 del 19 de noviembre del 2020.
- Colaboración en el borrador de respuesta a la nota N° DFOE-EC-1261 de la Contraloría General de la República (Oficio de referencia N°18375), acerca de solicitud de información certificada.
- Colaboración en el borrador de respuesta a la nota N° DFOE-EC-1409 de la Contraloría General de la República (Oficio de referencia N°19801), acerca de solicitud de información certificada.
- Colaboración en el borrador de oficio dirigido a la señora Rocío Aguilar Montoya, Superintendente General de Entidades Financieras, Superintendente de Pensiones, acerca de la posición del Ministerio de Hacienda que no quiere respetar el Transitorio de la Ley 9918, según publicación del Alcance 305 en la Gaceta 275 del 19 de noviembre

del 2020, según el cual los contratos de todas aquellas operaciones de crédito vigentes antes de la entrada en vigencia de la Ley 9859, debían seguir siendo deducidas de los salarios y las pensiones de los trabajadores y jubilados, de acuerdo con los términos convenidos y autorizados por los deudores; condiciones que estarían vigentes hasta la cancelación de la operación crediticia.

Auditoría Interna

- Respuesta al Oficio N° AI-0664-10-2020 de fecha 07 de octubre del 2020, en relación con la revisión de la Auditoría, en los procedimientos para la gestión de solicitudes de impugnación y elaboración de informes de apelación denominada "Recursos de Revocatoria con Apelación del RTR".
- Atención de consulta sobre el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna aprobado en la Sesión Ordinaria N°125-2020 por la Junta Directiva y los cambios sugeridos por la Contraloría General de la República.
- Atención de la consulta sobre el criterio del Tribunal Administrativo de la Seguridad Social en relación con los casos que presentan el recurso de apelación en forma extemporánea.

Departamento Administrativo

- Atención de consulta sobre pago de kilometraje a un director o trabajador de JUPEMA, cuando se encuentre realizado alguna labor en representación de la Junta y tenga que hacer uso de su vehículo propio.
- Atención de consulta sobre nota de la señora directora Elvira Solano Torres en relación con el servicio de transporte en la institución.
- Atención de consulta sobre órdenes de compra para los refrendos.
- Elaboración de diversos refrendos internos.
- Elaboración de 18 refrendos internos de los diferentes proveedores de la institución.

Consultas Externas

- Atención del correo de fecha 9 de noviembre del 2020 enviado por el señor Mario Ramírez Boza, donde solicita la revisión del máximo de rebajos sobre su pensión, para lo cual plantea varias interrogantes en relación con la deducción de más del 50% del monto de la pensión y acerca del servicio brindado por la Plataforma de Servicios de la Junta.
- Atención del reclamo administrativo presentado el 16 de setiembre del 2020 por la señora Sophie Feral Laurent, respecto al estado de su trámite de pensión, totalización de las cotizaciones por reconocimiento de cotizaciones de otros regímenes y el monto de la deuda con el fondo.

- Atención de la consulta de la señora Marlene Viquez Salazar, acerca de los alcances del Proyecto de Ley número 21.063, denominado “Ley para frenar abuso en la revisión de pensiones con cargo al Presupuesto Nacional”.
- Atención de la consulta del señor Álvaro Salas Carvajal acerca de los alcances y el dimensionamiento de la resolución dictada por el Tribunal Administrativo de la Seguridad Social, con ocasión del recurso de apelación planteado por el interesado, contra la denegatoria de su solicitud de pensión resuelta por la Dirección Nacional de Pensiones.
- Atención de la consulta del Taller Infantil Psicopedagógico del TEC, donde solicita el criterio legal para esclarecer la situación de dos de sus trabajadores, así como respuesta a la adición de la consulta formulada por dicho centro educativo.

Otros Asuntos de Cobro Judicial

- Presentación de 186 aclaraciones al Juzgado.
- Presentación de 37 análisis de casos nuevos para cobro judicial.
- Revisión de 508 expedientes judiciales.
- Elaboración de 107 asesorías y propuestas para el Departamento de Crédito y Cobro.
- Elaboración de 121 asesorías y propuestas para el Departamento Financiero-Contable.
- Revisión de 11 casos y aporte de criterios.
- Recepción de 251 escritos en línea.
- Confección de 25 procesos administrativos de supervisión.

Contratos y Convenios

Revisión del borrador de convenio de cooperación entre la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional y Vida Plena Operadora de Planes de Pensiones Complementarias.

Elaboración del borrador contrato de confidencialidad con la empresa KPMG, S.A.

Elaboración del borrador del adendum al contrato de alquiler de kioscos interactivos de autoservicios con la empresa ADC MOVIL CRI, S.A.

Elaboración del borrador de contrato de servicios de auditoría externa de tecnología de información con la empresa RSM COSTA RICA AUDIT TAX AND CONSULTING SERVICES, S.A.

Demandas

Fueron atendidas 27 demandas ordinarias laborales por pensión, 02 demandas contenciosas por cotizaciones de la pensión, 04 medidas cautelares, 18 conclusiones,

01 acción de inconstitucionalidad, 19 recursos de amparo, 07 recursos de amparo colectivos, 01, expresión de agravios, 24 demandas monitorias presentadas por el Departamento de crédito y cobro, 25 demandas interpuestas contra instituciones morosas y 15 demandas laborales.

Comunicación y Mercadeo

Unidad de Divulgación

Durante el II semestre de 2020 la Unidad de Divulgación, bajo la modalidad de teletrabajo, se dedicó a apoyar al departamento de Plataforma de Servicios en la atención de consultas de pensión y crédito, vía telefónica y por correo electrónico. Las principales consultas atendidas fueron sobre:

- Desgloses y constancias de pensión.
- Información general sobre el RCC y RTR: consultas varias como por ejemplo requisitos para iniciar el trámite de pensión, revisiones de pensión, consulta sobre avance del trámite, traslados de cuotas, etc.
- Información general sobre las condiciones del programa de crédito, principalmente Salvatón.

En esta gestión se atendió un total de 5.695 afiliados.

Adicionalmente, se impartieron 54 charlas virtuales de pensiones alcanzando a un total de 1268 afiliados.

Unidad de Diseño Gráfico

Durante el II semestre de 2020 se desarrollaron los siguientes trabajos de diseño gráfico:

- Adaptaciones de artes para medios de las campañas de defensa de pensiones: La realidad de los regímenes de pensiones del magisterio, el régimen del magisterio nacional en una palabra.
- Diseño de las campañas de defensa de pensiones: 3 versiones.
- Diseño de mensajes especiales de julio, agosto, setiembre, octubre, noviembre y diciembre.
- Diseño de artes para las revistas magisteriales de julio, agosto y setiembre.
- Adaptación de diseño del brochure del RCC.
- Rediseño de la presentación de pensiones para charlas virtuales.
- Diseño y programación de las cápsulas educativas del RCC.
- Diseño de campo pagado del Foro de Presidentes.
- Diseño de mascarillas institucionales.
- Diseño de 4 comunicados y 4 afiches referentes a protocolos Covid 19.
- Diseño de comunicado sobre el proceso de actualización de datos en JUPEMA.
- Diseño de invitación digital para charlas de pensiones.
- Rediseño invitación curso emprendedurismo.
- Diseño de la campaña de posicionamiento del RCC
- Diseño de la campaña de BN Pagos para crédito
- Diseño de la campaña de servicios JUPEMA

- Diseño de la campaña del mes del adulto mayor
- Diseño de la campaña de lanzamiento del Sitio Web
- Diseño de la campaña de salud financiera.
- Diseño de banner digitales, traseras de bus y vallas de carretera de la campaña de defensa del régimen de pensiones del Magisterio.
- Diseño de la rotulación interna del Edificio Central de JUPEMA.
- Diseño de la Revista Pizarra Edición 80 y 81.
- Diseño del comunicado de encuestas de satisfacción.
- Diseño de invitación al Webinar del segundo semestre.
- Diseño del mapa de ruta de la estrategia de inversiones del 2021.
- Diseño de campaña de comunicación de conciertos virtuales de octubre y diciembre.
- Diseño de calendario de valores 2021.

Unidad de Periodismo

Durante el II semestre de 2020, la Unidad de Periodismo ejecutó las siguientes actividades:

- Mantenimiento de base de datos de periodistas/medios de comunicación.
- Desarrollo y seguimiento de contenidos de las Revista Pizarra Edición 80 y 81.
- Administración diaria de los mensajes de la bandeja de entrada y de las publicaciones del muro Facebook.
- Monitoreo diario de medios de comunicación e informe diario de noticias.
- Monitoreo diario de notas de interés para la Dirección Ejecutiva del sector político, financiero y de pensiones.
- Monitoreo político sobre proyectos de ley y temas relacionados.
- Elaboración de mensajes especiales de julio, agosto, setiembre, octubre, noviembre y diciembre.
- Producción y pauta de cápsulas radiales en Panorama para posicionamiento de JUPEMA en el tema de pensiones y defensa de los regímenes del Magisterio.
- Contenido de boletines del RCC y RTR para el semestre.
- Elaboración y desarrollo de propuesta de capacitación para el Director Ejecutivo y los voceros de JUPEMA.
- Desarrollo de estrategias de comunicación
 - o 62 aniversario.
 - o Inauguración del edificio.
 - o Manos amigas: empatía.
 - o Ambiente saludable: teletrabajo
 - o Liderando en la nueva normalidad.
 - o Entrega kits de mascarillas
 - o Comunicación interna de cierre de año
 - o Proyecto de Ley 22.179
- Elaboración del guion del video sobre la gestión política del proyecto 21.345.
- Propuesta para análisis sobre intereses políticos y opinión pública sobre los temas de pensiones.
- Desarrollo del Webinar del II semestre.
- Elaboración de documento de preguntas frecuentes sobre protocolos del Covid-19 implementados por JUPEMA.
- Capacitación a voceros en los temas "Colocar los mensajes clave de forma efectiva" y "Análisis de caso: el valor de nuestra reputación."

- Desarrollo de propuesta y contenidos del calendario de valores 2021.
- Elaboración del guion del video sobre la gestión política del proyecto 21.345 (actualización).
- Coordinación de pauta del SINART.

Medios de comunicación:

- Atención de periodistas y medios de comunicación de manera semanal.
- Envío de solicitudes de prensa con brief del perfil del periodista y recomendaciones de respuesta.
- Desarrollo de respuestas de consultas para los medios.
- Análisis de notas periodísticas, líneas generales de respuesta a temas solicitados.

Generación y envío de comunicados de prensa:

- 2 de julio. Envío de invitación a Webinar "Impacto de la crisis del COVID-19 en las pensiones: El caso del Régimen de Capitalización Colectiva del Magisterio Nacional".
- 6 de julio. Envío de nota de prensa "El RCC ejemplo de administración técnica responsable y eficaz".
- 17 de julio. Envío de nota de prensa "El RCC un régimen sano y sostenible que debe mantenerse y fortalecerse en el tiempo".
- 24 de agosto. Envío de nota de prensa "El régimen de pensión del Magisterio Nacional es responsable con Costa Rica".
- 31 de agosto. Envío de nota de prensa "El régimen de pensión del Magisterio Nacional es ejemplo de responsabilidad".
- 3 de setiembre. Envío de comunicado de prensa "62 aniversario de JUPEMA".
- 10 de setiembre. Envío de nota de prensa "El Régimen Transitorio de Reparto es un régimen ya cerrado".
- 17 de setiembre. Envío de nota de prensa "El Régimen Transitorio de Reparto es un régimen apegado a la legalidad".
- 23 de setiembre. Envío de nota de prensa "El régimen abierto del Magisterio Nacional es el Régimen de Capitalización Colectiva".
- 28 de setiembre. Envío de nota de prensa "El Régimen de Capitalización Colectiva es un régimen solidario".
- 1 de octubre: envío de comunicado de prensa "JUPEMA realizará serie de conciertos virtuales con renombrados artistas nacionales para la familia del Magisterio Nacional".
- 19 de octubre: envío de nota de prensa "El Magisterio Nacional celebra el Día del Administrador Educativo".
- 26 de octubre: envío de comunicado de prensa "La importancia de la Convención Interamericana y la Ley 9394: Ley integral para la persona adulta mayor".
- 19 de noviembre: envío de nota de prensa "El Régimen de Capitalización Colectiva es un régimen autosuficiente".
- 1 de diciembre: envío de nota de prensa "El Régimen de Capitalización Colectiva es un régimen responsable".
- 9 de diciembre: envío de nota de prensa "El Régimen de Capitalización Colectiva es un régimen solvente y estable".

Gestión de prensa y generación de publicidad:

- 2 de julio. Semanario Universidad, publicación de derecho de respuesta enviado al medio el 25 de junio.
- 2 de julio. Cápsula de Panorama en el tema: El objetivo de una pensión.
- 6 de julio. Cápsula de Panorama en el tema: El Régimen De Capitalización Colectiva, un régimen justo.
- 10 de julio. Cápsula de Panorama en el tema: El RCC un régimen sólido y sostenible financieramente.
- 15 de julio. Cápsula de Panorama en el tema: Un régimen de pensiones básicas debe de garantizar el pago futuro de todas las pensiones.
- 16 de julio. La Nación, publicación de nota sobre la pensión del exrector de la Universidad de Costa Rica señor Henning Jensen, en respuesta a consultas enviadas a través del correo electrónico.
- 21 de julio. Cápsula de Panorama en el tema: El RCC un ejemplo de administración técnica responsable y eficaz.
- 29 de julio. Semanario Universidad, publicación de nota sobre la entrada en vigencia de la Ley 9726.
- 30 de julio. Cápsula de Panorama en el tema: El RCC un régimen responsable con Costa Rica.
- 2 de agosto. Cápsula de Panorama en el tema: ¿Cuál es el objetivo de una pensión?
- 7 de agosto. Cápsula de Panorama en el tema: El Régimen de Capitalización Colectiva, un régimen justo.
- 12 de agosto. Cápsula de Panorama en el tema: El Régimen de Capitalización Colectiva, un régimen sólido y sostenible financieramente.
- 18 de agosto. Cápsula de Panorama en el tema: Un régimen de pensiones básicas debe garantizar el pago futuro de todas las pensiones.
- 27 de agosto. Cápsula de Panorama en el tema: El Régimen de Capitalización Colectiva, un ejemplo de administración técnica responsable y eficaz.
- 31 de agosto. Cápsula de Panorama en el tema: El RCC un régimen responsable con Costa Rica.
- 2 de setiembre. La República, publicación de nota en el tema "JUPEMA garantiza sostenibilidad de las pensiones por 100 años", con base en entrevista realizada a Director Ejecutivo.
- 2 de setiembre. Semanario Universidad, publicación de nota en el tema "¿Por qué los fondos de pensiones no se invierten en títulos de obra pública?", con base en respuesta a consultas enviadas por correo electrónico.
- 2 de setiembre. Semanario Universidad, publicación de nota en el tema "Fondos complementarios del Magisterio, ICE, Recope y Bomberos", con base en respuesta a consultas enviadas por correo electrónico.
- 4 de setiembre. Cápsula de Panorama en el tema: El Régimen de Pensión del Magisterio Nacional es Responsable con Costa Rica.
- 11 de setiembre. Cápsula de Panorama en el tema: El Régimen de pensiones del Magisterio Nacional es ejemplo de responsabilidad.
- 14 de setiembre. La República, publicación de nota en el tema "62 años de JUPEMA: defendiendo los derechos de los pensionados".
- 15 de setiembre. Cápsula de Panorama en el tema: El Régimen Transitorio de Reparto, un régimen ya cerrado.
- 17 de setiembre. Cápsula de Panorama en el tema: El Régimen Transitorio de Reparto, un régimen apegado a la legalidad.

- 24 de setiembre. Cápsula de Panorama en el tema: El Régimen abierto del Magisterio Nacional es del Régimen de Capitalización Colectiva.
- 30 de setiembre. Cápsula de Panorama en el tema: El RCC es un régimen solidario.
- 1 de octubre: Cápsula de Panorama en el tema: El régimen de pensión del Magisterio Nacional es responsable con Costa Rica.
- 6 de octubre: La República, nota derivada de comunicado de prensa enviado "Conciertos virtuales organizados por JUPEMA buscan acercar a jóvenes con adultos mayores".
- 11 de octubre: Cápsula de Panorama en el tema: El Régimen de Pensiones del Magisterio Nacional es ejemplo de responsabilidad.
- 14 de octubre: Cápsula de Panorama en el tema: El Régimen Transitorio de Reparto es un régimen ya cerrado.
- 18 de octubre: Cápsula de Panorama en el tema: El RTR es un régimen apegado a la legalidad.
- 19 de octubre: La República, nota sobre el día del administrador educativo, publicación derivada de nota de prensa enviada este mismo día.
- 22 de octubre: Cápsula de Panorama en el tema: El Régimen Abierto Del Magisterio Nacional Es El Régimen De Capitalización Colectiva.
- 26 de octubre: La República, nota sobre la convención interamericana de las PAM, publicación derivada de comunicado de prensa enviado este mismo día.
- 27 de octubre: Cápsula de Panorama en el tema: El Régimen de Capitalización Colectiva es un régimen solidario.
- 29 de octubre: La Nación, artículo con base en respuestas enviadas por escrito en el tema "Hacienda toca puertas a grandes tenedores de deuda para negociar financiamiento".
- 4 de noviembre: Semanario Universidad, artículo con base en respuestas enviadas por escrito en el tema "Magisterio pagaría cuatro veces más por impuesto a pensiones de lujo en 2021".
- 11 de noviembre: Cápsula de Panorama en el tema: El Régimen de Capitalización Colectiva es autosuficiente.
- 17 de noviembre: Cápsula de Panorama en el tema: El Régimen de Capitalización Colectiva es responsable.
- 18 de noviembre: CRHoy, nota derivada de Webinar "Estrategias de inversión en tiempos del Covid-19: JUPEMA sobre renegociación de los bonos: "estaríamos en la apertura de ver las condiciones".
- 18 de noviembre: Noticias Columbia, nota derivada de Webinar "Estrategias de inversión en tiempos del Covid-19: Proyectos de Gobierno y mercado internacional: Operadoras de pensiones redireccionan inversión frente a la crisis".
- 18 de noviembre: El SEC Junto al Pueblo, entrevista por Zoom a Marianela Rodríguez Valverde, Jefe de Mercadeo y Comunicación, en el marco de la Asamblea del SEC y el stand de JUPEMA.
- 24 de noviembre: Cápsula de Panorama en el tema: El Régimen de Capitalización Colectiva es autosuficiente.
- 26 de noviembre: Cápsula de Panorama en el tema: El Régimen de Capitalización Colectiva es un régimen responsable.
- 29 de noviembre: Cápsula de Panorama en el tema: El Régimen de Capitalización Colectiva es un régimen solvente Y estable.
- 1 de diciembre: Semanario Universidad, nota de la periodista Fabiola Pomareda con base en consultas por correo y participación en Webinar "Convocan proyecto de ley que avala invertir recursos de fondo de pensiones en obra pública".

- 1 de diciembre: Cápsula de Panorama en el tema: El Régimen de Capitalización Colectiva es autosuficiente.
- 2 de diciembre: Semanario Universidad, nota de María Núñez Chacón y Fabiola Pomareda en el tema "Millones de fondos de pensiones engrosan proyectos inmobiliarios privados".
- 7 de diciembre: Cápsula de Panorama en el tema: El Régimen de Capitalización Colectiva es un régimen responsable.
- 9 de diciembre: La República.net, nota en el tema "Garantizamos pago de pensiones actuales y futuras", derivada de comunicado de prensa enviado.
- 10 de diciembre. Cápsula de Panorama en el tema: El Régimen de Capitalización Colectiva es solvente y estable.
- 14 de diciembre: Cápsula de Panorama en el tema: El Régimen De Capitalización Colectiva Es Autosuficiente

Atención de eventos:

- 22 de julio: Webinar "Impacto de la crisis del COVID-19 en las pensiones: El caso del RCC del Magisterio Nacional".
- 18 de noviembre: Webinar en el tema "Estrategias de inversión en tiempos del Covid-19."

Unidad de Mercadeo

Durante el II semestre de 2020, la Unidad de Mercadeo ejecutó las siguientes actividades:

Desarrollo y pauta de las campañas:

- Publicaciones en medios digitales, programación de pauta y monitoreo de las campañas: Consejos Financieros, Educativa del RCC, Feria de Vivienda, Actualización de Datos, Canales, Salvatón, Sinpe Móvil, TeleEduando, Defensa del régimen de pensiones del Magisterio.
- Campaña Educativa RCC 2020: desarrollo de cápsulas educativas del RCC y pauta.
- Campaña Sistema de Pensiones: desarrollo de diseños para anuncios, desarrollo y ejecución del plan de medios.
- Campañas de defensa de los regímenes de pensiones del Magisterio (3 campañas): coordinación y revisión de diseños, desarrollo de scripts y plan de medios, así como su ejecución.
- Campaña Servicios JUPEMA: desarrollo del concepto creativo y scripts de la campaña, diseño y plan de medios.
- Campaña JUPEMA te aconseja: desarrollo del concepto creativo y scripts de la campaña, diseño y plan de medios, así como su ejecución.
- Campaña JUPEMA es para mí (fidelización): desarrollo del concepto creativo y scripts de la campaña, diseño y plan de medios, así como su ejecución.
- Campaña Dignificación del Profesional de la Educación: desarrollo del brief de comunicación y plan de medios.
- Campaña Pagos de Créditos por BN Servicios: desarrollo del concepto creativo y scripts de la campaña, diseño y plan de medios, así como su ejecución.
- Campaña Lanzamiento Sitio Web: desarrollo del concepto creativo y scripts de la campaña, diseño y plan de medios, así como su ejecución.

Proyectos:

- Sitio Web: revisiones del diseño y contenido del Sitio Web, revisión de los formularios, desarrollo de consultas con preguntas y respuesta de preguntas frecuentes y del chatbot, realización de pruebas, coordinaciones para la salida de producción y revisión de contenido y funcionalidad luego de la salida de producción, así como coordinación de capacitaciones para el uso del chat por los operadores y del administrador de contenidos.
- Apoyo en la estrategia de Telemercadeo: desarrollo y ejecución de estrategia de comunicación para prospeccionar clientes.
- WhatsApp Empresarial para crédito y telemercadeo: coordinación de instalación del API de WhatsApp para las líneas contratadas, realización de nuevas plantillas y HSM para todas las líneas y la coordinación de la aprobación de éstas con WhatsApp.
- Capacitaciones virtuales de pensiones: coordinación y ejecución del esquema de charlas vía zoom, así como la estrategia de comunicación y convocatoria.
- Sistema SMS: investigación de propuestas de este servicio en el mercado, así como el levantamiento de requerimientos para entrega a Plataforma de Servicios.
- Sistema de publicidad en pantallas de TV: investigación de propuestas de este servicio en el mercado, así como el levantamiento de requerimientos para entrega a Plataforma de Servicios.
- Campus virtual Prestaciones Sociales: revisión de funcionalidad y generación de recomendaciones para Prestaciones Sociales.
- Menú Kioskos: desarrollo de nueva propuesta del menú de kioskos.
- Rotulación nuevo edificio central: coordinación de producción e instalación.
- Encuestas de satisfacción del cliente: coordinación de definición de las encuestas, aplicación de las mismas y generación de informes de resultados.
- Asambleas del SEC: coordinación de branding para el stand de la asamblea del SEC, así como los accesos al mall virtual y capacitación al personal de divulgación.

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

- Cierres de Sucursales y cambios en modalidades de atención.
- Coordinación del diseño e implementación del formulario de Excel para el cálculo de la pensión con la entrada en vigencia de la ley 9796.
- Comunicados medidas preventivas Covid-19.
- Mensajes especiales de los meses de julio, agosto y setiembre, octubre, noviembre y diciembre.
- Campañas de Funeraria de El Magisterio y Corporación.
- Empleo: realización de diseño y pauta.
- Comunicados Curso de Emprendedurismo
- Comunicados de actividades semanales de Prestaciones Sociales.
- Campaña Día del Corazón
- Campaña Mes del Adulto Mayor.
- Campaña Mes de Prevenir el Cáncer.
- Conciertos Mes Adulto Mayor: propuesta integral de conciertos para Prestaciones Sociales, así como, el desarrollo de la estrategia de comunicación y los materiales de pauta. Coordinación para la transmisión por Facebook live y supervisión en cada concierto.

- Conciertos navideños: desarrollo y coordinación de la estrategia de comunicación de los conciertos y la implementación de ésta en medios digitales. Coordinación para la transmisión por Facebook live y supervisión en cada concierto.

Publicaciones institucionales:

Cuadro No.6
Detalle de publicaciones
Segundo semestre 2020

Medio de Publicación	Tipo de Publicación	Fecha de Publicación
Diario Extra	Pauta SINPE Móvil-8 julio	Julio
Diario Extra	Publicación Invitación Proveedores- 3 julio	Julio
La Tribuna AFUP	Publicación Sinpe Móvil	Julio
La voz de ANDE	Publicación Sinpe Móvil	Julio
Ecos de ADEP	Publicación Feria de Vivienda	Julio
El Educador del SEC	Publicación Feria de Vivienda y Sinpe Móvil	Julio
La Gaceta	Edicto de pensión Walter Prendas Moraga	Julio
La Gaceta	Reglamento créditos RCC	Julio
La Gaceta	Edicto de pensión Valerio Paniagua Marlenes	Julio
La Gaceta	Fe de erratas, Requisitos RTR y RCC	Julio
Diario Extra	Esquela Sr. Gustavo Vargas -Gerente Banco Nacional	Agosto
Diario Extra	Publicación de proveedores	Agosto
La voz de ANDE	Publicación Feria de Vivienda	Agosto
El Educador del SEC	Publicación Feria de Vivienda y Salvatón	Agosto
Ecos de ADEP	Publicación Feria de Vivienda	Agosto
La Gaceta	Edicto de pensión Gayle Brown Hyacinth	Agosto
La Gaceta	Edicto de pensión Pacheco Rosales Sofia	Agosto
La Gaceta	Aumento 1 semestre 2020 Pensiones RCC	Agosto
La voz de ANDE	Campaña Defensa Pensiones	Setiembre
Ecos de ADEP	Campaña Defensa Pensiones	Setiembre
El Educador del SEC	Campaña Defensa Pensiones	Setiembre
Diario Extra	Publicación 15 de setiembre	Setiembre
La voz de ANDE	Campaña defensa pensiones: Magisterio Nacional Compromiso Social	octubre
Ecos de ADEP	Campaña defensa pensiones: Magisterio Nacional Compromiso Social y El Régimen de Pensiones en una palabra	octubre

Medio de Publicación	Tipo de Publicación	Fecha de Publicación
El Educador del SEC	Campaña defensa pensiones: Magisterio Nacional Compromiso Social y El Régimen de Pensiones en una palabra	octubre
La Gaceta	Edicto de pensión Viales Hernández Rafael	octubre
La Gaceta	Edicto de pensión Alvarado Umaña Rodolfo	octubre
Diario extra	Publicación de proveedores, 12 Nov	noviembre
Diario extra	Publicación Día del Educador, 21 noviembre	noviembre
La voz de ANDE	Campaña defensa de pensiones: La realidad régimen de pensión del Magisterio Nacional	noviembre
El Educador del SEC	Campaña defensa de pensiones: La realidad régimen de pensión del Magisterio Nacional y JUPEMA es para mí	noviembre
Ecos de ADEP	Campaña defensa de pensiones: La realidad régimen de pensión del Magisterio Nacional y JUPEMA es para mí	noviembre
La Tribuna	Campaña defensa pensiones: Magisterio Nacional Compromiso Social	noviembre
La Gaceta	Publicación Fe de Erratas a solicitud de Actuarial	noviembre
La Gaceta	Reglamento general cobro de cuotas	noviembre
La Gaceta	Reglamento general de transportes	noviembre
Diario extra	Publicación de Esquela Señor Danilo Rodríguez Blanco.	diciembre
Diario extra	Publicación horario de cierre de fin de año, 10 diciembre.	diciembre
Ecos de ADEP	Campaña defensa pensiones: Magisterio Nacional Compromiso Social y El Régimen de Pensiones en una palabra	diciembre
La Gaceta	Fe de erratas a solicitud de Plataforma de Servicios	diciembre

Otras actividades realizadas:

- Coordinación de cambios en App Móvil, así como la actualización con el nuevo sitio web.
- Envío de Revista Pizarra 80 y 81 por correo electrónico, mensaje de texto y posteo en Facebook.
- Envío y desarrollo de contenido de 18 Boletines Digitales.
- Administración del Canal de Youtube y publicación de 37 videos.
- Monitoreo diario de Facebook y programación de 241 post y 27 anuncios.
- Administración de medios digitales internos, con un total de publicaciones: 22 SMS, 42 actualizaciones en el Sitio Web, 76 correos enviados, 10 publicaciones en pantallas de TV de Sucursales.

- Coordinación con oficinas de mercadeo de Organizaciones Magisteriales para la publicación en sus medios digitales (publicaciones todos los meses).
- Elaboración del Benchmark correspondientes a los meses de Julio-Agosto, Setiembre-Octubre, Noviembre-Diciembre.
- Elaboración del Benchmark de Créditos para Microempresas.
- Monitoreo diario de publicidad del sector y competencia.
- Coordinación para el desarrollo del Plan Estratégico y Balance Scorecard institucional 2021-2025
- Atención Oficina Servicio al Usuario.
- Atención de 28 solicitudes de signos externos.

Unidad de Telemercadeo

A continuación, se presenta el resumen de la gestión realizada durante el segundo semestre del año:

Preanálisis de crédito:

Los pre análisis de crédito se realizan para identificar cuales afiliados de JUPEMA son realmente clientes prospecto para optar por un crédito con nuestra institución. En este preanálisis se estudia la capacidad de pago y si el afiliado cumple con los requisitos para optar por crédito.

Los afiliados a los que se les aplica preanálisis corresponden a bases de datos internas, tanto de pensionados como trabajadores en servicio, así como las solicitudes que ingresan por medio del WhatsApp de telemercadeo, correo electrónico y Facebook.

Durante este semestre se realizaron 3.678 preanálisis.

Prospectos de crédito:

Una vez realizados los pre análisis, se identificaron 1.587 afiliados que pueden optar para un crédito con JUPEMA. Los restantes 2.091 no calificaron por las siguientes razones:

- Baja liquidez
- Ya llegaron al tope de capacidad de pago de crédito.
- Salarios embargados.
- Al rebajar recargos, zonajes, etc., su liquidez queda negativa.
- Incapacidades por periodos largos.
- Al rebajar el artículo 71 la liquidez baja.
- Realizaron créditos recientemente.
- Les bajaron lecciones por lo que quedan con baja liquidez.

Una vez identificados los prospectos, se procede a contactarlos vía telefónica para hacerles la oferta del crédito. De esta gestión, durante el semestre se logró realizar 3.648 llamadas.

Plataforma de Servicios

Durante este año nuestro país ha enfrentado una situación particular a raíz de la pandemia del Covid-19, lo que incidió en la dinámica de la Plataforma de Servicios. JUPEMA acatando las disposiciones del Ministerio de Salud, decidió atender únicamente por cita a partir del mes de julio. Asimismo, se coordina para que el personal se turne para realizar teletrabajo

Se reorganizó la operativa departamental, especialmente en lo que respecta a la prestación del servicio, pues la publicidad indica que se realizó por medios virtuales: Central Telefónica, Sitio Web, correos electrónicos y App.

Para la atención de los afiliados, la Central Telefónica pasó de 8 a 11 agentes y se definió un grupo de soporte compuesto por 3 personas (back office), a quienes se les realizó desborde de llamadas y correos electrónicos para que colaboren en la atención de consultas y/o asesorías en pensiones y crédito de manera virtual. Sin embargo, la demanda por este medio es bastante alta, por lo que los ejecutivos de servicio también colaboran en esta labor.

Se replantearon algunos procesos, para lo cual los compañeros de Plataforma de Servicios debieron coordinar a nivel interno con la Jefatura de la División de Pensiones, con el Departamento de Concesión de Derechos, con Departamento Financiero-Contable y con la Auditoría Interna. A nivel externo se coordinó con la Dirección Nacional de Pensiones, con el Ministerio de Hacienda, con la Comisión Calificadora del Estado de Invalidez y con el Tribunal Administrativo de Seguridad Social.

Se definió que las diversas solicitudes se tramitarían por correo electrónico y en caso de que las personas definitivamente no tuviesen medios para hacerlo, se atenderían de manera personalizada por medio de citas, pues todas las oficinas de JUPEMA funcionarían bajo esta metodología.

A pesar de las medidas sanitarias, la gente continúa llegando a las oficinas, especialmente en horas de la mañana, por lo que se brinda el servicio de constancias y desgloses. Para otro tipo de trámite, si el afiliado está en sitio se brinda el servicio, una vez que se atiende a la gente que solicitó cita.

Para Plataforma de Servicios este cambio en la forma de trabajar ha sido un reto bastante interesante, porque es cambiar la manera de cómo se han venido haciendo las cosas y replantearlas para ofrecerlas de forma virtual, pero somos nosotros los llamados a lograr que nuestros afiliados se adapten a los nuevos mecanismos tecnológicos. Esto nos obliga a ser bastante explícitos para que sientan la confianza y el acompañamiento que JUPEMA les puede ofrecer, en estos momentos tan duros que se viven a nivel nacional y mundial.

La prestación del servicio se realizó de manera presencial por medio de cita con un horario especial de 7:30 a 3:30 de lunes a jueves y de 7:30 a 2:30 el viernes en Oficinas Centrales y en las Sucursales de 8:15 a 3:30 de lunes a jueves y de 8:15 a 2:30 el viernes, bajo estrictas medidas de control sanitarias.

Con base en lo anterior, durante este periodo la Plataforma de Servicios brindó los siguientes servicios:

- Durante el II semestre de 2020, se atendieron en el cubículo de información de oficinas centrales un total de 7.802 personas, pasando para asesoría de los Ejecutivos de Servicio un total de 1.833, brindándose un total de 14.703 servicios. El promedio de espera de atención de las personas que pasaron a cubículo al cierre de diciembre se estableció en 07 minutos.
- En las sucursales durante este periodo, se atendieron un total de 16.468 personas y se brindaron 41.013 servicios.
- Se tramitaron un total de 4.632 gestiones del Régimen Transitorio de Reparto y Capitalización Colectiva, recibidos en oficinas centrales y en sucursales en un tiempo promedio al cierre de diciembre, de 0.99 días.
- La Sucursal Móvil no realizó visitas presenciales a los centros educativos en este periodo por la pandemia del COVID-19; sin embargo, se realizó la implementación de la atención virtual a la membresía a 18 centros educativos por parte del ejecutivo de servicio de la Móvil, adicionalmente también colaboró en la atención de servicios telefónicos, distribución y atención de tickets del Contac Center.
- Durante este semestre, ingresaron al Call Center un total de 89.708 llamadas de las cuales fueron atendidas 77.387, representando un 86% de efectividad en la atención telefónica.
- Se realizó el envío de 88.378 desgloses de pensión del RTR; por fax, correo tradicional y correo electrónico, en un plazo de 2 días hábiles.
- Se procedió a enviar a los gestionantes 2.185 Comunicados de Junta Directiva y 266 Informes de Apelación.
- En cuanto al proceso de notificaciones digitales, se realizaron 2.554 notificaciones efectivas por medio de correo electrónico y fax.
- Se brindó respuesta a 19.954 consultas realizadas por medio de correo electrónico.
- Adicionalmente, por medio de la herramienta del IVR se efectuó el envío de campañas masivas de SMS y VOZ, atendiendo las necesidades de los diferentes departamentos: Prestaciones Sociales, Crédito y Cobro, Concesión de Derechos (campañas para estudiantes, Revaloraciones), Unidad de Expedientes.
- Para este semestre se obtuvo un nivel de satisfacción de un 98%, en las encuestas telefónicas.
- Se realizó la notificación de 3.874 resoluciones interlocutorias a las diferentes entidades emisoras de documentos, solicitando información necesaria para la declaratoria de los derechos del RTR y el RCC; asimismo, se recibieron 1.768 documentos de las diferentes instituciones y los expedientes fueron trasladados al proceso de digitalización.
- Se hizo entrega de 12.285 expedientes a las diferentes unidades involucradas en el proceso de otorgamiento de Derechos.
- Se procesaron los expedientes de pensión físicos de RTR y RCC, generando 518.282

imágenes escaneadas, 82.337 imágenes indexadas, 60.216 imágenes en control y 85.832 imágenes en cargado.

- En este proceso de digitalización se escanearon 889 expedientes con solicitudes completas y fueron trasladados al estado Inconsistencias Cumplidas (código 91 en RTR) o Despacho (código 25 en RTR o código 2 en RCC), con el fin de que sean solicitados por la Unidad de Cálculo, para el análisis correspondiente.
- Este semestre se escanearon 1.101 expedientes de fallecidos y 4.099 expedientes de RCC, con el fin de generar un solo archivo PDF y migrarlos al Sistema para el Almacenamiento y Consulta de Expediente Digital; asimismo, en dicho sistema se cargaron 171 expedientes con solicitudes nuevas que fueron escaneados por los Ejecutivos de Servicio.
- Se enviaron 2.543 expedientes a la DNP y se recibieron 2.655, para un saldo al cierre de diciembre, de 246 en poder de dicho ente ministerial.
- Durante el semestre el Equipo Interdisciplinario ha revisado y analizado 101 nuevos casos, 07 con apelación en trámite y 22 que regresaron de la Comisión Calificadora denegados. Ingresaron 69 casos aprobados, esto significa que durante el trimestre se aprobó un 76% y se denegó el 24% de los casos analizados por la Comisión Calificadora de Invalidez durante este periodo.
- EL 24 de agosto se puso en producción el nuevo Sistema del Módulo de Inconsistencias, permitiendo la comunicación, diariamente, de las resoluciones inconsistencias a los afiliados y entes emisores de la documentación, eso para las nuevas inconsistencias ingresadas en los sistemas de RTR y RCC, así como de las reiteraciones y los oficios por acuerdo de Junta Directiva. Con la puesta en marcha de ese sistema se automatiza y agiliza la comunicación de la documentación faltante en los trámites de los afiliado y se minimizan los tiempos de respuesta de los entes emisores, ya que con la situación que enfrenta el país a raíz de la pandemia, las instituciones han tenido que modificar su forma de certificar y ahora se hace con firma digital, facilitando la entrega de los documentos a JUPEMA por medio del correo comunicacioninconsistencias@juntadepensiones.cr.

Departamento de Prestaciones Sociales

Para el segundo semestre del 2020, el Departamento de Prestaciones Sociales llevo a cabo la consecución de los objetivos planteados en el Plan Anual Operativo y se mencionan a continuación:

Frente a la permanencia de las disposiciones gubernamentales e institucionales adoptadas ante la pandemia por COVID 19 y en virtud de cumplir con el objetivo de mejorar la calidad de vida de la afiliación tanto jubilada como de profesionales en servicio, se estructuró un esquema de trabajo basado en herramientas tecnológicas.

Para ello se diseñó un plan de acción con mecanismo contingente y contenidos que favorecen el proceso de adaptación obteniéndose los siguientes resultados:

Talleres y charlas: Se realizaron 106 actividades virtuales con diversos temas, teniendo

participación de personas de todo el país, esto por motivo de las medidas de distanciamiento emitidas por el Ministerio de Salud se modificó la estructura de trabajo presencial para continuar con intervenciones bajo plataformas virtuales para atender solicitudes de las Organizaciones Magisteriales tales como ADEP, AFUP, ANDE, APSE, COLYPRO, OLIES Y SEC

Grupos de auto ayuda: Se realizaron 5 grupos de auto ayuda, 4 grupos del área de fisioterapia y 1 grupo interdisciplinario coordinados de acuerdo a la disponibilidad de las agrupaciones

Programa de educación bucodental: Este es un programa en convenio con el Colegio de Cirujanos Dentistas, que se mantiene sin ejecución por la modalidad de desarrollo con personas adultas mayores y revisiones presenciales.

Curso de Formación de Cuidadores de Personas Adultas Mayores: Se llevó a cabo un curso de forma virtual con invitación abierta donde participaron 25 personas afiliadas.

Cursos de computación: La propuesta inicial fue de llevar a cabo cursos presenciales que se mantuvieron sin ejecución sin embargo se realizaron cursos virtuales de herramientas tecnológicas.

Programa “Club de ejercitadores: Este programa se encuentra en 30 Sedes a nivel Nacional a razón de la emergencia presentada en el país se decidió suspender la modalidad presencial en las sedes antes mencionadas. De forma contingente se está desarrollando el programa de forma virtual diariamente con las profesionales de fisioterapia del departamento por lo que el servicio no se ha dejado de brindar, pero no se cuenta con la cobertura local planteada en el objetivo.

Actividades Recreativas: Se coordinó con las Organizaciones Magisteriales la realización de estas actividades de manera virtual que se efectuaron a solicitud del SEC, ANDE, AFUP y las OLIES y una actividad abierta que se realizó por el cierre del año por el departamento.

Café Conciertos en Conmemoración en octubre en Conmemoración del Mes de las Personas Adultas Mayores: Como medida de contingencia ante la situación a nivel país por la pandemia y ante la imposibilidad de realizar conciertos presenciales, se realizaron 5 conciertos virtuales durante los sábados del mes de octubre conmemorando el mes de la persona adulta mayor.

Foros anuales: El 11 de diciembre se realizó el foro virtual “Retos educativos en tiempos de COVID 19” con la participación de la MS.c Katherine Chanto, MS.c Sarita Marín y MS.c Inti Álvarez

Premio Prof. Carlos Luis Sáenz Elizondo: Anualmente se premia a una persona jubilada destacada por su trabajo social con este premio. Este año por una decisión de Junta Directiva por la situación que enfrenta el país por la pandemia por COVID 19 se suspendió el concurso del Premio Carlos Luis Sáenz Elizondo 2020 por la solemnidad del acto por la necesidad de mantener la presencialidad en el acto.

Visitas saludables: Las visitas saludables por ser de atención directa en escuelas y colegios se mantuvieron suspendidas ante la pandemia.

Taller un día con tu corazón: Por ser una actividad presencial que se lleva a cabo en escuelas y colegios se mantuvo suspendida ante la pandemia.

Programa del SOS del Síndrome del Quemado: Bajo la modalidad virtual se llevaron a cabo con el circuito 05 de la Uruca, en la escuela La Peregrina, Escuela Jesús de Heredia, Escuela Nuestra Señora de Sión y el INA.

Talleres de empoderamiento: Se programó un ciclo de talleres en la línea temática de este tema con personas invitadas que abordaron el tópico desde distintas disciplinas y quehaceres.

Curso en línea de envejecimiento, vejez y Derechos Humanos: El Curso se encuentra disponible en el campus virtual de Prestaciones Sociales.

Talleres de la Aplicación de la Convención Interamericana de los Derechos Humanos de las Personas Adultas Mayores: Para tener una medida contingente del objetivo se realizaron 8 charlas correspondientes al tema de derechos humanos de las Personas Adultas Mayores en tiempos de COVID 19 Y 2 cursos cortos sobre Derechos Humanos de las Personas Adultas Mayores con las Organizaciones Magisteriales y en actividades abiertas.

Cursos de preparación para la jubilación: Los cursos se modificarán para trasladarlos a modalidad virtual para el 2021 según nuevas directrices del Instituto de Desarrollo Profesional (IDP) del Ministerio de Educación (MEP)

Programa de capacitación de sensibilización escolar para escuelas: En la actualidad este segmento del programa se ha suspendido por las medidas de distanciamiento a nivel nacional por lo que se está a la espera de la evolución de la situación del país frente a esta pandemia.

Talleres de capacitación de Redes Provinciales: Se estableció una nueva estrategia de conformación y seguimiento de las redes provinciales tomando como base la experiencia de su conformación y trabajos realizados para ver posibilidades de brindar continuidad en aquellos que así lo requieran.

Fortalecimiento de la gestión de los riesgos institucionales: Se realizó el seguimiento de control de riesgo operativo del departamento desde el mes de noviembre.

Programa 01 Administración General

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 gestión (Eficiencia, eficacia, producción)	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. 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	(3/3)*100=100%	De gestión	100%	100%	100%	100%	100%	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	(1/1)*100=100%	De gestión	100%	100%	100%	100%	100%	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 RIR, RCC.	(Informe analizado/informe programado)*100	(1/1)*100=100%	De Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	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%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	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	(1/1)*100=100%	De resultados	100%	100%	0%	0%	0%	0%	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 de 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 avance de los desarrollos informáticos	(Sesión de trabajo realizada/Sesión de trabajo programada)*100	(1/1)*100=100%	De Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	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	(3/3)*100=100%	De resultados	100%	100%	100%	100%	100%	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%	(1/1)*100=100%	De resultados	100%	0%	100%	100%	100%	0%	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%	(3/3)*100=100%	De resultado	100%	100%	100%	100%	100%	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 ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATEGICAS	ACTIVIDADES	Formula 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									
	4.3. 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	(3/3)*100=100%	De gestión	100%	100%	100%	100%	100%	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	(3/3)*100=100%	De resultados	100%	100%	100%	100%	100%	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	(3/3)*100=100%	De resultados	100%	100%	100%	100%	100%	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	(3/3)*100=100%	De resultado	100%	100%	100%	100%	100%	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 valoración actuarial con corte al 31 de Diciembre del 2019, de acuerdo con la normativa de la SUPEN.	(Informe remitido/informe propuesto)*100	(1/1)*100=100%	De Gestión	100%	100%	0%	0%	0%	0%	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	(1/1)*100=100%	De Gestión	100%	100%	0%	0%	100%	100%	0%	0%	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	(3/3)*100=100%	De gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	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	(1/1)*100=100%	De gestión	100%	100%	0%	0%	100%	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 ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATEGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, calidad, económica)	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									
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 programadas)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	0%	0%	100%	0%	100%	0%	0%	100%	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 programadas)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	100%	0%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	Junta Directiva	
			8.2.1.2 Aprobar la estrategia para promover la Feria de Vivienda.	(campana realizada/campana programada)*100	(1/1)*100=100%	De resultados	100%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	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	(3/3)*100=100%	De gestión	100%	100%	100%	50%	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%	0%	0%	0%	100%	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%	0%	0%	0%	100%	100%	Junta Directiva	
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%	0%	0%	0%	100%	100%	Junta Directiva	

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:	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES
							a. De gestión (Eficiencia, Calidad, etc.)		Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)						
							Estimado	Real	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	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	(3/3)*100=100%	De gestión	100%	100%	100%	100%	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	(1/1)*100=100%	De gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	1.2 Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en los macroprocesos institucionales, estén alineados a los requisitos 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	(3/3)*100=100%	Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	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 RIR, RCC.	(Informes presentados/informes programados)*100	(1/1)*100=100%	De Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
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	(75/75)*100 = 100 / 98 * 100 = 102 >= 100	De Gestión	100%	96%	100%	100%	100%	102%	100%	102%	Departamento de Tecnología de Información y Dirección Ejecutiva	
		2. Gestionar una adecuada política de capital humano.	2.1 Promover el mejoramiento continuo del clima organizacional de la institución y de los departamentos.	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%	0%	0%	100%	100%
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%	0%	0%	0%	100%	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	(1/1)*100=100%	De Gestión	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
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	(6/8)*100=75%	De resultados	100%	75%	100%	83%	100%	100%	100%	100%	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

PLAN ANUAL OPERATIVO															
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, efectividad)	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								
	2.5. 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%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	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 automatización de los procesos 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	$(1/1)*100=100\%$	De Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	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	$(98/100)*100 = 98$ $98 / 98 * 100 = 100 \geq 100\%$	De Gestión	100%	95%	100%	100%	100%	98%	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	$(1/1)*100=100\%$	De Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	0%	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	$(96/100)*100 = 96$ $96 / 98 * 100 = 98 \geq 100\%$	De Gestión	100%	95%	100%	96%	100%	98%	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	$(1/1)*100=100\%$	De Gestión	100%	100%	0%	0%	0%	0%	100%	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	$(1/1)*100=100\%$	De resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de crédito y cobro y Dirección Ejecutiva
			2.1.1.2 Remitir a la Junta Directiva, la propuesta de modificación de reglamentos de crédito	(Informe analizado/informe programado)*100	$(1/1)*100=100\%$	De resultados	100%	0%	100%	100%	100%	0%	100%	0%	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	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	$(1/1)*100=100\%$	De resultado	100%	100%	100%	100%	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 ESTRATEGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, calidad, etc.)	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									
		4.2.2 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	(1/1)*100=100%	De resultados	100%	100%	100%	100%	100%	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 a valor costo permitan alcanzar la tasa real mínima exigida.	(Sesiones de trabajo realizadas/Sesiones de trabajo programadas)*100	(1/1)*100=100%	De gestión	100%	100%	100%	100%	100%	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	(1/1)*100=100%	De resultados	100%	100%	100%	100%	100%	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	(1/1)*100=100%	De resultados	100%	100%	100%	100%	100%	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	(1/1)*100=100%	De resultado	100%	100%	100%	100%	100%	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 periódica la evaluación actuarial del RCC.	6.1.1.1 Remitir a Junta Directiva para análisis y aprobación, en el primer trimestre del año, una evaluación actuarial con corte al 31 de Diciembre del 2019, de acuerdo con la normativa de la SUPEN.	(Informe remitido/informe propuesta)*100	(1/1)*100=100%	De Gestión	100%	100%	0%	0%	0%	0%	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 propuesta)*100	(1/1)*100=100%	De Gestión	100%	100%	0%	0%	100%	100%	0%	100%	0%	Departamento actuarial y Dirección Ejecutiva
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 propuesta)*100	(3/3)*100=100%	De gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	0%	Unidad Integral de Riesgos y Dirección Ejecutiva
	7.2 Robustecer la gestión de riesgo no financiero (incluye la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégica) 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 propuesta)*100	(3/3)*100=100%	De gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	Unidad Integral de Riesgos 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	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES	
							a. De gestión (Eficiencia, eficacia)		Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)		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, 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%	0%	100%	0%	100%	0%	0%	100%	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%	0%	100%	0%	100%	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%	0%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	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	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.	9.1.1.1 Realizar actividades de capacitación y formación para los afiliados	(cantidad de actividades realizadas/cantidad de actividades programadas)*100	(1/1)*100=100%	De gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Prestaciones Sociales y Dirección Ejecutiva	
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%	0%	0%	0%	100%	0%	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 MIINAE.	11.1.2.1 Analizar el informe anual del MINAE.	(Informe analizado/informe propuesto)*100	(0/0)*100=0%	De Gestión	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	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%	0%	0%	0%	100%	0%	Departamento de gestión de talento humano y Dirección Ejecutiva	

Administrativo

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														RESPONSABLES	Comentarios	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATEGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, De gestión	RESULTADOS DE LOS INDICADORES									
							Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)									
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Cuatrimestre			
Estimado	Real	Estimado	Real	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 Ampliar los servicios a los afiliados a través de la construcción de nuevas instalaciones.	1.1.1 Lograr que al 2020, este 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	(3/3)*100=100%	De gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Jefatura, Inspector de edificaciones	Se realizaron 3 reuniones de comisión de infraestructura durante este periodo.
	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	(8/8)*100=100%	De gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Jefatura y área de proveeduría	Se realizaron 8 procesos de invitación a sobre cerrado, con un promedio de 20.75 días de atención de los procesos. Todos los procesos están finalizados.
		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 periodo solicitado / total de compras que debieron cumplir con el periodo y tiempo establecido)*100	(330/330)*100=100%	De gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Jefatura y área de proveeduría	Se tramitaron un total de 330 órdenes de compra por un monto de \$1.138.598.991.90 con un promedio de resolución de 12.1 días.
		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 / publicaciones programadas)*100	(1/1)*100=100%	De gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Jefatura y área de proveeduría	Se realizó la publicación en el periódico la Extra el 12 de noviembre de 2020.
		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	(1/1)*100=100%	De gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Jefatura, Especialista en Suministros e Inventarios	En el mes de diciembre se realizó el inventario en bodega de suministros, y se obtienen resultados satisfactorios sin diferencias. Se registraron ingresos de mercadería por un monto de \$19.561.008.24 y requisiciones por un monto de \$22.727.913.99
		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	(1/1)*100=100%	De gestión	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	Jefatura, Especialistas Activos Fijos	Se realizó toma física de activos fijos para completar el cronograma de inventarios programado con resultados satisfactorios.
			1.2.5.1 Realizar semestralmente un muestreo aleatorio de los activos fijos	(No. inventarios realizados / inventario programado)*100	(1/1)*100=100%	De gestión	0%	0%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	Jefatura, Especialistas Activos Fijos	Se realizó inventario aleatorio a los departamentos que se trasladaron a nuevas ubicaciones temporales y oficinas definitivas.
			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	(21/21)*100=100%	De gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Jefatura, Especialistas Activos Fijos	Durante el trimestre se adquirieron 21 activos, todos fueron debidamente reportados a la entidad aseguradora. Además se registraron 05 mejoras de activos, 247 salidas del sistema de activos, 200 donaciones y se realizaron 1432 traslados entre departamentos, para un total de 1894 movimientos.
			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	(15/15)*100=100%	De gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Jefatura, Especialistas Activos Fijos	En el trimestre se tramitó el préstamo o renovación de 15 solicitudes de equipo ortopédico. El equipo se presta según la disponibilidad del mismo.
		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 sus sucursales.	(Inspección realizada / inspección programada)*100	(1/1)*100=100%	De gestión	0%	0%	100%	100%	0%	0%	100%	0%	Jefatura, Servicios Generales, Mantenimiento, Inspector de edificaciones	Por la pandemia COVID-19 se suspendieron las visitas presenciales a sucursales.
			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 urgentes recibidas)*100	(2/2)*100=100%	De gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Jefatura, Servicios Generales, Mantenimiento	Se atendieron en el trimestre 2 solicitudes de mantenimiento urgentes, las cuales se atienden de manera inmediata.

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

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	PLAN ANUAL OPERATIVO										RESPONSABLES	Comentarios	
				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 Cuatrimestre			
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real							
			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	(16/16)*100=100%	De gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Jefatura, Servicios Generales, Mantenimiento	Se atendieron en el trimestre 16 solicitudes de mantenimiento, las cuales se atienden en promedio de 3.07 días, se atendieron con personal interno. Además, se realizó una contratación externa para remodelar el comedor en sucursal de Santa Cruz.	
		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 la plataforma de servicios (Oficinas Centrales)	(No. inspecciones realizadas / N° inspecciones programadas)*100	(1/1)*100=100%	De gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Jefatura, Servicios Generales, Limpieza	Se realizó inspección de la plataforma de servicios y crédito.	
			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	(1/1)*100=100%	De gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Jefatura, Servicios Generales, Limpieza	Se realizaron inspecciones de limpieza en áreas comunes, baños y comedor institucional.	
		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	(454/454)*100=100%	De gestión	98%	100%	98%	100%	98%	100%	98%	100%	Jefatura, Transportes	Se atendieron un total de 454 solicitudes de transporte durante el trimestre.
		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	(324/324)*100=100%	De gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Jefatura Especialista Fondos Fijos	Se tramitaron 324 gestiones de transferencias directas para liquidaciones de gastos, por un monto total €7.554.308.66.	
		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-reports diurnos/total de días naturales del periodo)*100	(184/184)*100=100%	De gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Oficiales seguridad	Se realizaron los reportes de la revisión de cambio de turno en cada puesto, para definir si hay novedades que atender.	
			1.2.10.2 Revisar diariamente el 100% de las bitácoras de seguridad.	(Número de bitácoras revisadas / número de días naturales del trimestre)	(92/92)*100=100%	De gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Supervisor seguridad	Se realizó la revisión de 92 bitácoras por parte del supervisor de seguridad, lo anterior, con el fin de validar si existe alguna novedad que atender o reportar.	
		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	(908/908)*100=100%	De gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Oficiales seguridad	Durante el trimestre se revisaron 908 reportes de salidas de vehículos en un total de 92 días laborados.	
		1.2.12 Realizar 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	(1/1)*100=0%	De gestión	0%	0%	100%	100%	0%	0%	100%	0%	Jefatura coordinadores de Seguridad	Por la pandemia COVID-19 se suspendieron las visitas presenciales a sucursales.
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%	0%	0%	0%	100%	100%	Personal del departamento y personal de la Unidad Integral de Riesgo	Se realizó revisión de las plantillas de matriz de riesgos.

Gestión de 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

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de indicador: a) De gestión (Eficiencia, eficacia, productividad)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES	Comentarios
							Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)									
							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 e instituciones, 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 e instituciones / Cantidad de departamentos)*100	(10/18)*100=55%	De Gestión	50%	0%	50%	0%	0%	33%	0%	55%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y encargado de la Unidad de Capacitación y Desarrollo del Talento Humano.	Se efectuó la socialización de los resultados de clima organizacional en todos los departamentos solo faltó por coordinar con Administrativo y Tecnología de Información con quienes se coordinará para enero 2021.
			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	(2/2)*100=100%	De resultados	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y encargado de la Unidad de Capacitación y Desarrollo del Talento Humano.	El estudio de cultura fue realizado por la empresa Deloitte, por el tema de pandemia no fue posible profundizar en el mismo durante el segundo semestre. El estudio de tendencias se utilizó y sirvió de insumo para la confección de las propuestas del plan estratégico.
			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% Acumulado 4/6=100%	De resultados	0%	0%	100%	83%	0%	16%	100%	1%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y encargado de la Unidad de Capacitación y Desarrollo del Talento Humano.	Solamente quedaba pendiente la socialización de la campaña uno a uno, la cual se efectuó este trimestre.
	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.	(Cantidad de solicitudes satisfechas / Cantidad de solicitudes entrantes)*100	(18/18)*100=100%	De resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y Encargado de la Unidad de Atracción y Retención del Talento Humano.	Se atendió el 100% de los procesos de reclutamiento y selección, tanto internos como externos.
			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	(18/18)*100=100%	De resultados	100%	100%	100%	67%	100%	92%	100%	100%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y Encargado de la Unidad de Atracción y Retención del Talento Humano.	Durante el cuarto trimestre a nivel interno se alcanzó un 100% de efectividad tanto en los concursos internos como en los externos.
			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	(6/6)*100=100%	De resultados	100%	38%	100%	100%	100%	50%	100%	100%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y Encargado de la Unidad de Atracción y Retención del Talento Humano.	Seis personas se les aplicó el proceso de evaluación de período de prueba y todas lo superaron.
		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 los trabajadores de nuevo ingreso a JUPEMA.	(cantidad de funcionarios preinducción/ total de funcionarios contratados)*100	(11/11)*100=100%	De resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y Encargado de la Unidad de Atracción y Retención del Talento Humano.	Al cierre del IV trimestre se indica que los 11 puestos contratados, recibieron la preinducción.
		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	(6/6)*100=100%	De resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y Encargado de la Unidad de Atracción y Retención del Talento Humano.	Al cierre del IV trimestre se facilitó el proceso de inducción específica a seis personas, el mismo forma parte del formulario de evaluación en período de prueba.
		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%	0%	50%	100%	100%	0%	0%	0%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y encargado de la Unidad de Capacitación y Desarrollo del Talento Humano.	Este punto se ejecutó en el II Trimestre del año.

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

OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATEGICAS	ACTIVIDADES	PLAN ANUAL OPERATIVO											RESPONSABLES	Comentarios
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador	RESULTADOS DE LOS INDICADORES									
							a. De gestión (Eficiencia, eficacia, efectividad)		Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)							
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre			
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real									
		1.2.5 Colibrar 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 (Periodo 2019)	(Evaluaciones aplicadas / Evaluación programadas)*100 ≥ 95%	(1/1)*100=100%	De resultados	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y Encargado de la Unidad de Capacitación y Desarrollo del Talento Humano.	Se procedió con la confección de las carpetas y archivos para el 100% del personal que debe ser evaluado y se remitió a los jefaturas, las cuales tienen tiempo hasta finales de enero para efectuar las evaluaciones.
		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	(1/1)*100=100%	De resultados	33%	0%	33%	0%	34%	0%	0%	100%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y Encargado de la Unidad de Atracción y Retención del Talento Humano.	Se cumplió con la revisión, actualización y aprobación del Manual de Puestos, aprobado por Junta Directiva en la sesión ordinaria No. 131-2020 celebrada el 26 de noviembre de 2020.
	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 toda 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.	(Plan ejecutado / Plan programado)*100	(0/0)*100=0%	De Gestión	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y encargado de la Unidad de Capacitación y Desarrollo del Talento Humano.	Se efectuó en el primer trimestre del año.
			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	(652/735)*100=88%	De resultados	0%	0%	0%	0%	0%	0%	90%	88%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y encargado de la Unidad de Capacitación y Desarrollo del Talento Humano.	Cabe destacar que por motivo del COVID-19 las capacitaciones externas han mermado y los departamentos no han efectuado las internas, al IV trimestre se logró ejecutar el 86.5%.
			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	(5/6)*100=83%	De resultados	0%	17%	0%	0%	0%	0%	100%	83%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y encargado de la Unidad de Capacitación y Desarrollo del Talento Humano.	Se finalizaron los cursos de Excel y habilidades intrapersonales, especialidad en habilidades interpersonales, habilidades de gestión y curso de liderazgo. El curso de habilidades del conocimiento se inició, pero no se finalizó, se terminará a inicios del 2021. El curso de especialización en Crédito no se efectuó.
		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%	0%	0%	0%	70%	0%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y encargado de la Unidad de Capacitación y Desarrollo del Talento Humano.	Se confeccionó la base de datos con el 70% de los planes de carreras de brecha por persona en el primer semestre.
		1.3.3 Diseñar e implementar una estrategia de formación e información continua a nivel interno, referente a los regímenes 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%	(286/325)*100=88%	De resultados	0%	0%	40%	78%	0%	89%	80%	88%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y encargado de la Unidad de Capacitación y Desarrollo del Talento Humano.	De un total de 335 trabajadores matriculados en el curso de Introducción a los Regímenes de Pensiones lo han aprobado 286.
			1.3.3.2 Implementar los programas de especialización en RTR y RCC, capacitando a todos los 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%	(16/23)*100=69%	De resultados	100%	100%	100%	60%	100%	65%	100%	69%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y encargado de la Unidad de Capacitación y Desarrollo del Talento Humano.	Las guías y asignación de tutores se han efectuado con el 100% de los nuevos ingresos a Plataforma de Servicios, Concesión de Derechos y Actuarial. De 23 trabajadores, 16 ya finalizaron el programa, 7 pendientes.
			1.3.3.3 Implementar al menos dos capacitaciones para el equipo de formadores de la Universidad Corporativa en temas afines a mediación de contenidos, andragogía, técnicas de comunicación, u otras relacionadas a procesos de enseñanza - aprendizaje.	(Capacitaciones ejecutadas / capacitaciones programadas)*100=100%	(2/2)*100=100%	De resultados	0%	0%	50%	50%	0%	50%	100%	100%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y encargado de la Unidad de Capacitación y Desarrollo del Talento Humano.	Se efectuaron dos capacitaciones para el equipo de formadores internos.

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

OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATEGICAS	ACTIVIDADES	PLAN ANUAL OPERATIVO										RESPONSABLES	Comentarios	
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, calidad)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES									
							Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)		I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre			IV Trimestre
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real							
	1.4 Promover los valores institucionales	1.4.1 Potenciar 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	(7/7)*100=100%	De resultados	100%	75%	100%	83%	100%	100%	100%	100%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y Comisión de Valores.	Se llevaron a cabo las actividades establecidas en el Programa de Valores para el IV Trimestre del año, y se sustituyó la que fue suspendida producto de la pandemia.
			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%	0%	0%	0%	90%	0%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y Comisión de Valores.	La encuesta se llevará a cabo en enero 2021, con el fin de que sea insumo para el Programa de Valores de dicho año.
	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	(1/1)*100=100%	De resultados	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano.	Se efectuó el análisis de salarios de JUPEMA, tanto de equidad interna como de competitividad de mercado.
	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	(1/1)*100=100%	De resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Salud Ocupacional y Comisión de Salud Ocupacional	Se realiza una inspección de trabajo sobre el adecuado manejo en el Combate del contagio del COVID-19 en la institución en los nuevos edificios, inspección estructural de no conformidades en temas generales de salud ocupacional del edificio A y D.
			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	(1/1)*100=100%	De resultados	0%	0%	100%	0%	0%	0%	100%	100%	Salud Ocupacional y Comisión de Salud Ocupacional	Se desarrolló una inspección y comunicación virtual en temas de salud ocupacional con el apoyo de Plataforma en cada sucursal revisando y dando seguimiento a dichas en ambos semestres del 2021.
			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	(1/1)*100=100%	De resultados	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	Salud Ocupacional y Comisión de Salud Ocupacional	Se realizó por medio virtual una capacitación médica donde se les invitó a recibirlo a los trabajadores abarcando temas de varios de salud.
			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	(1/1)*100=100%	De resultados	0%	0%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	Salud Ocupacional y Comisión de Salud Ocupacional	Por la emergencia nacional provocada por el COVID-19 las visitas a sucursales fueron suspendidas, según lo acordado en la Comisión de Continuidad de la Institución. Se implementa la tele medicina para darle atención médica a todas las sucursales.
			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	(1/1)*100=100%	De resultados	100%	66%	100%	0%	100%	0%	100%	100%	Salud Ocupacional y Comisión de Salud Ocupacional	Este año las metodologías de estudio eran prácticas ya que el año anterior se vio todo lo teórico con poca práctica, sin embargo por la emergencia nacional provocada por el COVID-19 no se ha podido desarrollar prácticas, no obstante, se desarrolló un ajuste de evaluación teórica virtual para brigada.
			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%	0%	0%	0%	100%	0%	Salud Ocupacional y Comisión de Salud Ocupacional	Esta tarea corresponde III trimestre donde se realizó la gestión e invitación a la población al Simulacro Nacional virtual en modalidad teletrabajo dada la Emergencia Nacional.
			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%	0%	0%	0%	0%	Salud Ocupacional y Comisión de Salud Ocupacional	No se elaboró por problemas de lotes de la vacuna contra la influenza en nuestro país.
			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%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	Salud Ocupacional y Comisión de Salud Ocupacional	Debido a la emergencia nacional provocada por el COVID-19 no se desarrolló la donación de sangre en la institución.
			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	(1/1)*100=100%	De resultados	100%	83%	100%	54%	100%	54%	100%	100%	Salud Ocupacional y Comisión de Salud Ocupacional	Esta meta semanalmente no se podrá desarrollar por un tema de sobre información masiva, se hacen campañas según situaciones y según ambiente cumpliendo con la capacitación virtual dada en este trimestre por médico de empresa.

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, calidad)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES	Comentarios	
							Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)										
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre				
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real										
			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	(1/1)*100=100%	De resultados	0%	0%	0%	0%	50%	100%	100%	0%	Salud Ocupacional y Comisión de Salud Ocupacional	Se realizaron en el II trimestre clases virtuales de baile y acondicionamiento físico invitando a la población trabajadora.	
			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%	0%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	Salud Ocupacional y Comisión de Salud Ocupacional	Se realiza inspección para cuarto trimestre donde se valoró la incorporación de nuevos extintores de edificio A y D.	
			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%	0%	0%	0%	100%	0%	Salud Ocupacional y Comisión de Salud Ocupacional	Se desarrolló la Capacitación: sin embargo, el lanzamiento al personal se postergó para el 2021. Debido a que en el cuarto trimestre estaba sobrecargada la agenda de capacitaciones para los trabajadores.	
			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	(1/1)*100=100%	De resultados	0%	0%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	Salud Ocupacional y Comisión de Salud Ocupacional	Se realizó una capacitación de uso de equipo de protección personal para el área de limpieza y mantenimiento en uso de equipo para sanitización y desinfección en materia de higiene ocupacional ante el COVID-19 y salud pública.	
	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%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano encargado de la Unidad de Capacitación y Desarrollo del Talento Humano.	Por el momento no han ingresado personal que cumpla con esa edad. Por lo tanto, no ha sido necesario llevar el proceso.	
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 C-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 Climático.	[Actividad realizada / actividad programada]*100	(0/0)*100=0%	De Gestión	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	Salud Ocupacional y Comisión de Salud Ocupacional	La certificación de carbono neutralidad es una meta establecida hace 5 años; sin embargo, según la nueva visión del especialista de salud ocupacional, esto no es factible por su elevado costo. Además, realizar el pago tampoco determina que se obtenga la certificación. Por consiguiente, se decide postergar este tema para valorar en el próximo quinquenio. Corresponde para el IV trimestre sin embargo con cambio de edificios el proyecto de bandera azul no podría ejecutarse en el IV trimestre por demolición y creación de nuevo edificio.	
			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%	0%	0%	0%	100%	0%	Salud Ocupacional y Comisión de Salud Ocupacional	Campañas ambientales por motivos de la Emergencia Nacional provocada por el COVID-19 no se pudieron desarrollar.	
			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%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	Salud Ocupacional y Comisión de Salud Ocupacional	Se solicitó el servicio externo de firma ambiental para desarrollar capacitaciones sin embargo no se lograrán proyectar a los trabajadores por el apretado plan de la unidad de capacitación.	
			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%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	Salud Ocupacional y Comisión de Salud Ocupacional	Meta desarrollada para el II trimestre. Además por emergencia nacional producida por la pandemia COVID-19, toda actividad extracurricular se cancela. Además por cierre de centros educativos del MEP.	
			2.1.1.5 Desarrollar un programa de gestión ambiental que considere la población afiliada a Jupema.	[Actividad realizada / actividad programada]*100	(0/0)*100=0%	De resultados	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	Salud Ocupacional y Comisión de Salud Ocupacional	Todos los programas y talleres de educación ambiental son cancelados por emergencia nacional producto de la pandemia por el COVID-19.	
			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	[Inventario programado / inventario realizado]*100	(0/0)*100=0%	De Gestión	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	Salud Ocupacional y Comisión de Salud Ocupacional	Debido a la pandemia el MINAE cambió las fechas de entrega del Informe semestral y anual para el I trimestre del 2021.
			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%	0%	0%	0%	100%	0%	Salud Ocupacional y Comisión de Salud Ocupacional	Debido a la pandemia el MINAE cambió las fechas de entrega del Informe semestral y anual para el I trimestre del 2021.

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	Unidad de Medida	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES	Comentarios	
							a. De gestión (Eficiencia, eficacia, efectividad)	Resultado del Indicador (Estimado vs. 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 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	(1/1)*100=100%	De gestión	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	Personal del departamento de la Unidad Integral de Riesgo	Se realizó en conjunto con la Unidad Integral de Riesgos un seguimiento a los riesgos no financieros de los procesos ejecutados en el departamento.	

Tecnología de Información

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 ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATEGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES												RESPONSABLES	Comentarios
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	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%	$(75/75) * 100 = 100$ $100 / 98 * 100 = 102 >= 100$	De Gestión	100%	96%	100%	100%	100%	102%	100%	102%	Jefatura del Departamento, Encargado SR, Unidad Proyectos y Sistemas, Analistas Asignados, departamentos involucrados, Dirección Ejecutiva.	Se finalizó con la atención de los cambios 542 y 681, para la creación de los roles e integración al expediente digital del RCC; así como de los procesos de carga del expediente, y de asignación de casos.	
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 los 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%	$(200/200) * 100 = 100$ $100 / 98 * 100 = 102 >= 100$	De Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	102%	100%	100%	Jefatura del Departamento, Encargado SR, Unidad Proyectos y Sistemas, Analistas Asignados, departamentos involucrados, Dirección Ejecutiva.	Se trabajo en lo siguiente: 1. TI-INV-04 sobre procesos de reversión del sistema de Inversiones. 2. Conciliación del custodio (INV-0204-11-2020). Cambios 720,740 y 741. 3. Se apoyó en la definición de requerimientos referentes al tema de Impuesto del Banco Popular.	
			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%	$(224/230) * 100 = 97,39$ $97,39 / 98 * 100 = 99 >= 100$	De Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	101%	Jefatura del Departamento, Encargado SR, Unidad Proyectos y Sistemas, Analistas Asignados, departamentos involucrados, Dirección Ejecutiva.	Se considera los cronogramas PT-DCC-06-S1 referente a las mejoras de arreglos de pago en su segunda parte de reversiones; PT-DCC-08 sobre ajustes a pólizas; la atención Créditos de instituciones magisteriales (cambio 628); generación de archivos para SUPEN (cambios: 743 y 744); definición de requerimientos referentes al tema de Domiciliación de Cuentas; definición de requerimientos para generalizar el proceso de prorrogas y reversiones masivas.	

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 ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATEGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES	Comentarios
							Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)									
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre			
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real									
			2.1.1.3 Continuar con el desarrollo de la Planilla Pre elaborada de 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%	(100/100)*100 = 100 100 / 98 * 100 = 102 >= 100%	De Gestión	100%	100%	100%	100%	0%	102%	0%	100%	Jefatura del Departamento, Encargado SR, Unidad Proyectos y Sistemas, Analistas Asignados, departamentos involucrados, Dirección Ejecutiva.	A pesar de que se había finalizado con las pruebas según el plan de trabajo, se colaboró en una nueva sesión de pruebas solicitado por el departamento Financiero Contable
			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%	(100/100)*100 = 100 100 / 98 * 100 = 102 >= 100%	De Gestión	100%	0%	100%	0%	100%	102%	0%	100%	Jefatura del Departamento, Encargado SR, Unidad Proyectos y Sistemas, Analistas Asignados, departamentos involucrados, Dirección Ejecutiva.	Se colaboró con el usuario en la creación de los requerimientos (oficios: DPS-1309-10-2020 y DPS-1528-11-2020)
			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%	(100/100)*100 = 100 100 / 98 * 100 = 102 >= 100%	De Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	102%	0%	0%	Jefatura del Departamento, Encargado SR, Unidad Proyectos y Sistemas, Analistas Asignados, departamentos involucrados, Dirección Ejecutiva.	Se realizaron las actividades según el cronograma aprobado.
			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%	0%	0%	100%	0%	100%	0%	Jefatura del Departamento, Encargado SR, Directora de la División Financiera y Administrativa y presentado en el Comité Estratégico 08-2020, esta actividad no se estará atendiendo a fin de desarrollarla posteriormente alineado a los procesos y a los proyectos del Plan Estratégico Institucional 2021-2026.	Según el Informe Estado de Proyectos y actividades de sistemas a realizar para el periodo 2020, valorado con la Directora de la División Financiera y Administrativa y presentado en el Comité Estratégico 08-2020, esta actividad no se estará atendiendo a fin de desarrollarla posteriormente alineado a los procesos y a los proyectos del Plan Estratégico Institucional 2021-2026.

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 ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATEGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										RESPONSABLES	Comentarios	
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	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	Estimado	Real							
			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%	$(98/100) * 100 = 98$ $98 / 98 * 100 = 100 >= 100\%$	De Gestión	100%	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Jefatura del Departamento, Encargado SR, Unidad Proyectos y Sistemas, Analistas Asignados, departamentos involucrados, Dirección Ejecutiva.	Se trabajó con el cronograma PT-DPS-10/C2: Ajustes sistemas Plataforma Servicios - RTR. A razón de la situación de pandemia, el departamento de Plataforma de Servicios, continuó con la idea de no hacer el pase a producción de los ajustes realizados a objetos que involucran la atención al afiliado. Este pase a producción luego será solicitado y ejecutado de forma independiente al proyecto.
			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%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	Jefatura del Departamento, Encargado SR, Unidad Proyectos y Sistemas, Analistas Asignados, departamentos involucrados, Dirección Ejecutiva.	Según el Informe Estado de Proyectos y actividades de sistemas a realizar para el periodo 2020, valorado con la Directora de la División Financiera Administrativa y presentado en el Comité Estratégico 08-2020, esta actividad no se estará atendiendo a fin de desarrollarla posteriormente alineado a los procesos y a los proyectos del Plan Estratégico Institucional 2021-2026. Adicionalmente para el año 2021 se está analizando la posibilidad de cambio de los Kioscos de Información por lo que se deben alinear a la nueva herramienta; se participó en reuniones de apoyo a Plataforma de Servicios, en la valoración de las propuestas de solución que ofrecen los proveedores.
			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%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	Jefatura del Departamento, Encargado SR, Unidad Proyectos y Sistemas, Analistas Asignados, departamentos involucrados, Dirección Ejecutiva.	Según el Informe Estado de Proyectos y actividades de sistemas a realizar para el periodo 2020, valorado con la Directora de la División Financiera Administrativa y presentado en el Comité Estratégico 08-2020, esta actividad no se estará atendiendo a fin de desarrollarla posteriormente alineado a los procesos y a los proyectos del Plan Estratégico Institucional 2021-2026.

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 ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATEGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										RESPONSABLES	Comentarios	
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, efectividad)	Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)									
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre			
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado			Real
			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%	$(100/100)*100 = 100$ $100 / 98 * 100 = 102$ >= 100%	De Gestión	100%	100%	100%	0%	100%	102%	100%	102%	Jefatura del Departamento, Encargado SR, Unidad Proyectos y Sistemas, Analista asignado, Dirección Ejecutiva, Departamento Financiero Contable.	Se trabajó en la revisión y análisis de requerimientos según lo solicitado mediante oficios AI-0555-06-2017, AI-1001-10-2017, AI-440-06-2020, referentes al Sistema de Control de Recomendaciones, para la generación de un nuevo oficio actualizado.
			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%	$(100/100)*100 = 100$ $100 / 98 * 100 = 102$ >= 100%	De Gestión	100%	0%	100%	0%	100%	102%	100%	102%	Jefatura del Departamento, Encargado SR, Unidad Proyectos y Sistemas, Analistas Asignados, departamentos involucrados, Dirección Ejecutiva.	Se trabajó en la revisión de las solicitudes de servicio registrados para ajustes al expediente de Compras.
			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%	0%	0%	0%	50%	Jefatura del Departamento, Encargado SR, Directora de la División Financiera Administrativa y presentado en el Comité Estratégico 08-2020, esta actividad no se estará atendiendo a fin de desarrollarla posteriormente según el esquema de trabajo definido en el Plan Estratégico Institucional 2021-2026. Se dará inicio en el 2021 con el ajuste de lo desarrollado a la nueva metodología.	
			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%	$(1/1)*100 = 100$ $100 / 98 * 100 = 102$ >= 100%	De Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	102%	100%	100%	Jefatura del Departamento, Encargado SR, Unidad Proyectos y Sistemas, Analistas Asignados, departamentos involucrados, Dirección Ejecutiva.	Se finalizó con las actividades de apoyo para la implementación del nuevo sitio web.

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 ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATEGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES	Comentarios
							Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)									
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre			
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real									
			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%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	50%	Jefatura del Departamento, Encargado SR, Unidad Proyectos y Sistemas, Analistas Asignados, departamentos involucrados, Dirección Ejecutiva.	Según el Informe Estado de Proyectos y actividades de sistemas a realizar para el periodo 2020, valorado con la Directora de la División Financiera Administrativa y presentado en el Comité Estratégico 08-2020, esta actividad no se estará atendiendo a fin de desarrollarla posteriormente según el esquema de trabajo definido en el Plan Estratégico Institucional 2021-2026. Al cierre del 2020 se colaboró con el departamento de GTH, en la ejecución de un diagnóstico a los sistemas asociados a dicho departamento, como insumo para la toma de decisiones.
			2.1.1.15. 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%	$(294/300) * 100 = 98$ $98 / 98 * 100 = 100 >= 100\%$	De Gestión	100%	100%	100%	100%	0%	100%	0%	100%	Jefatura del Departamento, Encargado SR, Unidad Proyectos y Sistemas, Analistas Asignados, departamentos involucrados, Dirección Ejecutiva.	Se trabajó en: - TI-DE-04-S3: Plan de cuentas SUPEN - CYC. - TI-DE-04-S4: Plan de cuentas SUPEN - Financiero II Fase. - TI-DE-04-S5: Plan de cuentas SUPEN - Inversiones. Se esta en pruebas. Adicionalmente se inició a trabajar en la revisión del oficio DFC-1559-08-2020 sobre NIIF RTR.
			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%	$(100/100) * 100 = 100$ $100 / 98 * 100 = 102 >= 100\%$	De Gestión	100%	100%	100%	100%	0%	102%	0%	100%	Jefatura del Departamento, Encargado SR, Unidad Proyectos y Sistemas, Analistas Asignados, departamentos involucrados, Dirección Ejecutiva.	Se trabajó con el cronograma TI-UPS-02-10 de migración a Weblogic.

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														RESPONSABLES	Comentarios	
OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATEGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES									
							Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)									
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre			
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real									
			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%	$(93/100)*100 = 93$ $93 / 98 * 100 = 95\%$	De Gestión	100%	93%	100%	94%	100%	95%	100%	100%	Jefatura del Departamento, Encargado SR, Unidad Proyectos y Sistemas, Dirección Ejecutiva.	Se finalizó con lo pendiente, sobre la aprobación de cronogramas.
			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%	$(81/83)*100 = 97,59$ $97,59 / 98 * 100 = 100$ >= 100%	De Gestión	100%	100%	100%	98%	100%	100%	100%	100%	Jefatura del Departamento, Encargado SR, Unidad Proyectos y Sistemas, Analista Calidad de Software, departamentos involucrados, Dirección Ejecutiva.	Se trabajó con el cronograma PT-UPS-06.
			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%	0%	100%	0%	100%	0%	0%	0%	Jefatura del Departamento, Encargado SR, Unidad Proyectos y Sistemas, Analistas Asignados, departamentos involucrados, Dirección Ejecutiva.	Según el Informe Estado de Proyectos y actividades de sistemas a realizar para el periodo 2020, valorado con la Directora de la División Financiera Administrativa y presentado en el Comité Estratégico 08-2020, esta actividad no se está atendiendo, ya que por la pandemia no se están desarrollando actividades de forma presencial.
			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%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	100%	Jefatura del Departamento, Encargado SR, Unidad Proyectos y Sistemas, Analista asignado, Dirección Ejecutiva, Departamento Financiera Contable.	Mediante los cambios 737 y 745 , se trabajó en lo definido en el oficio DFC-2484-12-2020 referente a la generación de comprobantes de ingreso.

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 ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATEGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES	Comentarios
							Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)									
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre			
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real									
			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%	$(100/100) * 100 = 100$ $100 / 98 * 100 = 102$ $\geq 100\%$	De Gestión	100%	0%	100%	0%	100%	102%	0%	100%	Jefatura del Departamento, Encargado SR Unidad Proyectos y Sistemas, Analista asignado, Dirección Ejecutiva, Departamento Financiero Contable.	Se colaboró con el usuario en sesiones de trabajo, para guiarlo en la definición de los requerimientos. El usuario pudo trabajar muy poco, debido a las cargas de trabajo de fin de año.
	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%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	Jefatura del Departamento, Encargado SR Unidad Proyectos y Sistemas, Encargado Unidad de Infraestructura y Soporte Técnico, Ingeniero en Seguridad Información.	Se elaboró el informe respectivo.
		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%	$(77/79) * 100 = 97,46$ $97,46 / 98 * 100 = 99$ $\geq 100\%$	De Gestión	100%	100%	100%	98%	100%	99%	100%	100%	Jefatura del Departamento, Encargado SR Unidad Proyectos y Sistemas, Encargado Unidad de Infraestructura y Soporte Técnico, Ingeniero en Soporte - Redes y Telecomunicaciones.	Se trabajó con el cronograma PT-UIST-26. Las actividades referentes a la actualización de la central telefónica (43), así como el mantenimiento de las sucursales (102), quedaron coordinadas para ser atendidas en el primer trimestre del 2021, y serán incluidas en el plan de trabajo respectivo, lo anterior, debido a la situación con la pandemia; de tal forma que todas las actividades que finalmente quedaron para ejecutar durante el año 2020, se llevaron a cabo.

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 ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATEGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES											RESPONSABLES	Comentarios
				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							
			2.2.2.2 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%	$(88/88) * 100 = 100$ $100 / 98 * 100 = 102 >= 100\%$	De Gestión	100%	0%	100%	100%	100%	102%	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.	Se trabajó de acuerdo los planes de trabajo: PT-UIST-28 y PT-UIST-28-S2. Actividades como lo es lo referente al bitlocker, y la de servicios en la nube, continuarán en el 2021.
			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%	$(73/73) * 100 = 100$ $1000 / 98 * 100 = 102 >= 100\%$	De Gestión	100%	99%	100%	100%	100%	102%	100%	100%	Jefatura del Departamento, Encargado SR, Unidad Proyectos y Sistemas, Encargado Unidad de Infraestructura y Soporte Técnico, Administrador Base de Datos.	Se trabajó con el cronograma PT-UIST-27. Ejecutado
	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%	$(96/100) * 100 = 96$ $96 / 98 * 100 = 98 >= 100\%$	De Gestión	100%	95%	100%	96%	100%	98%	100%	100%	Jefatura del Departamento, Encargados de Unidad y Dirección Ejecutiva.	Se trabajó con el cronograma TI-TI-03-S3-C1.
		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%	$(83/90) * 100 = 92$	De Resultados	100%	103%	100%	99%	100%	92%	98%	98%	Dirección Ejecutiva y Jefatura del departamento de TI, Encargados de Unidad y gestor de TI	Cumplimiento: Octubre 84% Noviembre 88% Diciembre 93% Promedio 88%

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 ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATEGICAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES												RESPONSABLES	Comentarios
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	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	Estimado	Real								
			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%	$(88/90) * 100 = 97$	De Resultados		100%	103%	100%	99%	100%	97%	100%	98%	Dirección Ejecutiva y Jefatura del departamento de TI, Encargados de Unidad y gestor de TI	Cumplimiento: del Octubre 83% Noviembre 88% Diciembre 94% Promedio 88%
			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%	$(1/1)*100=100\%$	De Resultados		0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	Dirección Ejecutiva y Jefatura del departamento de TI y gestor de TI	Se realiza una encuesta a los usuarios Top y al Comité Ejecutivo, además se incentiva a los usuarios a completar la encuesta al recibir la notificación de finalización de incidentes y SR.
3. Establecer un modelo de seguridad de la información, de la continuidad y de la disponibilidad del servicio, para proteger 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%	$(237/239,11)*100 = 99,12$ $99,12 / 98 * 100 = 101$ >= 100%	De Gestión		100%	100%	100%	100%	100%	101%	100%	100%	Jefatura del Departamento, Unidad Seguridad TI y Dirección Ejecutiva.	Se considera los cronogramas: - PT-SI-05-51: Ingeniero Seguridad Informacion. - PT-SI-05-53: Asistente Seguridad Informacion (Periodo de prueba). - PT-SI-05-54: Asistente Seguridad Informacion (II semestre).
			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%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	Jefatura del Departamento, Unidad Seguridad TI y Analistas de Sistemas, Encargado Unidad Administrativa y presentado en el Comité Estratégico 08-2020, esta actividad no se estará atendiendo a fin de desarrollarla posteriormente según el esquema de trabajo definido en el Plan Estratégico Institucional 2021-2026. Se coordina realizar una verificación inicial durante el IV trimestre para dimensionar el trabajo y poder atenderlo en contingencia de tiempo extraordinario.	

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 ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATEGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES	Comentarios
							Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)									
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre			
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%	$(0/0) * 100 = X$ $X / 98 * 100 >= 100\%$	De Gestión	0%	0%	0%	0%	100%	0%	100%	50%	Jefatura del Departamento, Unidad Seguridad TI, Unidad de Infraestructura y Soporte Técnico Dirección Ejecutiva.	Se consideran las actividades definidas en los planes de trabajo: PT-UIST-28 y PT-UIST-28-S2: mismas que se deberán extender y ser consideradas en el plan de trabajo del 2021.
	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 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%	$(100/100) * 100 = 100$ $100 / 98 * 100 = 102$ $>= 100\%$	De Gestión	100%	100%	100%	0%	100%	102%	100%	100%	Jefatura del Departamento, Unidad Seguridad TI y Dirección Ejecutiva.	Se llevó a cabo el simulacro que se tenía pendiente, producto de situaciones propias de la pandemia.
			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%	0%	0%	100%	0%	100%	100%	Jefatura del Departamento, Unidad Seguridad TI, Unidad de Infraestructura y Soporte Técnico Dirección Ejecutiva.	Se consideran las actividades definidas en los planes de trabajo: PT-UIST-28 y PT-UIST-28-S2: mismas que se deberán extender y ser consideradas en el plan de trabajo del 2021.
			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%	0%	0%	0%	100%	100%	Jefatura del Departamento, Ingeniero Seguridad Información, Dirección Ejecutiva	Se elaboró el informe respectivo.

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 ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATEGICAS	ACTIVIDADES	Formula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES	Comentarios
							Resultado del Indicador (Estimado vrs. 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 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	(0/0)*100=0%	De gestión	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	Personal del departamento y personal de la Unidad Integral de Riesgo	Actividad efectuada en conjunto con la Unidad de Riesgo.

Programa 02 Régimen de Capitalización Colectiva

Financiero Contable

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

OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATEGICAS	ACTIVIDADES	PLAN ANUAL OPERATIVO										RESPONSABLES	Comentarios	
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, calidad)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES									
							Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)									
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre			
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real									
1. 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 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 Supen- Afiliados y Pensionados.	(Requerimientos entregados/ Requerimientos Planificados para el trimestre)*100	(1/1)*100=100%	Gestión	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	Unidad de Cuenta Individual y Jefatura de Departamento	Mediante oficio DFC-2479-12-2020, se remitieron los requerimientos al Departamento de Tecnología de Información.
			1.1.1.2 Entregar durante el segundo trimestre del 2020, los requerimientos para que las instituciones deductoras realicen las cargas de deducciones a pensionados del RCC, mediante la WEB.	(Requerimientos entregados/ Requerimientos Planificados para el trimestre)*100	(1/1)*100=100%	Gestión	0%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	Unidad de Cuenta Individual y Jefatura de Departamento	Mediante oficio DFC-1377-07-2020, se remitieron los requerimientos al Departamento de Tecnología de Información.
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%	(1273/1363)*100=93.39%	De Resultado	90%	90%	90%	92%	90%	90%	90%	93%	Unidad de Recaudación y Jefatura de Departamento	Durante el cuarto trimestre de 2020, se registró un 93% de las notas de crédito recibidas, por concepto de planillas, arreglos de pago, incapacidades y transgresiones, superando la meta establecida.
			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	(4/2.41)*100=165.69%	De Resultado	100%	156%	100%	181%	100%	163%	100%	166%	Unidad de Recaudación y Jefatura de Departamento	Para este trimestre se registraron 1273 notas de crédito, en un plazo promedio de 2.41 días.
			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%)	(30.90/3)*100=10.30%	De Resultado	7%	7%	7%	10%	7%	11%	7%	10%	Unidad de Recaudación y Jefatura de Departamento	El promedio de morosidad para el cuarto trimestre del 2020 de Centros Educativos Activos sin arreglos de pago, fue de 10.30%, sobrepasando en un 3.30% por encima de la meta establecida; pese a todas las gestiones de cobro realizadas.
			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%)	(29.09+35.29+35.48/3)*100=33.29%	De Resultado	50%	20%	50%	34%	50%	41%	50%	33%	Unidad de Recaudación y Jefatura de Departamento	Para este trimestre el porcentaje de morosidad de arreglos de pago con atraso mayor a una cuota, cero en un 33.29%, cumpliéndose la meta establecida.
			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	(2/3)*100=122.22%	De Gestión	100%	200%	100%	150%	100%	100%	100%	122%	Unidad de Recaudación y Jefatura de Departamento	Durante el IV trimestre de 2020, la Unidad de Recaudación formalizo 11 arreglos de pago, en un plazo promedio de 2 días, cumpliéndose la meta establecida. Ademas se replantearon 7 arreglos de pago.
			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	(3/3)*100=100%	De Gestión	100%	100%	100%	150%	100%	100%	100%	100%	Unidad de Recaudación y Jefatura de Departamento	Durante el IV trimestre de 2020, la Unidad de Recaudación tramitó 2 propuestas de pago, en un plazo promedio de 3 días, cumpliéndose la meta establecida.
			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	(1/1)*100=100%	De Gestión	100%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	Unidad de Recaudación y Jefatura de Departamento	No aplica para el IV trimestre del 2020.
	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	(7/2.80)*100=250%	De Gestión	100%	174%	100%	155%	100%	123%	100%	250%	Unidad de Cuenta Individual y Jefatura de Departamento	Se dio respuesta a un total de 20 oficios, los cuales se atendieron de manera formal en un plazo promedio de 2.80 días.
			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	(6/5.90)*100=101.65%	De Gestión	100%	132%	100%	130%	100%	153%	100%	102%	Unidad de Recaudación y Jefatura de Departamento	En este trimestre se dio respuesta a un total de 72 oficios, los cuales se atendieron de manera formal en un plazo promedio de 5.90 días.

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

OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATEGICAS	ACTIVIDADES	Formula del Indicador	Calculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, De Resultado)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES	Comentarios
							Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)									
							I trimestre		II trimestre		III trimestre		IV trimestre			
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real		
	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 a 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	(91/29)*100=314%	De Resultado	100%	227%	100%	249%	100%	276%	100%	314%	Unidad de Inspección y Jefatura de Departamento	En el cuarto trimestre se ejecutaron 91 procesos producto de los procesos de inspecciones, prevenciones y resoluciones finales realizadas ante los diferentes Centros Educativos Públicos y Privados; que se encuentran con períodos en el rango de morosidad mayor a 90 días y sin arreglo de pago, Centros Educativos con Estimulación Estatal, Colegio Científico, procesos de cobro en apego a lo dispuesto en el artículo 51 del Reglamento General del Régimen de Capitalización Colectiva del Sistema de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional; además, de oficio aplicó procesos a Centros Educativos cuya condición sea: al día, cerrado o inactivo. Durante este trimestre no se atendieron denuncias contra Centros Educativos para la recuperación de cuotas obrero patronales.
			2.3.1.2 Procesar el 100% de las denuncias recibidas y solicitudes de cobro de cuotas obrero por planillas adicionales ante los Centros Educativos en el trimestre.	(Cantidad de denuncias recibidas y solicitudes de cobro de cuotas obrero por planillas adicionales / cantidad de procesos recibidos)*100	(0/0)*100=100%	De Resultado	100%	0%	100%	100%	100%	100%	0%	Unidad de Inspección y Jefatura de Departamento	En el cuarto trimestre del 2020, no se presentaron denuncias por parte de trabajadores ante esta unidad, por lo que no se tramitaron procesos de inspección por esta causa.	
			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	(27/27)*100=100%	De Resultado	100%	100%	100%	120%	100%	100%	100%	Unidad de Inspección y Jefatura de Departamento	En el cuarto trimestre se ejecutaron 27 procesos de prevención abreviada del artículo 51, las cuales fueron notificadas a los diferentes Centros Educativos, los cuales se encuentran en proceso de cobro.	
			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	(27/15)*100=180%	De Resultado	100%	130%	100%	142%	100%	173%	100%	180%	Unidad de Inspección y Jefatura de Departamento	Durante este trimestre, se finalizaron un total de 27 procesos en contra Centros Educativos con períodos en el rango de más de 90 días de morosidad.
		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	(0/2)*100=0%	De Resultado	100%	150%	0%	100%	100%	300%	0%	Unidad de Inspección y Jefatura de Departamento	En referencia al PAO-2020, para este cuarto trimestre no correspondía generar procesos ni ante Universidades Estatales ni ante Colegio Científicos, no obstante, se requirió la revisión de la institución Colegio Humanístico de Sarapiquí como trámite de oficio.	
			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	(16/7)*100=229%	De Resultado	100%	100%	100%	125%	100%	100%	100%	229%	Unidad de Inspección y Jefatura de Departamento	Durante este trimestre, se aplicaron 16 procesos de inspección a Centros Educativos con estimulación estatal.

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

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	PLAN ANUAL OPERATIVO										RESPONSABLES	Comentarios	
				RESULTADOS DE LOS INDICADORES												
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, De Resultado	Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)									
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre			
			Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real						
	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	(Plazo máximo de cierre / Promedio trimestral de días en que se cierra) * 100 = 100%	(4 / 5.33) * 100 = 70.5%	De Resultado	100%	92%	100%	100%	100%	100%	100%	71%	Unidad de Contabilidad y Presupuesto y Jefatura de Departamento	Para este trimestre no se pudo alcanzar la meta establecida, cerrando el octavo día, lo anterior motivado por la salida inesperada de la Encargada de Contabilidad la última semana de diciembre 2020.
			2.4.1.2 Contar con el cierre contable del Régimen de Capitalización Colectiva a más tardar el cuarto día hábil de cada mes	(Plazo máximo de cierre / Promedio trimestral de días en que se cierra) * 100 = 100%	(4 / 4.33) * 100 = 92%	De Resultado	100%	92%	100%	92%	100%	92%	100%	92%	Unidad de Contabilidad y Presupuesto y Jefatura de Departamento	Para este trimestre no se alcanzó la meta establecida, lo anterior por cuanto en el mes de diciembre, se cargó al quinto día hábil, lo anterior motivado por la salida inesperada de la Encargada de Contabilidad la última semana de diciembre 2020. Para los otros meses si se cumplió la meta en la carga al 4 to día hábil.
			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	(3/3)*100=100%	De Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Unidad de Contabilidad y Presupuesto y Jefatura de Departamento	Para este trimestre se realizó la revisión de las balanzas de comprobación de los fondos administrados, a fin de revisar la razonabilidad de los saldos de las cuentas.
			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	(1/1)*100=100%	De Resultado	100%	100%	0%	0%	100%	100%	0%	0%	Unidad de Contabilidad y Presupuesto y Jefatura de Departamento	Para este trimestre, se presentó el informe de ejecución del III trimestre según DFC-2105-10-2020.
		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 %	(120/120)*100=100%	De resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Unidad de Tesorería y Jefatura de Departamento	Para este trimestre se realizaron en tiempo, los cierres de caja para los fondos del RCC y RTR, cumpliendo satisfactoriamente con la entrega de la información de respaldo a la Unidad de Contabilidad. Se procesaron en el Sistema de Cheques y Conciliaciones, un total de 25.333 documentos, entre comprobantes de ingreso, notas de crédito y débito y transferencias bancarias, para un promedio mensual de 8.444 documentos.
			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 %	(6/6)*100=100%	De resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Unidad de Tesorería y Jefatura de Departamento	Durante este trimestre se preparan mensualmente el Flujo de efectivo real, para el Fondo Especial Operativo y Fondo Especial Administrativo, los cuales permitieron analizar el comportamiento de los ingresos y salidas de efectivo y compararlos con los flujos proyectados de cada fondo, para la toma de decisiones.
			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 colitantes	(Arqueos realizados / Arqueos programados)*100	(0/0)*100=100%	De resultado	100%	100%	0%	0%	100%	100%	0%	0%	Unidad de Tesorería y Jefatura de Departamento	El arqueo correspondiente al segundo semestre del 2020, corresponde realizarlo en los primeros 10 días hábiles del mes de enero del año en curso.
			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	(6/6)*100=100%	De resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Unidad de Tesorería y Jefatura de Departamento	Durante este trimestre de 2020, se ejecutaron las respectivas conciliaciones de la cartera de inversión del Fondo Especial Operativo y Administrativo, con los registros del Custodio de Valores del Banco de Costa Rica, obteniendo resultados satisfactorios.

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

OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATEGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: E: De gestión (Eficiencia, eficacia, Resultado)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES	Comentarios
							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 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	$(\text{Plazo máximo de respuesta} / \text{Promedio Trimestral de días de respuesta}) * 100$	$(10/1.83) * 100 = 546\%$	Resultado	100%	200%	100%	200%	100%	125%	100%	546%	Unidad de Cuenta Individual y Jefatura de Departamento	La Unidad de Cuenta Individual, tramitó un total de 97 casos, distribuidos de la siguiente manera: 9 oficios por devolución de cuotas erróneas y 27 casos por distribución de cuotas. El plazo promedio en que se atendió fue de 1.83 días.
			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.	$(\text{Envíos realizados en el Trimestre} / \text{envíos programados}) * 100 =$	$1/1 * 100 = 100\%$	Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Unidad de Cuenta Individual y Jefatura de Departamento	En este trimestre se enviaron un total de 92,454 correos electrónicos con la información de estados de cotización actualizados a Noviembre 2020. De los cuales, generaron consultas vía correo electrónico en lo que va del mes de enero 2021, las cuales son atendidas por el Supervisor de la Unidad.
	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.	$(\text{Planillas realizadas en el trimestre} / \text{Total de Planillas por elaborar trimestralmente}) * 100 =$	$3/3 * 100 = 100\%$	Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Unidad de Cuenta Individual y Jefatura de Departamento	Durante este trimestre, se tramitó un total de \$ 3,128,950,122.10 por concepto de pensiones del Régimen de Capitalización Colectiva. La distribución por casos es: 546 pensiones por invalides, 1028 pensiones por sobrevivencia y 1328 pensiones por Vejez, para un total de pensionados y jubilados del RCC de 2.882.
			2.5.1.2. Realizar mensualmente el pago del Seguro de Enfermedad y Maternidad a la CCS y de los pensionados del Régimen de Capitalización Colectiva.	$(\text{Pagos realizados} / \text{pagos por realizar por trimestre}) * 100 =$	$3/3 * 100 = 100\%$	Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Unidad de Cuenta Individual y Jefatura de Departamento	Durante este trimestre se pagó un total de \$ 433,293,658.00 correspondiente al Seguro de Enfermedad y Maternidad.
			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.	$(\text{Plazo máximo de envío luego del cierre del mes} / \text{Promedio Trimestral de días en que se envía el desglose}) * 100$	$(3/1) * 100 = 300\%$	Gestión	100%	129%	100%	226%	100%	300%	100%	300%	Unidad de Cuenta Individual y Jefatura de Departamento	Durante el IV Trimestre del 2020, se remitieron un total de 6,580 desgloses de pensión vía correo electrónico, desglosado de la siguiente manera: 2,129 octubre, 2,150 noviembre y 2,301 diciembre. En promedio se realizaron los envíos en 1 día.
	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 forma el cobro y el pago de las 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 CCS y el Poder Judicial.	$(\text{Plazo máximo de respuesta} / \text{Promedio Trimestral de días mayor al plazo máximo de respuesta}) * 100$	$(20/16.65) * 100 = 120\%$	Resultado	100%	146%	100%	127%	100%	110%	100%	120%	Unidad de Cuenta Individual y Jefatura de Departamento	Durante el IV trimestre del 2020, se tramitaron un total de 43 traslados de cuotas, desglosado de la siguiente manera: 39 liquidaciones a solicitud de la CCS y 4 devoluciones por renuncia al Magisterio. Con un promedio de duración 16.65 días, para atender todos los casos.
			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.	$(\text{Plazo máximo de respuesta} / \text{Promedio Trimestral de días mayor al plazo máximo de respuesta}) * 100$	$(15/13.2) * 100 = 114\%$	Resultado	100%	159%	100%	118%	100%	110%	100%	114%	Unidad de Cuenta Individual y Jefatura de Departamento	Se tramitaron un total de 199 casos, de los cuales se determinó que por Ley corresponden al Régimen Transitorio de Reparto y no al Régimen de Capitalización Colectiva. El plazo para la resolución de los trámites no excedieron los 15 días para ninguno de los casos y el monto trasladado asciende a la suma de \$ 3,090,121,883.82. El promedio de duración en el trámite para la Unidad de todos estos casos correspondió a 13.2 días.

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	Formula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia,	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES	Comentarios
							Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)									
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre			
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real									
			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.	$(23/8.71)*100=264.19\%$	De Gestión	100%	116%	100%	176%	100%	192%	100%	264%	Unidad de Recaudación y Jefatura de Departamento	Para este cuarto trimestre del 2020, se realizó la carga de las cuotas trasladadas del IVM al RCC en un plazo promedio de 8.7 días, cumpliéndose con la meta establecida.
			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.	$(23/10.48)*100=219.55\%$	De Gestión	100%	0%	100%	245%	100%	220%	100%	0%	Unidad de Recaudación y Jefatura de Departamento	Durante el cuarto trimestre del 2020, no se cargaron liquidaciones de RTR a RCC pues no se trasladaron recursos por parte del Ministerio de Hacienda.
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 cliente 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%	0%	0%	0%	100%	0%	Personal del departamento y personal de la Unidad Integral de Riesgo	Durante el mes de Enero 2020 se realizó por medio de la Unidad de Riesgos actualización al personal del Departamento correspondiente a riesgo operativo.

Actuarial

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

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	PLAN ANUAL OPERATIVO										RESPONSABLES	Comentarios	
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Resultado	RESULTADOS DE LOS INDICADORES									
							Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)									
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre			
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real									
1. Evaluar la sostenibilidad del Régimen de Capitalización Colectiva (RCC)	1.1 Monitorear actuariamente 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 evaluación 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=100%	De Resultados	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Actuarial General	Se cumplió en el primer trimestre. Oficio DACT-0022-03-2020.
			1.1.1.2 Presentar al cierre del tercer trimestre, una evaluación actuarial anual, con corte al 30 de junio del 2020, de acuerdo con las hipótesis y supuestos utilizados en la última evaluación actuarial.	(Evaluación realizada/evaluación programada)*100	(0/0)*100=0%	De Resultados	0%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	0%	Actuarial General	Se cumplió en el tercer trimestre. Oficio DACT-0131-09-2020
			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=100%	De Resultados	100%	100%	0%	0%	100%	100%	0%	0%	Actuarial General	Se cumplió en el tercer trimestre. Oficio DACT-0107-07-2020
			1.2.1.1 Presentar en el cuarto trimestre una síntesis de la evaluación actuarial	(Síntesis realizada / síntesis programada)*100	(1/1)*100=100%	De Resultados	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	Actuarial General y Base de datos	Se presentó mediante el oficio DACT-0139-10-2020
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 evaluación actuarial, en un lenguaje accesible.		1.3.1.1 Presentar en el segundo trimestre, la actualización de la tabla de postergación	(tabla actualizada/ tabla por actualizar)*100	(0/0)*100=100%	De Resultados	0%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	0%	Analista de Datos y Actuario	Se cumplió en el tercer trimestre, oficio DACT-0111-07-2020
1.3. Fortalecer los estudios estadísticos del RCC.	1.3.1 Para el año 2020, mantener actualizadas las tablas, utilizadas para la evaluación actuarial.		1.3.1.2 Presentar en el primer trimestre, la actualización de la tabla de invalidez	(tabla actualizada/ tabla por actualizar)*100	(0/0)*100=100%	De Resultados	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Analista de Datos y Actuario	Se cumplió en el primer trimestre del año.
			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=100%	De Resultados	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Analista de Datos	Se cumplió en el primer trimestre del año.
			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	(1/1)*100=100%	De Resultados	0%	0%	100%	100%	100%	50%	100%	100%	Analista de Datos	Se realizó el informe trimestral del mes de Septiembre y se publicó en la intranet.
			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	(2/2)*100=100%	De Resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Analista de Datos	Se realizó el informe mensual correspondiente agosto y octubre. Los resultados se publicaron en la intranet.
		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)	((4687/16638)*100)/85%=34%	De Resultados	22,5%	40%	20%	19%	20%	20%	22,50%	34%	Base de Datos	Se procedió con las actualizaciones de los datos superando la meta establecida.
			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	(638/638)*100=100%	De Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Base de Datos, Secretaría del Departamento	Durante el tercer trimestre, el área de base de datos actualizó un total de 638 registros de nuevos afiliados.
			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	(1303/1303)*100=100%	De Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Encargada de Base de Datos	Durante el tercer trimestre, el área de base de datos revisó un total de 1303 registros de pensionados.

Año 2020

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

PLAN ANUAL OPERATIVO																		
OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATEGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Ícono de gestión	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES	Comentarios		
							a. De gestión (Eficiencia, eficacia, efectividad)		Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)									
									I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre				IV Trimestre	
		Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real									
		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	(6/6)*100=100%	De Gestión	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	Actuarial General y Base de Datos	Se participó en el Webinar "Sistema Homologado de Indicadores - Pases"; Neuromanagement en el contexto actuarial; Se Participó en la sesión de Capacitación en el uso de la herramienta del Balanced Scorecard y al proceso de planificación estratégica, impartida por KMPC. Se participó en las reuniones "Encuentro de voluntades para el fortalecimiento VM/CCSS"; Se participó en la capacitación "Workshop: Gestión de Cambio Ágil para la Transformación Cultural y Digitalización".		
			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	(2339/2406)*100=97%	De Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	97%	Base de Datos	Durante este trimestre, se trabajaron 2406 casos de actualización de datos ingresados por la página web, en un promedio inferior a 12 horas, donde el caso con mayor tiempo fue de 7 horas hábiles.		
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	(38/38)*100=100%	Resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Analista de Datos	Se brindaron 38 vistos buenos para liquidaciones actuariales en un tiempo promedio de 1,5 días hábiles.		
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	(1/1)*100=0%	De gestión	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	Personal del departamento y personal de la Unidad Integral de Riesgo	Esta meta se cumplió con la Unidad de Riesgos en el mes de diciembre.		

Inversiones

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

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	RESPONSABLES	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES	Comentarios
							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 automatización de los procesos 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.	$(Actividad\ realizada / Actividad\ programada) * 100 \geq 98\%$	$(x/y) * 100 = x\%$	De gestión	100%	100%	100%	95%	100%	102%	0%	100%	Analista de Inversiones/Ejecutivo de Registro de Inversiones/Jefe del departamento de inversiones	Se trabajó en lo siguiente: 1. TI-INV-04 sobre procesos de reversión del sistema de Inversiones. 2. Conciliación del custodio (INV-0204-11-2020), Cambios 720,740 y 741. 3. Se apoyó en la definición de requerimientos referentes al tema de Impuesto del Banco Popular.
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 colocaciones de principales vencidos e intereses.	$(Recursos\ colocados\ del\ RCC / Saldo\ inicial\ de\ las\ cuentas\ bancarias + monto\ de\ principales\ vencidos + intereses) * 100 \geq 85\%$	$(77.149.044.280 / 71.568.408.060) * 100 = 92\%$	De gestión	85%	75%	85%	71%	85%	89%	85%	92%	Jefe del departamento de inversiones/Analista de Inversiones	Durante el IV trimestre se colocaron alrededor del 92% de los recursos ingresados por colocaciones, intereses y saldos de cuentas corrientes, en las inversiones del RCC.
			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.	$(Redenciones\ Fondos\ de\ inversión\ financieros\ colocados\ y\ ajustados / Saldo\ inicial + suscripciones) * 100 \geq 75\%$	$(55.896.156.174 / 36.845.752.840) * 100 = 66\%$	De gestión	75%	98%	75%	98%	75%	42,9%	75%	66%	Jefe del departamento de inversiones/Analista de Inversiones	El promedio de las suscripciones y redenciones de los fondos fue 47%, dado que la cantidad de recursos ingresados es muy alta y las opciones de inversión adecuadas al rendimiento del fondo son escasas, dada la limitación del rendimiento ofrecido en el mercado; siendo una situación mostrada por la coyuntura económica actual.
			2.1.1.3 Revisar y dar seguimiento a la administración de las actas del Comité de Gestión Técnica de las Inversiones (CGTI)	$(Número\ de\ actas\ firmadas\ y\ en\ custodia / Número\ de\ actas\ realizadas) * 100 \geq 5\%$	$(65/65) * 100\%$	De gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Analista de Inversiones/Secretaría del Dpto. de Inversiones	Durante el IV trimestre se realizaron 65 actas del Comité Estratégico de Inversiones, mediante estas estrategias de inversión se autorizó la colocación de los recursos ingresados en el trimestre.
	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 cumple mensualmente, la totalidad de los límites de inversión; a partir de la información que araja el Sistema de límites.	$(Cantidad\ de\ límites\ cumplidos / total\ de\ límites\ que\ se\ revisa\ en\ forma\ mensual) * 100 = 100\%$	$(18/18) * 100 = 100\%$	De resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Analista de Inversiones	Se realizó la revisión mensual de los 18 tipos de límites que están contemplados en el Reglamento de Gestión de Activos durante el trimestre y no se generó incumplimientos.
		2.2.2 Cumplir como mínimo el 85% de los límites evaluados por la Unidad de Riesgos, así como con el monto indicada 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	$(Límites\ cumplidos / Límites\ evaluados) * 100 \geq 85\%$	$(18/18) * 100 = 100\%$	De resultados	85%	100%	85%	100%	85%	100%	85%	100%	Jefe del departamento de inversiones	Durante el trimestre se revisaron 18 límites de riesgos, de los cuales se cumplieron todos durante el trimestre.
			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).	$(Monto\ de\ pérdidas\ realizadas\ cambiarias\ dólares\ y\ udes\ y\ por\ venta\ de\ títulos\ de\ monto\ de\ apetito\ de\ riesgo\ para\ cartera\ de\ valores) * 100 = \%$	Resultados del VaR Cambiario de riesgo es: octubre 0.26% noviembre 0.26% diciembre 0.23%	De resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Jefe del departamento de inversiones	La Unidad de Riesgo tiene pendiente la propuesta de límites por indicador de riesgo; la cual debe ser aprobada por Comité de Riesgo. En caso de mantenerse el mismo límite anterior, se cumple el límite para los 3 meses de este trimestre.
	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	8,65% promedio trimestral	De gestión	5,50%	7,43%	5,50%	8,15%	5,69%	10,57%	5,50%	8,65%	Jefe del departamento de inversiones/Analista de Inversiones	Se cumplió con la tasa real actuarial a valor costo para los tres meses en revisión; siendo ésta: 8,59%; 9,06% y 8,30%

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														RESPONSABLES	Comentarios	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador	RESULTADOS DE LOS INDICADORES									
							Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)									
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre			
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real		
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.	$\text{Monto total colocado} / (\text{Monto total por colocar}) * 100 \geq 90\%$	$(10,314,466,401 / 10,314,466,401) * 100 = 100\%$	De gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
4. Fortalecer la gestión de los riesgos institucionales.	4.1. Robustecer la gestión de riesgo operacional (tecnológico, operativo, legal y estratégico) del RCC.	4.1.1. Realizar periódicamente un análisis de riesgo 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	$\text{Seguimiento realizado} / \text{seguimiento planificado} * 100$	$(1/1) * 100 = 100\%$	De resultados	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%		

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

PLAN ANUAL OPERATIVO																
OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATEGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: Eficacia, eficiencia, productividad	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES	Comentarios
							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 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	(153/153)*100=100%	Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Gestor de la Calidad y Control/ Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	Se revisó un total de 153 documentos, de los diferentes procesos del SIGECA, entre revisiones, actualizaciones y nuevas propuestas.
			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	(3/3)*100=100%	Resultado	0%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	Gestor de la Calidad y Control/ Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	Se ejecutaron y monitorearon 3 procesos según requisitos de norma, tales como Planificación, Evaluación y Mejora. Además, se apoyo al Depto. de Tecnología de Información, con la elaboración de 4 Guías de uso de sistemas informáticos para los procesos: Crédito y Cobro Score, Cobro de créditos, Deducciones de Planillas de crédito, Inversiones. También se apoyo en la revisión de las propuestas de guía para el Sistema de Servicio al cliente RCC, Sistema de transferencia de Tesorería y Sistema Pagos pensiones RCC del DFC.
			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	(1/1)*100=100%	Gestión	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	Gestor de la Calidad y Control/ Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	Informe presentado a la Dirección Ejecutiva, mediante oficio DE-GC-027-09 2020, en el tercer trimestre de 2020.
	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 requisitos programados)*100	(1/1)*100=100%	Resultado	0%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	0%	Gestor de la Calidad y Control/ Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	Informe presentado a la Dirección Ejecutiva, mediante oficio DE-GC-027-09 2020, en el tercer trimestre de 2020.
			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	(1/1)*100=100%	Gestión	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	Gestor de la Calidad y Control/ Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	Informe presentado a la Dirección Ejecutiva, mediante oficio DE-GC-027-09 2020, en el tercer trimestre de 2020. Además, el Ingeniero de Procesos, Control de la Calidad realizó en el cuarto trimestre un estudio para el Proceso de Otorgamiento de créditos y Carga de trabajo. Se presentó a la Dirección Ejecutiva y al Departamento de Crédito y Cobro el Informe con los resultados. Para el año 2021, se planificó el seguimiento e implementación de las recomendaciones aprobadas.
			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	(1/1)*100=100%	Resultado	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	100%	Ingeniero de procesos	Informe presentado y analizado con la Dirección Ejecutiva, remitido mediante oficio DE-GC-042-12-2020.
			1.2.1.4 Elaborar un mapeo de los procesos institucionales según SIGECA.	(Proceso revisado y mapeado/ proceso programado)*100	(1/1)*100=100%	Resultado	0%	0%	25%	0%	50%	50%	100%	100%	Ingeniero de procesos	Informe presentado y analizado con la Dirección Ejecutiva, remitido mediante oficio DE-GC-042-12-2020.

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

PLAN ANUAL OPERATIVO														RESPONSABLES	Comentarios		
OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATEGICAS	ACTIVIDADES	Formula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, efectividad)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										
							Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)										
						I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre					
						Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real				
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	(869/869)*100=100%	Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Analista de gestión de la Calidad y Control/ Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	Durante el trimestre, se revisó un total de 869 transacciones de inversiones, distribuidas en revisiones de saldos, fondos, estrategias, actas, operaciones y boletas registradas en el sistema de inversiones y los respectivos documentos de respaldo. Así como la monitoreo y verificación del límite mínimo y máximo, según la P14-RP-001 Política Gestión de Liquidez. Además, la información mensual de inversiones remitida a la SUPEN		
			2.1.1.2 Realizar por semestre una conciliación de los portafolios de inversiones de los fondos administrados.	(Proceso ejecutado/ Proceso programado)*100	(1/1)*100=0%	Resultado	0%	0%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	Analista de gestión de la Calidad y Control/ Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	Informe cuarto trimestre presentado al Departamento de Inversiones y al Departamento Financiero Contable, mediante oficio DE-GC-038-12-2020. El informe del segundo trimestre se remitió con oficio DE-GC-016-05-2020.	
	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	(7/7)*100=100%	Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	Durante el trimestre se participó en 7 sesiones del Comité de crédito, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento.	
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=0%	Resultado	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Gestor de la Calidad y Control/ Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	Actividad ejecutada en el primer trimestre, según lo planificado. Informe presentado a Dirección Ejecutiva mediante oficio DE-CG-004-01-2020 y Control de la aprobado en S.O. 0013-2020 de Junta Directiva.
			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	(1/1)*100=100%	Resultado	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	Gestor de la Calidad y Control/ Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	Informe presentado a la Dirección Ejecutiva, mediante oficio DE-CG-040-12-2020. Remitido a Junta Directiva con oficio DE-0756-12-2020 y aprobado en S.O. No. 005-2021.	
			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	(1/1)*100=100%	Gestión	0%	0%	0%	0%	0%	80%	100%	100%	Gestor de la Calidad y Control/ Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	Durante el segundo semestre se ejecutó el proceso de revisión y evaluación de la Matriz de Riesgo Operativo, en coordinación con la Unidad Integral de Riesgos. Mediante correo de fecha 12/10/2020, se concreta el proceso y se firman los registros P14-FO-009 con las plantillas de Matriz de riesgo de la UGCC, con seguimiento y evaluación del periodo.	
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%	100%	100%	100%	100%	100%	Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	Durante el trimestre, no se recibió comunicado para la convocatoria de sesiones.
			4.1.1.2 Asistir a las sesiones del Comité de Salud Ocupacional, como miembro representante patronal.	(Número de sesiones asistidas/ Número sesiones convocadas)*100	(3/3)*100=100%	Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	Participación, coordinación y asistencia en las 3 sesiones mensuales programadas por la CSO para octubre, noviembre y diciembre/2020. Además, el Comité en noviembre recibió capacitación, la cual fue impartida por el proveedor MULTIPROSA.

Unidad Integral de Riesgos

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	Comentarios
						Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)									
						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 ante 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%.	(2/2)*100=100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo	Se elaboró en el segundo trimestre del año
			1.1.1.2 Revisar y ajustar una vez al año Política de Riesgo del RCC	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo	Debido a que la Unidad de Riesgo estuvo sin Jefe de Departamento durante varios meses así como la renuncia del Especialista en Economía, no se pudo cumplir con todos los objetivos del Departamento. El nuevo Jefe de Departamento ingresó en el mes de noviembre por lo que fue imposible desarrollar estas actividades.
			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%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo	Debido a que la Unidad de Riesgo estuvo sin Jefe de Departamento durante varios meses así como la renuncia del Especialista en Economía, no se pudo cumplir con todos los objetivos del Departamento. El nuevo Jefe de Departamento ingresó en el mes de noviembre por lo que fue imposible desarrollar estas actividades.
			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%.	(1/1)*100=100%	0%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo	Se elaboró en el segundo trimestre del año
			1.1.1.5 Revisar y ajustar en el segundo trimestre, el perfil de riesgo del RCC	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(1/1)*100=100%	0%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo	Se elaboró en el segundo trimestre del año
			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%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo	Se elaboró en el primer trimestre del año.
			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%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo	Se elaboró en el primer trimestre del año.
			1.1.1.8 Elaborar en el primer trimestre, un informe anual de matices de transición de centros educativos	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(0/0)*100=0%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo	Se elaboró en el primer trimestre del año.
		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%.	(1/1)*100=100%	100%	100%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo	Se elaboró en el segundo trimestre del año
			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%.	(1/0)*100=100%	100%	100%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo	Se elaboró en el segundo trimestre del año
			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%.	(1/1)*100=100%	0%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo	Se elaboró en el segundo trimestre del año
			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%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo	Se elaboró en el primer trimestre del año.

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 ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATEGICAS	ACTIVIDADES	PLAN ANUAL OPERATIVO										RESPONSABLES	Comentarios
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	RESULTADOS DE LOS INDICADORES									
						Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)									
						I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre			
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real								
			1.1.2.5 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%.	(3/3)*100=100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo	Se elaboraron los informes mensuales de los indicadores de Riesgos (cartera de valores) para el segundo trimestre del 2020. Los resultados fueron expuestos en las sesiones ordinarias del Comité de Riesgos y Comisión de Inversiones: <input type="checkbox"/> Sesión ordinaria nº10-2020, ver oficio DE-UR-124-10-2020. <input type="checkbox"/> Sesión ordinaria nº11-2020, ver oficio DE-UR-139-11-2020. <input type="checkbox"/> Sesión ordinaria nº12-2020, ver oficio DE-UR-150-12-2020.
		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%.	(3/3)*100=100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo y Ejecutivo de riesgo	Se elaboró y remitió mensualmente el informe de indicadores de calidad y causas de morosidad de la cartera crediticia del RCC (informe de riesgos de la cartera de crédito); dichos informes fueron conocidos, analizados y aprobados por el Comité de Riesgos y validados por la Junta Directiva: <input type="checkbox"/> Sesión nº10-2020 del Comité de Riesgos, ver oficio DE-UR-120-10-2020. <input type="checkbox"/> Sesión nº11-2020 del Comité de Riesgos, ver oficio DE-UR-136-11-2020. <input type="checkbox"/> Sesión nº12-2020 del Comité de Riesgos, ver oficio DE-UR-148-12-2020.
			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%.	(1/1)*100=100%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo y Ejecutivo de riesgo	Se elaboró en el segundo trimestre del año.
			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%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	0%	0%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo y Ejecutivo de riesgo	Se elaboró y remitió el informe de análisis de cosechas según oficio DE-UR-113-09-2020
			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%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	100%	100%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo y Ejecutivo de riesgo	Se realizó un informe para medir la capacidad de colocación en el mes de diciembre 2020. Sin embargo, este informe no se presentó a Comité por lo que no tiene número de oficio. Asimismo, se definió un cambio en la metodología de dicho informe que pueda servir de insumo para la estrategia de crédito y comenzar a presentarlo en Comité el primer mes de cada año.
			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%.	(1/1)*100=100%	0%	0%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo y Ejecutivo de riesgo	Se elaboró en el segundo trimestre del año

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 ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATEGICAS	ACTIVIDADES	PLAN ANUAL OPERATIVO										RESPONSABLES	Comentarios
				Formula del Indicador	Cálculo del Indicador	RESULTADOS DE LOS INDICADORES									
						I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre			
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real						
			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%.	(1/1)*100=100%	0%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo y Ejecutivo de riesgo	Se elaboró en el segundo trimestre del año.
			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%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo y Ejecutivo de riesgo	Debido a que la Unidad de Riesgo estuvo sin Jefe de Departamento durante varios meses así como la renuncia del Especialista en Economía, no se pudo cumplir con todos los objetivos del Departamento. El nuevo Jefe de Departamento ingresó en el mes de noviembre por lo que fue imposible desarrollar estas actividades.
			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%.	(2/2)*100=100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo y Ejecutivo de riesgo	Se realizó un análisis al seguro de caución (enviado a través de correo electrónico por lo que no tiene número de oficio) así como un análisis al cambio propuesto en la estructura de tasa de interés (oficio DE-UR-141-12-2020)
			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%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo y Ejecutivo de riesgo	Se elaboró en el primer trimestre del año.
		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%.	(9/9)*100=100%	100%	78%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo y especialista en economía	Comité de Riesgos nº10-2020 Banco Impresa, Oficio DE-UR-119-10-2020 Informe seguimiento de bancos por situación COVID19, Oficio DE-UR-121-10-2020 Banco BCT, Oficio DE-UR-122-10-2020 Informe seguimiento Fondos Inmobiliarios por situación COVID19, Oficio DE-UR-123-10-2020 Comité de Riesgos nº11-2020 CE, Oficio DE-UR-127-11-2020 Informe seguimiento de bancos por COVID19, Oficio DE-UR-128-11-2020 Informe seguimiento de Fondos Inmobiliarios por situación COVID19, Oficio DE-UR-129-11-2020 Proyecto Térmica Garabito, Oficio DE-UR-132-11-2020 FIFCO, Oficio DE-UR-134-11-2020 RECOPE, Oficio DE-UR-135-11-2020 Comité 12-2020 Informe seguimiento bancos por situación COVID19, Oficio DE-UR-140-12-2020 BCIE, Oficio DE-UR-143-12-2020 Informe seguimiento Fondos Inmobiliarios por situación COVID19, Oficio DE-UR-145-12-2020 HOLCIM, Oficio DE-UR-147-12-2020
			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%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo	No aplica, dado que el contrato del proceso de servicios de intermediación bursátil tiene 2 años, venciendo en 2021.
	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) del RCC.	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%.	(1/1)*100=100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	0%	0%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo y especialista en economía	Dada la situación COVID19, este informe se presentó de manera mensual, en los Comités 11-2020 y Comité 12-2020 con los números de oficio: DE-UR-133-11-2020 y DE-UR-146-12-2020 respectivamente.

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	Comentarios
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	RESULTADOS DE LOS INDICADORES									
						Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)									
						I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre			
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real								
			1.2.1.2 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%.	(1/1)*100=100%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	0%	0%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo y especialista en economía	Se elaboró el Informe de proyección de curvas de rendimiento, ver oficio DE-UR-106-09-2020. El informe se presentó en la sesión n°09-2019 del Comité de Riesgo.
	1.3 Robustecer la gestión de riesgo no financiero (incluye: tecnológico, operativo, legal y estratégico) 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%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo, Ejecutivo de riesgo y Especialista en Economía	Debido a que la Unidad de Riesgo estuvo sin Jefe de Departamento durante varios meses así como la renuncia del Especialista en Economía, no se pudo cumplir con todos los objetivos del Departamento. El nuevo Jefe de Departamento ingresó en el mes de noviembre por lo que fue imposible desarrollar estas actividades.
			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%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo, Ejecutivo de riesgo y Especialista en Economía	Debido a que la Unidad de Riesgo estuvo sin Jefe de Departamento durante varios meses así como la renuncia del Especialista en Economía, no se pudo cumplir con todos los objetivos del Departamento. El nuevo Jefe de Departamento ingresó en el mes de noviembre por lo que fue imposible desarrollar estas actividades.
			1.3.1.3 Elaborar en el cuarto trimestre, un informe de riesgo tecnológico del RCC.	(informe elaborado/informe programado)* 100=100%.	(1/0)*100=100%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo, Ejecutivo de riesgo y Especialista en Economía	Se elaboró en el segundo trimestre del año
			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%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo, Ejecutivo de riesgo y Especialista en Economía	Debido a que la Unidad de Riesgo estuvo sin Jefe de Departamento durante varios meses así como la renuncia del Especialista en Economía, no se pudo cumplir con todos los objetivos del Departamento. El nuevo Jefe de Departamento ingresó en el mes de noviembre por lo que fue imposible desarrollar estas actividades.
			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%.	(3/3)*100=100%	100%	150%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo, Ejecutivo de riesgo y Especialista en Economía y personal institucional	Se elaboró el Informe de riesgo operativo del RCC; ver oficio DE-UR-151-12-2020.
			1.3.1.6 Emisión trimestral como mínimo a 2 departamentos, del informe de resultados sobre los riesgos identificados, analizados y evaluación de riesgo operativos por departamento	(departamentos analizados/departamentos propuestos)* 100=100%.	(3/3)*100=100%	100%	150%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo, Ejecutivo de riesgo y Especialista en Economía y personal institucional	Se elaboró el Informe de riesgo operativo del RCC; ver oficio DE-UR-151-12-2020.

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														RESPONSABLES	Comentarios
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	RESULTADOS DE LOS INDICADORES									
						Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)									
						I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre			
						Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real		
			1.3.1.7 Revisión trimestral conjunta con los departamentos los planes de acción de los riesgos operativos que requieren medidas	(departamentos analizados/departamentos propuestos)* 100=100%.	(3/3)*100=100%	100%	150%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo, Ejecutivo de riesgo y Especialista en Economía y personal institucional	Se elaboró el Informe de riesgo operativo del RCC; ver oficio DE-UR-151-12-2020.
			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%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo, Ejecutivo de riesgo y Especialista en Economía y personal institucional	Debido a que la Unidad de Riesgo estuvo sin Jefe de Departamento durante varios meses así como la renuncia del Especialista en Economía, no se pudo cumplir con todos los objetivos del Departamento. El nuevo Jefe de Departamento ingresó en el mes de noviembre por lo que fue imposible desarrollar estas actividades.
			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%.	(3/3)*100=100%	100%	150%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Encargado de Unidad Integral de Riesgo, Ejecutivo de riesgo y Especialista en Economía y personal institucional	Se elaboró el Informe de riesgo operativo del RCC; ver oficio DE-UR-151-12-2020.

Crédito y Cobro

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

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	Formula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de indicador: a) De gestión (Eficiencia, eficacia, economía)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES	Comentarios
							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 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%	98%	100%	79,46%	100%	72%	100%	100%	Colaboradores de la Unidad de Crédito y jefatura del Depto	A causa de las medidas sanitarias implementadas en JUPEMA se ha estado trabajando mediante un sistema de citas, de manera que no se ha utilizado el sistema de colos para el registro de afiliados, durante todo el periodo trimestral. Pese a ello, se considera el cumplimiento de los tiempos porque los afiliados son atendidos a la hora en que son atendidos.
			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	(3/3)*100=100%	De Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Colaboradores de la Unidad de Crédito y jefatura del Depto	Con el fin de solventar las visitas y como plan alterno, se realiza el apoyo técnico mediante reuniones en teams. El 20 de noviembre se realizó de manera virtual una capacitación con el personal de las 11 sucursales en la que se les informó sobre modificaciones en los instructivos para el otorgamiento de créditos del RCC y RTR.
			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	(2999/2999)*100%=100%	De Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Colaboradores de la Unidad de Crédito y jefatura del Depto	En el trimestre se atendió la totalidad de consultas que habían ingresado por parte de los afiliados.
			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	(743/743)*100%=100%	De Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Colaboradores de la Unidad de Crédito y jefatura del Depto	En el trimestre se atendieron consultas y trámites de 743 afiliados, ingresados por la dirección electrónica de la Unidad de Crédito, así como la página Web de JUPEMA.
			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 satisfacción >= a 90% / personas atendidas)*100	(0/0)*100%=0%	De Resultado	90%	98%	90%	100%	0%	90%	0%	Colaboradores de la Unidad de Crédito y jefatura del Depto	Por los traslados de edificio no se ha habilitado el sistema de evaluación mediante las tablets, se coordinó con administrativo y TI para que esto sea implementado en el 2021 y se realicen las evaluaciones respectivas.	
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 en el IV trimestre al menos \$24.964.500.000,00.	(Monto colocado / Monto estimado)*100	(20.357.964.056,00/24.964.500.000,00)*100%=80%	De resultados	100%	60%	100%	183%	100%	127%	100%	82%	Analistas de Crédito, Unidad de Crédito y jefatura del Depto	La Junta Directiva acogió propuesta remitida con los oficios DE-608-10-2020 y DCC-072-10-2020, para aumentar el presupuesto del IV trimestre de 2020 a \$24.964.500.000,00, sin embargo la meta de colocación del último trimestre se alcanzó en un 82%.
			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 atendidas / Congresos y/o actividades programados)*100	(0/0)*100%=0%	De resultados	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	Colaboradores de la Unidad de Crédito y jefatura del Depto	En este periodo no se atendieron congresos ni actividades Magisteriales, lo anterior en atención a las medidas sanitarias por la situación del COVID 19.
			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	(1/1)*100%=100%	De gestión	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Colaboradores de la Unidad de Crédito y jefatura del Depto	Se atendió en el I trimestre del año.
			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	(1/1)*100%=100%	De resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Colaboradores de la Unidad de Crédito y jefatura del Depto	Mediante oficio de la Dirección Ejecutiva DE-0576-10-2020 del 05 de octubre de 2020, se aprobó la propuesta de ajuste de tasa enviada en el oficio DCC-CREDITO-0308-10-2020.
			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	(1691/1691)*100%=100%	De Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Colaboradores de la Unidad de Crédito y jefatura del Depto	A partir del 1° de julio se revisa el 100% de los créditos otorgados con recursos del RCC de previo a la formalización, y a partir de diciembre de 2020 el 100% de los formalizados con recursos del FEA.
			2.1.1.6 Efectuar mensualmente la revisión de 150 operaciones de crédito formalizadas.	(número de expedientes revisados / número de créditos otorgados)*100	(1691/1450)*100%=100%	De Gestión	100%	138%	100%	96%	100%	100%	100%	376%	Colaboradores de la Unidad de Crédito y jefatura del Depto	A partir del 1° de julio se revisa el 100% de los créditos otorgados con recursos del RCC de previo a la formalización y a partir del 01 de diciembre se revisa en la misma condición los créditos del FEA.
	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	Octubre: (3.148.064.104,67/260.982,77)*100=1.187% Enero: (2.209,42)*100=1,78% Febrero: (1.80% Marzo: (3.192.412.744,76/262.781.070.884,15)*100=1,177% Abril: (1.87% Mayo: (2.29% Junio: (1.82% Julio: (2.01% Agosto: (1.86% Septiembre: (1.77% Octubre: (1.78% Noviembre: (1.77% Diciembre: (2.67%	De resultado	3%	1,87%	3%	1,87%	3%	1,86%	3%	1,78%	Colaboradores de la Unidad de Cobro y jefatura del depto.	En este trimestre se alcanzó un 100% de la meta propuesta, obteniendo un porcentaje de morosidad menor al 3% en todos los meses para las operaciones en el rango mayor a 90.

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

OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATEGICAS	ACTIVIDADES	PLAN ANUAL OPERATIVO											RESPONSABLES	Comentarios
				Formula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de indicador: a. De gestión (Eficiencia, efectividad, productividad)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES									
							Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)									
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real							
			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=100%	De Gestión	100%	70%	100%	0%	0%	0%	100%	100%	Colaboradores de la Unidad de Cobro y jefatura del depto.	En este trimestre, de acuerdo al cambio de procedimiento en el instructivo, no correspondió realizar visitas.
			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	(152+144+142/438)*100=100%	De Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Colaboradores de la Unidad de Cobro y jefatura del depto.	Al cierre del IV trimestre la Unidad de Cobro envió un total de 438 planillas de cobros, correspondientes a Instituciones Cepps, la planilla de pensionados de RCC y la planilla de Hacienda.
			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	(6+6+4/15)*100=107%	De Gestión	100%	167%	100%	160%	100%	160%	100%	107%	Colaboradores de la Unidad de Cobro y jefatura del depto.	Durante el IV trimestre se enviaron 8 campañas de mensajes de texto y 8 de correo electrónico, superándose la meta establecida.
3. Optimizar la gestión de los recursos financieros de los Fondos Administrados	3.1 Promover el programa de crédito 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	(631.159.268,00/1.014.000,00)*100%=62%	De resultados	100%	81%	100%	72%	100%	88%	100%	62%	Colaboradores de la Unidad de Crédito y jefatura del Depto	En este trimestre se alcanzó un 62% de la meta propuesta, se debe tomar en cuenta que las condiciones mejoradas programa de crédito del RCC, afecta la colocación en FEA, el cual sí superó la meta establecida. Otro factor importante es que se matuvo durante el año en reserva el monto de 4600.000.000,00 para atender la solicitud de crédito que COLYPRO pretendió en JUPEMA y que pospuso.
	3.2 Administrar en forma eficiente y eficaz los recursos del Fondo de Administración.	3.2.1 Mantener el nivel de morosidad de la cartera crediticia del FEA, menor al 2%.	3.2.1.1 Realizar las gestiones de cobro necesarias para obtener un porcentaje de morosidad inferior al 2% en la cartera de crédito de FEA	Saldo de operaciones con mora mayor a 1 día de atraso /saldo de la cartera de crédito)*100 ≤ 2%	Octubre: (449.249.816,63/15.636.839,335,62)*100=2,87% Noviembre:(463.109.674,80/15.633.378.919,93)*100=2,96 % Diciembre: (429.071.676,84/15.447.283,885,53)*100=2,78%	De resultado	2%	Enero: 1,23% Febrero: 1,38% Marzo: 1,58%	2%	Abril: 1,83% Mayo: 1,42% Junio: 0,72%	2,00%	Julio 1,66% Agosto 1,78% Setiembre 2,39%	2%	Octubre: 2,87% Noviembre: 2,96% Diciembre: 2,78%	Colaboradores de la Unidad de Cobro y jefatura del depto.	En este trimestre, por la afectación de la ley de usura se obtiene un porcentaje mayor a la meta establecida, según propuesta presentada ante Junta Directiva, se están realizando prórrogos que nos permitan normalizar estos casos y gestiones con Hacienda para la aplicación automática de los rebajas, según lo indica la nueva reforma.
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%	0%	0%	0%	100%	100%	Personal del departamento y personal de la Unidad Integral de Riesgo	La Unidad de riesgos presentó el estudio realizado mediante el Oficio DE UR-151-12-2020

Programa 03 Régimen Transitorio de Reparto

Concesión de Derechos

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

OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATEGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador a. De Gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. Resultados (Eficacia)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES	Comentarios
							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 referenda)*100	(1311/1337)*100=98.05%	De Resultados	95%	98.40%	95%	99.24%	95%	98.65%	95%	98.05%	Colaboradores de las Unidades de Cálculo, Revaloraciones y Control de Calidad	Durante el IV trimestre, se logró un porcentaje de eficiencia en los casos revisados por la Auditoría Interna del 98.05%, cumpliendo con la meta establecida.
			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	100/100)*100=100%	De Resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Encargado de Estudiantes y Encargado Unidad de Pagos y Revaloraciones	Durante el IV trimestre se cumplió con la meta y se revisaron 100 documentos de estudiantes.
			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=100%	De Resultados	100%	100%	100%	100%	0%	100%	0%	Encargada de Estudiantes y Jefatura del Departamento	Con respecto a las reuniones de estudiantes durante el IV trimestre se presentaron 30 casos, sin embargo, por motivo de la pandemia no se están llevando a cabo de manera presencial las reuniones, la información se les está brindando telefónicamente y por correo.	
			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.	Derechos nuevos: 30/10,69)*100=280,63% Revisiones: 30/15,78)*100=190,11	De Resultados	100%	Derechos: 238% Revisiones: 206%	100%	Derechos: 213% Revisiones: 192%	100%	Derechos: 240% Revisiones: 209%	Derechos: 281% Revisiones: 190%	Colaboradores de las Unidades de Cálculo y Control de Calidad	Durante el IV trimestre se superó la meta establecida, logrando resolver los derechos nuevos en 10,69 días y las revisiones en 15,78 días. Esto para los casos del RTR.	
			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 RCC es menos de 30 días. Fórmula: número de casos que cumplen con el promedio menor a 30 entre el total de resoluciones realizadas.	Derechos nuevos: 30/0,70)*100=4,285,71% Revisiones: 30/0,95)*100=3,157,89	De Resultados	100%	Derechos: 2,857% Revisiones: 3,659%	100%	Derechos: 3,896% Revisiones: 3,448%	100%	Derechos: 3,191% Revisiones: 2,703%	Derechos: 4,286% Revisiones: 3,158%	Colaboradores de las Unidades de Cálculo y Control de Calidad	Durante el IV trimestre se superó la meta establecida, logrando resolver los derechos nuevos en 0,70 días y las revisiones en 0,95 días. Esto para los casos del RCC.	
			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	(87/88)*100=99%	De Resultados	90%	100%	90%	97%	90%	100%	90%	98.86%	Colaboradores de la Unidad de Pagos y Revaloraciones	En el IV trimestre ingresaron un total de 88 casos por concepto de estudios integrales, anuales y acrecimientos, de los cuales 87 se resolvieron en un tiempo promedio de 30 días.
			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	(175/175)*100=100%	De Resultados	90%	98%	90%	99%	90%	100%	90%	100%	Colaboradores de la Unidad de Pagos y Revaloraciones	En el IV trimestre ingresaron un total de 175 casos por concepto de períodos fiscales vencidos, de los cuales 175, se resolvieron en un tiempo promedio de 30 días.

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

OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATEGICAS	ACTIVIDADES	PLAN ANUAL OPERATIVO												RESPONSABLES	Comentarios
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										
							Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)										
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre				
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real										
			1.1.1.8 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	67/90)*100=74.44%	De Resultados	100%	100%	100%	67%	100%	95%	100%	74%	Trabajadoras Sociales	En el IV trimestre ingresaron un total de 90 casos por concepto de estudios socioeconómicos, de los cuales se resolvieron 67 en un tiempo de 30 días. Es importante mencionar que durante este IV trimestre 2020 ingresó un 47% más de solicitudes por concepto de estudios socio económicos, lo cual sobre pasó la capacidad de los 2 recursos profesionales con los que se cuenta para la resolución de los mismos. Además, también se presentaron solicitudes que no se pudieron atender por cuanto son personas que viven en las zonas más afectadas por la pandemia, por lo tanto, no se podía realizar la visita.	
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	(1.327- (0+0) = (1.327 / 1.327) *100= 100%	De Gestión	95%	99%	95%	99%	95%	99.83%	95%	100%	Encargado de Planillas y Encargado Unidad de Pagos y Revaloraciones	En el IV trimestre se incluyeron 1.327 casos para movimiento de planilla del RTR, con un porcentaje de eficiencia del 100%.	
			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	(51/45)*100=113.33%	De Resultados	100%	100%	100%	100%	100%	87%	100%	113%	Es importante mencionar que a partir de marzo 2020 este tipo de entrevistas también se están realizando de manera telefónica, por cuanto no todos los casos se visitan por motivo de la pandemia.	Durante el IV trimestre se realizaron 51 visitas programadas a la población pensionada de 90 o más años de edad. Se realizaron utilizando la modalidad telefónica y también presencial.	
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%	0%	0%	0%	100%	100%	Personal del departamento y personal de la Unidad Integral de Riesgo	Corresponde al cuarto trimestre.	

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

OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATEGICAS	ACTIVIDADES	PLAN ANUAL OPERATIVO												RESPONSABLES	Comentarios
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador a. De gestión (Eficiencia, eficacia, calidad)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										
							Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)										
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre				
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real										
1- 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=%	(73/73)*100=100%	De resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Personal del Depto. Legal	Se atenderon, respondieron y representaron 73 procesos judiciales durante el cuarto trimestre.
		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=%	(47/47)*100=100%	De resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Personal del Depto. Legal	Se atenderon 47 asesorías judiciales en el cuarto trimestre.
		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=%	(24/24)*100=100%	De resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Personal del Depto. Legal	Se asistió a 24 comisiones ordinarias y extraordinarias durante el cuarto trimestre.
		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=%	(52/52)*100=100%	De resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Personal del Depto. Legal	Se atenderon 52 consultas en el cuarto trimestre.
		1.1.5 Elaborar los estudios jurídicos legales que fundamenten las actuaciones de JUPEMA	1.1.1.5 Realizar con argumentación técnica sustentable, el 100% de las consultas que se soliciten las dependencias de la institución.	(Número de estudios atendidos / número de consultas solicitados)*100=%	(40/40)*100=100%	De resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Personal del Depto. Legal	Se atenderon 40 consultas de los departamentos durante el tercer trimestre.
		1.1.6 Atender y diligenciar las gestiones de apelación de nuestros afiliados en tiempo según el procedimiento P09-PR-001 del Departamento Legal cuenta con 16 días hábiles para la elaboración del inform que instruye el recurso de apelación ante el Tribunal Administrativo de la Seguridad Social del Régimen de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional. (La presente inclusión se realiza con base en la recomendación de la Auditoría Interna de la Institución).	1.1.1.6 Elaborar los informes de apelación para el Tribunal Administrativo.	(Número de apelaciones enviadas / número de apelaciones recibidas)*100=%	Octubre=97% Noviembre=97% Diciembre=97% PROMEDIO=97%	De resultados	100%	97%	100%	97%	100%	93%	100%	97%	100%	Personal del Depto. Legal	Durante el cuarto trimestre el promedio de atención de las apelaciones del tribunal administrativo fue de un 97%
		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=%	(2/2)*100=100%	De resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Personal del Depto. Legal	Se atenderon 2 consultas externas en el cuarto trimestre.
		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=%	(73/73)*100=100%	De resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Personal del Depto. Legal	Se atenderon 73 procesos judiciales durante el cuarto trimestre.
		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=%	(126/126)*100=100%	De resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Personal del Depto. Legal	Durante el cuarto trimestre se actualizaron 126 resoluciones del Tribunal Administrativo de la Seguridad Social.
		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=%	(1/1)*100=100%	De resultados	100%	0%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	Personal del Depto. Legal	Durante el cuarto trimestre se actualizó en el sistema una resolución relevante.

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

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	PLAN ANUAL OPERATIVO											RESPONSABLES	Comentarios
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador	RESULTADOS DE LOS INDICADORES									
							Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)									
						I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre				
						Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real			
		1.1.11 Agilizar los servicios institucionales.	1.1.11.11 Redactar y revisar el 100% de todos los documentos contractuales en que JUPEMA sea parte.	(Número de contratos revisados o redactados / número de contratos recibidos y solicitados)*100=%	(5/5)*100=100%	De gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Personal del Depto. Legal	Durante el cuarto trimestre se participó en la redacción de 5 documentos contractuales.	
		1.1.12 Participar conjuntamente en la elaboración de opiniones y convenios con las Organizaciones Magisteriales.	1.1.12.12 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=%	(1/1)*100=100%	De gestión	100%	0%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	Personal del Depto. Legal	Durante el cuarto trimestre se participó en la redacción de 1 convenio.
		1.1.13 Revisar, actualizar y mantener un registro de los reglamentos institucionales.	1.1.13.13 Elaboración y revisión de políticas, normas, manuales, directrices y disposiciones generales institucionales.	(Número de disposiciones redactadas / número de disposiciones solicitadas)*100=%	(4/4)*100=100%	De gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Personal del Depto. Legal	Durante el cuarto trimestre se participó en la redacción y revisión de 4 documentos de la normativa interna.
		1.1.14 Atender de manera diligente y oportuna las consultas administrativas y asesorías a clientes externos.	1.1.14.14 Evacuar de forma clara y eficiente, el 100% de las consultas que se realicen.	(Número de consultas realizadas/número de consultas planteadas)*100=%	(2/2)*100=100%	De gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Personal del Depto. Legal	Durante el cuarto trimestre se participó en la respuesta de 2 consultas de los clientes externos.
			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=%	(4/4)*100=100%	De gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Personal del Depto. Legal	Durante el cuarto trimestre se participó en la redacción y revisión de 4 reglamentos.
	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 actualizar)*100=%	(1/1)*100=100%	De gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Personal del Depto. Legal	Durante el cuarto trimestre se sugirieron cambios al procedimiento de informes de apelación.
		1.2.2 Diseñar reformas legales (disposiciones), cuando sean necesarias.	1.2.2.2 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%	0%	100%	0%	100%	0%	Personal del Depto. Legal	No correspondió realizar ningún análisis durante el cuarto trimestre.
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%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	Personal del Depto. Legal	Durante este trimestre no nos convocaron para impartir charlas.
		2.1.2 Elaborar artículos que permitan la comunicación con los afiliados.	2.1.2.2 Colaborar en el 100% de las solicitudes de información para la comunicación con los afiliados	(Número de solicitudes ejecutadas / número de solicitudes realizadas)*100=%	(0/0)*100=100%	De resultados	100%	0%	100%	0%	100%	100%	100%	0%	Personal del Depto. Legal	Durante este trimestre no nos solicitaron artículos que permitieran la comunicación con los afiliados.
		2.1.3 Asistencia a reuniones, conferencias de las organizaciones magisteriales y otros foros.	2.1.3.1 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=%	(1/1)*100=100%	De resultados	100%	0%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	Personal del Depto. Legal	Durante este trimestre se participó en una reunión con las organizaciones magisteriales.
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=%	(21/21)*100=100%	De resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Personal del Depto. Legal	Se ejecutaron 21 procesos de cobro judicial durante el cuarto trimestre.
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 educativos.	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=%	(159/159)*100=100%	De resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Personal del Depto. Legal	Se ejecutaron durante el cuarto trimestre 159 procesos de asesoría en cobro administrativo y judicial de centros educativos.
		4.1.2 Ejecutar en tiempo y forma los procedimientos de cobro administrativo para los centros educativos morosos	4.1.2.1 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=%	(8/8)*100=100%	De resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Personal del Depto. Legal	Se ejecutaron 08 procesos de cobro administrativo de centros educativos durante el cuarto trimestre.

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

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador a. De gestión (Eficiencia, eficacia, calidad)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES	Comentarios
							Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)									
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre			
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real		
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%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	Personal del Depto. Legal	Durante este trimestre no se brindó ninguna asesoría al departamento de Prestaciones Sociales
		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%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	Personal del Depto. Legal	Durante el cuarto trimestre no se participó en ninguna charla.
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=%	(1/1)*100=100%	De resultados	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	100%	Personal del Depto. Legal	Durante el cuarto trimestre se realizó 1 análisis sobre la viabilidad legal de impulsar cambios al RTR.
	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=%	(1/1)*100=100%	De resultados	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Personal del Depto. Legal	Durante el cuarto trimestre se realizó la identificación y monitoreo sobre la propuesta de un proyecto legislativo que afectó al Magisterio Nacional.
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=%	(1/1)*100=100%	De gestión	100%	0%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	Personal del departamento y personal de la Unidad Integral de Riesgo	Durante este trimestre se realizó un análisis de riesgo operacional.

Comunicación y Mercadeo

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 ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATEGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (Efecto)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES	Comentarios
							Resultado del Indicador (Estimado vs. 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 comunicación que permite la 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, publicaciones, entrevistas, comunicados de prensa, columnas de opinión) Total de notas por trimestre ó	(Informaciones publicadas/informaciones enviadas)*100	(30/6)*100=500%	De resultados	100%	183%	100%	350%	100%	100%	100%	100%	Periodista y Jefatura del depto	Se elaboró plan y se lograron 30 publicaciones que generaron un retorno de valor publicity \$32.958.800
		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.	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 programadas)*100	(0/0)*100=0%	De resultados	0%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	Periodista y Jefatura del depto	Dado la pandemia del Covid 19, que ha generado un cambio en la modalidad de trabajo y estableciendo un distanciamiento social evitando reuniones y eventos, con el VB del Director Ejecutivo se decidió no hacer estas reuniones. El acercamiento con ellos se reforzó a través del envío de notas de prensa con contenido de interés en el tema de pensiones y el quehacer de JUPEMA.
		1.1.1.3 Desarrollar trimestralmente al menos 6 cápsulas radiales y digitales "ABC de las pensiones en C.R." para posicionar a JUPEMA como referente técnico en pensiones de C.R.	1.1.1.3 Desarrollar trimestralmente al menos 6 cápsulas radiales y digitales "ABC de las pensiones en C.R." para posicionar a JUPEMA como referente técnico en pensiones de C.R.	(Cápsulas pautadas/Cápsulas programadas)*100	(6/6)*100=100%	De resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Periodista y Jefatura del depto	Se produjeron y pautaron 6 cápsulas sobre los regímenes de pensiones del Magisterio en el programa de la Cadena Nacional de Radio: Panorama.
		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.	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	(1/1)*100=100%	De resultados	0%	0%	100%	100%	100%	0%	100%	Periodista y Jefatura del depto	Se impartió el Webinar "Estrategias de inversión en tiempos del Covid 19" el 18 de noviembre.	
		1.1.1.5 Desarrollar trimestralmente, al menos una capacitación 1 a 1, con los 4 voceros oficiales de la institución.	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	(1/1)*100=100%	De resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Periodista y Jefatura del depto	Se impartió la capacitación a voceros en el tema "Análisis de caso: el valor de nuestra reputación".
		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 Anécdota de Guacacaste, 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.	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 Anécdota de Guacacaste, 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	(14/14)*100=100%	De gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Periodista, Ejecutiva de Mercadeo y Jefatura del depto	Se publicaron en redes sociales, los mensajes de aniversario de ANDE, SSVMN, Caja ANDE, COLYPRO, y los artes de mes del adulto mayor, día mundial del docente, día de las culturas, día del administrador educativo, cándor de mamá, día de la democracia, día del maestro costarricense, cierre institucional, navidad y año nuevo. En prensa se publicó el comunicado del día del educador y el cierre institucional.
		1.1.1.7 Realizar diariamente el monitoreo de noticias de prensa escrita y enviar el resumen diario al Comité Ejecutivo.	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%	(60/60)*100=100%	De gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Periodista y Jefatura del depto	Durante el IV trimestre se realizó un total de 60 monitoreos de noticias de medios de comunicación masivos y digitales.
		1.1.1.8 Realizar semanalmente el monitoreo de publicidad en medios masivos, directos y digitales, presentando un reporte ejecutivo mensual.	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%	(11/11)*100=100%	De gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	Se realizó la revisión semanal de la publicidad en medios de comunicación masivos y digitales.
		1.1.2 En forma anual, desarrollar 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.	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%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	Esta táctica se completó en trimestres anteriores
		1.1.2.2 Desarrollar trimestralmente la campaña de comunicación "Mitos sobre el RCC y RIR" para lograr de manera clara los argumentos equivocados dirigidos a la opinión pública y posicionar los reales, comenzando en el I trimestre.	1.1.2.2 Desarrollar trimestralmente la campaña de comunicación "Mitos sobre el RCC y RIR" para lograr de manera clara los argumentos equivocados dirigidos a la opinión pública y posicionar los reales, comenzando en el I trimestre.	(Campaña pautada/campaña programada)*100= 100%	(1/1)*100=100%	De resultados	0%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Periodista, Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	Se pauteó la campaña según estrategia de comunicación y plan de medios aprobado.

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

OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATEGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (Efecto)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES								RESPONSABLES	Comentarios			
							Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)												
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre						
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real					
			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.	$(\text{Video realizado}/\text{Video programado}) * 100 = 100\%$	$(0/0) * 100 = 0\%$	De resultados											Periodista, Diseñador, Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	El video de la gestión del 1º semestre del 2020, se producirá en el mes de enero 2021, para poder dar un informe completo con el cierre de año.	
			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.	$(\text{Cantidad de boletines enviados}/\text{Cantidad de boletines programados}) * 100$	$(6/6) * 100 = 100\%$	De resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	Se envió 3 boletines del RIR y 3 boletines del RCC, uno por mes de cada uno.	
			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.	$(\text{Numero de sedes visitadas}/\text{Sedes programadas}) * 100$	$(39/75) * 100 = 52\%$	De resultados	100%	84%	100%	0%	100%	20%	100%	52%			Unidad Divulgación	Dado la pandemia del Covid 19, que ha generado un cambio en la modalidad de trabajo y estableciendo un distanciamiento social evitando reuniones y eventos, aunado al cierre de los centros educativos y actividades gremiales, durante este trimestre no se impartieron charlas presenciales y los ejecutivos de divulgación se dedicaron a atender consultas de pensión y crédito vía telefónica y por correo electrónico a un total de 2.274 afiliados. Además realizaron 39 charlas de pensiones virtuales alcanzando a 930 afiliados.	
			1.1.2.6 Publicar trimestralmente la Revista Pzara. En total son 4 publicaciones al año.	$(\text{Revistas publicadas}/\text{Revistas programadas}) * 100$	$(1/1) * 100 = 100\%$	De gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			Periodista, Diseñador y jefatura del depto	Se publicó la revista el 1º trimestre.
		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.	$(\text{Solicitudes realizadas}/\text{Solicitudes solicitadas}) * 100 = 100\%$	$(3/3) * 100 = 100\%$	De gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			Periodista, Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	Durante el IV trimestre y en apoyo a Prestaciones Sociales, se dio apoyo para la campaña del mes del adulto mayor y los conciertos virtuales de octubre y diciembre.
			1.1.3.2 Aplicar en el tercer trimestre la encuesta de satisfacción de los programas de Prestaciones Sociales y el servicios brindado.	$(\text{Encuesta aplicada}/\text{Encuesta programada}) * 100$	$(1/1) * 100 = 100\%$	De resultados	0%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	100%			Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto	Se aplicó la encuesta y se entregaron los resultados a la Dirección Ejecutiva y el departamento de Prestaciones Sociales.	
		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.	$(\text{Campaña realizada}/\text{Campaña programada}) * 100 = 100\%$	$(1/1) * 100 = 100\%$	De resultados	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%			Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	Se desarrolló el concepto creativo de la campaña. La misma será pautada durante el 2021.	
			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.	$(\text{Estrategia realizada}/\text{Estrategia programada}) * 100 = 100\%$	$(1/1) * 100 = 100\%$	De resultados	0%	0%	100%	100%	100%	100%	0%	100%			Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	Se pautó la campaña según plan de medios aprobado.	
			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.	$(\text{Estrategia realizada}/\text{Estrategia programada}) * 100 = 100\%$	$(1/1) * 100 = 100\%$	De resultados	0%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	Se pautó la campaña según plan de medios planificado.	
			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.	$(\text{Estrategia realizada}/\text{Estrategia programada}) * 100 = 100\%$	$(1/1) * 100 = 100\%$	De resultados	0%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	100%			Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	Se pautó la campaña según plan de medios planificado.	
			1.1.4.5 Publicar en el tercer trimestre el lanzamiento del nuevo Sitio Web Institucional.	$(\text{Lanzamiento realizado}/\text{Lanzamiento programado}) * 100 = 100\%$	$(1/1) * 100 = 100\%$	De resultados	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	100%			Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	Se publicó el lanzamiento del nuevo Sitio Web según plan de medios planificado.	
			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.	$(\text{CRM en producción}/\text{CRM programado}) * 100 = 100\%$	$(0/0) * 100 = 0\%$	De resultados	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%			Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	Dado la visión del nuevo PEI, este proyecto se integrará a la plataforma de canales digitales en el 2021.	
			1.1.4.7 Aplicar en el tercer trimestre la encuesta de satisfacción de servicio en sucursales y otros canales de contacto.	$(\text{Encuesta aplicada}/\text{Encuesta programada}) * 100$	$(1/1) * 100 = 100\%$	De resultados	0%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	100%			Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	Se aplicó la encuesta y se entregaron los resultados, a la Dirección Ejecutiva y el departamento de Plataforma de Servicios.	

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														RESPONSABLES	COMENTARIOS	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										
						Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (Efecto)	Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)									
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre			
						Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real			
	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	(1/1)*100-100%	De resultados	100%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	Se pautó la campaña según plan de medios planificado.
			1.2.1.2. Realizar en el segundo y tercer trimestre el relajamiento de las cápsulas educativas del RCC, ampliándolas con otros temas, demostraciones y testimoniales.	(Cápsulas desarrolladas/cápsulas programadas)*100	(1/1)*100-100%	De resultados	100%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	Se pautó las cápsulas según plan de medios planificado.
			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	(1/1)*100-100%	De resultados	0%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	100%	Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	Se aplicó la encuesta y se entregaron los resultados a la Dirección Ejecutiva.
	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%	(1/1)*100-100%	De resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	Se pautó la campaña de acuerdo con el plan de medios planificado.
			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%	(1/1)*100-100%	De resultados	0%	0%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	Esta estrategia de realizo en trimestres anteriores.
		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%	(1/1)*100-0%	De resultados	0%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	Se pautó la campaña según plan de medios planificado.
		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%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	Se desarrolló la propuesta de imagen y posicionamiento, sin embargo no se logró coordinar con crédito para la asignación del recurso que atendería las activaciones.
			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%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	Esta táctica se completó en trimestres anteriores.
			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	(1/1)*100-100%	De resultados	0%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	100%	Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	Se aplicó la encuesta y se entregaron los resultados a la Dirección Ejecutiva y el departamento de Crédito y Cobro.
			1.3.3.4. Realizar trimestralmente los benchmark de competencia de crédito (total 6 al año)	(Documentos de benchmark enviados/ benchmark programados)*100- 100%	(2/2)*100-100%	De resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Ejecutiva de mercadeo y jefatura del depto.	Se desarrolló y envió el benchmark correspondiente a setiembre-octubre y noviembre-diciembre.
2. Fortalecer la gestión de los riesgos institucionales	2.1. Robustecer la gestión de riesgo no financiero (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	(1/1)*100-100%	De gestión	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	Personal del departamento y personal de la Unidad Integral de Riesgo	Esta táctica se completó con la Unidad de Riesgos en el mes de diciembre.

Plataforma de Servicios

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, calidad)	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. 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 2020.	[Procedimientos revisados / Procedimientos por revisar]* 100 = 100%	(12 / 12) * 100 = 100%	De Gestión	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	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 encuentran completas, como máximo en el plazo estipulado en la legislación actual.	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=%	(15/7)*100=214%	De Gestión	100%	167%	100%	375%	100%	250%	100%	214%	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=%	3/0,79)*100=380%	De Gestión	100%	208%	100%	208%	100%	252%	100%	380%	Encargada Unidad Servicio al Afiliado, Encargada 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 / 2) * 100 = 100%	De Gestión	100%	100%	100%	100%	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=%	(53 / 53) * 100 = 100%	De Gestión	100%	100%	100%	100%	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=%	(8 / 8) * 100 = 100%	De Gestión	100%	100%	100%	100%	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%	(3/1,55)*100=194%	De Gestión	100%	160%	100%	192%	100%	196%	100%	194%	Encargada Unidad Centro Expedientes y Digitalización y Jefatura de Departamento.	
			1.2.1.7.Recebir, 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%	(5/3,06)*100=163%	De Gestión	100%	198%	100%	198%	100%	182%	100%	163%	Encargada Unidad Centro Expedientes y Digitalización y Jefatura de 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	Formula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, calidad)	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								
			1.2.1.8. 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%	(2/0.82)*100=244%	De Gestión	100%	357%	100%	366%	100%	690%	100%	244%	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=%	(9 / 9) * 100 = 100%	De Resultados	100%	67%	100%	0%	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=%	(2/1)*100=200%	De Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	200%	Jefatura Departamento Plataforma de Servicios 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=%	(1/1)*100=100%	De Gestión	100%	0%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	Jefatura Departamento Plataforma de Servicios 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%	(34.779 / 37.698) * 100 = 92%	De Resultados	90%	91%	90%	82%	90%	82%	90%	92%	Encargada Unidad Servicio Multicanal al Afiliado y Jefatura Departamento.
			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=%	(9.429 / 9.429) * 100 = 100%	De Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	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 %	(3 / 0.79)*100 = 380%	De Gestión	100%	411%	100%	326%	100%	291%	100%	380%	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=%	(128/ 128)*100 = 100%	De Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	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 %	(3 / 2)*100 = 150%	De Gestión	100%	181%	100%	150%	100%	150%	100%	150%	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%	(3 / 1.43)*100=209 %	De Gestión	100%	156%	100%	121%	100%	125%	100%	209%	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	Formula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, calidad)	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								
			1.2.1.18 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%	(5 / 1.18) * 100 = 424 %	De Gestión	100%	172%	100%	147%	100%	147%	100%	424%	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.	Servicio al Afiliado y Sucursales 345.830/3.466= 99.78% Multicanal 530.980/1.820=97% (99.78% + 97%)/2= 98%	De Resultados	90%	98%	90%	98%	90%	98%	90%	98%	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%	0%	100%	0%	100%	0%	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 2020.	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%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	Encargada 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%	100%	100%	100%	100%	0%	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%	0%	100%	0%	100%	0%	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%	(1/1) * 100 = 100%	De Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	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%	(5/1.28) * 100 = 391%	De Gestión	100%	137%	100%	130%	100%	202%	100%	391%	Encargada Unidad Centro de Expedientes y Digitalización
			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 días / Promedio tiempo trámite expedientes completos) * 100 = 100%	(3/0.88) * 100 = 340%	De Gestión	100%	714%	100%	705%	100%	370%	100%	340%	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, calidad)	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. 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.	(Cantidad de simulacros realizados / Cantidad de simulacros programados)*100=%	(1 / 1) * 100 = 100%	De Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	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	(Seguimiento realizado / seguimiento planificado)*100	(1 / 1) * 100 = 100%	De gestión	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	Personal del departamento y personal de la Unidad Integral de Riesgo	

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

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	PLAN ANUAL OPERATIVO										RESPONSABLE	Comentarios	
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Ejecución (Eficiencia, eficacia, efectividad)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES									
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre			
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real							
1. Desarrollar programas de intervención multidisciplinarios para el mejoramiento de la calidad de vida y la promoción de la salud integral de nuestra afiliación	1.1 Ejecutar modelos de intervención dirigidos a nuestros afiliados, que promuevan el envejecimiento exitoso y la integración de modos de vida saludables con una visión integral y multidisciplinaria.	1.1.1 Aumentar al menos un 10% anual, los programas de capacitación e información dirigidos a los afiliados, en temas relacionados con vejez, proceso de envejecimiento, estilos de vida saludables, salud mental, relaciones familiares y crecimiento personal, seguridad ocupacional, computación y emprendedurismo.	1.1.1.1 Realizar 245 talleres o charlas durante el año (40 en el I trimestre, 85 en el II y III trimestre y 35 en el IV trimestre).	(numero de actividades realizadas / número de actividades programadas)*100=%	(106/35)*100=302%	De resultados	100%	90%	100%	114%	100%	141%	100%	302%	Departamento de Prestaciones Sociales	Ante las medidas de distanciamiento emitidas por el Ministerio de Salud se modificó la estructura de trabajo y se migró hacia el uso de tecnologías virtuales para continuar con las intervenciones que se ofrecen, por lo que todas las charlas y talleres se manejaron bajo estas plataformas. Cabe apuntar que las 106 actividades en mención corresponden a ADEP, AFUP, ANDE, APSE, COLYPRO, OLIES y SEC de acuerdo a las solicitudes planteadas por cada gremio.
			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=%	(5/5)*100=100%	De resultados	100%	150%	100%	100%	100%	87.5%	100%	100%	Departamento de Prestaciones Sociales	Se realizaron 5 grupos de autoayuda, 4 grupos de auto ayuda en fisioterapia y un grupo interdisciplinario. Se coordinaron de acuerdo a la disponibilidad de las agrupaciones.
			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=%	(0/2)*100=0%	De resultados	100%	0%	100%	0%	100%	0%	0%	0%	Departamento de Prestaciones Sociales	No se programaron debido a que la coordinación con el grupo de OPS y Ministerio de Salud se mantiene pausada por la pandemia. Se retomará según coordinaciones futuras con OPS.
			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).	(numero de actividades realizadas / numero de actividades programadas)*100=%	(0/5)*100=0%	De resultados	100%	66%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	Departamento de Prestaciones Sociales	Se mantienen sin ejecución debido a que por la modalidad de desarrollo con personas adultas mayores y revisiones presenciales, no se podía ejecutar en ese momento.
			1.1.1.5 Realizar 4 cursos de Formación de cuidadores de personas adultas mayores (1 en cada trimestre).	(numero de actividades realizadas / número de actividades programadas)*100=%	(1/1)*100=100%	De resultados	100%	0%	100%	0%	100%	200%	0%	100%	Departamento de Prestaciones Sociales	Se realizó un curso de forma virtual con invitación abierta, en el cual participaron 25 afiliados.
			1.1.1.6 Realizar 8 cursos de computación en el año (2 en el I, II, III y IV trimestre).	(numero de actividades realizadas / número de actividades programadas)*100=%	(0/2)*100=0%	De resultados	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	Departamento de Prestaciones Sociales	Debido a que la propuesta inicial fue de cursos presenciales, se mantuvieron sin ejecución, sin embargo se realizaron 6 cursos virtuales de herramientas tecnológicas y artísticas: 2 cursos de "Uso de WhatsApp y Facebook" (Grupo 1: 25 de noviembre, 2, 9 y 16 de diciembre, de 10:00am a 12:00md; Grupo 2: 25 de noviembre, 2, 9, 16 de diciembre de 2:00pm a 4:00pm), 2 cursos de guitarra clásica (Grupo 1: 3, 10, 17, 24 de noviembre y 4 de diciembre, de 1:00pm a 2:00pm; Grupo 2: 3, 10, 17, 24 de noviembre y 4 de diciembre, de 2:00pm a 3:00pm), 2 curso de "Creación infografías Canvas, Ppt y recursos visuales" (Grupo 1: 1, 7 y 14 de diciembre de 2:00pm a 4:00PM; Grupo 2: 2, 9 y 16 de diciembre de 3:00pm a 5:00pm).
			1.1.1.7 Realizar 7 cursos de emprendedores (Inician en el II trimestre).	(numero de actividades realizadas / número de actividades programadas)*100=%	(0/0)*100=0%	De resultados	0%	0%	100%	0%	100%	28.5%	0%	N/A	Departamento de Prestaciones Sociales	Se realizó un replanteamiento de la metodología del curso para poder ofrecerlo de forma virtual, con lo cual no se requirieron 7 sedes como en la modalidad presencial sino que se abarcó a todo el país con dos grupos grandes en sesiones sincrónicas a través de la aplicación Microsoft Teams.

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

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	PLAN ANUAL OPERATIVO												RESPONSABLE	Comentarios
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Ejemplo de Resultado: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, efectividad)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES										
							Resultado del Indicador (Estimado vs. Real)										
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre				
Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real										
			1.1.1.8 Desarrollar el programa de ejercitadores en 30 sedes a nivel nacional.	(número de actividades realizadas / número de actividades programadas)*100=%	(0/30)*100=0%	De resultados	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	Departamento de Prestaciones Sociales	A razón de la emergencia nacional se decidió suspender la modalidad presencial y se mantuvieron suspendidas en las 30 sedes previstas. De forma contingente se está desarrollando el programa de forma virtual diariamente con las profesionales en fisioterapia del departamento, por lo que el servicio no se ha dejado de dar, sin embargo no se cuenta con la cobertura local planteada en el objetivo.	
			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=%	(6/5)*100=120%	De resultados	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	120%	Departamento de Prestaciones Sociales	Se coordinó con las organizaciones Magisteriales la realización de actividades de tipo virtual, que se efectuaron a solicitud del SEC, ANDE, AFUP y las QUES y una actividad abierta que se realizó para el cierre de año del departamento.	
			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=%	(5/12)*100=41.6%	De resultados	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	41.6%	Departamento de Prestaciones Sociales	Como medida de contingencia ante la situación de la pandemia y ante la imposibilidad de realizar conciertos presenciales, se realizaron 5 conciertos virtuales durante los sábados del mes de octubre conmemorando el mes de la persona adulta mayor.	
			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=%	(1/1)*100=100%	De resultados	0%	0%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	Departamento de Prestaciones Sociales	El día 11 de diciembre se realizó el foro virtual "Retos educativos en tiempos de Covid-19", con la participación de la MSc. Katherine Chanto, MSc. Sarita Marín y MSc. Inti Álvarez.	
			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%	0%	0%	100%	0%	0%	Departamento de Prestaciones Sociales	Por una decisión de Junta Directiva debido a la situación que enfrenta el país por la pandemia por Covid-19, se suspendió el Concurso del Premio Carlos Luis Sáenz Elizondo por el 2020 dada la solemnidad del acto y la necesidad de mantener la presencialidad en el proceso.	
		1.1.2 Ampliar al menos en un 10% anual, la cobertura de intervenciones a la población en servicio en condición de riesgo (salud)	1.1.2.1 Realizar 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=%	(0/6)*100=0%	De resultados	100%	20%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	Departamento de Prestaciones Sociales	Las visitas saludables, por ser de atención directa en escuelas y colegios, se mantuvieron suspendidas debido a la pandemia.	
			1.1.2.2 Desarrollar el taller "Un día con tu corazón", dirigido a afiliados en servicio (1 escuela en el I trimestre, 2 escuelas durante el II y III trimestre y 2 en el IV trimestre).	(número de actividades realizadas / número de actividades programadas)*100=%	(0/2)*100=0%	De resultados	100%	100%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	Departamento de Prestaciones Sociales	Por ser actividades presenciales en escuelas y colegios, se mantuvieron suspendidas ante la pandemia.	
			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=%	(5/3)*100=166%	De resultados	100%	100%	100%	0%	100%	66.6%	0%	166%	Departamento de Prestaciones Sociales	Bajo modalidad virtual se llevaron a cabo 5 circuitos del programa con el circuito 05 de la Uruca, Escuela La Peregrina, Escuela Jesús de Heredia, Escuela Nuestra Señora de Sion y el INA.	
		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, chequeáte 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=%	(0/2)*100=0%	De resultados	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	Departamento de Prestaciones Sociales	Por ser actividades presenciales en escuelas y colegios, se mantuvieron suspendidas ante la pandemia.	
	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.	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. 7031.	1.2.1.1 Realizar 14 talleres de empoderamiento en coordinación con las Organizaciones Magisteriales (4 en el I, II y III trimestre y 2 en el IV trimestre).	(número de actividades realizadas / número de actividades programadas)*100=%	(4/2)*100=200%	De resultados	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	200%	Departamento de Prestaciones Sociales	Durante el IV trimestre se realizaron 4 talleres en la línea temática de Empoderamiento con invitados que abordaron el tópico desde distintas disciplinas. Aún así la meta no se cumplió pues eran 14 en todo el año.	
			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=%	(1/1)*100=100%	De resultados	100%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	100%	Departamento de Prestaciones Sociales	El curso se terminó de construir en los meses de marzo, abril y mayo del 2020 y se encuentra disponible para la afiliación en el campus virtual de Prestaciones Sociales desde el 21 de julio de 2020.	

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

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	PLAN ANUAL OPERATIVO											RESPONSABLE	Comentarios
				Fórmula del Indicador	Cálculo del Indicador	Tipo de Indicador a. De gestión (Eficiencia, eficacia, calidad)	RESULTADOS DE LOS INDICADORES									
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre			
							Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real		
			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=%	(10/14)*100=71%	De resultados	0%	0%	100%	0%	100%	0%	0%	71%	Departamento de Prestaciones Sociales	Para tener una medida de contingencia correspondiente al objetivo, se realizaron 8 charlas sobre DDHH de las PAM en tiempos de Covid 19 y 2 cursos cortos sobre DDHH de las PAM con las organizaciones Magisteriales y en actividades abiertas, logrando una meta anual del 71%
		1.2 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=%	(0/4)*100=0%	De resultados	0%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	Departamento de Prestaciones Sociales	Los cursos no se realizaron debido a la pandemia por Covid-19 y ante las directrices del MEP; se ha coordinado un replanteamiento del curso pero este lleva un proceso de seguimiento y aprobación por parte del IDP, por lo que se modificará para hacer el traslado a modalidad virtual para 2021 según las indicaciones del IDP del MEP.
	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=%	(0/14)*100=0%	De resultados	100%	114%	100%	214%	100%	107%	0%	0%	Departamento de Prestaciones Sociales	La meta se atendió en el I y II trimestre.
		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=%	(0/15)*100=0%	De resultados	0%	0%	0%	0%	100%	30%	100%	0%	Departamento de Prestaciones Sociales	Actualmente este segmento del programa se mantiene suspendido por las medidas de distanciamiento a nivel nacional, por lo que se queda a la espera de la evolución de la situación.
		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%	0%	100%	0%	100%	100%	0%	0%	Departamento de Prestaciones Sociales	N/A
	1.4 Promover espacios de participación social entre nuestros afiliados, que les permitan expresar sus sentimientos, necesidades.	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=%	(0/7)*100=0%	De resultados	100%	71%	0%	86%	100%	85.7%	100%	0%	Departamento de Prestaciones Sociales	Se establecerá una nueva estrategia para la conformación y seguimiento de las redes provinciales.
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 (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	(1/1)*100=100%	De gestión	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	Personal del departamento personal de la Unidad Integral de Riesgo	Se realizó el seguimiento del control de riesgo operativo del departamento el día 19 de noviembre.

VIII. Plantillas de incumplimiento de metas

Programa 01 Administración General

Administrativo

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional
Plan Anual Operativo 2020
Plantilla registro de metas no cumplidas

ACTIVIDADES DEL PAO	INCUMPLIMIENTO	JUSTIFICACIÓN	PLAN DE ACCIÓN/ Actividades/ Tareas	RESPONSABLE DE EJECUTARLO	PLAZO DE EJECUCIÓN	SEGUIMIENTO
1.2.6.1 Realizar dos inspecciones al año, de todas las instalaciones de la Institución incluidas las sucursales.	Se realizó inspección de edificaciones, para realizar mantenimiento y reparaciones menores en oficinas centrales. No se realizaron visitas a sucursales.	Por la pandemia COVID-19 se suspendieron la visitas presenciales a sucursales.	Se van a ejecutar en el primer trimestre 2021.	Jefatura, Servicios Generales, Mantenimiento, Inspector de edificaciones	I trimestre 2021	Se informará el avance de cumplimiento.
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.	Se realizan los informes de seguridad de oficinas centrales. No se realizaron visitas a sucursales.	Por la pandemia COVID-19 se suspendieron la visitas presenciales a sucursales.	Se van a ejecutar en el primer trimestre 2021.	Jefatura y coordinadores de Seguridad	I trimestre 2021	Se informará el avance de cumplimiento.

Gestión de Talento Humano

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional
Plan Anual Operativo 2020
Plantilla registro de metas no cumplidas

ACTIVIDADES DEL PAO	INCUMPLIMIENTO	JUSTIFICACIÓN	PLAN DE ACCIÓN/ Actividades/ Tareas	RESPONSABLE DE EJECUTARLO	PLAZO DE EJECUCIÓN	SEGUIMIENTO
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.	Se incumple con la devolución de la clima organizacional de los departamentos: TI no se coordinó por renuncia de Jefatura Administrativa por los procesos de cierre de fin de año. Por lo tanto, se agendó para el I trimestre del 2021.	Por motivo de renuncia de la Jefatura de TI y Administrativo por los procesos de cierre de fin de año. Por lo tanto, se agendó para el I trimestre del 2021.	Se retomaría para el I trimestre del 2021	Unidad de Capacitación y Desarrollo	I trimestre de 2021	I trimestre de 2021
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	Al IV trimestre se logró ejecutar el 88%.	Por motivos de la suspensión de capacitaciones presenciales generada por la pandemia del COVID 19, se bajó la cantidad de ofertas de capacitación externa e internas.	Se inicia en el 2021 con el nuevo Plan de Capacitación	Unidad de Capacitación y Desarrollo	2021	Durante el 2021
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.	El curso de habilidades del conocimiento se inició, pero no finalizó, se terminará a inicios de 2021. El curso de especialización en Crédito no se efectuó.	Por motivos que se debieron asumir otras actividades e iniciativas que surgieron por el cambio de modalidad de trabajo a razón de la pandemia y la cuarentena.	Se redefinen nuevas fechas de entrega, dejando para febrero 2021 el programa de habilidades de conocimiento.	Unidad de Capacitación y Desarrollo	I trimestre de 2021	I trimestre de 2021
1.4.1.2 Obtener cómo mínimo un 90% de satisfacción en la encuesta del Programa de Valores, aplicada en el cuarto trimestre.	No se realizó la encuesta del Programa de Valores	En un principio se colocó diciembre, pero lo correcto es evaluar en el mes de enero ya que la encuesta corresponde a las tareas desarrolladas durante el 2019 y 2020, por lo que lo idea es esperar el cierre de actividades del 2020 para que fueran parte de lo evaluado por el personal a través de la encuesta..	La encuesta se llevará a cabo en enero 2021, con el fin de que sea insumo para el Programa de Valores de dicho año.	Jefatura del Depto. Gestión de Talento Humano y Comisión de Valores.	Enero 2021	Enero 2021
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.	Durante el año 2020 no se desarrollaron visitas ni campañas a sucursales.	Por la emergencia nacional provocada por el COVID-19 las visitas a sucursales fueron suspendidas según lo acordado en la Comisión de Continuidad de la Institución.	Desarrollar la capacitación de salud preventiva por medio de un video dirigido a las sucursales donde se compartan aspectos de estrés laboral aspectos psicológicos y médicos.	Especialista de Salud Ocupacional y médico de empresa.	Primer semestre).	Según el plan propuesto
1.6.1.4 Realizar una visita con la doctora por semestre a cada sucursal, brindando atención médica y realizando recetas a exámenes y acompañar pequeñas campañas preventivas sobre enfermedades, y padecimientos laborales. En total son 28 visitas.	Durante el año no se desarrollaron visitas de atención médica a sucursales	Por la emergencia nacional provocada por el COVID-19 las visitas a sucursales fueron suspendidas según lo acordado en la comisión de continuidad de la institución.	Desarrollar por medio de tele medicina consulta virtual a la población de las sucursales, enviando invitaciones por medio de correo electrónico para que el personal saque su cita y converse con la médica de empresa sobre padecimientos y enfermedades laborales.	Especialista de Salud Ocupacional y médico de empresa.	ene-21	Según el plan propuesto
1.6.1.5 Capacitar al menos una vez al mes a la Brigada Polifuncional Institucional, en forma teórico-práctica.	En el mes de marzo se realizó una reunión virtual exponiendo nuestra nueva situación y detener los entrenamientos hasta nuevo aviso en el año en curso, suspendiendo prácticas en abril, mayo, junio, julio y agosto.	Por la emergencia nacional provocada por el COVID-19 el trabajo presencial se redujo maximizando tele trabajo, capacitaciones, reuniones grupales fueron suspendidas.	La brigada requiere aspectos prácticos 90% ya que con la práctica se valoran temas teóricos, la brigada es más práctica que teórica, se hará una evaluación personal por brigadista sacando cita por video llamada remota para evaluar aspectos médicos y así evaluar su conocimiento adquirido en el año 2019 el cual se le suministrará el material conglomerado visto en el año 2019	Especialista de Salud Ocupacional y médico de empresa.	ene-21	Según el plan propuesto
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.	En el primer simulacro no se realizó el evento planificado.	Por la emergencia nacional provocada por el COVID-19 el trabajo presencial se redujo trabajando con la mínima cantidad de personal además puntos de reunión no son recomendados por la afluencia de personas.	Se participa del II Simulacro Nacional Virtual en modalidad teletrabajo donde se involucra participación de burbujas sociales.	Especialista de Salud Ocupacional		
1.6.1.7 Realizar en el primer trimestre una campaña de vacunación.	No se realizó ninguna campaña de vacunación contra la influenza.	Se desarrolló el proceso de cotizaciones para la compra de vacunas contra la influenza sepa 2020, por emergencia del COVID-19 se agotó en el país no teniendo suficientes stock nacional para poder aplicarla a todos los trabajadores.	Sepa vacuna influenza 2020 agotada.	Especialista 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.	En el segundo trimestre no se desarrolló el taller ambiental en las escuelas cercanas a oficinas centrales por motivos de emergencia nacional provocada por el COVID-19.	Por la Emergencia Nacional el Ministerio de Educación Pública suspendió lecciones presenciales producto de la pandemia del COVID-19.	El plan de acción depende de la presencialidad o no del sector educativo.	Especialista de Salud Ocupacional		
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)	No se realizó el informe.	Debido a la pandemia el MINAE cambió las fechas de entrega del informe semestral y anual para el I trimestre del 2021.	Se realizará el informe en el primer semestre del 2021.	Especialista de Salud Ocupacional	I semestre de 2021	
2.1.3.1 Presentar en el cuarto el informe anual del MINAE.	No se realizó el informe.	Debido a la pandemia el MINAE cambió las fechas de entrega del informe semestral y anual para el I trimestre del 2021.	Se realizará el informe en el primer semestre del 2021.	Especialista de Salud Ocupacional	I semestre de 2021	

Tecnología de Información

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional
Plan Anual Operativo 2020
 Plantilla registro de metas no cumplidas

ACTIVIDADES DEL PAO	INCUMPLIMIENTO	JUSTIFICACIÓN	PLAN DE ACCIÓN/ Actividades/ Tareas	RESPONSABLE DE EJECUTARLO	PLAZO DE EJECUCIÓN	SEGUIMIENTO
2.1.1.6. Analizar y desarrollar las mejoras y unificación de sistema médico RTR-RCC.	Debido a nuevas prioridades institucionales, no se inicia el análisis ni desarrollo de las mejoras al sistema.	Según el Informe Estado de Proyectos y actividades de sistemas a realizar para el periodo 2020, valorado con la Directora de la División Financiera Administrativa y presentado en el Comité Estratégico 08-2020, esta actividad no se estará atendiendo a fin de desarrollarla posteriormente alineado a los procesos y a los proyectos del Plan Estratégico Institucional 2021-2026.	En espera del desarrollo del nuevo PETI alineado al nuevo PEI.	Departamento de TI / Plataforma de Servicio	En espera de definición de prioridades de la Dirección Ejecutiva según los resultados del PETI.	En espera de definición de prioridades de la Dirección Ejecutiva según los resultados del PETI.
2.1.1.8. Analizar y desarrollar nueva versión para los Kioscos de Información Servicio al Cliente para estandarizar la herramienta de desarrollo.	Para el año 2021 se está analizando la posibilidad de cambio de los Kioscos de Información por lo que se deben alinear a la nueva herramienta; se participó en reuniones de apoyo a Plataforma de Servicios, en la valoración de las propuestas de solución que ofrecen los proveedores.	Según el Informe Estado de Proyectos y actividades de sistemas a realizar para el periodo 2020, valorado con la Directora de la División Financiera Administrativa y presentado en el Comité Estratégico 08-2020, esta actividad no se estará atendiendo a fin de desarrollarla posteriormente alineado a los procesos y a los proyectos del Plan Estratégico Institucional 2021-2026.	En espera de la definición del proyecto del PEI VII.3 Desarrollar una plataforma de contacto integrada para la atención de los afiliados en el 2021.	Departamento de TI / Plataforma de Servicio / Departamento de Comunicación y Mercadeo	Según cumplimiento del PEI 2021-2026	Según cumplimiento del PEI 2021-2026
2.1.1.9. Apoyar en el análisis de los procesos y definir los requerimientos para el desarrollo del sistema CRM.	Por cambios en la estrategia de JUPEMA, el departamento responsable de la implementación no inició las actividades del nuevo CRM.	Según el Informe Estado de Proyectos y actividades de sistemas a realizar para el periodo 2020, valorado con la Directora de la División Financiera Administrativa y presentado en el Comité Estratégico 08-2020, esta actividad no se estará atendiendo a fin de desarrollarla posteriormente alineado a los procesos y a los proyectos del Plan Estratégico Institucional 2021-2026.	En espera de la definición del proyecto del PEI VII.3 Desarrollar una plataforma de contacto integrada para la atención de los afiliados en el 2021.	Departamento de TI / Mercadeo	Según cumplimiento del PEI 2021-2026	Según cumplimiento del PEI 2021-2026
2.1.1.12. Continuar con el desarrollo del Módulo para el Plan Estratégico, PAO y el registro del Presupuesto Institucional.	No se continúa con el desarrollo por realizarse un cambio en la metodología de elaboración de estos productos.	Según el cambio de metodología para el desarrollo del PEI, PAO y Presupuesto, no se continuó con el desarrollo que se planteó en este objetivo.	Revisar el desarrollo y realizar los ajustes que corresponda para adaptarlo a la nueva metodología.	Departamento de TI / Departamento Financiero / Dirección Ejecutiva	I y II Trimestre 2021	Según el informe de proyectos del departamento de TI
2.1.1.14 Analizar y desarrollar los ajustes al sistema de Planillas de GTH, para la integración y mejora de los procesos.	Debido a nuevas prioridades institucionales, no se inició con el análisis ni desarrollo de las mejoras al sistema de GTH.	Se acordó hacer un diagnóstico del sistema actual para tomar una decisión sobre compra o desarrollo interno de un sistema integrado para la gestión de Talento Humano	Según el resultado del diagnóstico se decide iniciar un proceso de compra del software	Departamento de TI y GTH	I, II, III trimestre 2021	Según plan de trabajo
2.1.1.19. Analizar, desarrollar e implementar una solución automatizada para la programación y registro de las actividades de Prestaciones Sociales (Café Concierto)	No se desarrollo lo planteado por cambios de prioridades generadas por la pandemia.	Por la situación de la pandemia se suspendieron las actividades masivas	En espera del desarrollo del nuevo PETI alineado al nuevo PEI.	Departamento de TI / Prestaciones Sociales	I, II, III y IV Trimestre	Según plan de trabajo
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.	Por definición de prioridades para la atención de otros sistemas se decide postergar este desarrollo	Este proceso se integra a la migración de los sistemas de información en versiones 6 a la nueva versión WebLogic.	En espera del desarrollo del nuevo PETI alineado al nuevo PEI.	Departamento de TI	I, II, III y IV Trimestre	Según plan de trabajo
3.1.1.3 Analizar e implementar esquema de Encriptación Bittoker en el System Center	Por definición de prioridades para la atención de otros sistemas se decide postergar este desarrollo	En diciembre 2020 se adjudica el desarrollo a una empresa externa, el plan de trabajo inicia en enero 2021	Para el primer trimestre del 2021 se iniciará y cumplirá la implementación del esquema de seguridad de encriptación.	Unidad de Infraestructura y Soporte Técnico, Unidad de Seguridad de TI	I trimestre	Según plan de trabajo

Programa 02 Régimen de Capitalización Colectiva

Financiero Contable

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional
Plan Anual Operativo 2020
Plantilla registro de metas no cumplidas

ACTIVIDADES DEL PAO	INCUMPLIMIENTO	JUSTIFICACIÓN	PLAN DE ACCIÓN/ Actividades/ Tareas	RESPONSABLE DE EJECUTARLO	PLAZO DE EJECUCIÓN	SEGUIMIENTO
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%	No se cumplió la meta de menor al 7% de los centros educativos sin arreglo de pago	Incremento de la Morosidad por parte de los Centros Educativos quienes se han visto afectados por la situación de la Pandemia	Con el cambio aprobado al Reglamento de Cobro de cuotas, se están realizando refundiciones de deudas que se espera ayuden a bajar los niveles de morosidad.	Departamento Financiero Contable Unidad de Recaudación	Durante el I Trimestre del 2021	Mediante la revisión del cierre mensual de planillas.
2.4.1.1 Contar con el cierre contable del Fondo Especial de Administración a más tardar el cuarto día hábil de cada mes	El cierre contable del Fondo Especial de Administración al cierre del 31 de diciembre se llevó a cabo al 8vo día hábil, alcanzando una meta trimestral del 71%	Se presentó la renuncia de la encargada de la Unidad de Contabilidad y Presupuesto de forma inesperada, lo que generó el recargo de funciones, además, se cuenta con una plaza menos de ejecutivo de contabilidad.	Dotar a la Unidad de Contabilidad de las dos plazas que le hacen falta.	Jefatura Financiero Contable y Departamento de Gestión de Talento Humano	Enero 2021	
2.4.1.2 Contar con el cierre contable del Régimen de Capitalización Colectiva a más tardar el cuarto día hábil de cada mes	El cierre contable del RCC al cierre del 31 de diciembre se llevó a cabo al 5to día hábil, alcanzando una meta trimestral del 92%	Se presentó la renuncia de la encargada de la Unidad de Contabilidad y Presupuesto de forma inesperada, lo que generó el recargo de funciones, además, se cuenta con una plaza menos de ejecutivo de contabilidad.	Dotar a la Unidad de Contabilidad de las dos plazas que le hacen falta.	Jefatura Financiero Contable y Departamento de Gestión de Talento Humano	Enero 2021	

Actuarial

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional
Plan Anual Operativo 2020
Plantilla registro de metas no cumplidas

ACTIVIDADES DEL PAO	INCUMPLIMIENTO	JUSTIFICACIÓN	PLAN DE ACCIÓN/ Actividades/ Tareas	RESPONSABLE DE EJECUTARLO	PLAZO DE EJECUCIÓN	SEGUIMIENTO
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.	Al cierre del cuarto trimestre esta meta se cumplió en un 97%.	El 2 de diciembre y con la puesta en marcha del nuevo sitio WEB se presentó un error que generó el retraso en la actualización de los datos. Se coordinó con el departamento de Tecnología de Información (TI), se recuperaron los casos cuando se regresó a la versión anterior a la página web y se reintentó el envío pero volvió a presentar problemas debido a que los casos fueron incluidos con el formato de la nueva página, nuevamente el día 4, TI recuperó los casos e hizo algunas modificaciones y fue posible el envío de las claves.	No aplica porque ya las claves se enviaron a los afiliados, pero tardía mente.			

Inversiones

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional
 Plan Anual Operativo 2020
 Plantilla registro de metas no cumplidas

ACTIVIDADES DEL PAO	INCUMPLIMIENTO	JUSTIFICACIÓN	PLAN DE ACCIÓN/ Actividades/ Tareas	RESPONSABLE DE EJECUTARLO	PLAZO DE EJECUCIÓN	SEGUIMIENTO
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.	Se debió alcanzar el 75%; no obstante, en el mes de diciembre no se alcanzó dicha meta,	Lo anterior, dado que ingresaron los dineros de cotizaciones y vencimientos en fechas posteriores al cierre institucional por cierre del año. Aunque sí se remitieron algunos recursos a fondos financieros pero no se lograron invertir todos; siendo esto la causa del incumplimiento.	Gestión de los recursos para cumplir con la meta establecida considerando las opciones de inversiones y las condiciones del mercado financiero y bursátil durante el mes de enero del 2021	Jefe del departamento de Inversiones/Analista de Inversiones	No aplica, dado que son límites al cierre de mes y se gestionan los recursos remantes el siguiente trimestre.	trimestre del 2021

Unidad Integral de Riesgos

Plantilla registro de metas no cumplidas

ACTIVIDADES DEL PAO	INCUMPLIMIENTO	JUSTIFICACIÓN	PLAN DE ACCIÓN/ Actividades/ Tareas	RESPONSABLE DE EJECUTARLO	PLAZO DE EJECUCIÓN	SEGUIMIENTO
1.1.1.2 Revisar y ajustar una vez al año la Política de Riesgo del RCC	100%	Debido a que la Unidad de Riesgo estuvo sin Jefe de Departamento durante varios meses así como la renuncia del Especialista en Economía, no se pudo cumplir con todos los objetivos del Departamento. El nuevo Jefe de Departamento ingresó en el mes de noviembre por lo que fue imposible desarrollar estas actividades.	En el Comité de Riesgos e Inversiones No 11-2020 se acordó realizar estas actividades al finalizar el primer trimestre del 2021	Encargado de Unidad	I Trimestre 2021	Enero 2021
1.1.1.3 Revisar y ajustar en el tercer trimestre, el Procedimiento de Gestión Integral de Riesgo del RCC	100%			Encargado de Unidad		
1.1.3.7 Elaborar en el tercer trimestre, un informe de actualización del modelo de score de crédito en el tercer trimestre.	100%			Ejecutivo de Riesgo		
1.3.1.1 Elaborar en el cuarto trimestre, un informe de riesgo legal del RCC.	100%			Encargado de Unidad		
1.3.1.2 Elaborar en el cuarto trimestre, un informe de riesgo estratégico del RCC.	100%			Encargado de Unidad		
1.3.1.4 Remitir en el cuarto trimestre, un informe sobre la charla institucional del proceso de gestión de riesgo no financiero	100%			Encargado de Unidad		
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	100%			Ejecutivo de Riesgo		

Crédito y Cobro

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional
Plan Anual Operativo 2020
Plantilla registro de metas no cumplidas

ACTIVIDADES DEL PAO	INCUMPLIMIENTO	JUSTIFICACIÓN	PLAN DE ACCIÓN/ Actividades/ Tareas	RESPONSABLE DE EJECUTARLO	PLAZO DE EJECUCIÓN	SEGUIMIENTO
1.1.1.1 Lograr que el 90% de las personas atendidas tengan un tiempo de espera en atención inferior a 30 minutos.	No se tienen datos del sistema para validar el cumplimiento	Con el trabajo bajo la modalidad de citas los afiliados no se registran en la cola de atención, lo que imposibilita poder llevar los datos de tiempo de espera, sin embargo si se atienden a la hora en que se citan	A partir del primer trimestre de 2021 se retoma que los afiliados se registren en el sistema de colas.	Jefatura de Departamento, Encargado Unidad de Crédito y analistas que atienden en plataforma	Primer trimestre 2020	ene-21
1.1.1.5 Obtener al menos un 90% de satisfacción en la encuesta aplicada a los afiliados sobre el programa crediticio.	No se están completando las encuestas	Con la atención por citas, no se habilitan las encuestas ya que estas las genera el registro en la cola de atención a través de los quioscos. Con el traslado a la nueva plataforma de servicios no se han instalado las tables en los	Se debe esperar a tomar la atención presencial y la instalación de las tablets, en caso contrario, habilitar un sistema manual de evaluación.	Jefatura de Departamento, Encargado Unidad de Crédito.	Segundo trimestre 2021	abr-21
2.1.1.1 Colocar en el IV trimestre al menos €24.964.500.000.00.	La meta de colocación del IV trimestre se alcanzó en un 82%	Para 2020 se realizaron dos modificaciones presupuestarias para cumplir con la demanda de la membresía, sin embargo, para el IV trimestre no se logró colocar lo presupuestado con la última modificación.	Para 2021 en cumplimiento del Plan Anual Operativo se espera una colocación de €96.000.000.000.00.	Jefatura de Departamento, Encargado Unidad de Crédito y analistas que atienden en plataforma	Anual	ene-21
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.	No se participó en ninguna actividad	No se recibieron solicitudes para partir en congresos. Esta situación se atribuye a la Pandemia	No procede ningún plan de acción			
3.1.1.1 Colocar trimestralmente al menos €1.014.000.000.00 en créditos del Fondo Especial Administrativo.	La meta de colocación del IV trimestre se alcanzó en un 62%	En momento de mucha demanda se mantuvo restringida la colocación mensual considerando una reserva para un crédito a COLYPRO que no se tramitó y tratando de mantener la habilitación de recursos para todo el año. Se avisó posteriormente que este dinero podía ser colocado, pero el tiempo que quedaba ya era poco.	A partir del año 2021 iniciar con la nueva meta trazada para la colocación de este fondo. Realizar una revisión de instructivo y reglamento de créditos de FEA, para ver oportunidades de mejora, y promover la colocación para las líneas de este fondo.	Unidad de Crédito y Cobro y Jefatura del Departamento.	permanente	trimestral
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	La mora al cierre de octubre, noviembre y diciembre fue superior al 2% establecido en la meta	Por la afectación de la ley de usura a partir de setiembre se obtiene un porcentaje mayor a la meta establecida, dado que no se realizan los rebajos de créditos a activos.	A partir del año 2021 iniciar con la nueva meta trazada para la colocación de este fondo. 1- Se han realizado acciones antes Hacienda para la aplicación de rebajos, según lo indica la normativa. 2- Se reforzó la Unidad de cobro con el fin de realizar más gestiones a los deudores morosos. 3- Se remitió propuesta de prórroga que fue aprobada por la Junta Directiva, por lo que se está trabajando en los estudios para aplicación la normalización de esta cartera.	Encargado Unidad De cobro y Jefatura del Departamento	Trimestral	al cierre de marzo.

Programa 03 Régimen Transitorio de Reparto

Concesión de Derechos

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional
Plan Anual Operativo 2020
Plantilla registro de metas no cumplidas

ACTIVIDADES DEL PAO	INCUMPLIMIENTO	JUSTIFICACIÓN	PLAN DE ACCIÓN/ Actividades/ Tareas	RESPONSABLE DE EJECUTARLO	PLAZO DE EJECUCIÓN	SEGUIMIENTO
1.1.1.3 Realizar mensualmente una reunión con estudiantes (derechos sucesorios) próximos a cumplir los 18 años de edad.	No se realizó ninguna reunión	Por motivos de la Pandemia, las reuniones no se han realizado, en su lugar se brinda atención telefónica y por correo	Se continuará trabajando de la misma manera hasta tanto no cambien las condiciones	Encargada de Estudiantes y Jefatura del Departamento	I trimestre 2021	
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.	La meta se alcanzó en un 74%	Por motivos de la suspensión de giras por motivo de la la pandemia del COVID 19, no se completó la cantidad de estudios programados, por cuanto no se pueden realizar las visitas en zonas naranjas. Además, en el IV trimestre 2020 ingresó un 47% más de solicitudes por concepto de estudios socio económicos, lo cual sobre pasó la capacidad de los 2 recursos profesionales con los que se cuenta para la resolución de los mismos.	Se implementó la atención de entrevistas de manera virtual y por medio de oficinas centrales o sucursales, en aquellos casos que el tipo de estudio lo amerite. Hay casos muy particulares que por la investigación que se debe realizar, obligatoriamente se debe realizar trabajo de campo, es decir requiere la visita de la trabajadora social.	Trabajadoras Sociales, Depto. Concesión de Derechos.	I trimestre 2021	Ya la mayoría de los casos cuenta con la visita de la trabajadora social y están en la etapa final de redacción.

Comunicación y Mercadeo

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional
Plan Anual Operativo 2020
Plantilla registro de metas no cumplidas

ACTIVIDADES DEL PAO	INCUMPLIMIENTO	JUSTIFICACIÓN	PLAN DE ACCIÓN/ Actividades/ Tareas	RESPONSABLE DE EJECUTARLO	PLAZO DE EJECUCIÓN	SEGUIMIENTO
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.	No se realizaron las actividades de acercamiento con periodistas	Dado que con la pandemia del Covid 19, se debe mantener un distanciamiento social evitando reuniones y eventos, con el VB del Director Ejecutivo se decidió no hacer estas reuniones. El acercamiento con los periodistas se reforzó a través del envío de notas de prensa con contenido de interés en el tema de pensiones y el quehacer de JUPEMA.	Se enviaron notas de prensa sobre estos temas de manera periódica, a razón de dos a tres mensuales, con el objetivo de lograr el posicionamiento planteado. Además se mantuvo abierto el canal de correo electrónico para todo tipo de consultas de los periodistas.	Periodista y Jefatura	Se ejecutó durante el II Semestre	Al finalizar cada trimestre, con el informe del PAO.
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.	No se realizaron giras a centros educativos ni sedes magisteriales	Dado la pandemia del Covid 19, que ha generado un cambio en la modalidad de trabajo y ha establecido un distanciamiento social, evitando reuniones y eventos, ejecutivos seguirán dando soporte aunado al cierre de los centros educativos y actividades gremiales, las charlas presenciales solo se realizaron en el I trimestre, posteriormente, a partir del III trimestre se comenzó con las charlas en modalidad virtual. Adicionalmente los ejecutivos de divulgación se dedicaron a atender consultas de pensión y crédito vía telefónica y por correo electrónico. De ambas gestiones se alcanzó a un total de 13.092 afiliados y se realizaron 117 charlas.	Se continuará con las charlas de pensión de forma virtual, por lo que el plan de trabajo se redefinió a este tipo de actividades. Además, los ejecutivos seguirán dando soporte de atención telefónica y correo electrónico a las consultas de pensión y crédito que ingresen por la Unidad Multicanal.	Unidad Divulgación	Se ejecutó durante el II Semestre	Al finalizar cada trimestre, con el informe del PAO.
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.	El proyecto del CRM no se realizó durante el periodo 2020.	Dado la visión del nuevo PEI, este proyecto se integrará a la plataforma de canales digitales en el 2021.	La plataforma de canales digitales, como proyecto, ya forma parte de las estrategias del PEI 2021-2025.	Ejecutiva de mercadeo y jefatura Comunicación y Mercadeo/ Jefatura Plataforma Servicios/Jefatura TI	2021-2025	En BSC 2021-2025
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.	Se desarrolló la propuesta de imagen y posicionamiento, sin embargo no se logró coordinar con crédito para la asignación del recurso que atendería las activaciones, ya que indicaron que no tenían personal suficiente.	Esta acción no se desarrollará, no solo por la falta del personal para atenderla, sino que dado la pandemia del Covid 19, que obliga el distanciamiento social y la no aglomeración de personas, las activaciones comerciales no se podrán retomar.	N/A	Ejecutiva de mercadeo y jefatura.	N/A	N/A

Plataforma de Servicios

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional
Plan Anual Operativo 2020
Plantilla registro de metas no cumplidas

ACTIVIDADES DEL PAO	INCUMPLIMIENTO	JUSTIFICACIÓN	PLAN DE ACCIÓN/ Actividades/ Tareas	RESPONSABLE DE EJECUTARLO	PLAZO DE EJECUCIÓN	SEGUIMIENTO
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	Durante el año no se desarrollo ninguna actividad relativa a este proyecto.	Dentro de la planificación del Departamento de TI no se requirió la colaboración de Plataforma de Servicios.	En el momento en que se requiera de la colaboración de Plataforma se coordinará lo relativo con TI	Jefatura Plataforma de Servicios Encargados de Unidad y Departamento de TI	Dependerá de la programación de proyectos del departamento de TI para el 2021	Se retoma en el I semestre 2021, según cronograma de TI.

Prestaciones Sociales

Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional
Plan Anual Operativo 2020
Plantilla registro de metas no cumplidas

ACTIVIDADES DEL PAO	INCUMPLIMIENTO	JUSTIFICACIÓN	PLAN DE ACCIÓN/ Actividades/ Tareas	RESPONSABLE DE EJECUTARLO	PLAZO DE EJECUCIÓN	SEGUIMIENTO
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).	No se pudo realizar ningún taller	No se programaron debido a que el programa depende del grupo de trabajo de la OPS, el cual quedó inactivo ante la emergencia por la pandemia.	Coordinación respectiva con el Ministerio de Salud acerca de su ejecución de manera presencial en la medida en que la situación país lo permita al año 2021.	Jefatura y encargados.	Anual	Anual
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).	No se cumplió con 16 talleres de salud bucodental previstos	Por efecto de la pandemia por COVID 19, se suspendieron las giras de los profesionales y la realización de los talleres de manera presencial.	Se realizará una nueva coordinación al año 2021.	Profesional en Nutrición	Trimestral	Trimestral
1.1.1.6 Realizar 8 cursos de computación en el año (2 en el I, II, III y IV trimestre).	No se cumplió con los 8 cursos de computación	Por efecto de la pandemia por Covid-19 se suspendieron los cursos en la sala de cómputo al ser de carácter presencial.	Se organizaron 6 cursos virtuales sobre herramientas tecnológicas y artísticas	Encargados de departamento	Trimestral	Trimestral
1.1.1.8 Desarrollar el programa de ejercitadores en 30 sedes a nivel nacional.	No se cumplieron con los 30 grupos en sedes a nivel Nacional del Club de Ejercitadores.	Ante la situación derivada de la pandemia por Covid-19 se decidió suspender el desarrollo del programa en las sedes por tratarse de una actividad presencial y con grupos de riesgo.	El programa se desarrolló de forma virtual en un programa de Ejercitadores liderado por las profesionales en fisioterapia del Departamento. Los futuros planteamientos consideran la necesidad de virtualizar el programa.	Profesionales en fisioterapia y entrenadores físicos.	Trimestral	Trimestral
1.1.1.10 Realizar 12 conciertos en los meses de octubre, en distintas regiones del país para conmemorar el mes de las personas adultas mayores.	No se desarrollaron 12 conciertos presenciales.	El planteamiento estaba hecho para actividades presenciales masivas en distintos puntos del país, lo cual era inviable ante la situación de la pandemia. Se realizaron solo 5 y de forma virtual.	Se realizaron 5 conciertos de manera virtual en cada uno de los sábados del mes de octubre, con lo que se efectuó la conmemoración del mes de las personas adultas mayores y se prevee realizarlos tanto de manera virtual como presencial al año 2021.	Equipo interdisciplinario.	Anual	Anual
1.1.1.12 Realizar el concurso al premio Prof. Carlos Luis Sáenz Elizondo durante el IV trimestre.	No se cumplió con la realización del Premio Profesor Carlos Luis Sáenz Elizondo.	Por decisión de Junta Directiva se suspendió, por seguridad sanitaria debido a que el premio está orientado a población de riesgo como es población jubilada y población adulta mayor para así evitar exposición al contagio.	La decisión implicó la no realización del evento.	Jefatura de Prestaciones sociales.	Anual	Anual
1.1.2 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).	No se cumplió con 24 de las visitas saludables planteadas.	Las visitas saludables, por ser de atención directa en escuelas y colegios, se mantuvieron suspendidas debido a la pandemia.	Se harán las coordinaciones con los centros educativos cuando se puedan realizar visitas y actos presenciales al año 2021.	Equipo inter disciplinario.	Trimestral	Trimestral
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).	No se cumplió con 8 talleres "De un día con tu corazón" que se habían planteado.	Por ser actividades presenciales en escuelas y colegios, se mantuvieron suspendidas ante la pandemia.	Se harán las coordinaciones con los centros educativos cuando se puedan realizar visitas y actos presenciales en el año 2021.	Equipo inter disciplinario.	Trimestral	Trimestral
1.1.3.1 Desarrollar el programa Nutrete, muevete, chequeate con afiliados en servicio (1 escuela en el I trimestre, 2 escuelas durante el II y III trimestre).	No se cumplió con los 5 talleres del programa "Nutrete, Muevete y Chequeate" que se habían planeado.	El programa se mantiene suspendido por las medidas sanitarias por el contacto directo que se tiene con la afiliación.	Se harán las coordinaciones con los centros educativos cuando se puedan realizar visitas y actos presenciales al año 2021.	Equipo inter disciplinario.	Trimestral	Trimestral
1.2.1.1 Realizar 14 talleres de empoderamiento en coordinación con las Organizaciones Magisteriales (4 en el I, II y III trimestre y 2 en el IV trimestre).	No se cumplió con 10 talleres de empoderamiento.	Se realizó un ciclo de 4 charlas sobre la temática charlas incluyendo un cierre que conlleva una evaluación de la programación virtual realizada por el departamento este año frente a la pandemia.	Se realizó un ciclo de 4 charlas virtuales donde se vio el empoderamiento desde 4 ejes de la programación virtual realizada por el departamento este año frente a la pandemia.	Jefatura y profesionales en psicología y trabajo social.	Trimestral	Trimestral
1.2.1.3 Realizar 14 talleres sobre la aplicación de la Convención Interamericana sobre Derechos de la Persona Adulta Mayor en el I trimestre: dos por provincia	No se cumplió con 4 talleres sobre la aplicación de la Convención Interamericana sobre Derechos de la Persona Adulta Mayor	Las sesiones no se pudieron manejar como presenciales, por lo que no fue posible coordinar la cantidad prevista en distintas zonas del país.	Se aplicó una metodología virtual con sesiones sincrónicas para la cual solo se coordinaron 10 grupos tanto abiertos como con las organizaciones magisteriales.	Jefatura y equipo interdisciplinario.	Trimestral	Trimestral
1.2.2.1 Realizar al año, 10 cursos de preparación para la jubilación (3 en el I y II trimestre y 4 en el III trimestre).	No se cumplió con 9 de los 10 cursos de preparación para la jubilación previstos para 2020.	La mayoría de cursos se coordinan en conjunto con el IDP del MEP, ante la directriz de suspender actividades presenciales en 2020, fue inviable cumplir con el objetivo tal como se había planteado y el IDP solicita un proceso de aprobación para el nuevo planteamiento, el cual se ha venido trabajando con ellos para medir la compatibilidad.	Se está realizando una nueva coordinación con el IDP para efectuar una intervención en modalidad virtual a partir del año 2021.	Jefatura y Equipo inter disciplinario.	Trimestral	Trimestral
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).	No se cumplió con 22 centros educativos.	Actualmente este segmento del programa se mantiene suspendido por las medidas de distanciamiento a nivel nacional, por lo que se queda a la espera de la evolución de la situación.	Se está trabajando en la función del programa de manera virtual con el objetivo de desarrollarlo en el campus virtual del Ministerio de Educación Pública en coordinación con el viceministerio académico.	Jefatura y profesionales en psicología y trabajo social.	Trimestral	Trimestral

IX. Ejecución del presupuesto versus Plan Anual Operativo

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

Programa 01 Administración General

Junta Directiva

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

Metas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
1.1.1 Lograr que al 2020, esté construida la primera etapa del nuevo edificio corporativo en oficinas centrales.	8 668 316	8 268 583	2 009 664	1 957 485	226 272	171 121	1 559 461	1 446 527
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.	28 894 386	27 561 944	6 698 881	6 524 950	754 239	570 404	5 198 205	4 821 758
2.4.1 Potencializar en forma anual los valores institucionales mediante un programa de actividades y de comunicación.	8 668 316	8 268 583	2 009 664	1 957 485	226 272	171 121	1 559 461	1 446 527
2.5.1 Analizar cada dos años la escala salarial de la institución, en comparación con los salarios de mercado.	5 778 877	5 512 389	1 339 776	1 304 990	150 848	114 081	1 039 641	964 352
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	8 668 316	8 268 583	2 009 664	1 957 485	226 272	171 121	1 559 461	1 446 527
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.	28 894 386	27 561 944	6 698 881	6 524 950	754 239	570 404	5 198 205	4 821 758
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.	23 115 509	22 049 555	5 359 105	5 219 960	603 392	456 323	4 158 564	3 857 406

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

Metas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
4.3.1 Alcanzar como mínimo la tasa real actuarial, definida en la evaluación actuarial que se aprueba anualmente.	28 894 386	27 561 944	6 698 881	6 524 950	754 239	570 404	5 198 205	4 821 758
5.1.1 Ejecutar en tiempo y forma los procedimientos de cobro administrativo para los centros educativos morosos	14 447 193	13 780 972	3 349 440	3 262 475	377 120	285 202	2 599 102	2 410 879
5.2.1 Colocar el 100% de los recursos crediticios del FEA, de acuerdo con el presupuesto asignado.	8 668 316	8 268 583	2 009 664	1 957 485	226 272	171 121	1 559 461	1 446 527
5.3.1 Mantener el nivel de morosidad de la cartera crediticia del FEA, menor al 2%.	8 668 316	8 268 583	2 009 664	1 957 485	226 272	171 121	1 559 461	1 446 527
6.1.1 Realizar en forma semestral, la evaluación actuarial del RCC.	28 894 386	27 561 944	6 698 881	6 524 950	754 239	570 404	5 198 205	4 821 758
7.1.1 Presentar informes periódicos de gestión de riesgo, relacionados con el portafolio de inversiones del RCC (incluyendo valores y crédito)	14 447 193	13 780 972	3 349 440	3 262 475	377 120	285 202	2 599 102	2 410 879
7.2.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	14 447 193	13 780 972	3 349 440	3 262 475	377 120	285 202	2 599 102	2 410 879
8.1.1 Desarrollar un plan de comunicación que permita el acercamiento con medios de comunicación y periodistas para la generación de publicity (entrevistas,	8 668 316	8 268 583	2 009 664	1 957 485	226 272	171 121	1 559 461	1 446 527

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

Metas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
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	8 668 316	8 268 583	2 009 664	1 957 485	226 272	171 121	1 559 461	1 446 527
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.	14 447 193	13 780 972	3 349 440	3 262 475	377 120	285 202	2 599 102	2 410 879
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).	8 668 316	8 268 583	2 009 664	1 957 485	226 272	171 121	1 559 461	1 446 527
11.1.2 Presentar en forma anual, el informe de Gestión Ambiental según los lineamientos del MIINAE.	8 668 316	8 268 583	2 009 664	1 957 485	226 272	171 121	1 559 461	1 446 527
12.1.1 Promover la seguridad de la información y continuidad del servicio en los procesos de JUPEMA.	8 668 316	8 268 583	2 009 664	1 957 485	226 272	171 121	1 559 461	1 446 527
Total	288 943 862	275 619 443	66 988 808	65 249 498	7 542 394	5 704 042	51 982 046	48 217 580

Dirección Ejecutiva

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

Metas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
1.1.1 Lograr que al 2020, esté construida la primera etapa del nuevo edificio corporativo en oficinas centrales.	10 847 560	10 676 746	3 238 201	2 375 361	134 330	80 235	143 982	77 080
1.2.1 Que al finalizar el 2020, los macroprocesos institucionales, estén alineados a los requisitos de la Norma ISO -9001-2015.	7 231 707	7 117 830	2 158 800	1 583 574	89 553	53 490	95 988	51 387
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.	14 463 414	14 235 661	4 317 601	3 167 148	179 106	106 980	191 976	102 774
1.4.1 Continuar en el 2020, la definición y automatización del proceso de declaratoria de derechos del RCC.	18 079 267	17 794 576	5 397 001	3 958 935	223 883	133 724	239 970	128 467
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.	7 231 707	7 117 830	2 158 800	1 583 574	89 553	53 490	95 988	51 387
2.2.1 Calibrar y depurar la herramienta de gestión del desempeño por competencias.	7 231 707	7 117 830	2 158 800	1 583 574	89 553	53 490	95 988	51 387
2.3.1 Presentar e implementar en enero de cada año, un programa de capacitación por competencias, para todo el personal de la institución.	7 231 707	7 117 830	2 158 800	1 583 574	89 553	53 490	95 988	51 387
2.4.1 Potencializar en forma anual los valores institucionales mediante un programa de actividades y de comunicación.	10 847 560	10 676 746	3 238 201	2 375 361	134 330	80 235	143 982	77 080

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

Metas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
2.5.1 Analizar cada dos años la escala salarial de la institución, en comparación con los salarios de mercado.	10 847 560	10 676 746	3 238 201	2 375 361	134 330	80 235	143 982	77 080
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	18 079 267	17 794 576	5 397 001	3 958 935	223 883	133 724	239 970	128 467
3.2.1 Ejecutar durante el año 2020 los procesos definidos para la implementación de COBIT 5.	18 079 267	17 794 576	5 397 001	3 958 935	223 883	133 724	239 970	128 467
3.3.1 Promover la seguridad de la información y continuidad del servicio en los procesos de JUPEMA.	7 231 707	7 117 830	2 158 800	1 583 574	89 553	53 490	95 988	51 387
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.	18 079 267	17 794 576	5 397 001	3 958 935	223 883	133 724	239 970	128 467
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.	18 079 267	17 794 576	5 397 001	3 958 935	223 883	133 724	239 970	128 467
4.2.2 Ejecución y seguimiento del proceso de cobro judicial sobre recuperación de operaciones crediticias	18 079 267	17 794 576	5 397 001	3 958 935	223 883	133 724	239 970	128 467
4.3.1 Alcanzar como mínimo la tasa real actuarial, definida en la evaluación actuarial que se aprueba anualmente.	10 847 560	10 676 746	3 238 201	2 375 361	134 330	80 235	143 982	77 080

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

Metas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
5.1.1 Ejecutar en tiempo y forma los procedimientos de cobro administrativo para los centros educativos morosos	10 847 560	10 676 746	3 238 201	2 375 361	134 330	80 235	143 982	77 080
5.2.1 Colocar el 100% de los recursos crediticios del FEA, de acuerdo con el presupuesto asignado.	18 079 267	17 794 576	5 397 001	3 958 935	223 883	133 724	239 970	128 467
5.3.1 Mantener el nivel de morosidad de la cartera crediticia del FEA, menor al 2%.	18 079 267	17 794 576	5 397 001	3 958 935	223 883	133 724	239 970	128 467
6.1.1 Realizar en forma semestral, la evaluación actuarial del RCC.	14 463 414	14 235 661	4 317 601	3 167 148	179 106	106 980	191 976	102 774
7.1.1 Presentar informes periódicos de gestión de riesgo, relacionados con el portafolio de inversiones del RCC (incluyendo valores y crédito)	14 463 414	14 235 661	4 317 601	3 167 148	179 106	106 980	191 976	102 774
7.2.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	18 079 267	17 794 576	5 397 001	3 958 935	223 883	133 724	239 970	128 467
8.1.1 Desarrollar un plan de comunicación que permita el acercamiento con medios de comunicación y periodistas para la generación de publicity (entrevistas,	10 847 560	10 676 746	3 238 201	2 375 361	134 330	80 235	143 982	77 080
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	10 847 560	10 676 746	3 238 201	2 375 361	134 330	80 235	143 982	77 080

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

Metas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
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	10 847 560	10 676 746	3 238 201	2 375 361	134 330	80 235	143 982	77 080
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).	10 847 560	10 676 746	3 238 201	2 375 361	134 330	80 235	143 982	77 080
11.1.2 Presentar en forma anual, el informe de Gestión Ambiental según los lineamientos del MIINAE.	10 847 560	10 676 746	3 238 201	2 375 361	134 330	80 235	143 982	77 080
12.1.1 Promover la seguridad de la información y continuidad del servicio en los procesos de JUPEMA.	10 847 560	10 676 746	3 238 201	2 375 361	134 330	80 235	143 982	77 080
Total	361 585 338	355 891 521	107 940 020	79 178 710	4 477 660	2 674 490	4 799 407	2 569 349

Administrativo

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

Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
1.1.1 Lograr que al 2020, esté construida la primera etapa del nuevo edificio corporativo en oficinas centrales.	127 988 102	125 970 343	160 534 994	155 012 035	10 265 360	8 798 721	1 655 733	1 535 145
1.2.1 Tramitar en 27 días naturales a partir del acto de apertura los procesos de contratación administrativa y remitirlas a la Dirección Ejecutiva, para que sean conocidas por la Junta Directiva.	63 994 051	62 985 172	80 267 497	77 506 017	5 132 680	4 399 361	827 866	767 573
1.2.2 Tramitar en 15 días naturales las compras institucionales, a partir del vencimiento de recepción de las ofertas.	63 994 051	62 985 172	80 267 497	77 506 017	5 132 680	4 399 361	827 866	767 573
1.2.3 Realizar cuatro publicaciones al año, para la actualización del registro de proveedores.	31 997 026	31 492 586	40 133 749	38 753 009	2 566 340	2 199 680	413 933	383 786
1.2.4 Mantener un control estricto de los procesos de almacenamiento y distribución de los materiales y suministros.	31 997 026	31 492 586	40 133 749	38 753 009	2 566 340	2 199 680	413 933	383 786
1.2.5 Mantener el control de la distribución y ubicación física de los activos fijos de la Institución.	63 994 051	62 985 172	80 267 497	77 506 017	5 132 680	4 399 361	827 866	767 573
1.2.6 Evaluar las condiciones físicas de la infraestructura, destinadas a la prestación del servicio.	31 997 026	31 492 586	40 133 749	38 753 009	2 566 340	2 199 680	413 933	383 786
1.2.7 Mantener en las mejores condiciones de limpieza, orden y ornato las instalaciones de la JUPEMA	31 997 026	31 492 586	40 133 749	38 753 009	2 566 340	2 199 680	413 933	383 786

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

Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
1.2.8 Proveer un adecuado servicio de transporte y mensajería, para solventar los requerimientos institucionales y de las Organizaciones Magisteriales.	31 997 026	31 492 586	40 133 749	38 753 009	2 566 340	2 199 680	413 933	383 786
1.2.9 Atender las solicitudes de adelantos y liquidaciones de caja chica general, a los colaboradores de la institución.	31 997 026	31 492 586	40 133 749	38 753 009	2 566 340	2 199 680	413 933	383 786
1.2.10 Identificar vulnerabilidades en las instalaciones de JUPEMA en oficinas centrales, en conjunto con los Oficiales de Seguridad nocturna, durante el proceso de entrega o recepción de puestos	31 997 026	31 492 586	40 133 749	38 753 009	2 566 340	2 199 680	413 933	383 786
1.2.11 Controlar los ingresos y salidas, de los vehiculos de la Institución.	31 997 026	31 492 586	40 133 749	38 753 009	2 566 340	2 199 680	413 933	383 786
1.2.12 Realizar dos inspecciones anuales a las instalaciones de JUPEMA, para verificar aspectos a mejorar en la seguridad perimetral, incluidas las sucursales.	31 997 026	31 492 586	40 133 749	38 753 009	2 566 340	2 199 680	413 933	383 786
2.1.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	31 997 026	31 492 586	40 133 749	38 753 009	2 566 340	2 199 680	413 933	383 786
Total	639 940 511	629 851 716	802 674 971	775 060 175	51 326 801	43 993 607	8 278 663	7 675 727

Gestión de Talento Humano

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

Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual
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.	10 240 764	9 574 488	8 603 326	8 152 558	3 704 878	2 841 341	2 502 100
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.	16 385 222	15 319 181	13 765 322	13 044 092	5 927 805	4 546 146	4 003 359
1.2.2 Realizar los procesos de preinducción a los trabajadores de nuevo ingreso a JUPEMA.	6 144 458	5 744 693	5 161 996	4 891 535	2 222 927	1 704 805	1 501 260
1.2.3 Facilitar los procesos de inducción específica al puesto de los trabajadores de nuevo ingreso a JUPEMA.	10 240 764	9 574 488	8 603 326	8 152 558	3 704 878	2 841 341	2 502 100
1.2.4 Implementar un sistema de selección, evaluación y formación del talento humano basado en competencias.	10 240 764	9 574 488	8 603 326	8 152 558	3 704 878	2 841 341	2 502 100
1.2.5 Calibrar y depurar la herramienta de gestión del desempeño por competencias.	12 288 917	11 489 386	10 323 992	9 783 069	4 445 854	3 409 610	3 002 520

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

Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual
1.2.6 Revisar cada dos años, los perfiles de puestos de JUPEMA.	10 240 764	9 574 488	8 603 326	8 152 558	3 704 878	2 841 341	2 502 100
1.3.1 Presentar e implementar en enero de cada año, un programa de capacitación por competencias, para todo el personal de la institución.	20 481 528	19 148 976	17 206 653	16 305 115	7 409 756	5 682 683	5 004 199
1.3.2 Establecer, para los puestos de la Institución planes de carrera por competencias para los puestos de la Institución.	20 481 528	19 148 976	17 206 653	16 305 115	7 409 756	5 682 683	5 004 199
1.3.3 Diseñar e implementar una estrategia de formación e información continuas a nivel interno, referente a los regimenes de pensiones (RTR y RCC).	10 240 764	9 574 488	8 603 326	8 152 558	3 704 878	2 841 341	2 502 100
1.4.1 Potencializar en forma anual los valores institucionales mediante un programa de actividades y de comunicación.	10 240 764	9 574 488	8 603 326	8 152 558	3 704 878	2 841 341	2 502 100
1.5.1 Analizar cada dos años la escala salarial de la institución, en comparación con los salarios de mercado.	10 240 764	9 574 488	8 603 326	8 152 558	3 704 878	2 841 341	2 502 100
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.	16 385 222	15 319 181	13 765 322	13 044 092	5 927 805	4 546 146	4 003 359

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

Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual
1.7.1 Continuar con el programa de preparación exitosa para la jubilación para el personal próximo a pensionarse.	6 144 458	5 744 693	5 161 996	4 891 535	2 222 927	1 704 805	1 501 260
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).	10 240 764	9 574 488	8 603 326	8 152 558	3 704 878	2 841 341	2 502 100
2.1.2 Presentar en forma anual, el plan de acción sobre la reducción de emisiones en el Edificio Corporativo Institucional.	8 192 611	7 659 590	6 882 661	6 522 046	2 963 902	2 273 073	2 001 680
2.1.3 Presentar en forma anual, el informe de Gestión Ambiental según los lineamientos del MIINAE.	6 144 458	5 744 693	5 161 996	4 891 535	2 222 927	1 704 805	1 501 260
3.1.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	10 240 764	9 574 488	8 603 326	8 152 558	3 704 878	2 841 341	2 502 100
Total	204 815 281	191 489 761	172 066 529	163 051 152	74 097 560	56 826 826	50 041 994

Tecnología de Información

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

Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
1.1.1 Continuar en el 2020, la definición y automatización del proceso de declaratoria de derechos del RCC.	48 730 361	47 078 988	38 405 597	36 264 434	870 363	835 929	81 654	74 583
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	264 536 243	255 571 649	208 487 526	196 864 072	4 724 830	4 537 900	443 264	404 881
2.2.1 Realizar una valoración anual, de la capacidad y disponibilidad de la infraestructura actual versus la capacidad requerida.	13 922 960	13 451 139	10 973 028	10 361 267	248 675	238 837	23 330	21 310
2.2.2 Realizar el mantenimiento y optimización de la infraestructura.	278 459 204	269 022 788	219 460 553	207 225 339	4 973 505	4 776 736	466 594	426 190
2.3.1 Ejecutar durante el año 2020 los procesos definidos para la implementación de COBIT 5.	34 807 400	33 627 849	27 432 569	25 903 167	621 688	597 092	58 324	53 274
2.3.2 Brindar los servicios establecidos en el catálogo de TI con los niveles de servicio acordados (SLA) en Solicitudes	13 922 960	13 451 139	10 973 028	10 361 267	248 675	238 837	23 330	21 310
3.1.1 Velar por el cumplimiento de los procedimientos, normativas y leyes relacionadas con la seguridad y continuidad del servicio.	13 922 960	13 451 139	10 973 028	10 361 267	248 675	238 837	23 330	21 310
3.2.1 Promover la seguridad de la información y continuidad del servicio en los procesos de JUPEMA.	13 922 960	13 451 139	10 973 028	10 361 267	248 675	238 837	23 330	21 310

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

Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
4.1.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	13 922 960	13 451 139	10 973 028	10 361 267	248 675	238 837	23 330	21 310
Total	696 148 009	672 556 971	548 651 384	518 063 348	12 433 763	11 941 841	1 166 484	1 065 476

Programa 02 Régimen de Capitalización Colectiva

Financiero Contable

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

Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
1.1.1 Lograr que al 2020, de acuerdo con el Plan Anual Operativo, se cumpla al menos con el 95% de los desarrollos de los nuevos sistemas o módulos informáticos.	8 970 781	8 926 290	1 022 306	1 000 862	47 511	36 850	2 820 773	2 812 237
2.1.1. Ejecutar en tiempo y forma los procedimientos de cobro administrativo para los Centros Educativos Morosos	89 707 811	89 262 897	10 223 057	10 008 617	475 111	368 501	28 207 727	28 122 369
2.2.1 Brindar respuesta a las consultas de los Centros Educativos y afiliados, dentro del plazo establecido por Ley.	22 426 953	22 315 724	2 555 764	2 502 154	118 778	92 125	7 051 932	7 030 592
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).	44 853 905	44 631 448	5 111 529	5 004 309	237 555	184 251	14 103 863	14 061 184
2.3.2. Inspeccionar por año, al menos dos universidades públicas y colegios científicos	22 426 953	22 315 724	2 555 764	2 502 154	118 778	92 125	7 051 932	7 030 592
2.4.1. Generar información contable confiable y segura para la toma de decisiones	89 707 811	89 262 897	10 223 057	10 008 617	475 111	368 501	28 207 727	28 122 369
2.4.2. Garantizar la disponibilidad de recursos para el pago de las obligaciones institucionales	67 280 858	66 947 173	7 667 293	7 506 463	356 333	276 376	21 155 795	21 091 777
2.4.3. Gestionar en tiempo y forma el manejo de los recursos financieros de la cuenta individual del RCC	22 426 953	22 315 724	2 555 764	2 502 154	118 778	92 125	7 051 932	7 030 592

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

Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
2.5.1 Pagar en tiempo y forma las pensiones del RCC y las obligaciones.	35 883 124	35 705 159	4 089 223	4 003 447	190 044	147 401	11 283 091	11 248 948
2.6.1 Ejecutar en tiempo y forma el cobro y el pago de cotizaciones de otros regimenes del primer pilar	22 426 953	22 315 724	2 555 764	2 502 154	118 778	92 125	7 051 932	7 030 592
3.1.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	22 426 953	22 315 724	2 555 764	2 502 154	118 778	92 125	7 051 932	7 030 592
Total	448 539 054	446 314 484	51 115 285	50 043 086	2 375 555	1 842 507	141 038 634	140 611 844

Actuarial

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

Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual
1.1.1 Realizar en forma semestral, la evaluación actuarial del RCC.	36 434 807	35 730 709	6 186 997	5 996 289	217 899	135 144	122 579
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.	18 217 404	17 865 355	3 093 498	2 998 145	108 950	67 572	61 290
1.3.1 Para el año 2020, mantener actualizadas las tablas, utilizadas para la evaluación actuarial.	36 434 807	35 730 709	6 186 997	5 996 289	217 899	135 144	122 579
1.3.2. Verificar que el 85% de los afiliados del RCC, actualizaron sus datos cualitativos en los últimos tres años.	27 326 106	26 798 032	4 640 248	4 497 217	163 424	101 358	91 934
1.3.3. Mejorar los canales de recolección de datos.	18 217 404	17 865 355	3 093 498	2 998 145	108 950	67 572	61 290
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.	18 217 404	17 865 355	3 093 498	2 998 145	108 950	67 572	61 290

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

Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual
3.1.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	27 326 106	26 798 032	4 640 248	4 497 217	163 424	101 358	91 934
Total	182 174 037	178 653 545	30 934 983	29 981 447	1 089 495	675 722	612 896

Inversiones

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

Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual
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.	2 281 530	2 244 027	806 762	804 051	8 387	8 387	16 194
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.	39 926 768	39 270 472	14 118 335	14 070 901	146 780	146 780	283 394
2.2.1 Cumplir con el 100% de los límites definidos por la normativa.	5 703 824	5 610 067	2 016 905	2 010 129	20 969	20 969	40 485
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.	5 703 824	5 610 067	2 016 905	2 010 129	20 969	20 969	40 485
2.3.1 Alcanzar como mínimo la tasa real actuarial, definida en la evaluación actuarial que se aprueba anualmente.	57 038 240	56 100 674	20 169 051	20 101 287	209 686	209 686	404 849
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.	1 140 765	1 122 013	403 381	402 026	4 194	4 194	8 097

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

Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual
4.1.1 Realizar periódicamente un análisis de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	2 281 530	2 244 027	806 762	804 051	8 387	8 387	16 194
Total	114 076 480,52	112 201 347,99	40 338 101,29	40 202 574,83	419 371,15	419 371,03	809 698,16

Gestión y Control de la calidad

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

Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual
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.	12 033 446	10 495 411	3 572 300	3 389 311	59 700	27 302	150 636
1.2.1 Que al finalizar el 2020, los macroprocesos institucionales, estén alineados a los requisitos de la Norma ISO - 9001-2015.	16 044 594	13 993 881	4 763 067	4 519 082	79 600	36 402	200 847
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.	16 044 594	13 993 881	4 763 067	4 519 082	79 600	36 402	200 847
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.	8 022 297	6 996 941	2 381 534	2 259 541	39 800	18 201	100 424
3.1.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	20 055 743	17 492 351	5 953 834	5 648 852	99 500	45 503	251 059
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)..	8 022 297	6 996 941	2 381 534	2 259 541	39 800	18 201	100 424
Total	80 222 972	69 969 405	23 815 336	22 595 408	398 000	182 011	1 004 237

Unidad Integral de Riesgos

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

Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
1.1.1 Mejorar las metodologías y modelos de gestión de riesgo financiero y no financiero.	12 006 827	10 678 921	444 740	407 952	121 500	0	170 516	0
1.1.2 Realizar periódicamente la gestión de riesgo de la cartera de valores del RCC.	12 006 827	10 678 921	444 740	407 952	121 500	0	170 516	0
1.1.3 Realizar periódicamente, la gestión de riesgo de la cartera crediticia del RCC.	12 006 827	10 678 921	444 740	407 952	121 500	0	170 516	0
1.1.4 Realizar periódicamente, un análisis de los factores fundamentales de los emisores bursátiles y los intermediarios financieros que prestan servicios a la Institución.	20 011 378	17 798 202	741 234	679 921	202 500	0	284 193	0
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.	8 004 551	7 119 281	296 494	271 968	81 000	0	113 677	0
1.3.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	16 009 102	14 238 561	592 987	543 937	162 000	0	227 355	0
Total	80 045 512	71 192 807	2 964 936	2 719 683	810 000	0	1 136 774	0

Crédito y Cobro

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

Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
1.1.1 Que al finalizar el 2020, todos los procesos institucionales, estén dentro del Sistema de Gestión de la Calidad	37 914 172	37 622 833	4 333 073	4 191 335	863 951	839 135	435 569	384 744
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.	208 527 946	206 925 581	23 831 902	23 052 343	4 751 728	4 615 242	2 395 631	2 116 089
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.	75 828 344	75 245 666	8 666 146	8 382 670	1 727 901	1 678 270	871 138	769 487
3.1.1 Colocar el 100% de los recursos crediticios del FEA, de acuerdo con el presupuesto asignado.	18 957 086	18 811 416	2 166 537	2 095 668	431 975	419 567	217 785	192 372
3.2.1 Mantener el nivel de morosidad de la cartera crediticia del FEA, menor al 2%.	18 957 086	18 811 416	2 166 537	2 095 668	431 975	419 567	217 785	192 372
4.1.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	18 957 086	18 811 416	2 166 537	2 095 668	431 975	419 567	217 785	192 372
Total	379 141 720	376 228 330	43 330 730	41 913 351	8 639 505	8 391 350	4 355 692	3 847 435

Programa 03 Régimen Transitorio de Reparto

Concesión de Derechos

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

Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
1.1.1 Lograr que al 2020, se tramiten las solicitudes de declaratoria de derechos que se encuentren completas, como máximo en el plazo estipulado en la legislación actual.	370 751 403	360 580 329	20 525 268	19 916 406	5 021 951	3 800 287	2 996 076	2 266 987
2.1.1 Gestionar la asignación del 100% de los recursos necesarios para el pago de las pensiones del Régimen Transitorio de Reparto.	132 411 215	128 778 689	7 330 453	7 113 002	1 793 554	1 357 245	1 070 027	809 638
3.1.1 Realizar periódicamente, la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	26 482 243	25 755 738	1 466 091	1 422 600	358 711	271 449	214 005	161 928
Total	529 644 861	515 114 756	29 321 812	28 452 009	7 174 216	5 428 982	4 280 109	3 238 552

Legal

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

Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
1.1.1 Representar a la Junta en su carácter de apoderado general judicial en todos los procesos que se le involucre.	8 894 606	8 751 057	358 982	294 189	111 320	92 360	439 716	360 703
1.1.2 Asesorar legalmente, participar y colaborar con Dirección Ejecutiva interna y externamente	8 894 606	8 751 057	358 982	294 189	111 320	92 360	439 716	360 703
1.1.3 Asesorar a la Junta Directiva y en comisiones, en sus sesiones ordinarias y extraordinarias, cuando así lo requiera la Junta Directiva.	8 894 606	8 751 057	358 982	294 189	111 320	92 360	439 716	360 703
1.1.4 Asesorar a los Departamentos y Áreas de la Institución, para la atención interna y externa de sus asuntos.	8 894 606	8 751 057	358 982	294 189	111 320	92 360	439 716	360 703
1.1.5 Elaborar los estudios jurídicos legales que fundamente las actuaciones de JUPEMA	8 894 606	8 751 057	358 982	294 189	111 320	92 360	439 716	360 703
1.1.6 Atender y diligenciar las gestiones de apelación de nuestros afiliados en tiempo, según el procedimiento P09-PR-001 el Departamento Legal cuenta con 16 días hábiles para la elaboración del	8 894 606	8 751 057	358 982	294 189	111 320	92 360	439 716	360 703

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

Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
1.1.7 Atender diligentemente la consulta externa del afiliado	8 894 606	8 751 057	358 982	294 189	111 320	92 360	439 716	360 703
1.1.8 Atención de los procesos judiciales en los que sea parte la Junta (laboral, constitucional, contenciosa, penal, civil y otros)	8 894 606	8 751 057	358 982	294 189	111 320	92 360	439 716	360 703
1.1.9 Actualización de la base de datos con resoluciones del Tribunal Administrativo.	8 894 606	8 751 057	358 982	294 189	111 320	92 360	439 716	360 703
1.1.10 Actualizar electrónicamente la jurisprudencia del Tribunal Administrativo	5 559 129	5 469 410	224 364	183 868	69 575	57 725	274 822	225 439
1.1.11 Agilizar los servicios Institucionales.	5 559 129	5 469 410	224 364	183 868	69 575	57 725	274 822	225 439
1.1.12 Participar conjuntamente en la elaboración de opiniones y convenios con las Organizaciones Magisteriales.	8 894 606	8 751 057	358 982	294 189	111 320	92 360	439 716	360 703

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

Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
1.1.13 Revisar, actualizar y mantener un registro de los reglamentos institucionales.	8 894 606	8 751 057	358 982	294 189	111 320	92 360	439 716	360 703
1.1.14 Atendar de manera diligente y oportuna las consultas administrativas y asesorías a clientes externos.	8 894 606	8 751 057	358 982	294 189	111 320	92 360	439 716	360 703
1.2.1 Realizar una evaluación anual de los procesos.	8 894 606	8 751 057	358 982	294 189	111 320	92 360	439 716	360 703
1.2.2 Diseñar reformas legales (disposiciones), cuando sean necesarias.	8 894 606	8 751 057	358 982	294 189	111 320	92 360	439 716	360 703
2.1.1 Impartir charlas que permitan informar y mantener una comunicación con los afiliados.	5 559 129	5 469 410	224 364	183 868	69 575	57 725	274 822	225 439
2.1.2 Elaborar artículos que permitan la comunicación con los afiliados.	5 559 129	5 469 410	224 364	183 868	69 575	57 725	274 822	225 439

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

Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
2.1.3 Asistencia a reuniones, conferencias de las organizaciones magisteriales y otros foros.	5 559 129	5 469 410	224 364	183 868	69 575	57 725	274 822	225 439
3.1.1 Ejecución y seguimiento del proceso de cobro judicial sobre recuperación de operaciones crediticias	6 670 955	6 563 292	269 236	220 642	83 490	69 270	329 787	270 527
4.1.1 Asesoramiento en el proceso de cobro administrativo y judicial de cuotas a los centros	6 670 955	6 563 292	269 236	220 642	83 490	69 270	329 787	270 527
4.1.2 Ejecutar en tiempo y forma los procedimientos de cobro administrativo para los centros educativos morosos	8 894 606	8 751 057	358 982	294 189	111 320	92 360	439 716	360 703
5.1.1 Asesorar y apoyar judicialmente al Departamento de Prestaciones Sociales cuando sea necesario en los procesos judiciales de denuncias	7 782 781	7 657 175	314 109	257 415	97 405	80 815	384 751	315 615
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 las organizaciones de	6 670 955	6 563 292	269 236	220 642	83 490	69 270	329 787	270 527

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

Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
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	17 789 213	17 502 113	717 964	588 378	222 640	184 720	879 432	721 406
6.1.2 Identificar y monitorear las diferentes propuestas de proyectos legislativos o decretos que afecten al Magisterio Nacional.	8 894 606	8 751 057	358 982	294 189	111 320	92 360	439 716	360 703
7.1.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	6 670 955	6 563 292	269 236	220 642	83 490	69 270	329 787	270 527
TOTAL	222 365 158	218 776 414	8 974 549	7 354 722	2 783 000	2 309 004	10 992 896	9 017 571

Comunicación y Mercadeo

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

Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
1.1.1 Desarrollar un plan de comunicación que permita el acercamiento con medios de comunicación y periodistas para la generación de publicity (entrevistas, notas y columnas de opinión)	26 489 652	24 941 917	88 327 866	87 873 055	1 993 123	1 875 684	133 726	58 209
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 en el mercado.	17 659 768	16 627 944	58 885 244	58 582 037	1 328 748	1 250 456	89 151	38 806
1.1.3 Divulgar el impacto generado por los proyectos sociales desarrollados por JUPEMA hacia sus afiliados y a nivel nacional.	8 829 884	8 313 972	29 442 622	29 291 018	664 374	625 228	44 575	19 403
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.	35 319 536	33 255 889	117 770 489	117 164 074	2 657 497	2 500 912	178 302	77 612
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.	17 659 768	16 627 944	58 885 244	58 582 037	1 328 748	1 250 456	89 151	38 806
1.3.1. Desarrollar anualmente, una campaña de comunicación sobre las líneas de crédito que JUPEMA ofrece a los afiliados del Magisterio Nacional.	26 489 652	24 941 917	88 327 866	87 873 055	1 993 123	1 875 684	133 726	58 209
1.3.2. Desarrollar un programa de comunicación de salud financiera en temas de ahorro y crédito hacia la afiliación del Magisterio Nacional.	8 829 884	8 313 972	29 442 622	29 291 018	664 374	625 228	44 575	19 403
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.	26 489 652	24 941 917	88 327 866	87 873 055	1 993 123	1 875 684	133 726	58 209

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

Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
2.1.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	8 829 884	8 313 972	29 442 622	29 291 018	664 374	625 228	44 575	19 403
Total	176 597 678	166 279 445	588 852 443	585 820 368	13 287 485	12 504 559	891 510	388 060,70

Plataforma de Servicios

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

Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
1.1.1 Lograr que para el año 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.	54 317 716	53 630 557	29 250 241	29 063 508	2 548 315	2 282 413	696 685	546 178
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.	760 448 020	750 827 804	409 503 371	406 889 106	35 676 409	31 953 787	9 753 585	7 646 487
1.3.1 Continuar en el 2020, la definición y automatización del proceso de declaratoria de derechos del RCC.	76 044 802	75 082 780	40 950 337	40 688 911	3 567 641	3 195 379	975 358	764 649
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.	108 635 431	107 261 115	58 500 482	58 127 015	5 096 630	4 564 827	1 393 369	1 092 355
3.1.1 Coordinar al menos una vez por trimestre, con instituciones vinculadas, aspectos de declaratoria de derechos del Régimen Transitorio de Reparto.	21 727 086	21 452 223	11 700 096	11 625 403	1 019 326	912 965	278 674	218 471
4.1.1. Mejorar y mantener el programa de continuidad del negocio institucional.	10 863 543	10 726 111	5 850 048	5 812 702	509 663	456 483	139 337	109 236
5.1.1 Realizar periódicamente, la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	54 317 716	53 630 557	29 250 241	29 063 508	2 548 315	2 282 413	696 685	546 178
Total	1 086 354 314	1 072 611 148	585 004 816	581 270 152	50 966 299	45 648 268	13 933 692	10 923 552

Prestaciones Sociales

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

Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
1.1.1 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	55 125 464	49 967 605	62 324 068	58 069 433	402 215	353 313	164 224	47 966
1.1.2 Ampliar al menos en un 10% anual, la cobertura de intervenciones a la población en servicio en condición de riesgo (salud)	26 541 890	24 058 476	30 007 884	27 959 357	193 659	170 114	79 071	23 095
1.1.3 Desarrollar campañas informativas de autocuidado y promoción de estilos de vida saludables a trabajadores en servicio.	20 416 838	18 506 520	23 082 988	21 507 197	148 969	130 857	60 824	17 765
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	20 416 838	18 506 520	23 082 988	21 507 197	148 969	130 857	60 824	17 765
1.2.2 Fortalecer el programa de Preparación Exitosa para la jubilación, para los afiliados próximos a pensionarse.	20 416 838	18 506 520	23 082 988	21 507 197	148 969	130 857	60 824	17 765
1.3.1 Ampliar en un 10% por año, la cobertura de los programas de sensibilización escolar a nivel de I y II ciclo.	10 208 419	9 253 260	11 541 494	10 753 599	74 484	65 428	30 412	8 883
1.3.2 Promover la incorporación del programa de sensibilización escolar en el currículo del Ministerio de Educación Pública.	10 208 419	9 253 260	11 541 494	10 753 599	74 484	65 428	30 412	8 883

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

Metas Estratégicas	Remuneraciones		Servicios		Materiales y Suministros		Transferencias Corrientes	
	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre	Presupuesto anual	Ejecutado al 31 de diciembre
1.3.3 Promover la incorporación del programa de sensibilización escolar en el currículo del Ministerio de Educación Pública.	10 208 419	9 253 260	11 541 494	10 753 599	74 484	65 428	30 412	8 883
1.4.1 Fortalecer el trabajo de las redes provinciales, mediante la ejecución de un programa anual de capacitación.	20 416 838	18 506 520	23 082 988	21 507 197	148 969	130 857	60 824	17 765
2.1.1 Realizar periódicamente la gestión de riesgo no financiero institucional (tecnológico, operativo, legal y estratégico).	10 208 419	9 253 260	11 541 494	10 753 599	74 484	65 428	30 412	8 883
Total	204 168 384	185 065 204	230 829 880	215 071 973	1 489 686	1 308 567	608 237	177 654