

*Nivel de acceso: Pública / subnivel de criticidad: No Crítica*

## 1. PROPÓSITO

Establecer los servicios, compromisos e indicadores generales que JUPEMA ofrece a su afiliación y a las demás partes interesadas, bajo un enfoque de procesos de calidad, transparencia y compromiso en la mejora continua y la búsqueda de la excelencia en la prestación del servicio.

## 2. ALCANCE DEL DOCUMENTO

Todos los servicios ofrecidos a la afiliación y otras partes interesadas, por medio de los canales de atención oficiales de JUPEMA.

## 3. DEFINICIONES

- ✓ **AISS:** Asociación Internacional de Seguridad Social
- ✓ **Carta de Servicio:** Es una política escrita que afirma y comunica el compromiso de la institución con el suministro de servicios a sus afiliados y/o usuarios.
- ✓ **Directriz:** Instrucción o norma que se ha de seguir o ejecutar.
- ✓ **Gobierno Corporativo:** Conjunto de principios y normas que regulan el diseño, integración y funcionamiento de los órganos de gobierno de la organización.
- ✓ **IVM:** Invalidez Vejez y Muerte
- ✓ **JUPEMA:** Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional
- ✓ **Partes Interesadas:** Se conoce también como públicos de interés, son todas aquellas organizaciones, individuos o grupos que puedan afectar o ser afectadas por las operaciones de una organización.
- ✓ **Persona Afiliada:** Membresía activa, pensionada y jubilada del magisterio nacional, en condición de trabajador, funcionario, afiliado, cotizante, pensionado y/o beneficiario del mismo.
- ✓ **RCC:** Régimen Capitalización Colectiva
- ✓ **Reglamento:** Documento que especifica una norma jurídica para regular todas las actividades de una organización.
- ✓ **RTR:** Régimen Transitorio de Reparto
- ✓ **Servicio:** Conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de una persona.
- ✓ **SUPEN:** Superintendencia de Pensiones.



*Nivel de acceso: Pública / subnivel de criticidad: No Crítica*

## 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

### EXTERNO

- ✓ EX -034 Reglamento sobre Gobierno Corporativo (SUPEN)
- ✓ Directriz AISS Calidad de los servicios

### INTERNO

- ✓ P01-RP-001 Política Gestión de la Calidad
- ✓ P02-RP-005 Política Servicio y Derecho de Petición

## 5. DESCRIPCIÓN

### 5.1 ¿Quiénes somos?

JUPEMA es una entidad pública no estatal, posee personería jurídica y patrimonio propio. Está sujeta a normas de Ley y al ordenamiento jurídico administrativo-público y se encuentra bajo la fiscalización de la Superintendencia de Pensiones (SUPEN), según artículo 97 de la Ley 7531.

### 5.2 Misión

Somos la institución de Seguridad Social responsable de la gestión eficiente del fondo de pensiones de nuestros afiliados, para mejorar su calidad de vida.

### 5.3 Visión

Ser el referente de seguridad social costarricense en la administración sostenible e innovadora de los sistemas de pensiones.

### 5.4 Propuesta de Valor

Impactamos positivamente en el bienestar de los afiliados y sus familias gestionando con solidez el fondo de pensiones del Magisterio Nacional.

### 5.5 Valores Institucionales

*Nivel de acceso: Pública / subnivel de criticidad: No Crítica*

### **5.5.1 Transparencia**

Gestionamos nuestra operación de manera clara y con un enfoque de rendición de cuentas a nuestros afiliados y partes interesadas.

### **5.5.2 Sostenibilidad**

Lideramos buscando un impacto social, ambiental y económico que fortalezca las sinergias con nuestra comunidad de afiliados y nuestro país.

### **5.5.3 Solidaridad**

Atendemos las necesidades y aspiraciones de los usuarios internos y externos (partes interesadas) con empatía bajo un esquema de responsabilidad, compromiso y colaboración.

### **5.5.4 Integridad**

Actuamos de forma responsable, honesta y ética, de conformidad con los principios y políticas institucionales.

### **5.5.5 Innovación**

Nos comprometemos a orientar nuestros esfuerzos organizacionales hacia la mejora continua en las diferentes áreas - digitales, operacionales, culturales, políticas y prácticas- en búsqueda de la distinción de nuestros productos y servicios.

### **5.5.6 Eficiencia**

Enfocados en nuestros resultados, velamos por la optimización en el uso de los recursos organizacionales y el cumplimiento oportuno de metas estratégicas y operativas.

*Nivel de acceso: Pública / subnivel de criticidad: No Crítica*

## **5.6 Pilares de Servicio**

### **5.6.1 Ética**

En JUPEMA se tienen normas y criterios necesarios para hacer bien nuestro trabajo, con honestidad, responsabilidad y profesionalismo, para prestar un servicio de calidad.

### **5.6.2 Conocimiento**

JUPEMA está orientada hacia la capacitación y el aprendizaje continuo para lograr una prestación de servicio de calidad y la mejora continua.

### **5.6.3 Eficiencia**

En JUPEMA se brinda un servicio estandarizado, ágil, claro y oportuno.

### **5.6.4 Compromiso**

JUPEMA es una institución leal, fiable, solidaria y honesta.

### **5.6.5 Empatía**

En JUPEMA se escuchan las necesidades de los usuarios, se es comprensivo, amables y se busca una comunicación clara y cordial.

## **5.7 Marco Legal, Derechos y Obligaciones de las personas usuarias**

- ✓ Ley 2248, Ley de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional, publicada el 05 de septiembre de 1958.



**Nivel de acceso: Pública / subnivel de criticidad: No Crítica**

- ✓ Ley 7268, Reforma Integral a la Ley de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional, publicada el 19 de noviembre de 1991. Fecha de inicio: 19 de mayo de 1993
- ✓ Ley 7531, Ley del Sistema de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional, publicada el 13 de julio de 1995.
- ✓ Ley 7946, Reforma a la Ley 7531. Publicada en el Diario Oficial de la República el 03 de diciembre de 1999.
- ✓ Ley 8721, Reforma a los artículos 1, 7, 8, 13, 15, 20, 21, 33, 76, 94, 98, 107 y 108 de la Ley del Sistema de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional, según el texto aprobado por la Ley No. 7531.
- ✓ Ley 8784, deroga el transitorio I y reforma el II de la ley 8536. Publicada en el Diario Oficial de la República el 11 de noviembre del 2009.
- ✓ Reglamento General Régimen Capitalización Colectiva Sistema de Pensiones.
- ✓ Decreto Ejecutivo No. 35764-H, Traslado de Cuotas
- ✓ Ley 8220, Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites administrativos, y su reforma, la Ley 8990.
- ✓ Decreto Ejecutivo No. 43665-MP-MEIC, Celeridad de Trámites Administrativos en el Sector Público.
- ✓ Ley General de Administración Pública, de los artículos 285 a 295.
- ✓ Constitución Política de la República, artículo 27.
- ✓ Ley 8454 Ley de Certificados, Firmas digitales y documentos electrónicos del 30 de agosto de 2005.
- ✓ Ley 9097 Ley de Regulación del Derecho de Petición



**Nivel de acceso: Pública / subnivel de criticidad: No Crítica**

## **5.8 Servicios**

A continuación, se detallan los servicios que se ofrecen por cada uno de los procesos de servicio definidos en JUPEMA.

### **5.8.1 Proceso: Atención al afiliado e Instituciones**

- ✓ Emisión de documentos: entrega de desgloses de pensión, constancias, estados de cuenta, etc.
- ✓ Atención de consultas: Consultas sobre diversos temas, tanto a nivel interno como externo de la institución.
- ✓ Solicitudes: Recepción formal de solicitudes de pensión.
- ✓ Otros Trámites: Trámites relacionados a la gestión diaria de la Junta.

### **5.8.2 Proceso: Gestión de Pensión y Jubilación**

- ✓ Solicitud de pensión y/o jubilación y sus derivados asociados al Régimen de Capitalización Colectiva.
- ✓ Solicitud de pensión y/o jubilación y sus derivados (Periodos fiscales vencidos, estudios integrales, costos de vida, entre otros) asociados al Régimen Transitorio de Reparto.

### **5.8.3 Proceso: Gestión de Inversiones - Crédito y Cobro**

- ✓ Colocación de Crédito.
- ✓ Gestión de Cobro

### **5.8.4 Proceso: Gestión de Alianzas y Prestaciones al Afiliado**

- ✓ Préstamo de equipo ortopédico
- ✓ Programas para coadyuvar al mejoramiento de fomentar la calidad de vida de nuestros afiliados



*Nivel de acceso: Pública / subnivel de criticidad: No Crítica*

## **5.9 Compromisos de Calidad de JUPEMA**

En el presente apartado se detallan los compromisos adquiridos por cada uno de los procesos mencionados anteriormente.

### **5.9.1 Proceso: Atención al afiliado e Instituciones**

- ✓ Brindar atención ágil y oportuna respetando los acuerdos de nivel de servicio establecidos para cada canal de atención y tipo de servicio.
- ✓ Gestionar las quejas, denuncias, consultas, sugerencias o comentarios por medio de la Oficina Atención al Usuario de forma oportuna conforme al procedimiento establecido a nivel interno.
- ✓ Brindar un servicio de calidad conforme al protocolo de servicio al cliente definido a nivel interno.
- ✓ Monitorear el nivel de satisfacción de servicio de nuestros afiliados de forma permanente.

### **5.9.2 Proceso: Gestión de Pensión y Jubilación**

- ✓ Tramitar las solicitudes de pensión y revisión acatando oportunamente las disposiciones establecidas por Ley.
- ✓ Tramitar las diversas solicitudes relacionadas a pensión y jubilación de manera eficiente, para el disfrute del marco de beneficios generado en cada uno de los regímenes de pensión que administra JUPEMA.
- ✓ Comunicar el estado de cotizaciones y el desglose de pensión con el objetivo de mantener informada periódicamente a la afiliación.



**Nivel de acceso: Pública / subnivel de criticidad: No Crítica**

### **5.9.3** Proceso: Gestión de Inversiones - Crédito y Cobro

- ✓ Gestionar de forma eficiente las solicitudes de crédito que requieren los afiliados para la adquisición de bienes y servicios o solventar financieramente la atención de situaciones de necesidades especiales como salud, fallecimiento y urgencias.
- ✓ Diligenciar las gestiones de cobro, que permitan mantener la salud financiera e indicadores de la cartera crediticia.
- ✓ Comunicar los estados de cuenta de las operaciones de crédito con el objetivo de mantener informada periódicamente a la afiliación.

### **5.9.4** Proceso: Gestión de Alianzas y Prestaciones al Afiliado

- ✓ Dar respuesta de forma oportuna a las solicitudes de préstamo de equipo ortopédico, para colaborar en la calidad de vida de los nuestros adultos mayores o afiliados en condición de discapacidad o situación médica especial.
- ✓ Ofrecer a la membresía una oferta programática centrada en la persona que se ajuste a sus gustos, necesidades y preferencias.

## **5.10 Indicadores de cumplimiento de los compromisos**

Con el objetivo de garantizar el debido seguimiento y cumplimiento de los compromisos adquiridos, a continuación, se detallan los indicadores de cumplimiento por cada uno de los procesos definidos en este documento regulatorio.

### **5.10.1** Proceso: Atención al afiliado e Instituciones

- El 90% de las personas que utilicen la atención presencial se atenderán con un tiempo de espera inferior o igual a 15 minutos.

**Nivel de acceso: Pública / subnivel de criticidad: No Crítica**

- Se atenderá como mínimo el 90% de las llamadas que ingresen a la central telefónica.
- Se atenderá el 95% de las gestiones que ingresan por correo electrónico con base a los acuerdos de nivel de servicio definidos a continuación:

Tipo	Servicio	Días para resolución
Documentos	Constancia de créditos	1
Documentos	Constancia de no pensión	1
Documentos	Constancia de pensionado	1
Documentos	Constancia nominal y/o liquido	1
Documentos	Constancia para operadora	1
Documentos	Desgloses	1
Documentos	Emisión de constancias de pensión en tramite	1
Documentos	Estado de cuenta créditos	1
Consultas	Casos defensoría, juzgados	1
Consultas	Coordinación interna	1
Consultas	Recepción de curriculum vitae	1
Consultas	Solicitud de charlas informativas	1
Consultas	Solicitud de signos externos	1
Consultas	Supen, contraloría	1
Otros Trámites	Actualización de datos	1
Otros Trámites	Asignación de cita presencial	1
Otros Trámites	Comprobante depósito deuda al fondo	1
Otros Trámites	Confección carné de pensionado	2
Otros Trámites	Consulta	2
Otros Trámites	Consulta (gremio)	3
Otros Trámites	Consulta estado de trámite	1
Otros Trámites	Consulta fecha de pago	2
Otros Trámites	Consulta sobre la póliza SSYM	2
Otros Trámites	Consultas sobre subsidios / ayudas económicas	2
Otros Trámites	Copia de expediente	2
Otros Trámites	Emisión de documentos (gremio)	2
Otros Trámites	Estado de cuotas RCC	2

**Nivel de acceso: Pública / subnivel de criticidad: No Crítica**

Tipo	Servicio	Días para resolución
Otros Trámites	Información sobre pertenencia	2
Otros Trámites	Notificación de resolución (gremio)	2
Otros Trámites	Notificación de resolución digital	2
Otros Trámites	Presentación de documentos para adjuntar	2
Otros Trámites	Presentación de documentos para adjuntar (gremio)	3
Otros Trámites	Solicitud de clave de internet	1
Otros Trámites	Solicitud de clave de internet (gremio)	2
Otros Trámites	Solicitud de equipo ortopédico	2
Otros Trámites	Solicitud de periodos y patronos	2
Solicitudes	Entrevista guiada afiliado	2
Solicitudes	Acrescimiento de pensión	2
Solicitudes	Apelación	2
Solicitudes	Apelación (gremio)	3
Solicitudes	Cálculo de incapacidades RCC	2
Solicitudes	Cálculo previo	2
Solicitudes	Cálculo previo (gremio)	3
Solicitudes	Cambio de cuenta cliente	2
Solicitudes	Cambio de nombre o cedula	2
Solicitudes	Cancelación de tramite	2
Solicitudes	Cancelación de tramite (gremio)	3
Solicitudes	Conversión de pensión	2
Solicitudes	Ingreso al régimen	2
Solicitudes	Liberación de giro	2
Solicitudes	Pensión	2
Solicitudes	Pensión (gremio)	3
Solicitudes	PFY	2
Solicitudes	PFY (gremio)	3
Solicitudes	Proyección de pensión	2
Solicitudes	Proyección de pensión (gremio)	3
Solicitudes	Reactivación de tramite	2
Solicitudes	Reactivación de tramite (gremio)	3

*Nivel de acceso: Pública / subnivel de criticidad: No Crítica*

Tipo	Servicio	Días para resolución
Solicitudes	Reconsideración	2
Solicitudes	Revisión	2
Solicitudes	Revisión (gremio)	3
Solicitudes	Revocatoria	2
Solicitudes	Revocatoria con apelación	2
Solicitudes	Solicitud de traslado de cuotas	2
Solicitudes	Solicitud de traslado de cuotas (gremio)	3
Solicitudes	Suspensión de tramite	2
Solicitudes	Suspensión de tramite (gremio)	3

- Se le brindará la primera respuesta al 80% de las solicitudes que ingresan por WhatsApp en un lapso menor a 04:00:00 horas.
- La gestión de quejas, denuncias, consultas, sugerencias o comentarios se resolverán en un plazo de 3 a 10 hábiles según tipificación del caso.
- El nivel de satisfacción de los afiliados debe ser mayor o igual al 90% de acuerdo con las encuestas realizadas periódicamente.

### 5.10.2 Trámites de pensión y sus derivados

- JUPEMA atenderá el 95% de las gestiones relacionadas a pensión y jubilación, **una vez que se cuente con toda la información requerida**, con base a los acuerdos de nivel de servicio definidos a continuación:

Tipo	Servicio	Días para resolución
RCC	Recurso de reconsideración	30 días naturales
RCC	Solicitud de acrecimiento	30 días naturales

**Nivel de acceso: Pública / subnivel de criticidad: No Crítica**

<b>Tipo</b>	<b>Servicio</b>	<b>Días para resolución</b>
RCC	Solicitud de acrecimiento por reserva	30 días naturales
RCC	Solicitud de cobro ajuste cotizaciones obrera educación*	30 días naturales
RCC	Solicitud de cobro ajuste cotizaciones obreras educación puesto administrativo*	30 días naturales
RCC	Solicitud de cobro ajuste cotizaciones - otros patronos*	30 días naturales
RCC	Solicitud de cobro ajuste cotizaciones patronal*	30 días naturales
RCC	Solicitud de cobro ajuste por rendimientos obreros (al patrono)*	30 días naturales
RCC	Solicitud de ingreso al régimen	30 días naturales
RCC	Solicitud de liquidación de cuotas IVM*	30 días naturales
RCC	Solicitud de liquidación de cuotas Poder Judicial*	30 días naturales
RCC	Solicitud de liquidación de cuotas RTR*	30 días naturales
RCC	Solicitud de pensión	30 días naturales
RCC	Solicitud de reingreso	30 días naturales
RCC	Solicitud de revisión	30 días naturales
RTR	Recurso de apelación*	30 días hábiles
RTR	Recurso de revisión voto TASS - adición aclaración*	30 días hábiles
RTR	Recurso de revocatoria*	30 días hábiles
RTR	Recurso de revocatoria con apelación*	30 días hábiles
RTR	Solicitud costo de vida	30 días hábiles
RTR	Solicitud de acrecimiento de pensión*	30 días hábiles

**Nivel de acceso: Pública / subnivel de criticidad: No Crítica**

Tipo	Servicio	Días para resolución
RTR	Solicitud de cambio de cuenta IBAN	30 días hábiles
RTR	Solicitud de conversión pensión*	30 días hábiles
RTR	Solicitud de ingreso al régimen*	30 días hábiles
RTR	Solicitud de levantamiento de pensión*	30 días hábiles
RTR	Solicitud de liberación de giro	30 días hábiles
RTR	Solicitud de pensión*	30 días hábiles
RTR	Solicitud de reconocimiento de anuales*	30 días hábiles
RTR	Solicitud de reingreso al régimen	30 días hábiles
RTR	Solicitud de revisión*	30 días hábiles
RTR	Solicitud deudas periodos anteriores (periodos fiscales vencidos)*	30 días hábiles
RTR	Solicitud deudas periodos anteriores-fallecidos (periodos fiscales vencidos)*	30 días hábiles
RTR	Solicitud estudio integral	30 días hábiles
RTR	Solicitud pago postergación de activos*	30 días hábiles
RTR	Solicitud para devolución cotización fondo de pensiones	30 días hábiles

**\*El plazo aquí indicado corresponde a JUPEMA, la duración de las otras instancias involucradas en el proceso no se puede estimar.**

- Enviar de forma trimestral los estados de cotizaciones del RCC a los servidores activos del magisterio nacional.
- Enviar los desgloses de pensión a los jubilados y/o pensionados del RCC y RTR, en 3 días hábiles posterior a la fecha de pago.

**Nivel de acceso: Pública / subnivel de criticidad: No Crítica**

**5.10.3** Proceso: Gestión de Inversiones - Crédito y Cobro

- Formalizar el 100% de créditos de consumo otorgados en un plazo máximo de 1 día hábil, una vez completos los requisitos.
- Formalizar el 100% de créditos hipotecarios otorgados en un plazo máximo de 30 días naturales, una vez completos los requisitos.
- Se atenderá el 95% de las gestiones que ingresan por correo electrónico con base a los acuerdos de nivel de servicio definidos a continuación:

Tipo	Servicio	Días para resolución
Cobros	Cambios de planillas	3
Cobros	Casos rechazados por el banco	3
Cobros	Consulta de incobrables y cobro judicial	3
Cobros	Consulta de rebajos por planilla CEPS	3
Cobros	Consulta de rebajos por planilla Integra y SPA	3
Cobros	Consulta proceso de cobro a la aseguradora	3
Cobros	Consultas de otros departamentos	3
Cobros	Consultas varias	3
Cobros	Corrección en la aplicación de pago	3
Cobros	Correos Informativos	3
Cobros	Despignoración de póliza	3
Cobros	Devolución de Pagares	10
Cobros	Devoluciones a beneficiarios de fallecidos	3
Cobros	Devoluciones CEPP	5
Cobros	Devoluciones SPA e Integra	5
Cobros	Gestión de Cobros	3
Cobros	Liberación de Hipotecas	10
Cobros	Queja por disconformidad en el proceso	3
Cobros	Reporte de depósitos	3

*Nivel de acceso: Pública / subnivel de criticidad: No Crítica*

Tipo	Servicio	Días para resolución
Cobros	Reporte de fallecido y Solicitud de aplicación de póliza	3
Cobros	Solicitud de constancias	2
Cobros	Solicitud de prórroga	5
Cobros	Solicitud de readecuación de cuota	5
Cobros	Solicitud estados de cuenta	2
Crédito	Atención por trámite de Cobro	3
Crédito	Atención post Formalización	3
Crédito	Solicitud de arreglo de pago	5
Crédito	Solicitud de crédito con garantía hipotecaria	5
Crédito	Solicitud de crédito personal	3

- Enviar como máximo los primeros 5 días hábiles de cada mes los estados de cuenta de las operaciones de crédito.

#### **5.10.4** Proceso: Gestión de Alianzas y Prestaciones al Afiliado

- Gestionar el 95% de las solicitudes de equipo ortopédico, siempre y cuando haya disponibilidad, en un plazo máximo de 05 días hábiles.
- Ejecutar el 95% del plan de actividades planificadas durante el transcurso del año de acuerdo con la oferta programática.

#### **5.11** Formas de participación de los usuarios, iniciativas, quejas y sugerencias.

Los afiliados pueden colaborar en la mejora de los servicios que ofrece JUPEMA de la siguiente manera:

- Las encuestas de servicio que se realizan de manera continua sobre la calidad de los servicios que se realizan a las personas atendidas presencial y telefónicamente.



**Nivel de acceso: Pública / subnivel de criticidad: No Crítica**

- El usuario que considere que se ha incumplido alguno de los compromisos declarados en esta carta de servicios podrá interponer ante JUPEMA una queja, denuncia, consulta, sugerencia o comentario a través de los siguientes canales:
  - ✓ Sitio Web de JUPEMA.
  - ✓ Correo electrónico: [jupema@juntadepensiones.cr](mailto:jupema@juntadepensiones.cr)
  - ✓ A través de los buzones físicos y digitales de sugerencias en las Sucursales.
  - ✓ De manera presencial en la Oficina de Servicio al Usuario.
  - ✓ A través de la central telefónica de JUPEMA.

El encargado de la Oficina de Servicio al Usuario enviará una respuesta formal indicando las circunstancias del incumplimiento y las medidas adoptadas para corregir la deficiencia observada.

Esta reclamación no dará lugar, en ningún caso, a responsabilidad patrimonial, tampoco tendrá la calificación de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.

## **5.12 Identificación y dirección de la dependencia responsable de la Carta de Servicios**

El Departamento de Plataforma de Servicios con el aval de la Dirección Ejecutiva, es el responsable de la elaboración y actualización de la Carta de Servicios y el encargado de velar por el cumplimiento de los compromisos declarados en la misma, así como de impulsar las acciones de mejora.

En el ejercicio de sus funciones, asumirá la coordinación y la responsabilidad operativa sobre la gestión, seguimiento, publicación, difusión y actualización de la Carta de Servicios.



### 5.13 Canales de atención

- ✓ Plataforma de atención presencial:
  - San Jose: calle 21, avenida 8 y 10.
  - Alajuela: diagonal a la plaza Acosta en Alajuela.
  - Cartago: 50 metros Este de las oficinas de la C.C.S.S.
  - Ciudad Neilly: 75 metros Norte de la entrada principal del Banco Nacional.
  - Heredia: 100 metros Norte y 75 metros Oeste de Correos de Costa Rica.
  - Liberia: 100 metros Este de la parada de buses municipal.
  - Limón: Limón centro, contiguo al antiguo Acueductos y Alcantarillados.
  - Perez Zeledón: 100 metros Oeste y 25 metros Norte de Coopealianza.
  - Puntarenas: El Roble, de la entrada principal 100 metros Norte y 50 metros Oeste, local de dos plantas a mano izquierda.
  - San Carlos: Ciudad Quesada, costado Sur de la escuela Juan Chaves Rojas.
  - San Ramón: 150 metros oeste de la POPS.
  - Santa Cruz: 75 metros Oeste de la Clínica del Seguro Social.
- ✓ Central telefónica: (+506)2284-6500
- ✓ WhatsApp: (+506) 8526-9729
- ✓ Correo electrónico: [jupema@juntadepensiones.cr](mailto:jupema@juntadepensiones.cr)
- ✓ App Móvil
- ✓ Sitio Web: <https://www.juntadepensiones.cr>
- ✓ Redes sociales: Facebook, YouTube, LinkedIn y Twitter



**Nivel de acceso: Pública / subnivel de criticidad: No Crítica**

### **5.14 Horarios de atención**

- ✓ Plataforma de atención presencial:
  - San José: De lunes a jueves de 7:30 a.m. a 4:30 p.m., viernes de 7:30 a.m. a 3:30 p.m. y sábado de 8:15 a 11:30 a.m.
  - Sucursales: de lunes a viernes de 8:15 a.m. a 4:00 p.m. y sábados de 8:15 a 11:30 a.m.
- ✓ Central telefónica: De lunes a jueves de 7:45 a.m. a 5:00 p.m. y viernes de 8:00 a.m. a 3:45 p.m.
- ✓ WhatsApp: Autoservicio de manera permanente y el contacto con un ejecutivo se ofrece de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y viernes de 8:00 a.m. a 3:45 p.m.
- ✓ Correo electrónico: Se recibe solicitudes permanentemente y se atiende de lunes a jueves de 7:45 a.m. a 5:15 p.m. y viernes de 7:45 a.m. a 4:00 p.m.
- ✓ App Móvil: Autoservicio de manera permanente.
- ✓ Sitio Web: Autoservicio de manera permanente.
- ✓ Redes sociales: No se ofrece atención por este medio.

### **5.15 Vigencia**

Esta carta de servicio rige a partir del 08 de febrero del 2023 y su publicación estará disponible en SIGECA y en el sitio WEB de JUPEMA.

*Nivel de acceso: Pública / subnivel de criticidad: No Crítica*

## 6. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Justificación de la creación o modificación
01	08/02/2023	Creación de documento formato SIGECA, además, cumplimiento normativo externo para uso de los afiliados y usuarios de JUPEMA, que da a conocer las promesas de servicio que JUPEMA mantiene. Analizado en sesión ordinaria No. 001-2023 de la Comisión de Jurídicos y aprobado por la Junta Directiva en SO 0016-2023 de fecha 08/02/2023.

## 7. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por	Revisado por	Fecha de aprobación	Aprobado por
Ingrid Barboza Ejecutiva Servicio Departamento Plataforma de Servicios	Ana Julieta Escobar Monge Jefe Departamento Plataforma de Servicios	08/02/2023	José Antonio Segura Meoño Director División Pensiones
	Zulay Martínez Monge Encargada Unidad de Gestión y Control de la Calidad		Analizado en sesión ordinaria No. 001-2023 de la Comisión de Jurídicos y aprobado por la Junta Directiva en SO 0016-2023 de fecha 08/02/2023

-----Fin del documento-----