

DIRECCIÓN EJECUTIVA	
INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2016-2020	
SEPTIEMBRE 2018	
PEI 2016-2020 VIGENTE	Cumplimiento
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	
<p><b>1 OBJETIVO ESTRATÉGICO</b> Optimizar la gestión institucional dirigida a mejorar y ampliar los servicios hacia las y los afiliados</p> <p><u>Estrategias:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en el proceso de declaratoria de derechos</li> <li>2. Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en los diferentes procesos institucionales</li> <li>3. Construcción de un nuevo edificio institucional en oficinas centrales.</li> <li>4. Atender, tramitar y resolver en forma oportuna los requerimientos de los afiliados.</li> </ol>	<p><b>1 OBJETIVO ESTRATÉGICO</b> Optimizar la gestión institucional dirigida a mejorar y ampliar los servicios hacia las y los afiliados</p> <p>-Se concluyó e implementó la automatización digital del proceso de declaratoria de derechos del RTR.</p> <p>-En lo relativo al Sistema de Gestión de Calidad, el Departamento Plataforma de Servicios, revisa en forma periódica los manuales de procedimientos, por cuanto con la implementación del expediente digital, en ocasiones genera cambios que deben reflejarse en dichos documentos.</p> <p>-Se realizaron procesos de capacitación con el personal, para sensibilizarlos en el proceso de Gestión de Calidad.</p> <p>-Se elaboró un Plan de Acción, donde se incluyen temas de imagen, servicios, infraestructura de las oficinas de la Junta en todo el país, el cual fue aprobado por la Junta Directiva, y a partir del año 2018, se está realizando un cambio de imagen en todas las oficinas de JUPEMA.</p> <p>-Se proporcionó capacitación a la población institucional sobre el tema SIGECA y el manejo de información documentada en intranet institucional, esto da cumplimiento al requisito 9.2.</p> <p>-Se trabajó en la integración y alineación de requisitos conjuntos de las normas INTE y ISO 9001, según requisitos de Planificación y Riesgos (6.1), Satisfacción de Clientes (9.1.2), Auditoría Interna (9.2), Revisión por la Dirección (9.3), No conformidades/ Acciones correctivas (10.2).</p> <p>-El cumplimiento del requisito 7.5 de la Norma ISO 9001, denominado Información documentada, JUPEMA ha revisado un total 1.404 documentos entre el año 2017 y el primer semestre de 2018.</p>

## DIRECCIÓN EJECUTIVA

### INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2016-2020

SEPTIEMBRE 2018

PEI 2016-2020 VIGENTE	Cumplimiento
	<p>-Durante el II semestre 2017, el Departamento de Plataforma de Servicios procedió a revisar y depurar los requisitos documentales, para cada tipo de trámite de pensión, esta labor se realiza en coordinación con los departamentos involucrados en el otorgamiento de derechos, a saber: Concesión de Derechos, Legal, Actuarial y Auditoría Interna.</p> <p>-Con el fin de mejorar la prestación del servicio y tener mayor certeza en la información que se brinda a los afiliados, se han fortalecido los procesos de capacitación; una vez al trimestre se realizan capacitaciones con todo el personal de Plataforma de Servicio, también se utilizan los círculos de calidad; los cuales se realizan en forma quincenal. Por otra parte, se utiliza la herramienta de Teleconferencia, con ello se mantiene constante comunicación con el personal de sucursales.</p> <p>-En el II trimestre 2017, se parametrizó el sistema de colas de servicios, con la finalidad de que brinde prioridad a las personas mayores de 75 años a la hora de ingresar a los diferentes puntos de servicios.</p> <p>-Se logró implementar la jornada continua en todas las oficinas de JUPEMA.</p> <p>-Se instalaron nuevos Quioscos de Información en todas las oficinas de JUPEMA, con un hardware más moderno y de fácil manipulación para el afiliado.</p> <p>-Se instaló una nueva central telefónica. Esta herramienta brinda una serie de estadísticas, que permiten la toma de decisiones en forma inmediata.</p> <p>-Se instaló un modem de envío de mensajes SMS, con capacidad de 8 chips, con tecnología 3g, lo cual ha permitido mejorar los tiempos de procesamiento de las campañas de mensajería.</p> <p>-El Departamento de Mercadeo aplicó una encuesta de satisfacción a nuestra membresía del 27 de julio al 18 de agosto del 2017, la cual arrojó niveles de satisfacción superiores al 90%.</p> <p>-Se establecen los requerimientos por parte del Departamento Plataforma de Servicios, para el desarrollo de mejoras al módulo de Notificaciones.</p>

DIRECCIÓN EJECUTIVA	
INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2016-2020	
SETIEMBRE 2018	
PEI 2016-2020 VIGENTE	Cumplimiento
	<p>-Se desarrolló e implementó el sistema y la infraestructura necesaria, para evaluar el servicio brindado al afiliado en la plataforma de servicios y crédito de la oficina central. Además, se planifica realizar la implementación en las sucursales durante el IV trimestre del año en curso.</p> <p>-Se realizó la implementación de la infraestructura y soluciones adquiridas como parte de la nueva Central Telefónica, tales como Call Center, IVR y Tarifador.</p> <p>-En relación con la construcción del edificio, en mayo 2017 se realizó el "Análisis Integral Cualitativo del Edificio Administrativo", con base en los resultados, en junio 2017 se solicita a la Empresa Rojas Arquitectos, el rediseño del anteproyecto con base en la propuesta del informe presentado, por cuanto reduce el metraje de construcción, reduce el costo de las edificaciones, plantea una mejor distribución de las áreas a construir y mantiene un espacio libre sin edificación. En el II semestre 2018</p> <p>-De conformidad con el planeamiento original, se realiza la remodelación y acondicionamiento de varias áreas, para el traslado temporal del personal que actualmente labora en los edificios próximos a demoler.</p> <p>-Se realizó la revisión de las nuevas plantas de distribución por el rediseño aprobado en Junta Directiva, con el fin de verificar que todos los requerimientos de los departamentos estén incorporados y de esta forma se aprueban los planos del rediseño.</p> <p>-Se presentó el estudio de viabilidad Ambiental ante la SETENA, en enero 2018.</p> <p>-Se presentaron los planos al Colegio de Ingenieros y Arquitectos para su revisión y aprobación, los cuales incluyen la revisión de Bomberos de Costa Rica y Ministerio de Salud, en febrero 2018. Se atendieron las observaciones realizadas y ya se obtuvo el permiso del CFIA para el desarrollo del proyecto de construcción.</p> <p>-Se realizó la contratación de la empresa que va a realizar el Diseño, planos y asesoría Centro de Datos de las nuevas edificaciones.</p>

<b>DIRECCIÓN EJECUTIVA</b>	
<b>INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2016-2020</b>	
<b>SETIEMBRE 2018</b>	
<b>PEI 2016-2020 VIGENTE</b>	<b>Cumplimiento</b>
	<p>-Se realizó la revisión y aprobación de los planos del Centro de Datos para incorporarlos a los planos de construcción.</p> <p>-Se realizó el proceso de invitación a cotizar y análisis de la información para la Precalificación Técnica, Operativa y Financiera de Empresas constructoras, con el fin de contar con los datos necesarios de potenciales oferentes en el proceso de construcción de los edificios.</p> <p>-Se realizó y revisó la invitación a cotizar para la construcción de los edificios de oficinas, incorporando las observaciones del Departamento legal, asesor en contratación administrativa.</p> <p>-Asimismo se realizó y revisó la invitación a cotizar para la contratación de Telecomunicaciones en conjunto con el Departamento de Tecnología de Información y la revisión por parte del Departamento legal y asesor en contratación administrativa.</p> <p>-Además, se revisaron los requerimientos para las invitaciones a cotizar de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de vigilancia y Monitoreo.</li> <li>- Sistemas Informáticos y de telecomunicaciones.</li> <li>- Sistema de paredes livianas y Mobiliario.</li> <li>- Sistema de Ascensores.</li> <li>- Sistema de Ventilación y Aire Acondicionado.</li> </ul> <p>-El 29 de junio de 2018 se ingresaron los planos a la Municipalidad de San José vía sistema APC, en espera de la aprobación respectiva.</p> <p>-El plazo máximo de ejecución de la obra se estipula en 30 meses, las fechas proyectadas de inició son enero 2019 y finalización julio 2021.</p> <p>-En relación con la atención de los requerimientos de los afiliados, en el RCC se cumple el mes calendario en la resolución de los trámites; en cuanto al RTR, se manejan promedios de resolución que no superan los 12 días; sin embargo, como en todo proceso, se presentan casos que requieren tiempos extras para resolver como en derecho corresponde, aunado a ello, tenemos la variable del factor de recurso humano, donde cuentan incapacidades, vacaciones o exceso de trámites, que igual</p>

DIRECCIÓN EJECUTIVA	
INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2016-2020	
SEPTIEMBRE 2018	
PEI 2016-2020 VIGENTE	Cumplimiento
	obligan a tomar acciones en la inmediatez para cumplir con el objetivo de los tiempos de ley, aun así, son pocos los casos que han sobrepasado esos tiempos.
<p><b>2 OBJETIVO ESTRATÉGICO</b> Gestionar una adecuada política de capital humano</p>	<p><b>2 OBJETIVO ESTRATÉGICO</b> Gestionar una adecuada política de capital humano</p>
<p><b>Estrategias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Promover el mejoramiento continuo del clima organizacional de la Institución</li> <li>Elaborar e implementar un programa de capacitación estructurado, a nivel Institucional</li> <li>Promover los valores institucionales</li> <li>Revisar la Política Salarial</li> <li>Promover y fortalecer la seguridad y salud ocupacional en la institución</li> </ol>	<p>-Se han estado efectuando procesos de devolución de los resultados del diagnóstico de clima organizacional a las diferentes unidades de la Institución, así como la creación de un plan de acción de mejora de los microclimas de las unidades. Se estableció un cronograma con objetivos, responsables y tiempos estimados de cumplimiento; estos planes se efectuarán durante el 2018 y 2019.</p> <p>-Se efectuó una sesión con jefaturas y encargados para presentar los resultados del diagnóstico de clima y generar una lluvia de ideas sobre cómo mejorar el clima a nivel organizacional. Con los aportes adicionales generados por cada Departamento, se efectuará una propuesta para presentar a la Dirección Ejecutiva a final del 2018, con la finalidad de implementar aquellos aspectos aprobados durante el año 2019. El cuadro del anexo no.1 muestra el avance del proyecto en cada uno de los departamentos y sus respectivas unidades.</p> <p>-Se coordinaron e implementaron otras actividades conmemorativas al 60 aniversario, cuya finalidad es reconocer la labor de los trabajadores y con ello, promover la identificación con la Institución y el trabajo en equipo. Las actividades son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Creación de una pintura colectiva por parte de todos los departamentos.</li> <li>Creación de una actividad llamada PREMIOS JUPEMA A LA EXCELENCIA 2018; mediante la cual, se pretende reconocer la labor de aquellos trabajadores que hayan destacado durante el año.</li> <li>Creación de un anuario con fotografías y descripción de los diferentes departamentos.</li> </ol> <p>-Otro de los esfuerzos realizados en función de la mejora del clima, fue la creación de una nueva herramienta y metodología para la gestión del desempeño, dado que este fue uno de los</p>

DIRECCIÓN EJECUTIVA	
INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2016-2020	
SEPTIEMBRE 2018	
PEI 2016-2020 VIGENTE	Cumplimiento
	<p>aspectos que puntuó más hacia la baja en el diagnóstico realizado el 2017.</p> <p>-Se envió un Plan de Capacitación Anual Institucional, en el mes de enero a Dirección Ejecutiva para su respectiva aprobación.</p> <p>-1.120 personas formadas en capacitaciones institucionales, 516 personas formadas en capacitaciones técnicas y 399 en competencias blandas, para un total de 2.035 personas capacitadas.</p> <p>-Se optimizó y actualizó el Procedimiento de Capacitación.</p> <p>-Se desarrolló un Campus Virtual para la impartición de cursos en línea, actualmente se está en la fase de confección de los primeros cursos virtuales.</p> <p>-Con el propósito de posicionar los valores institucionales en el personal, se ha utilizado durante este período los siguientes recursos visuales e informativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calendario (publicitando el valor del mes)</li> <li>• Boletín Interno: JUPEMA Soy Yo (con información de valores)</li> <li>• Intranet/Correo electrónico (con información de valores)</li> <li>• Campaña de estimulación a los valores</li> </ul> <p>Dentro de las actividades de estimulación de valores se realizaron las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Día del Amor y la Amistad</li> <li>• Mes de la Patria (vestimenta alusiva a la Independencia del país).</li> <li>• Día del Funcionario (actividades de trabajo en equipo y reforzamiento de valores).</li> <li>• Visita a Hogar de Ancianos.</li> <li>• Entrega Simbólica del aguinaldo.</li> </ul> <p>En el período 2018, se realizaron las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento a la labor, a través de distinguir los yoyos del carné de funcionarios por colores, según el tiempo laborado.</li> <li>• Elaborar una presentación (alusiva a los valores y el trabajo).</li> <li>• Concurso para desarrollar el Programa 5 "S".</li> </ul>

DIRECCIÓN EJECUTIVA	
INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2016-2020	
SEPTIEMBRE 2018	
PEI 2016-2020 VIGENTE	Cumplimiento
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obsequios de una camiseta como parte de apoyo a la Selección Nacional por su participación en el Mundial.</li> </ul> <p>A través de estas diversas gestiones se Incentiva una mayor identificación del personal hacia la Institución y los valores.</p> <p>-La revisar de la Política Salarial, está programada para desarrollarse durante el último trimestre del 2018.</p> <p>-Para promover y fortalecer la seguridad y salud ocupacional en la institución, se han realizado las siguientes acciones:</p> <p><b>Riesgo ergonómico:</b> Se han realizado 21 estudios de puesto ergonómico. Además, se modificaron mobiliarios, ya que se han retirado las bandejas de porta teclados, esto para cumplir con el principio ergonómico del mouse y el teclado al mismo nivel. Se realizaron reestructuraciones en el orden de los puestos de trabajo. Se han realizado un total de 35 descansa pies (colaboración personal mantenimiento).</p> <p><b>Riesgo físico:</b> Se encontraron temas por estrés térmico (frío), se reguló el uso de los aires acondicionados de 23 a 25 °C y se realizaron pruebas con deshumecedores.</p> <p><b>Riesgos igneológicos:</b> Se realizó recarga de todos los extintores de la institución (San José). Se van recargando los extintores de las sucursales. Además, se han reacomodado en sitios donde el tipo de fuego sea atenuante y se capacitó a la brigada de emergencias, en manejo de extintores. Se capacitaron las sucursales de Alajuela, San Ramón y Puntarenas.</p> <p><b>Otros Riesgos:</b> En algunos puestos de trabajo, se observa falta de equipos de protección (mensajeros, misceláneos). Mejoró el almacenamiento de productos químicos. Además, se realizó una capacitación sobre el manejo de químicos para personal de limpieza. Inspección periódica de extintores y botiquines</p> <p><b>Teletrabajo:</b></p>



DIRECCIÓN EJECUTIVA	
INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2016-2020	
SEPTIEMBRE 2018	
PEI 2016-2020 VIGENTE	Cumplimiento
	<p>Colaboración con el Procedimiento de Teletrabajo. Elaboración de Herramienta para evaluar condiciones de Teletrabajo.</p> <p>Se realizaron las entrevistas a todos los participantes para Teletrabajo, de los Departamentos de Tecnologías de Información, Plataforma de Servicios (Digitalización), Unidad de Riesgos y Junta Directiva.</p> <p><b>Brigada:</b></p> <p>Se unificó la brigada y se brindó capacitación en materia de incendio, productos químicos y temas de Salud.</p> <p>Además, se realizó la certificación en Primeros Auxilios y Reanimación Cardio Pulmonar (RCP).</p> <p>Se realizaron los protocolos de emergencia institucional, se modificaron los distintivos de los brigadistas y se adjuntaron dos tarjetas a todo el personal con el protocolo de emergencia médica y el protocolo de Sismo.</p> <p>Se realizó el primer simulacro institucional.</p> <p><b>Ambiente:</b></p> <p>Cambio de Gestor Autorizado. Se realizan trabajos de limpieza y acomodo del contenedor de reciclaje.</p> <p>Se realizó la campaña de Rompamos con el Plástico.</p> <p>Se entregaron semillas al personal para campaña de Reforestación.</p> <p>Se establecieron sitios dónde colocar los puntos ecológicos.</p> <p>Se adquirieron 12 estaciones o puntos ecológicos, los cuales cumplen con la Estrategia Nacional de Reciclaje 2016-2021.</p> <p><b>Salud:</b></p> <p>Modificación de almacenamiento de incapacidades.</p> <p>Modificaciones en nuevo contrato de administración de servicios médicos por medio de la Clínica Católica.</p> <p>Convenio con la Clínica Católica (Descuentos y ofertas a trabajadores y familiares).</p> <p>Reorganización de expedientes médicos (Caratulas nuevas).</p> <p>Mejoras en servicio de atención y citas.</p> <p>Reorganización de lista de pacientes crónicos y entrega de medicamentos.</p> <p>Modificación en solicitud de papelería del consultorio médico.</p> <p>Campaña de Ultrasonidos (enero).</p>

DIRECCIÓN EJECUTIVA	
INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2016-2020	
SEPTIEMBRE 2018	
PEI 2016-2020 VIGENTE	Cumplimiento
	<p>Campaña de vacunación 130 vacunas (julio). Campaña Conoce Tu Número de Abbott 56 participantes. Introducción Clínica Ortho-Dental (Servicio Odontológico general y especialidades) servicio para trabajadores, familiares y afiliados.</p>
<p><b>3 OBJETIVO ESTRATÉGICO</b></p> <p>Aprovechar e incrementar los aportes de la tecnología de la información (ti), para lograr una mayor eficiencia y eficacia en las operaciones institucionales</p>	<p><b>3 OBJETIVO ESTRATÉGICO</b></p> <p>Aprovechar e incrementar los aportes de la tecnología de la información (ti), para lograr una mayor eficiencia y eficacia en las operaciones institucionales</p>
<p><b>Estrategias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollar e implementar nuevos sistemas o módulos informáticos, para la automatización de los procesos institucionales.</li> <li>2. Implementar un proceso de gestión de la calidad (QA) para el desarrollo de software.</li> <li>3. Proveer a la Institución de la infraestructura necesaria, para soportar los proyectos institucionales y de cumplimiento normativo.</li> <li>4. Mejorar el Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.</li> <li>5. Implementar un marco de gestión de la Tecnología de Información, según COBIT.</li> </ol>	<p>-Se inició con el análisis de los ajustes requeridos para adaptar los sistemas institucionales a la cuenta IBAN.</p> <p>-Se desarrolló el sistema de Trabajo Social, que permite un mejor control de las visitas a la población mayor o igual a 90 años, así como generar estadísticas y control de esa población.</p> <p>-Se inició con el análisis para el desarrollo del sistema Plan Estratégico, PAO y el registro del Presupuesto Institucional.</p> <p>-Se realizaron los ajustes al sistema de pensiones del RTR, para incorporar el proceso de expediente digital, así como mejoras a los procesos existentes.</p> <p>-Se realizó el desarrollo del sistema de seguridad centralizado, que incluye los módulos para la asignación de roles, perfiles, usuarios, reseteo de contraseña, entre otros. Se inició con la implementación del acceso a los sistemas desde la intranet institucional.</p> <p>-Se inició con la migración de los sistemas a la plataforma Web Logic.</p> <p>-Se establece un marco de gestión para el Aseguramiento de la Calidad de Software y se implementó el proceso de Calidad (QA), para los desarrollos relacionados con los procesos críticos.</p> <p>-Se trabaja en un diagnóstico de procesos de gestión de TI, para la implementación del Reglamento de Tecnología de Información, utilizando como marco de referencia COBIT 5. Se inició con el desarrollo de los procesos: EDM01 Asegurar el Establecimiento y mantenimiento del Marco de Gobierno, APO01 Gestionar el Marco de Gestión de TI, APO02 Gestionar la Estrategia,</p>

DIRECCIÓN EJECUTIVA	
INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2016-2020	
SEPTIEMBRE 2018	
PEI 2016-2020 VIGENTE	Cumplimiento
	<p>APO10 Gestionar los proveedores, APO07 Gestionar los Recursos Humanos, APO12 Gestionar el Riesgo, BAI01 Gestionar los Programas y Proyectos, DSS02 Gestionar las peticiones y los incidentes del Servicio.</p> <p>-Se realizó un diagnóstico de procesos de gestión de TI, para la implementación del Reglamento de Tecnología de Información para los procesos APO13 Gestionar la Seguridad, DSS04 Gestionar la Continuidad y DSS05 Gestionar los servicios de Seguridad.</p> <p>-En el mes de febrero 2018, se aprueban los Niveles de Servicio de TI (SLA), los cuales son gestionados y se toman las acciones a fin de brindar los servicios de TI, según lo acordado.</p> <p>-Se ejecutó el mantenimiento, soporte, implementación de mejoras y gestión a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La Infraestructura de redes LAN/WAN, en los cuartos de comunicación de oficinas centrales, sucursales y entidades magisteriales.</li> <li>▪ La infraestructura de Servidores Windows.</li> <li>▪ La infraestructura de Base de Datos y Almacenamiento.</li> </ul> <p>-Se configuró e implementó un nuevo Sitio Alterno Institucional.</p> <p>-Se inició con la ampliación de la infraestructura de respaldo y replicación.</p> <p>-Se continúa con el análisis y la implementación de los servicios de TI a la nube, según su factibilidad.</p>
<b>4 OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>4 OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>
Maximizarla rentabilidad de los recursos del régimen de capitalización Colectiva, para lograr el equilibrio actuarial	Maximizarla rentabilidad de los recursos del régimen de capitalización Colectiva, para lograr el equilibrio actuarial
<p><b>Estrategias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Definir anualmente la política de gestión de los recursos financieros y efectuar las revisiones que correspondan.</li> <li>Cumplir con los límites de inversión y de riesgos; así como con la Declaración de</li> </ol>	<p>-Se revisó y actualizó la política de gestión del RCC 2018-2019, aprobada en la Comisión de Inversiones 03-2018 del 22 de marzo de 2018; Oficio INV-044-03-2018 del 21 de marzo de 2018.</p> <p>-Se ha cumplido con la normativa interna y externa de inversiones, lo anterior se puede constatar en la documentación presentada en las comisiones de inversiones y los comités de riesgo;</p>

## DIRECCIÓN EJECUTIVA

### INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2016-2020

SEPTIEMBRE 2018

PEI 2016-2020 VIGENTE	Cumplimiento
<p>Apetito al Riesgo, de acuerdo con la normativa vigente.</p> <p>3. Lograr que el portafolio total de inversiones alcance anualmente al menos la tasa real actuarial.</p> <p>4. Fortalecer el programa de crédito del RCC.</p> <p>5. Lograr porcentajes mínimos de morosidad en la cartera crediticia del RCC.</p>	<p>así como en los informes trimestrales del Plan Anual Operativo (PAO).</p> <p>-De acuerdo con la metodología de cálculo de RCC, hasta el cierre de julio de 2018, se ha alcanzado la tasa real actuarial del 5.47%. Lo anterior, se puede constatar en los informes mensuales presentados en la Comisión de Inversiones así como en los informes trimestrales del Plan Anual Operativo (PAO).</p> <p>-Se continúa con el Desarrollo del Sistema Integrado de Inversiones, para la Gestión del Portafolio del RCC.</p> <p>-Se implementó sistemas y mejoras a nivel informático:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema para el control de cartera en cobro judicial y bienes adjudicados</li> <li>• Módulo para automatización de arreglos de pago.</li> <li>• Mejora en las pantallas para carga de planillas y cierre diario.</li> <li>• Mejoras en sistemas para gestiones de cobro.</li> </ul> <p>-Por medio de la nueva central de llamadas, se implementó en la Unidad de Cobro un centro de llamadas específico para consultas y gestiones crediticias, que permite grabaciones, mayor control y distribución en número de llamadas.</p> <p>-Para cada uno de los meses del año, se cumplió con los límites establecidos en morosidad; los cuales están alineados con categorías de normalidad para cartera mayor a 90 días, según normativa de SUGEF. Es importante indicar, que se remitieron informes en forma bimensual al Comité de Riesgos, donde se especifican las acciones llevadas a cabo durante cada período para contener la morosidad.</p> <p>-De agosto 2017 a agosto 2018, se formalizaron un total de 8.457 operaciones de crédito, por un monto nominal de ₡38.510.300.795.34.</p> <p>Para el cierre de julio del 2018, el programa de crédito brindó un aporte a la tasa de rendimiento actuarial correspondiente a 1.56% nominal y 1.20% de real.</p> <p>-Se realizaron actualizaciones al Reglamento de Créditos Personales y al Reglamento para créditos de vivienda. Se estudiaron las condiciones actuales, internas y externas a la institución, para mantener actualizada la normativa y crear lineamientos que protejan los intereses del fondo administrado.</p>

DIRECCIÓN EJECUTIVA	
INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2016-2020	
SEPTIEMBRE 2018	
PEI 2016-2020 VIGENTE	Cumplimiento
5 OBJETIVO ESTRATÉGICO	5 OBJETIVO ESTRATÉGICO
<p><b>Optimizar la gestión de los recursos financieros de los fondos administrados</b></p> <p><u>Estrategias:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestionar efectivamente el proceso de cobro administrativo y judicial, que se lleva contra los Centros Educativos.</li> <li>2. Atender, tramitar y resolver en forma oportuna los requerimientos de los Centros Educativos.</li> <li>3. Lograr un empadronamiento correcto y una eficiente recaudación de las cotizaciones, mediante procesos administrativos a los Centros Educativos.</li> <li>4. Administrar en forma eficiente y eficaz los recursos del Fondo Especial de Administración y del Régimen de Capitalización Colectiva</li> <li>5. Promover el programa crediticio del Fondo Especial de Administración (FEA)</li> <li>6. Cumplir con el pago de las pensiones del Régimen de Capitalización Colectiva.</li> </ol>	<p><b>Optimizar la gestión de los recursos financieros de los fondos administrados</b></p> <p>-Durante el período de agosto 2017 a agosto 2018, se formalizaron un total de 34 arreglos de pago con centros educativos. Al cierre del mes de agosto 2018, hay 36 arreglos de pagos vigentes; de los cuales 15 están al día y 21 en estado de mora.</p> <p>-Se enviaron a cobro judicial un total de 74 casos, correspondientes a planillas, transgresiones, intereses por pago tardío e incumplimiento de arreglos de pago.</p> <p>-En forma mensual la Unidad de Recaudación, realiza las gestiones de cobro correspondientes para el cobro de cuotas obrero-patronales (avisos de cobro, envió de correos electrónicos y llamadas telefónicas).</p> <p>-La Unidad de Inspección efectuó durante el período de agosto 2017 a agosto 2018, un total de 259 procesos de inspección contra los Centros Educativos. Los resultados obtenidos evidencian que 184 Instituciones normalizaron su situación, 44 fueron enviados a Cobro Judicial y 31 se encuentran en proceso de resolución.</p> <p>-La Unidad de Tesorería procesa los ingresos y egresos de efectivo de las cuentas del Fondo Especial Operativo y Administrativo,</p> <p>-La Unidad de Contabilidad y Presupuesto ha realizado según las metas establecidas, los cierres contables de los fondos administrados.</p> <p>-Para la optimización de los recursos financieros, se trabaja con el análisis y desarrollo de los requerimientos para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Creación de la planilla Pre elaborada - Conectividad.</li> <li>▪ Automatización de procesos en los sistemas de la Unidad de Cuenta Individual.</li> <li>▪ Automatizar procesos y mejoras de Crédito y Cobro y Arreglos de Pago.</li> <li>▪ Automatizar procesos y mejoras al sistema de Pago de Pensiones del RCC y a los sistemas de Recaudación.</li> </ul>

DIRECCIÓN EJECUTIVA	
INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2016-2020	
SEPTIEMBRE 2018	
PEI 2016-2020 VIGENTE	Cumplimiento
	<p>-Se aprobó la <b>Política de Gestión de Liquidez del RCC</b>, Comisión de Inversiones 03-2018 del 22 de marzo de 2018. Aprobada la <b>Definición de la Política de Gestión de la Cartera de Inversiones en Dólares y del Manejo de las Coberturas Cambiarias para el periodo 2018-2019</b>, Comisión de Inversiones 08-2018 del 29 de agosto de 2018, oficio INV-130-2018 del 27 de agosto de 2018.</p> <p>-Se inició con el análisis de los procesos de RCC y su integración, para implementar el expediente digital y la automatización de las reformas.</p> <p>-El programa de crédito a cargo del FEA, durante el período de agosto 2017 a agosto 2018, tuvo una colocación de 2.401 créditos, por un monto de ¢ 5.650.951.929,00; el cual está constituido en más de un 75% en créditos, para atender asuntos de salud a los afiliados del magisterio.</p> <p>La morosidad correspondiente al programa de créditos a cargo del FEA, se ha mantenido en los límites de meta establecidos, la mora legal, (atrasos mayores a un día de atraso) no ha superado el 2% respecto a la cartera de crédito.</p> <p>-Durante el período de agosto 2017 a agosto 2018, se han pagado pensiones del Régimen de Capitalización Colectiva por la suma de ¢<b>5.899.539.550,58</b>. Al cierre de agosto 2018, la cantidad de casos de pensionados es de: <b>1686</b>, distribuido de la siguiente manera: Invalidez 441, Supervivencia 749 y Vejez 496.</p>
<p><b>6 OBJETIVO ESTRATÉGICO</b> Evaluar la sostenibilidad del régimen de capitalización colectiva (RCC)</p>	<p><b>6 OBJETIVO ESTRATÉGICO</b> Evaluar la sostenibilidad del régimen de capitalización colectiva (RCC)</p>
<p><b>Estrategias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitorear actuarialmente el RCC, de forma que se facilite la toma de decisiones.</li> <li>2. Fortalecer los estudios estadísticos del RCC.</li> <li>3. Informar a los afiliados del RCC, sobre la situación actuarial del RCC.</li> </ol>	<p>-Se desarrolla el proceso de proyección de pensión del RCC y matrices para valuaciones actuariales.</p> <p>-Se realizó la valuación Actuarial con corte a diciembre 2017.</p> <p>-Se actualizaron los datos personales de 23.681 afiliados, con el fin de fortalecer los estudios estadísticos y para el envío de información (ene-jun).</p> <p>-Se presentó el informe anual estadístico a diciembre 2017. Adicionalmente, los informes mensuales de noviembre y octubre 2017, enero, febrero y abril de 2018 y el trimestral de marzo 2018.</p>

DIRECCIÓN EJECUTIVA	
INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2016-2020	
SEPTIEMBRE 2018	
PEI 2016-2020 VIGENTE	Cumplimiento
	-En noviembre 2017, se remitió el "Informe Azul" a 82.644 afiliados del RCC.
<b>7 OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>7 OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>
<b>Fortalecer la gestión de los riesgos institucionales</b>	<b>Fortalecer la gestión de los riesgos institucionales</b>
<p><b>Estrategias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Implementar indicadores de análisis de riesgos no financieros para el RCC.</li> <li>3. Efectuar un análisis de coyuntura económica y sus implicaciones sobre el portafolio de inversiones (valores y crédito) y de las nuevas opciones de inversión del RCC.</li> <li>4. Implementar un sistema de identificación y monitoreo de riesgos financieros y no financieros (operativo, legal, tecnológico, estratégico) para el RCC.</li> </ol>	<p>-Se cumple con lo establecido en el Reglamento de Riesgos emitido por el Conassif, para los fondos de pensiones. Está en proceso de mejorar los modelos y metodologías de gestión de riesgos.</p> <p>-Los temas de riesgos financieros de la cartera de valores, se tienen completos. Se están mejorando las metodologías relacionadas con la gestión de riesgos de ésta.</p> <p>-Se tienen los indicadores de riesgo no financiero, relacionado con riesgo operacional (operativo, tecnológico, legal y estratégico); la metodología se está mejorando y alineando con el proceso de implementación de Cobit 5, del departamento de tecnologías de la información.</p> <p>-Se realizan cuatro informes anuales sobre coyuntura económica y al final de cada semestre, se incluye las proyecciones de la Unidad y revisión de estas, para los siguientes seis meses. Con ello, se realizan análisis del impacto de estas variables sobre el portafolio de inversiones (valores, crédito) del RCC.</p> <p>-Se realizaron escenarios de programación lineal para la asignación de activos, con el fin de brindar más insumos a las partes interesadas sobre la colocación de recursos, considerando el tema de riesgos y condiciones del mercado.</p> <p>-Se tiene un sistema de gestión de indicadores de riesgos financieros de la cartera de valores del RCC llamado Val Risk.</p> <p>De igual manera, el departamento de tecnologías de la información desarrollo una plataforma tecnológica para la generación de reportes de la cartera de créditos. Éstos fungen como insumo para la elaboración de los informes de gestión de riesgo de esta cartera del RCC.</p> <p>-Se desarrolla un módulo de captura de información para la captura de información, análisis y evaluación del riesgo operacional, permitiéndose robustecer este proceso.</p>

DIRECCIÓN EJECUTIVA	
INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2016-2020	
SEPTIEMBRE 2018	
PEI 2016-2020 VIGENTE	Cumplimiento
	-Se trabaja en el desarrollo de la aplicación, para la gestión de riesgos de las instituciones morosas, requerido por la Unidad de Riesgos.
<b>8 OBJETIVO ESTRATÉGICO</b> Lograr una mayor presencia y posicionamiento ante los afiliados y la opinión pública	<b>8 OBJETIVO ESTRATÉGICO</b> Lograr una mayor presencia y posicionamiento ante los afiliados y la opinión pública
<u>Estrategias:</u> 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. 2. Concientizar a la membresía del Régimen de Capitalización Colectiva sobre los alcances del régimen. 3. Promover el programa de crédito que JUPEMA ofrece a su membresía.	-Se desarrolló el plan de publicity a nivel nacional, que ha generado a nivel de notas periodísticas y entrevistas un retorno de inversión ₡198.738.029 al mes de julio del 2018.  -Se realizaron 2 campañas de posicionamiento de imagen; las cuales se pautaron del mes de mayo al mes de octubre del 2018, tanto en medios masivos como digitales. -En este 2018, se realizaron 2 desayunos con periodistas con el fin de hablar del RCC y posicionar a JUPEMA como líder en pensiones a nivel nacional; para así lograr mayor posicionamiento de marca.  -Se realizaron publicaciones institucionales en fechas especiales en prensa escrita (4 en total) con el objetivo de referenciarlos en temas de imagen. -Se publicaron 4 ediciones de la Revista Pizarra. -Se realizó la comunicación previa y de resultados de las actividades y programas sociales que realiza JUPEMA, a través de su departamento de Prestaciones Sociales, mediante comunicados y campañas digitales y masivas. -Se desarrollaron las campañas: transacciones en canales digitales y App Móvil, Actualización de datos y de fechas especiales en todos los canales digitales de contacto de JUPEMA y Organizaciones Magisteriales. -Se desarrolló el proyecto de remodelación de Sucursales. -Se realizaron las actividades del 60 aniversario: campaña interna y externa, rotulaciones, video de aniversario, publicaciones especiales, evento, signos externos, misa de aniversario. -Se aplicó la encuesta de satisfacción del servicio en Sucursales. -Se aplicó la encuesta de satisfacción del servicio RCC. -Se desarrolló la campaña educativa del RCC, para divulgación en los canales digitales de JUPEMA, Organizaciones Magisteriales, Regionales y Masiva.

DIRECCIÓN EJECUTIVA	
INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2016-2020	
SETIEMBRE 2018	
PEI 2016-2020 VIGENTE	Cumplimiento
	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Se desarrolló el programa educativo, a través de cápsulas de video y giras de la Unidad de Divulgación.</li> <li>-Se desarrolló el material impreso de soporte del RCC.</li> <li>-Se desarrolló la estrategia integral de crédito y su campaña masiva, regional y digital para todo el 2018.</li> <li>-Se desarrolló la campaña digital de feria de vivienda.</li> <li>-Se desarrolló la campaña digital de salud financiera y crédito responsable.</li> <li>-Se aplicó la encuesta de satisfacción del programa de crédito.</li> <li>-Se realizaron los estudios de mercado de competencia de crédito.</li> <li>-Se realizó el estudio técnico en coordinación con el Departamento de Comunicación y Mercadeo, para la implementación de una nueva página web institucional.</li> </ul>
<b>9 OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>9 OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>
Desarrollar programas de intervención multidisciplinarios para el mejoramiento de la calidad de vida y la promoción de la autorrealización de nuestra afiliación	Desarrollar programas de intervención multidisciplinarios para el mejoramiento de la calidad de vida y la promoción de la autorrealización de nuestra afiliación
<p><b>Estrategias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ejecutar modelos de intervención dirigidos a nuestros afiliados, que promuevan el envejecimiento exitoso y la promoción de modos de vida saludables con una visión integral y multidisciplinaria.</li> <li>2. Apoyar acciones en defensa y dignificación de los derechos humanos de las personas adultas mayores, en alianza con instituciones públicas, organizaciones de la sociedad civil, instituciones no públicas y organismos internacionales que velen por los derechos de este grupo etario.</li> <li>3. Brindar apoyo y acompañamiento legal en los procesos de abuso y maltrato a la membresía magisterial.</li> <li>4. Promover espacios de participación social en los afiliados, que les permitan expresar sus sentimientos, necesidades, posiciones y expresiones sobre temas que les afecten.</li> <li>5. Desarrollar un programa de responsabilidad social, conforme a las disposiciones legales y presupuestarias lo permitan.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Se han implementado distintos modelos de intervención, desde las distintas disciplinas que componen el departamento, que van desde actividades masivas hasta actividades grupales, incluso, intervenciones individualizadas.</li> <li>-Se incluyó la realización de talleres, cursos con temáticas dirigidas a tópicos específicos de interés, de acuerdo con nuestros grupos de afiliados, grupos autoayuda, actividades recreativas, visitas saludables y campañas informativas.</li> <li>-Se promovieron actividades recreativas y lúdicas, como un tiempo de encuentro y disfrute entre las membresías, aprovechando un ambiente natural para fomentar el fortalecimiento de la red de apoyo, trabajo de equipo y fortalecimiento de los vínculos de amistad y solidaridad entre la población.</li> <li>-Se llevaron a cabo actividades bailables y se proyectan café conciertos, para propiciar un ambiente agradable de actividad, esparcimiento y actividad física; así como la promoción de la</li> </ul>

## DIRECCIÓN EJECUTIVA

### INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2016-2020

SEPTIEMBRE 2018

PEI 2016-2020 VIGENTE	Cumplimiento
	<p>cultura, de acuerdo con las características propias de la provincia donde se desarrolla.</p> <p>-Para incentivar la trayectoria personal y de proyección social de las personas, se otorga el premio Carlos Luis Sáenz Elizondo como un tributo al esfuerzo de una vida activa en beneficio de la población magisterial y sociedad costarricense.</p> <p>-Se realizaron distintas acciones dirigidas a la defensa y dignificación de los derechos de las personas adultas mayores. Se efectuaron foros interinstitucionales, incluyendo coordinaciones con vicepresidencia y CONAPAM, y organizaciones de bienestar social para personas adultas mayores. También se están implementando talleres de Operatividad de la Convención Interamericana de Derechos Humanos de las Personas Adultas Mayores.</p> <p>-Se coordinó un diagnóstico de necesidades de las personas adultas mayores, en las distintas provincias, el cual se encuentra en proceso y se está trabajando en conjunto con la presidencia de la República.</p> <p>-Se realizaron campañas informativas, acerca de los derechos de las personas adultas mayores.</p> <p>-En los últimos años, se realizaron acompañamientos, asesorías e intervención en casos de denuncias por abuso y maltrato, tratando de abarcar todos los casos que llegan a esta dependencia y manejados de acuerdo con posibilidad de respuesta, con la que cuenta la institución y en coordinación con el Departamento Legal.</p> <p>-Se reciben las denuncias, se analiza el caso y se deriva al departamento de Concesión de Derechos o bien al CONAPAM, según corresponda al amparo de los lineamientos legales e institucionales.</p> <p>-Se ejecutaron grupos de auto ayuda, para que las personas puedan realizar la expresión de sentimientos y emociones para gestionarlas, para que contribuyan al bienestar general considerando la salud tanto física como emocional y de esta manera, permitir un crecimiento personal y colectivo como grupo etario.</p> <p>-Parte de las acciones tomadas en coordinaciones interinstitucionales, incorporaron</p>

DIRECCIÓN EJECUTIVA	
INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2016-2020	
SEPTIEMBRE 2018	
PEI 2016-2020 VIGENTE	Cumplimiento
	<p>la participación de nuestra membresía a nivel nacional, en conjunto con las organizaciones magisteriales, para su intervención activa como parte de la sociedad civil en el proceso de elaboración, impulso y promoción de la Convención Interamericana de Protección de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, hoy plasmada en la Ley 9394, la cual fue ampliamente impulsada por la Junta de Pensiones hasta su ratificación. Este proceso incluyó la participación de nuestra institución y su membresía, en actividades internacionales con instituciones y miembros de los distintos países parte de la Convención.</p> <p>-Como parte de los proyectos de responsabilidad social, se cuenta con el Curso de Preparación para la Jubilación, el cual incrementó la cantidad de grupos con los que se ha trabajado en los últimos años y se ha establecido un nexo con el Ministerio de Educación Pública, a través del Instituto de Desarrollo Profesional (IDP), el cual nos apoya actualmente con la autorización y convocatoria con los centros educativos a través de la Direcciones Regionales, lo que ha generado mayor solidez para el proyecto.</p> <p>-Se incrementó el programa de Sensibilización Escolar, el cual ha abarcado a todas las cabeceras de provincia y sigue avanzando en los distintos cantones con la enorme colaboración de grupos de pensionados de la institución. Este proyecto, ha tenido un gran apoyo de parte de los centros educativos y de las personas voluntarias, dejando una marca importante de la Junta de Pensiones en las instituciones que han recibido dicha intervención.</p> <p>-Actualmente, se tiene en proceso el estudio sobre el estrés, según el ciclo laboral, para el cual se cuenta con el aval del Ministro de Educación Pública. Se está ejecutando el trabajo de campo, con lo cual, se busca complementar las investigaciones realizadas en años anteriores y que servirán como herramientas de apoyo y de mejoramiento de la calidad de vida de la población magisterial, que se encuentra en servicio.</p>
<p><b>10 OBJETIVO ESTRATÉGICO</b> Realizar todas las acciones necesarias, para que se asignen los recursos presupuestarios requeridos, para el pago oportuno de las pensiones del RTR</p>	<p><b>10 OBJETIVO ESTRATÉGICO</b> Realizar todas las acciones necesarias, para que se asignen los recursos presupuestarios requeridos, para el pago oportuno de las pensiones del RTR</p>

DIRECCIÓN EJECUTIVA	
INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2016-2020	
SEPTIEMBRE 2018	
PEI 2016-2020 VIGENTE	Cumplimiento
<p><u>Estrategias:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Promover y fortalecer las relaciones con los diferentes entes gubernamentales y estatales, en beneficio de los afiliados del Régimen Transitorio de Reparto.</li> <li>Proponer e impulsar cambios en la regulación vigente, tendientes a mejorar las condiciones de la población cubierta por el Régimen Transitorio de Reparto.</li> <li>Impulsar con las autoridades de gobierno, las acciones necesarias para garantizar el pago de las pensiones y jubilaciones del Régimen Transitorio de Reparto.</li> </ol>	<p>-El Departamento de Plataforma de Servicios, coordina trimestralmente con los entes emisores, con la finalidad de que las certificaciones que emiten cumplan a cabalidad con los requerimientos necesarios para la resolución de las gestiones.</p> <p>-De suma importancia garantizar el pago oportuno y real de las pensiones del Régimen Transitorio de Reparto, donde intervienen los ministerios de Trabajo y Hacienda. A la fecha, no habido problema con el pago de las pensiones y sus accesorios. Es importante indicar, que existen excelentes relaciones con los entes ministeriales en la materia.</p>
<p><b>11 OBJETIVO ESTRATÉGICO</b></p> <p>Lograr ser una institución de carbono neutral y amigable con el ambiente</p>	<p><b>11 OBJETIVO ESTRATÉGICO</b></p> <p>Lograr ser una institución de carbono neutral y amigable con el ambiente</p>
<p><u>Estrategias:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Establecer acciones para la reducción del impacto ambiental y la obtención de la certificación carbono neutral.</li> </ol>	<p>-Se cambió de Gestor Autorizado.</p> <p>-Se realizaron trabajos de limpieza y acomodo del contenedor de reciclaje</p> <p>-Se realizó plan piloto Programa 5 "S"</p> <p>-Se realizó la campaña de "Romparamos con el Plástico".</p> <p>-Se entregaron semillas al personal para campaña de Reforestación</p> <p>-Se establecieron sitios, dónde colocar los puntos ecológicos.</p> <p>-Se brindó capacitación constante en materia de Carbono Neutralidad.</p> <p>-Se procedió a actualizar el inventario de Gases de efecto invernadero. I Semestres 2018.</p> <p>-Se adquirieron 12 estaciones o puntos ecológicos, los cuales cumplen con la Estrategia Nacional de Reciclaje 2016-2021</p>