

Informe de labores

Período: enero a diciembre 2019

Lic. Adalberto Villalobos Morales

Representante de AFUP ante JUPEMA



Índice

Mensaje.....	3
Programa de Prestaciones Sociales	12
Departamento Administrativo.....	14
Proyecto de construcción.....	15
Gestión de Talento Humano.....	16
Tecnología de Información	16
Financiero Contable	17
Actuarial.....	18
Inversiones	18
Gestión y Control de la calidad.....	19
Crédito y Cobro.....	19
Concesión de Derechos	22
Legal.....	23
Comunicación y Mercadeo.....	24
Plataforma de Servicios.....	25
Mensaje final	27

Mensaje



Queridos compañeros y amigos de AFUP

Un gran saludo para todos; quiero agradecer el apoyo que he recibido durante el período que está pronto a concluir en mi posición como representante de la Asociación ante JUPEMA. Mi agradecimiento a los integrantes de las filiales de Cartago, Guanacaste, Heredia, Occidente, San Carlos, San José y Turrialba. Felicitarles por la labor ejecutada que les ha permitido fortalecer el crecimiento de la gran familia de AFUP. Desearles los mejores éxitos en el futuro.

Con mucha seguridad por el trabajo realizado, es muy grato presentar el informe de labores correspondiente al período 2019, y recordar que a la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional le corresponde en su calidad de institución de seguridad social, administrar los regímenes de pensiones de los trabajadores de la educación costarricense, por lo cual tiene la responsabilidad de efectuar una gestión oportuna y eficiente para garantizar la sostenibilidad de estos.

Es necesario que cada afiliado de nuestra familia tenga muy presente el sentido de pertenencia a este régimen de pensiones, de tal forma que haya una clara conciencia que en la actualidad enfrentamos un momento de mucha vulnerabilidad, en lo relacionado con nuestros derechos y conquistas.

Durante el año 2019 hemos sido objeto de una campaña de muchos sectores de la sociedad costarricense, orientada a desprestigiar la labor de nuestra institución. Con ello han tratado de minimizar los aciertos de los últimos treinta años, que han permitido gestionar debidamente el pago de las pensiones de los educadores. Algunos señores diputados de la Asamblea Legislativa han propuesto proyectos de Ley que debilitan los derechos y conquistas de la población magisterial, pues consideran que los educadores somos los responsables del desequilibrio fiscal que sufre el Estado.

La Junta Directiva de JUPEMA ha estado al tanto de estos acontecimientos, y junto a la acción decidida del Foro de Presidentes y Secretarios Generales del Magisterio Nacional, se han logrado concertar audiencias y reuniones con el Poder Ejecutivo y los Diputados, en las cuales hemos defendido los derechos de pensión de los trabajadores de la Educación, con el fin de minimizar el impacto de las transformaciones que se han planteado. Con esta acción se logró que en los proyectos de ley propuestos, se eliminaran algunas reformas radicales a los regímenes de pensiones del Magisterio, pues hemos demostrado las falencias técnicas de los proyectos y los posibles vicios de inconstitucionalidad que contienen los textos.

Instarles a continuar muy atentos y siempre unidos, por la defensa de la institución y por los derechos de la población del Magisterio Nacional. Podemos asegurar que durante el año 2019, JUPEMA ha mantenido una posición firme para la defensa del Régimen Transitorio de Reparto (RTR), el cual ha sido atacado en reiteradas ocasiones. Asimismo se ha realizado una gestión correcta en la administración del Régimen de Capitalización Colectiva (RCC), garantizando la sostenibilidad de este. La Administración de JUPEMA ha cumplido a cabalidad con la ejecución del Plan Anual Operativo, en acatamiento a lo dispuesto en el Plan Estratégico Institucional.

Debo expresar nuestra gran satisfacción por el trabajo realizado durante el período 2019, agradezco el apoyo que hemos recibido de parte de todos los afiliados, pues ello compromete aún más nuestra misión de servicio. Desde la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional y gracias a la disposición de la Junta Directiva, continuaremos luchando para mejorar las condiciones de vida del educador costarricense y por una sociedad más justa y equitativa.

Detalle seguidamente algunas de las acciones más relevantes de mi gestión:

- Con base en los reglamentos de la institución, se procedió al análisis del Plan Estratégico y también el Plan Anual Operativo. Trabajamos analíticamente a profundidad en la conformación del Presupuesto institucional, para establecer de forma oportuna y adecuada los rubros necesarios para la ejecución de los gastos correspondientes.

- De acuerdo con la normativa vigente, se dio contenido a los convenios de cooperación con los diferentes gremios mediante el rubro de “aporte a gremios”, de esta manera, se pueden atender diversos gastos de sus actividades. En nuestro caso, muy particular, se celebró el Convenio con AFUP, con el fin de atender las necesidades económicas, para la celebración de la Asamblea de nuestra Asociación. Cabe mencionar que este año 2020, también se está gestionando el Convenio respectivo para la Asamblea anual, que se realiza en este mes de marzo.
- A través de la Planificación coordinada entre la Administración de AFUP y Prestaciones Sociales, se atendieron durante todo el año, actividades como talleres, charlas, convivios y otras, y se cubren gastos de alimentación para los participantes.
- Por medio de la gestión de los gremios representados en la institución, se generaron algunos créditos a las entidades Magisteriales, para atender inversiones en infraestructura.
- Con la ejecución del Programa de Valores, se hizo posible el suministro de útiles y otros materiales escolares a estudiantes de familias con ingresos limitados, en diferentes regiones del país. Mediante esta acción se logró atender a estudiantes de la Comunidad de Guararí, en la Provincia de Heredia, así como a estudiantes de las comunidades de Pejibaye y Tucurrique, en la Provincia de Cartago.





- Dentro de la planificación del Departamento de Prestaciones Sociales, se ejecutaron acciones concretas en las diferentes regiones de nuestro país a través del programa de Sensibilización Escolar. Con este programa se establece una comunicación intergeneracional entre educadores pensionados y alumnos de edad escolar y colegial, para dar énfasis al respeto hacia los adultos mayores. En este Departamento, en coordinación con organizaciones representadas, se planifican diversas actividades en beneficio de la Calidad de Vida de toda la membresía.
- Se entregaron signos externos en actividades del Departamento de Prestaciones Sociales, así como en actividades propias de AFUP.

- En el mes de abril de 2019, se realizó el acto de entrega de Informe a los Gremios, mediante el cual se dio una rendición de cuentas, sobre la gestión efectuada por la Institución, durante el período anterior.
- También se realizaron actividades en las diferentes provincias, orientadas a fortalecer la participación activa de voluntarios, para conformar las Redes Provinciales de cuidado, con el fin de atender las necesidades propias de adultos mayores. Este programa ha surtido un efecto bastante positivo entre los participantes, y año tras año ofrecen sus servicios a la población de edad mayor con el fin de mejorar su calidad de vida.
- Además debo mencionar los resultados positivos del programa de Emprendedores, mediante el cual se incentiva a los interesados, para promover la gestión de proyectos de generación de ingresos nuevos a los miembros de la comunidad del Magisterio, en diferentes partes del país.
- Mediante una coordinación efectiva, se atendieron solicitudes de los afiliados, a través de las filiales y las comisiones de la Asociación, para préstamo de microbús, de acuerdo con las posibilidades de transporte, todo esto en beneficio de la comunidad de AFUP.
- Uno de los aspectos que siempre hemos atendido, y durante el 2019 no fue la excepción, ha sido la permanente colaboración con la Dirección Nacional de Pensiones (D.N.P.) del Ministerio de Trabajo. JUPEMA, dentro de su presupuesto anual, asigna recursos para remuneraciones a trabajadores nombrados en esa dependencia. Mediante esta acción, se colabora con el fin de agilizar los trámites de solicitudes de pensión o jubilación, que los interesados presentan en nuestra Plataforma de Servicios, para atención en el Departamento de Concesión de Derechos.
- En relación con el tema de Pensiones, hemos realizado gestiones de comunicación constante con autoridades de los diferentes Poderes de la República, para analizar y proponer soluciones con el fin de alcanzar consensos, en la defensa de los derechos de los trabajadores de la Educación en servicio, así como de los pensionados.
- Reconocer el magnífico desarrollo de los sextos juegos deportivos y recreativos de AFUP, felicitar a la filial de Turrialba por la organización de los mismos y desear éxitos a la filial de San Carlos, que organizará el próximo año dicho evento.





- Uno de los hechos más sobresalientes del año 2019, fue la celebración del Primer Congreso de Seguridad Social de JUPEMA, en la primera semana del mes de setiembre. En este magno evento participaron panelistas de alto nivel internacional y nacional; se obtuvieron magníficos resultados orientados hacia la mejora de la Calidad de Vida de la población del Magisterio Nacional.



- Mencionar que durante estos últimos años hemos logrado obtener algunos equipos de cómputo para ser utilizados en la Sede Central de AFUP. Esto fue posible gracias a la gestión ante el Departamento Administrativo, aprovechando algunos cambios de equipo en JUPEMA. Es necesario recordar que en años anteriores, logramos instalar en la Sede Central de AFUP un Centro Inteligente, mediante la celebración del respectivo convenio entre MICYTTT, CONAPAM y AFUP. Con esta acción se ha logrado promover la participación de Adultos Mayores, algunos pertenecientes a la Asociación, y otros que son vecinos de la Sede.



- Tuvimos el honor de que los compañeros Maud Curling y Luis Paulino Delgado, formaran parte de los Jurados Calificadores para el concurso del Premio Carlos Luis Sáenz Elizondo, durante los períodos 2018 y 2019.
- Durante el período recién finalizado, se atendieron consultas de personas afiliadas a AFUP, y también de algunas que no lo son, para evacuar sus dudas sobre temas de las pensiones y también sobre posibilidades de créditos ante el Departamento correspondiente.
- Dentro de mis responsabilidades como miembro de la Junta Directiva, asistí a las sesiones correspondientes de ese Órgano Colegiado. De igual forma, debí participar en los Comités de Riesgos, Inversiones, comisión de Asuntos Jurídicos y Sociales, Infraestructura, Prestaciones Sociales y en el Comité Editorial de la Revista Pizarra.

- Participé durante el 2019 como miembro del Consejo Directivo de la Corporación de Servicios Múltiples del Magisterio Nacional.
- Participé del 16 al 20 de setiembre de 2019 en la Asamblea General de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social, a realizarse en la ciudad de México, donde fui electo en el puesto de representante de los miembros asociados ante la Junta Directiva del Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social.



- Durante el período 2019, por la confianza de los compañeros de Junta Directiva, me correspondió ejercer el cargo de Presidente de ese Órgano, con las responsabilidades inherentes al mismo.
- En el mes de febrero de 2020, asistí a algunas de las Asambleas de Filiales, para apoyarles en la gestión que realizan los compañeros de sus Juntas Directivas. Desearles a todos los integrantes de esos cuerpos, el mejor de los éxitos durante el ejercicio de sus cargos.

Presento a continuación, los resultados anuales de las dependencias de JUPEMA:

Programa de Prestaciones Sociales

Durante el 2019 el departamento de Prestaciones Sociales ofreció a través de sus actividades un servicio formativo, cultural, recreativo, de promoción y prevención de la salud, con el fin de promover en la población del Magisterio, un envejecimiento activo.

A continuación el resumen de actividades llevadas a cabo de enero a diciembre 2019:

Cuadro 1
Actividades asignadas para la AFUP, enero a diciembre del 2019

Actividad	Fecha	Sede	Número Personas
Charla comunicación asertiva	6/2/2019	Salón las Musas, San Ramón	45
Charla comunicación asertiva	6/2/2019	Instituto Tecnológico de C.R.	25
Taller comunicación asertiva	7/2/2019	Casa ADEP Liberia	45
Taller comunicación asertiva	13/2/2019	Colegio de Abogados	130
Taller comunicación asertiva	14/2/2019	Centro de recreo de la UNA	90
Taller comunicación asertiva	15/2/2019	Coopenae Turrialba	30
Charla auto cuidado en salud	20/2/2019	Casa Vieja	90
Charla de empoderamiento	5/3/2019	Coopemep Liberia	35
Charla de empoderamiento	6/3/2019	Instituto Tecnológico de C.R.	25
Charla de empoderamiento	7/3/2019	Coopenae San Ramón	25
Charla de empoderamiento	19/3/2019	Centro de recreo de la UNA	60
Charla de empoderamiento	20/3/2019	AFUP sede Central	80
Charla de empoderamiento	25/3/2019	Casa del pensionado, Turrialba	25
Charla de empoderamiento	27/3/2019	AFUP Cartago	70
Actividad cultural	22/4/2019	Hacienda Santa Rosa	145
Charla construyendo Sanas Relaciones	04-06-2019	Coopemep Liberia	30
Charla construyendo Sanas Relaciones	19-06-2019	Cas Ande Cartago	50
Taller Estimulación de la Memoria	20-06-2019	Instalaciones Recreativas Sitún	35
Charla Construyendo Relaciones Sanas	24-06-2019	Coopenae Turrialba	20
Charla Construyendo Relaciones Sanas	27-06-2019	Coopenae San Ramón	35
Charla el poder de la Tolerancia	10-7-2019	AFUP Central	50
Actividad Recreativa	25-07-2019	UCR Turrialba	250
Charla Construyendo Relaciones Salas	9-08-2019	TEC San Carlos	20
Charla desmitificando el envejecimiento	20-8-2019	Centro de Recreo de la UNA	50
Charla el poder de tolerar	29-08-2019	Casa de la Cultura Cartago	35
Charla Enfermedades crónicas	3-09-2019	Coopenae San Ramón	30
Encuentro Recreativo	7-09-2019	UCR Liberia	60
Taller Enfermedades Crónicas	25-09-2019	Rancho Amanecer Turrialba	20
Taller Enfermedades crónicas	25-09-2019	Centro de Recreo de la UNA	45
Taller Estimulación de la memoria	10-10-2019	Coopenae San Ramón	30
Visita Saludable	22-10-2019	TEC San Carlos	40
Conversatorio	22-10-2019	AFUP Central	60
Taller Enfermedades Crónicas	23-10-2019	Ande Cartago	35

Actividad	Fecha	Sede	Número Personas
Visita Saludable	24-10-2019	AFUP Central	150
Taller Estimulación de la memoria	29-10-2019	AFUP Central	40
Taller Manejo de Enfermedades crónicas	15-11-2019	TEC San Carlos	20
Taller Estimulación de la memoria	15-11-2019	Casa de la Cultura Cartago	35
Charla el poder de tolerar	21-11-2019	Centro de Recreo UNA	40
Taller Estimulación de la memoria	22-11-2019	AFUP Turrialba	20
Convivio Navideño	4-12-2019	Hacienda Pinares	500

Tal como se indicó anteriormente, para poder cumplir con esta programación, se coordinó oportunamente con la Administración de AFUP, para planificar debidamente las actividades a desarrollar durante el periodo.

Es importante mencionar que el 10 de diciembre se procedió a la entrega del Premio Carlos Luis Sáenz Elizondo. Mediante esta distinción, se dio un reconocimiento a la señora Rosa María Ortiz Guzmán, insigne educadora, con grandes virtudes y espíritu de servicio. Agradecer a AFUP por la propuesta del compañero Luis Paulino Delgado como miembro del Jurado Calificador de este año.

Señora Rosa María Ortiz Guzmán, Ganadora del Premio Carlos Luis Fallas, junto a Adalberto Villalobos Morales, representante de AFUP en JUPEMA y presidente de JUPEMA



Departamento Administrativo

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

Cuadro No.2
Órdenes de compra, periodo 2019

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

Fuente: departamento Administrativo

- Durante el 2019 se atendieron **245** solicitudes de préstamo de equipo ortopédico. Por otra parte, se realizó la renovación de contratos de equipo ortopédico que vencían en el periodo.
- Se atendieron **252** solicitudes de trabajo de mantenimiento en los diferentes departamentos.
- Se realizaron inspecciones y trabajos de mantenimiento en oficinas centrales y todas las sucursales. Se coordinó y realizó el traslado de Sucursales de Cartago y Limón.
- Se realizó limpieza diaria en todos los departamentos, atención de reuniones e inspecciones de limpieza.
- Durante el 2019, se atendieron un total de **3.732** solicitudes de transportes.

El Reglamento de Transporte de JUPEMA contempla el préstamo de las busetas para el traslado de los afiliados, a las diferentes actividades efectuadas por las Organizaciones Magisteriales.

Para el período comprendido entre enero y diciembre del presente año, se gestionaron diversas solicitudes de préstamo de microbús, para las actividades de la Asociación de Funcionarios Universitarios Pensionados. A continuación, el detalle:

Cuadro No.3
Detalle de servicio de transporte brindado a AFUP
Período de enero a diciembre 2019

Fecha	Lugar	Filial
06/02/2019	San Ramón-San Carlos-Liberia-Santa Cruz	Central
14/02/2019	Barva - Heredia	Central
15/02/2019	Turrialba - Cartago	Central
12/04/2019	Turrialba - Cartago	Central
08/05/2019	Cascajal - Coronado	Central
18/07/2019	Cartago - Centro	Central
26/07/2019	Desamparados - Los Guido	Central
01/10/2019	Cartago - Jardín Lancaster	Central
24/10/2019	Cartago - Turrialba	Central
14/11/2019	Cartago - Orosi	Central
19/11/2019	Heredia - Santa Bárbara	Central

Fuente: departamento Administrativo

Proyecto de construcción

- Se finalizó el proceso de contratación del proyecto de construcción; la empresa Constructora Volio y Trejos, fue adjudicada.
- La empresa constructora ha desarrollado tareas según el cronograma de trabajo definido, velando por el cumplimiento de los requisitos de seguridad humana y ambiental que deben respetarse durante todo el proceso constructivo.

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

- El avance general de la obra para el trimestre es de 11.7%.
- Ya finalizaron los muros anclados y losas de fundación y nervaduras
- Labores generales de armado y colado de muros y columnas sobre los entresijos el montaje de vigas prefabricadas

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

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

Gestión de Talento Humano

- Durante el periodo del 2019 en la Unidad de Atracción y Retención de Talento se realizaron un total de **49** concursos distribuidos de la siguiente forma:
- Durante el I semestre del año, se realizaron **22** concursos, de los cuales 13 fueron internos y 9 externos. Los mismos se atendieron en el plazo establecido por normativa, el cual es de 25 días máximo para los concursos internos y 35 días para los externos.
- El índice de rotación de personal (IRP) al cierre del primer semestre del año, fue de 0.50% lo anterior refleja la baja rotación de personal que existe en la Institución.
- En el II semestre **27** concursos, de los cuales 19 o el 70 % fueron internos y 8 o el 30% fueron externos. Los mismos también se atendieron en el plazo establecido por normativa.
- En el caso de los concursos internos el 89% de las contrataciones se realizaron en menos de 25 días hábiles, mientras que el 11% complementario se ejecutó en más de 25 días.
- En el caso de los concursos externos el 75% se realizó en menos de 35 días hábiles, mientras que el 25% complementario se realizó en más de 35 días.
- El índice de rotación de personal (IRP) a nivel general al cierre del segundo semestre 2019 fue de 2%.

Tecnología de Información

- Se trabajó desde la Unidad de proyectos y sistemas en los proyectos definidos dentro de la planificación de Tecnología de Información del año 2019, también se trabajó de acuerdo con lo definido en el plan de trabajo en la revisión de requerimientos y aplicación de pruebas de calidad.
- Se realizaron verificaciones del cumplimiento de la política de Seguridad de la información institucional, así como labores de mantenimiento y optimización de las bases de datos e infraestructura administrada.

Financiero Contable

- Se cumplió con el procesamiento de toda la información contable y presupuestaria de los fondos administrados, enviando oportunamente la información a la Superintendencia de Pensiones y Contraloría General de la República.
- Se canceló la suma de ¢ **8.270** millones por concepto de pago de pensiones del Régimen de Capitalización Colectiva, al cierre de diciembre 2019 se contabilizaban 2241 pensionados, los cuales se distribuyen de la siguiente manera:

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

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

Fuente: departamento Financiero Contable

- Se efectuó el envío de desgloses de pensión a pensionados del Régimen de Capitalización Colectiva, mediante correo convencional a **7.872** personas y por correo electrónico a **18.942**, para el mes de diciembre se incluye el envío de desglose de aguinaldo.
- La morosidad total de los centros educativos activos más cerrados al cierre de diciembre 2019 es de **12.67%**, siendo el rango de más de noventa días el que aporta la mayor participación con un **10.12%**.
- El saldo total por concepto de arreglos de pago activos al 31 de diciembre 2019 asciende a **¢149.73** millones que corresponde a 46 arreglos de pago, de los cuales un 37% (17

arreglos de pago) se encuentran en condición de al día y un 63% (29 arreglos de pago) presentan morosidad en el pago de sus cuotas.

- Durante el año 2019, se percibieron ingresos por **¢211.951 millones de colones**, por concepto de cuotas obrero-patronales.

Actuarial

- Se presentó el informe de la Evaluación Actuarial de seguimiento del Régimen de Capitalización Colectiva (RCC) al 31 de diciembre de 2018 y al 30 de Junio de 2019, junto con sus respectivas presentaciones a la Junta Directiva, el Foro de Presidentes y secretarios del Magisterio Nacional. Correspondiente al I y III trimestre.
- Se presentó el estudio actuarial "Aumento de pensiones en curso del Régimen de Capitalización Colectiva (RCC)" correspondiente al II semestre 2018.
- Se realizó la Auditoría Actuarial de la "Evaluación Actuarial del Régimen de Capitalización Colectiva (RCC) al 31 de diciembre del 2018, según el reglamento Actuarial. Correspondiente al III trimestre.

Inversiones

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

se denomina “Planteamiento Estratégico” indicado en el Reglamento de Gestión de Activos.

- Se incluyeron y ajustaron los **límites y niveles** de la cartera de inversiones del RCC en el sistema de Registro de Inversiones, lo anterior de conformidad con lo indicado en el Reglamento de Gestión de Activos.

Gestión y Control de la calidad

- Se aplicó el cuestionario de Autoevaluación del Sistema de Control Interno, correspondiente al periodo 2018, informe aprobado por la Junta Directiva en Sesión Ordinaria No. 017-2019.
- Se aplicó el cuestionario de Evaluación de la Ética Institucional, correspondiente al periodo 2019, informe aprobado por la Junta Directiva en Sesión Ordinaria No. 003-2020.
- Se participó en la **Comisión de Salud Ocupacional**, en las **12** sesiones mensuales ordinarias, programadas durante el período evaluado, como miembro representante de la parte patronal.
- Se participó en la **Comisión de Gestión Ambiental**, en las **2** sesiones ordinarias, programadas durante el período evaluado, como miembro designado por la Dirección Ejecutiva.
- Se gestionó con el Departamento de Gestión de Talento Humano, la capacitación virtual sobre el tema del **SIGECA, Control Interno**. Esta formación se encuentra a disposición del personal institucional, por medio de la Plataforma del campus de aprendizaje virtual.

Crédito y Cobro

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

Fondo Especial Administrativo

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

Cuadro No.5
Fondo Especial Administrativo
Colocación por sucursal
Periodo 2019

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

Fuente: departamento crédito y cobro

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

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

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

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

Régimen de Capitalización Colectiva

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

Cuadro No.6
Régimen de Capitalización Colectiva
Colocación por sucursal
Periodo 2019

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

Fuente: departamento crédito y cobro

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

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

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

Cuadro No.7
Régimen de Capitalización Colectiva
Colocación línea de vivienda
Periodo 2019

Plan de Inversión	Casos	Monto	% por casos	% por monto
Compra de vivienda	16	₡590 656 000,00	30,19%	33,04%
Construcción en lote propio	10	₡489 195 000,00	18,87%	27,37%
Cancelación de hipoteca a terceros	10	₡329 030 000,00	18,87%	18,41%
Compra de lote	9	₡137 748 000,00	16,98%	7,71%

Compra de lote, cancelación de hipoteca y construcción	4	₡113 650 000,00	7,55%	6,36%
Ampliación y remodelación	2	₡68 250 000,00	3,77%	3,82%
Compra de lote y construcción	1	₡21 998 000,00	1,89%	1,23%
Total	52	₡1 750 527 000,00	100%	100%

Fuente: departamento crédito y cobro

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

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

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

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

Concesión de Derechos

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Legal

Durante el año 2019 se ejecutaron las siguientes actividades:

- Presentación de **22** casos con proceso para cobro judicial del Departamento de Crédito y Cobro.
- Presentación de **11** casos con proceso de cobro judicial presentado de las instituciones morosas.

- Presentación de **192** casos sobre aclaraciones al juzgado.
- Presentación de **83** casos nuevos para cobro judicial al juzgado.
- Análisis de **982** casos para cobro judicial.
- Revisión de **1416** expedientes judiciales.
- Recepción de **534** escritos en línea.
- Elaboración de **499** notificaciones y embargos.
- Presentación de **272** nuevas solicitudes de embargos de salario.
- Notificación de **89** casos de cobro judicial.
- Ingreso y trámite de **28** casos nuevos para demandar.
- Fueron atendidas **46** demandas ordinarias laborales por pensión, 02 demanda contenciosa por pensión, 02 demanda laboral de ex funcionario, 05 amparos constitucionales, 02 oposiciones de casación, 01 demanda contenciosa colectiva por pertenencia al régimen (59 coactores), 01 demanda contenciosa por pensión y 01 demanda contenciosa por lesividad y 05 medidas cautelares por suspensión de la contribución solidaria al fondo, 01 amparo de legalidad.
- Se participó en la elaboración de **22** contratos.

Comunicación y Mercadeo

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

La Unidad de diseño gráfico ejecutó las tareas mensuales previstas en su plan de trabajo. Se destaca además, las tareas realizadas por la Unidad de periodismo y la atención de medios, así como la cobertura y relacionamiento con medios del Magisterio Nacional.

Se ejecutó el presupuesto de publicaciones y compra de signos externos.

Plataforma de Servicios

- Durante el año 2019, se atendieron en el cubículo de información de oficinas centrales un total de **45.889** personas, pasando para asesoría de los Ejecutivos de Servicio un total de **20.600**, brindándose un total de **63.136** servicios. El promedio de espera de atención de las personas que pasaron a cubículo al cierre de junio se estableció en **11 minutos**.
- Se confeccionaron un total de **1.493** carnés de pensionados en oficinas centrales y **1.808** en las sucursales de Cartago, Heredia, San Ramón, Limón y la Móvil, para un total de **3.301**.
- En las sucursales durante este periodo, se atendieron un total de **85.408** personas y se brindaron **169.996** servicios.
- Se tramitaron un total de **10.786** gestiones del Régimen Transitorio de Reparto y Capitalización Colectiva, recibidos en oficinas centrales y en sucursales en un tiempo promedio durante el año, de **1.05** días.
- JUPEMA cuenta con una Sucursal Móvil que se desplaza a diversas zonas del país que no cuentan con oficinas cercanas, con ello se llevan los diversos servicios que se brindan y los afiliados no tienen que desplazarse largas distancias. En el año 2019 la Sucursal Móvil atendió un total de **2.424** personas y brindó **3.809** servicios.
- Durante este semestre, ingresaron al Call Center un total de **99.358** llamadas de las cuales fueron atendidas **89.359**, representando un **90%** de efectividad en la atención telefónica.
- Se realizó el envío de **142.267** desgloses de pensión del RTR; por fax, correo tradicional y correo electrónico, en un plazo de **2,41** días hábiles.
- Se procedió a enviar a los gestionantes **5.942** comunicados de Junta Directiva y **422** informes de apelación.
- En cuanto al proceso de notificaciones digitales, se realizaron **3.950** notificaciones efectivas por medio de correo electrónico y fax.
- Se brindó respuesta a **14.265** consultas realizadas por medio de correo electrónico.
- Adicionalmente, por medio de la herramienta del IVR se efectuó el envío de **85.394** campañas masivas de SMS y VOZ, atendiendo las necesidades de los diferentes departamentos: Prestaciones Sociales, Crédito y Cobro, Concesión de Derechos (campañas para estudiantes, Revaloraciones), Unidad de Expedientes.
- A partir del 24 de abril se realizó la implementación del sistema OTRS, para la gestión del correo institucional, con las cuentas de correo jupema@juntadepensiones.cr, clientes@juntadepensiones.cr, info@juntadepensiones.cr, notificacionesycomunicados@juntadepensiones.cr y cobro@juntadepensiones.cr.

- Con el fin de mantener un monitoreo permanente del servicio que se brinda al afiliado mediante la atención personalizada, a partir del año 2019 se implementó una encuesta de satisfacción que se instaló en las tablets que se ubican en cada cubículo de atención, donde se evalúa el servicio que brindan los ejecutivos, esta calificación la realiza el afiliado una vez que concluye el trámite que requirió. Para el presente año se obtuvo un nivel de satisfacción de un **99.77%**.
- Asimismo, partir del 1 de mayo 2019 se implementó la herramienta para la realización de encuestas telefónicas de satisfacción de los afiliados, obteniendo una calificación general de **93.64%**.
- Se realizó la notificación de **8.079** resoluciones interlocutorias a las diferentes entidades emisoras de documentos, solicitando información necesaria para la declaratoria de los derechos del RTR y el RCC; asimismo, se recibieron **2.947** documentos de las diferentes instituciones y los expedientes fueron trasladados al proceso de digitalización.
- Se hizo entrega de **16.205** expedientes a las diferentes unidades involucradas en el proceso de otorgamiento de Derechos.
- Se procesaron los expedientes de pensión físicos de RTR y RCC, generando **152.669** imágenes escaneadas, **169.809** imágenes indexadas, **152.688** imágenes en control y **173.221** imágenes en cargado.
- En este proceso de digitalización se escanearon **3.015** expedientes con solicitudes completas y fueron trasladados al estado Inconsistencias Cumplidas (código 91 en RTR) o Despacho (código 25 en RTR o código 2 en RCC), con el fin de que sean solicitados por la Unidad de Cálculo, para el análisis correspondiente.
- Se escanearon **91** expedientes de causantes físicos, cuyos beneficiarios cuentan con un expediente 100% digital, lo anterior con el fin de migrarlos en un solo archivo PDF al nuevo Sistema de Digitalización, una vez que el departamento de TI realice las modificaciones correspondientes.
- Se enviaron **6.823** expedientes a la DNP y se recibieron **7.363**, para un saldo al cierre de diciembre 2019, de **458** en poder de dicho ente ministerial.
- Durante el 2019 el Equipo Interdisciplinario revisó y analizó **258** nuevos casos, **59** con apelación en trámite y **129** que regresaron de la Comisión Calificadora denegados. Ingresaron **125** casos aprobados, esto significa que durante el año se aprobó un **49%** y se denegó un **51%** de los casos analizados por la Comisión Calificadora de Invalidez.
- Durante el 2019 esta dependencia colaboró con la Institución brindando de 17 charlas.
- Durante el II semestre 2019 se realizó en forma exitosa el traslado de las Sucursales de Cartago y Limón a locales más amplios y con mayor comodidad para los afiliados.

Mensaje final

Doy gracias a Dios por permitirme servirles a ustedes compañeros de AFUP, así como a todo el Magisterio Nacional, a través de la acción de mi cargo en la Junta Directiva de JUPEMA.

Durante el período 2019, hemos brindado apoyo a todas las gestiones realizadas por la Junta Directiva de AFUP, para defender los derechos adquiridos en las pensiones de los miembros del Magisterio Nacional y en especial los afiliados de nuestra Asociación.

Se dieron aportes económicos en colaboración para atender gastos de la Asamblea General de AFUP, esta acción se realiza a través de la suscripción del respectivo Convenio entre JUPEMA y nuestra asociación; además, por medio del rubro de Gastos de Representación, se brindó la colaboración para cubrir gastos de los Juegos Deportivos, así como gastos en diversas actividades celebradas desde la Sede Central y actividades en las Filiales.

Reiterarles mi compromiso para proponer acciones en procura de una mejor calidad de vida de los afiliados de AFUP, y defender la institucionalidad de JUPEMA como baluarte de los sistemas de pensiones de nuestro país.

En AFUP "se escribe una historia de servicio, respeto, hermandad".

Desde JUPEMA y desde AFUP, continuamos haciendo grande a la Patria.

Atentamente,



Lic. Adalberto Villalobos Morales
Representante de AFUP ante JUPEMA
Marzo 2020