

## **Presentación**

El presente informe, pretende, narrar en una forma sencilla y resumida, la experiencia laboral, vivida en la Junta de Protección Social durante aproximadamente treinta y tres años en los cuales, le permitió al suscrito Jorge Luis Agüero Gutiérrez, desempeñar varios cargos y a la vez a solicitud de varias administraciones, realizar el desarrollo e implementación de varias proyectos.

## **Desarrollo**

Inicie labores, en la Junta de Protección Social a principios del año 1981, cuando laborando para el Instituto Científico en Nutrición y Salud (INCIENSA) cuando en un día determinado, recibí una llamada telefónica del Señor Ricardo Zuñiga L., Subdelegado Ejecutivo de la Junta de Protección Social, quién me solicitaba la posibilidad de que les ayudara a desarrollar el Departamento de Proveeduría y que una vez implementado el Departamento, me ofrecían la jefatura del mismo. Acepté la propuesta y logré la meta, desarrollando el Departamento y capacitando el personal, de los cuáles siempre me sentí muy orgulloso.

En el año 1983, me trasladé al Departamento de Tesorería, donde me desempeñé como Cajero de Depósito, pago de premios, Cajero General, Jefe de Cajas y Tesorero General.

## **Jefe de Cajas**

Desempeñándome como Jefe de Cajas a mediados del año 1988, pude implementar en la Sección varias unidades con el fin de fortalecer los controles internos, y promover un contacto mas directo con los vendedores de Lotería, siendo éstas unidades, Monitoreo y Control de movimiento de cuentas bancarias, Capacitación y Supervisión de los vendedores.

Durante estos años, propuse a la administración, el Proyecto de “Agencias Bancarias” con el fin de unirnos al Banco de Costa Rica y crear Agencias de la Junta en las oficinas del Banco de Costa Rica, fue aceptado, y logré instalar “quince agencias” a nivel nacional, que actualmente funcionan siendo la primera la de Limón.

Como Jefe de la Sección de cajas, le propuse al Señor José M. Echandi M. , Gerente General de La Junta , la creación de una Plataforma de Servicios del Banco de Costa Rica en nuestras oficinas, ( Junta de Protección Social ) aprobó la propuesta, coordiné con los Gerentes del Banco y se instaló la misma, la cual hoy día esta funcionando.

Como Jefe de Cajas, le propuse a la Administración, el primer proyecto de realizar adjudicaciones de lotería en el sitio y en el menor tiempo posible, el señor Luis Polinares me aprueba el proyecto, y en coordinación con Acción Social, Tesorería y Loterías, así como la parte Legal e Inspectores de Loterías iniciamos el trabajo de reclutamiento en la Provincia de Puntarenas.

Se reclutaron una cantidad considerable de vendedores con escasos recursos económicos a los cuáles en coordinación con el IMAS y el INA, se le dio capacitación y el dinero que requerían para iniciar como vendedores de lotería.

Como Jefe de Cajas, analicé la posibilidad de poder integrar el pago de premios con las quince agencias q nivel nacional en forma automatizada, vía sistema, ya que se hacía en forma manual y gracias a la aprobación del Señor Rafael A. Oviedo y el apoyo del compañeros de Tesorería nace "SIDECAPRE" Sistema de Desconcentración de Cambio de Premios de Loterías.

Como Jefe de Cajas, inicio las conversaciones con la administración, sobre la creación de la primera Sucursal, la cual demandaba una estructura formal, pero no recibo la aprobación para iniciar el proyecto.

En el año 1993, asumo el puesto de Tesorero General de la Junta, donde en coordinación con el Señor Alejandro Acón Gerente Regional del Banco de Costa Rica realizábamos reuniones a nivel nacional con todos los vendedores de lotería, en los lugares donde la Junta tenía una agencia con el citado Banco.

Esto nos permitía conocer los problemas del vendedor y tomar decisiones en cada una de las visitas que realizábamos.

Creo que con la ayuda de los Jefes de Sección y compañeros del Departamento se logró fortalecer el mismo creando mejores procedimientos y a la vez se fortalecieron los controles internos en un área tan sensible como Tesorería.

Como Tesorero, retomo la propuesta de la creación de Sucursales, y no fue hasta el año 2009, que el Gerente General Francisco Ibarra A., acepta la propuesta y me solicita la ayuda para el desarrollo para la primera Sucursal de La Junta de Protección Social en Cartago.

A mediados del año 2010, me indican que debo trasladarme al Departamento de Loterías y el 1° de Junio del año 2010 me trasladé. Me encuentro con un Departamento sin Estructura Organizacional aprobada, se trabajaba por costumbre, sin manuales de procedimientos actualizados y el personal desmotivado por la salida del jefe anterior, y los bajos salarios sin esperanza de reclasificaciones, por la falta de requisitos producto de una capacitación inexistente y un nivel académico demasiado bajo.

Preocupado por esta situación empiezo a preparar una Estructura Organizacional que le diera forma al Departamento de Loterías, con Secciones y Unidades bien definidas, y en forma paralela tratando de motivar la parte académica de los compañeros.

Presento la estructura a los superiores y me la aprueban, la misma es enviada al Departamento de Planificación de la Junta para la respectiva implementación, y el señor Marco Bustamante, indica que esa estructura no se puede implementar en la Junta en forma parcial, que se debe de realizar una Reestructuración Total Institucional, y es cuando se empieza a dar inicio a la misma con la aprobación de MIDEPLAN.

## **Objetivo General**

Dar fortalecimiento y proyección así como una nueva visión a las diferentes áreas donde laboré, llámese Área de Cajas, Tesorería, Loterías y otras

## **Objetivos Específicos**

- Hacer más eficientes el pago de premios y control de vendedores
- Fortalecer el control de la entrada y salida del efectivo
- Lograr una estructura acorde con la identidad del Departamento de Loterías
- Desarrollar estructuras (Sucursales) que logren el servicio al cliente que requiere tanto el público como los vendedores de lotería

## **Alternativas de Mejoramiento**

- Respeto a los funcionarios de la Junta
- Motivación
- Capacitación
- Fomentar el trabajo en equipo, que no existe

## **Conclusiones**

No hay conclusiones

## **Sugerencias**

No hay sugerencias

---

Jorge Luis Agüero Gutiérrez

**JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL DE SAN JOSÉ**

INFORME

“FIN DE GESTIÓN”

PREPARADO POR

**JORGE LUIS AGÜERO GUTIERREZ**

San José, 20 de enero del 2014