

	Tipo: Formulario	Código: <b>PGGO.PR7.FM2</b>
Rige a partir de: 14/02/2024	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00

**ACTA N° 041-2025**

**22 DE MAYO DEL 2025**

**SESIÓN ORDINARIA**

**ORDEN DEL DÍA**

<b>CAPÍTULO I</b>		<b>ASUNTOS PRELIMINARES.</b>
	<b>ARTÍCULO 1.-</b>	<b>VERIFICACIÓN QUÓRUM DE LA SESIÓN.</b> (Tiempo: 5 minutos).
	<b>ARTÍCULO 2.-</b>	<b>APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.</b> (Tiempo: 2.5 minutos).
<b>CAPÍTULO II</b>		<b>TEMAS PROPIOS DE LA JUNTA DIRECTIVA.</b>
	<b>ARTÍCULO 3.-</b>	<b>REVISIÓN Y APROBACIÓN DE ACTAS ANTERIORES N° 030-2025 Y 031-2025.</b> (Tiempo: 5 minutos).
<b>CAPÍTULO III</b>		<b>INFORMES DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS.</b>
	<b>ARTÍCULO 4.-</b>	<b>OFICIO GG-1102-2024 INFORME CONTRALORÍA DE SERVICIOS SOBRE RESULTADO DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN AL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR, II SEMESTRE 2024.</b> Participantes: Jenny Rodríguez. (15 min. presentación y 20 min. discusión).
<b>CAPÍTULO IV</b>		<b>INFORMES DE LA ADMINISTRACIÓN.</b>
	<b>ARTÍCULO 5.-</b>	<b>GG-329-2025 SOBRE ATENCIÓN ACUERDO 3.e. DE LA SESIÓN N° 025-2025 SOBRE PLAN REUNIONES CON LAS DIRECCIÓN COMERCIAL Y OPERACIONES.</b> Participantes: Rocío Céspedes. (5 min. presentación y 10 min. discusión).
	<b>ARTÍCULO 6.-</b>	<b>ENTREGA REGLAMENTO ALIANZAS ESTRATÉGICAS.</b> Participantes: Edwin Aguilar. (5 min. presentación y 5 min. discusión).
	<b>ARTÍCULO 7.-</b>	<b>PRESENTACIÓN SOBRE GESTIÓN COMERCIAL- TÉCNICA Y FINANCIERA DE INFOCOMUNICACIONES.</b> Participantes: Rodolfo Sanabria (25 min. presentación y 40 min. discusión).
<b>CAPÍTULO V</b>		<b>OTROS ASUNTOS.</b>
	<b>ARTÍCULO 8.-</b>	<b>CORRESPONDENCIA.</b> (Tiempo: 5 minutos).
	<b>ARTÍCULO 9.-</b>	<b>ASUNTOS VARIOS.</b> (Tiempo: 5 minutos).

.....FIRMA DEL ACTA.....

	Tipo: Formulario	Código: <b>PGGO.PR7.FM2</b>	
Rige a partir de: 14/02/2024	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 2 de 35

## **ACTA 041-2025**

Sesión ordinaria celebrada por la Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago.

**VERIFICACIÓN DE QUÓRUM:** Al ser las diecinueve horas con treinta minutos del día jueves veintidós de mayo del año dos mil veinticinco, están presentes, a través de la plataforma virtual webex, los directores y las directoras Lizandro Brenes Castillo, quien preside, Ana Ruth Vílchez Rodríguez, Secretaria y Marilyn Solano Chinchilla. **INICIO DE LA SESIÓN:** No se cuenta con el quórum necesario para la celebración de la sesión, se brinda el tiempo reglamentario. **INGRESO DE LOS DEMÁS SEÑORES DIRECTORES Y DIRECTORAS:** Al ser las diecinueve horas con treinta y un minutos ingresó el director Alexander Mejías Zamora, Vicepresidente. Al ser las diecinueve horas con treinta y nueve minutos ingresó la directora Anelena Sabater Castro. Al ser las diecinueve horas con cuarenta minutos ingresó la directora Rosario Espinoza Carazo. Al ser las diecinueve horas con cuarenta y ocho minutos ingresó el director Salvador Padilla Villanueva. Además, participan los señores y las señoras: Rocío Céspedes Brenes, Gerente General, Edwin Aguilar Vargas, Subgerente General, Juan Antonio Solano Ramírez, Asesor Jurídico, Celina Madrigal Lizano, Auditora Interna y Georgina Castillo Vega, Profesional de Junta Directiva.....

<b>CAPÍTULO I</b>		<b>ASUNTOS PRELIMINARES.</b>
-------------------	--	------------------------------

### **ARTÍCULO 1.- VERIFICACIÓN QUÓRUM DE LA SESIÓN.**

Al ser las diecinueve horas con treinta y un minutos se da inicio a la sesión con el quórum respectivo.....

Indica don Lizandro Brenes: les saluda Lizandro Brenes en calidad de Presidente de la Junta Directiva, ya está presente y le damos las buenas noches a don Alexander Mejías, Vicepresidente.....

Saluda don Alexander Mejías: buenas noches, saludos a todos, presente.....

Indica don Lizandro Brenes: también doña Ana Ruth Vílchez Rodríguez, directora Secretaria.....

Saluda doña Ana Ruth Vílchez: buenas noches, presente y confirmo que la grabación está en curso.....

Indica don Lizandro Brenes: muchas gracias doña Ana Ruth (Vílchez) y también buenas noches para doña Marilyn Solano.....

Saluda doña Marilyn Solano: buenas noches, presente.....

	<p>Tipo: <b>Formulario</b></p> <p>Rige a partir de: <b>14/02/2024</b></p>	<p>Código: <b>PGGO.PR7.FM2</b></p> <p>Título: <b>Acta Junta Directiva</b></p>	<p>Versión: <b>00</b></p> <p>Página: <b>3 de 35</b></p>
--	---	---	---

## **ARTÍCULO 2.- APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.**

Indica don Lizandro Brenes: para la sesión de hoy vamos a estar autorizando la participación de las siguientes personas a quienes les agradecemos mucho su presencia, iniciando con doña Rocío Céspedes Brenes, Gerente General.....

Saluda doña Rocío Céspedes: buenas noches, presente.....

Señala don Lizandro Brenes: don Edwin Aguilar Vargas, Subgerente General.....

Saluda don Edwin Aguilar: buenas noches, presente.....

Indica don Lizandro Brenes: doña Celina Madrigal Lizano, Auditora Interna.....

Saluda doña Celina Madrigal: buenas noches, presente.....

Señala don Lizandro Brenes: don Juan Antonio Solano Ramírez, de la Asesoría Jurídica Institucional....

Saluda don Juan Antonio Solano: buenas noches, presente.....

Indica don Lizandro Brenes: doña Georgina Castillo, Profesional de Junta Directiva.....

Saluda doña Georgina Castillo: muy buenas noches, presente.....

Presenta la Presidencia la propuesta de orden del día, según el siguiente detalle:.....

<b>CAPÍTULO I</b>		<b>ASUNTOS PRELIMINARES.</b>
	<b>ARTÍCULO 1.-</b>	<b>VERIFICACIÓN QUÓRUM DE LA SESIÓN.</b> <i>(Tiempo: 5 minutos)</i>
	<b>ARTÍCULO 2.-</b>	<b>APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.</b> <i>(Tiempo: 2.5 minutos)</i>
<b>CAPÍTULO II</b>		<b>TEMAS PROPIOS DE LA JUNTA DIRECTIVA.</b>
	<b>ARTÍCULO 3.-</b>	<b>REVISIÓN Y APROBACIÓN DE ACTAS ANTERIORES</b> <b>Nº 030-2025 Y 031-2025.</b> <i>(Tiempo: 5 minutos.)</i>
<b>CAPÍTULO III</b>		<b>INFORMES DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS.</b>
	<b>ARTÍCULO 4.-</b>	<b>OFICIO GG-1102-2024 INFORME CONTRALORÍA DE SERVICIOS SOBRE RESULTADO DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN AL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR, II SEMESTRE 2024.</b> <b>Participantes: Jenny Rodríguez.</b> <i>(15 min. presentación y 20 min. discusión).</i>
<b>CAPÍTULO IV</b>		<b>INFORMES DE LA ADMINISTRACIÓN.</b>

	Tipo: Formulario	Código: <b>PGGO.PR7.FM2</b>	
Rige a partir de: 14/02/2024	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 4 de 35

	<b>ARTÍCULO 5.-</b>	<b>GG-329-2025 SOBRE ATENCIÓN ACUERDO 3.e. DE LA SESIÓN Nº 025-2025 SOBRE PLAN REUNIONES CON LAS DIRECCIÓN COMERCIAL Y OPERACIONES.</b> Participantes: Rocío Céspedes. (5 min. presentación y 10 min. discusión).
	<b>ARTÍCULO 6.-</b>	<b>ENTREGA REGLAMENTO ALIANZAS ESTRATÉGICAS.</b> Participantes: Edwin Aguilar. (5 min. presentación y 5 min. discusión).
	<b>ARTÍCULO 7.-</b>	<b>PRESENTACIÓN SOBRE GESTIÓN COMERCIAL- TÉCNICA Y FINANCIERA DE INFOCOMUNICACIONES.</b> Participantes: Rodolfo Sanabria. (25 min. presentación y 40 min. discusión).
<b>CAPÍTULO V</b>		<b>OTROS ASUNTOS.</b>
	<b>ARTÍCULO 8.-</b>	<b>CORRESPONDENCIA.</b> (Tiempo: 5 minutos)
	<b>ARTÍCULO 9.-</b>	<b>ASUNTOS VARIOS.</b> (Tiempo: 5 minutos)

Somete la Presidencia a discusión el orden del día.....

Indica don Lizandro Brenes: no veo manos levantadas, entonces les pido que si están a favor del orden del día levanten la mano para aprobarlo.....

Somete la Presidencia a votación la aprobación del orden del día propuesto.....

Señala don Lizandro Brenes: cuatro votos presentes (...) de manera unánime.....

**SE ACUERDA: de manera unánime y afirmativa con cuatro votos presentes y la ausencia de las directoras Espinoza Carazo, Sabater Castro y el director Padilla Villanueva.....**

**2.a.- Aprobar el orden del día presentado por la Presidencia de la Junta Directiva para la sesión Nº 041-2025, y de los participantes convocados a esta sesión.....**

<b>CAPÍTULO II</b>	<b>TEMAS PROPIOS DE LA JUNTA DIRECTIVA.</b>
--------------------	---

### **ARTÍCULO 3.- REVISIÓN Y APROBACIÓN DE ACTAS ANTERIORES Nº 030-2025 Y 031-2025.**

Comenta don Lizandro Brenes: estábamos conversando, antes de que iniciara la sesión, con la señora Secretaria y doña Georgina (Castillo); y se está reformulando, por temas de forma no de fondo, de estructura e hilo conductor de mejoras, la justificación de los pronunciamientos y demás que dan sustento a la declaratoria de confidencialidad del tema de Infocomunicaciones, por un tema de que está

	Tipo: Formulario	Código: <b>PGGO.PR7.FM2</b>	
Rige a partir de: 14/02/2024	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 5 de 35

en competencia, entonces parece que doña Ana Ruth (Vílchez) y doña Georgina (Castillo) están conversando con don Juan (Antonio Solano) al respecto y que ya cuando tengan la redacción, que puede ser para el próximo jueves, ya es cuando corresponda aprobar estas actas. Entonces en vista de esto, la propuesta sería darlas por recibidas y someterlas para aprobación en una próxima sesión, por esa razón nada más.....

Continúa indicando don Lizandro Brenes: si están de acuerdo con eso (...) levantar la mano.....

Somete la Presidencia a votación la propuesta de acuerdo:.....

Señala don Lizandro Brenes: tenemos cuatro votos presentes, cuatro manos levantadas, se aprueba de manera unánime, lo estaremos agendando cuando salga el documento, en una próxima sesión.....

**SE ACUERDA: de manera unánime y afirmativa con cuatro votos presentes y la ausencia de las directoras Espinoza Carazo, Sabater Castro y el director Padilla Villanueva.....**

**3.a. Dar por recibidas las actas N° 030-2025 y N° 031-2025, las cuales se someterán a votación para su aprobación en una próxima sesión.....**

<b>CAPÍTULO III</b>	<b>INFORMES DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>
---------------------	--

**ARTÍCULO 4.- OFICIO GG-1102-2024 INFORME CONTRALORÍA DE SERVICIOS SOBRE  
RESULTADO DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN AL DEPARTAMENTO  
DE CUENTAS POR COBRAR, II SEMESTRE 2024.**

Se conocen los siguientes documentos: 1. Oficio N° GG-1102-2024, suscrito por la MBA. Rocío Céspedes Brenes, Gerente General; 2. Oficio N° JD-CS-022-2024, suscrito por la Licda. Jenny Rodríguez Castillo, Asistente Técnico Nivel 2 Contraloría de Servicios; 3. Informe Encuesta de percepción II Semestre 2024 Cuentas por Cobrar; 4. Presentación Departamento Cuentas por Cobrar..

Para este punto se encuentra presente la Licda. Jenny Rodríguez Castillo, Asistente Técnico Nivel 2 Contraloría de Servicios.....

Indica don Lizandro Brenes: no sé si doña Rocío (Céspedes) quisiera brindar alguna introducción o le damos el pase directamente, (...) adelante.....

Comenta doña Rocío Céspedes: con mucho gusto, mientras doña Jenny (Rodríguez) ingresa, nada más recordar, ella lo ha estado presentando, las diferentes actividades que se realizan en la Contraloría de Servicios. El resultado de esta encuesta ella ya lo tenía a inicios de año pero por las razones de tanto

	<p>Tipo: <b>Formulario</b></p> <p>Rige a partir de: <b>14/02/2024</b></p>	<p>Código: <b>PGGO.PR7.FM2</b></p> <p>Título: <b>Acta Junta Directiva</b></p>	<p>Versión: <b>00</b></p> <p>Página: <b>6 de 35</b></p>
--	---	---	---

tema en Junta no había sido posible presentarlo ante este órgano, entonces ella nos remitió para incluirlo dentro de la sesión del año 2024 el informe de resultados de la encuesta, correspondiente al segundo semestre, recordemos que son dos por año y ya lo que nos trae es el resultado de la que realizó en el segundo semestre, por parte de la Contraloría (de Servicios) al servicio de Cuentas por Cobrar.....

Indica don Lizandro Brenes: gracias, ya está doña Jenny (Rodríguez) con nosotros entonces bienvenida, buenas noches y adelante.....

Saluda doña Jenny Rodríguez: buenas noches, un gusto saludarlos nuevamente, permítame un segundito, perdonen ya les comparto.....

Indica don Lizandro Brenes: no se preocupe doña Jenny (Rodríguez) con calma.....

Comenta doña Jenny Rodríguez: como dijo doña Rocío (Céspedes), les voy a presentar los resultados de la encuesta de percepción aplicada al departamento de Cuentas por Cobrar, esta encuesta se realizó en el segundo semestre del 2024. Como parte de la justificación es que según lo establece la Ley 9158, Ley Reguladora de las Contralorías de Servicios, se debe elaborar y aplicar al menos una vez al año los instrumentos que permitan medir la percepción, para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de los servicios que brinda en este caso la institución, dentro de nuestro perfil está establecida la aplicación de dos encuestas por año, cada una la elaboramos por semestre, incluyendo esta que les estoy presentando pues sería la número 23 encuestas que hemos aplicado los diferentes departamentos de atención al cliente.....

### ***Resultados de la Encuesta de Percepción Departamento Cuentas por Cobrar***

#### **Justificación**

Según lo establece la Ley No. 9158 Ley Reguladora de las Contralorías de Servicios, artículo 14, inciso 13:.....

***“Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas; para ello contará con los recursos y el apoyo técnico de las unidades administrativas.”.....***

	<p>Tipo: <b>Formulario</b></p> <p>Rige a partir de: <b>14/02/2024</b></p>	<p>Código: <b>PGGO.PR7.FM2</b></p> <p>Título: <b>Acta Junta Directiva</b></p>	<p>Versión: <b>00</b></p> <p>Página: <b>7 de 35</b></p>
--	---	---	---

*Según perfil se establecido la aplicación de este tipo de instrumentos 2 veces al año (una por semestre), por lo que se han determinado actividades a lo largo del semestre respectivo.....*

*Incluyendo la encuesta actual, se han aplicado un total de 23 encuestas, asociadas a la medición de la percepción de los clientes respecto a los servicios recibidos.....*

Continúa indicando doña Jenny Rodríguez: respecto a la definición del servicio a evaluar lo hacemos por medio de un ciclo lógico de seguimiento, también por las incidencias de casos recibidos acá en la Contraloría de Servicios y también por criterio de la persona Contralora cuando así lo amerita, o por solicitud de ustedes, señores directivos, o de la Gerencia General o algún director de área que requiera que evaluemos el servicio que ellos prestan. Esta es la segunda encuesta que se practica al departamento de Cuentas por Cobrar, la primera se realizó en el año 2021.....

#### **DEFINICIÓN DEL SERVICIO A EVALUAR**

- *Por ciclo lógico de seguimiento.....*
- *Incidencia de casos recibidos.....*
- *Criterio de la persona Contralora de Servicios. (\*).....*
- *Solicitud de autoridades competentes (Junta Directiva, Gerencia General, Director de Área).....*

*Es la segunda ocasión que se evalúa este servicio.....*

*La última vez fue durante el primer semestre del año 2021.....*

Hace ver doña Jenny Rodríguez: como sabemos el departamento de Cuentas por Cobrar pertenece al Área Financiera y está adscrita a la Subgerencia General.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

	<p>Tipo: Formulario</p>	<p>Código: <b>PGGO.PR7.FM2</b></p>
<p>Rige a partir de: 14/02/2024</p>	<p>Título: Acta Junta Directiva</p>	<p>Versión: 00</p>

## DEPARTAMENTO CUENTAS POR COBRAR



Interviene don Lizandro Brenes para indicar: perdón doña Jenny (Rodríguez), para darle las buenas noches a doña Anelena (Sabater) que ya se incorporó.....

Saluda doña Anelena Sabater: buenas noches, muchas gracias.....

Continúa señalando doña Jenny Rodríguez: buenas noches; con respecto a la encuesta, este instrumento es elaborado por la Contraloría de Servicios, en este caso se solicitó el criterio a don Gustavo Redondo, que es el Jefe del Área Financiera y a la Licda. Gabriela Céspedes que es la jefatura del departamento, se les mostró la herramienta para identificar, de manera conjunta, las consultas de interés para obtener información relevante.....

Interviene don Lizandro Brenes para indicar: perdón de nuevo, doña Jenny (Rodríguez), para darle las buenas noches a doña Rosario (Espinoza).....

Externa doña Rosario Espinoza: perdón por la interrupción, buenas noches, presente.....

	<p>Tipo: Formulario</p>	<p>Código: <b>PGGO.PR7.FM2</b></p>
<p>Rige a partir de: 14/02/2024</p>	<p>Título: Acta Junta Directiva</p>	<p>Versión: 00</p>

Continúa explicando doña Jenny Rodríguez: se aplicó la encuesta por medio de vía telefónica por parte del asistente en mi persona, utilizamos la escala Likert para medir las actitudes y conocer el grado de opinión de conformidad del encuestado y recopilar la mayor cantidad de información posible, y la tabulación la realizamos en un archivo Excel.....

### **De La Encuesta**

- ✓ *Instrumento elaborado por la Contraloría de Servicios.....*
- ✓ *Se solicitó criterio a Lic. Gustavo Redondo y Licda. Gabriela Céspedes, para identificar de manera conjunta las consultas de interés para obtener información relevante.....*
- ✓ *Se aplicó vía telefónica por parte de la Asistente Técnico Nivel N. 2 de la Contraloría de Servicios a lo largo de 6 semanas.....*
- ✓ *Se utiliza escala likert. (Permite medir actitudes y conocer el grado de opinión o conformidad del encuestado y recopilar la mayor cantidad posible de información).....*
- ✓ *La tabulación de datos se realiza en excel.....*

Comenta doña Jenny Rodríguez: con respecto a la ficha técnica, se solicita al departamento que nos envíe una base de datos, en este caso en el período de recolección que del 24, no perdón esa fue la fecha en que se aplicó la encuesta, pedimos del último semestre que nos remitan información de los clientes que han sido atendidos o que han gestionado arreglos de pago, en este caso la encuesta se enfocó en arreglos de pago, los cuales se realizan por residuos eléctricos pendientes, por energía consumida y no facturada, o por residuos pendientes del servicio de internet; en este caso la muestra o la población que nos remitieron fueron 229 personas que gestionaron los arreglos de pago, utilizamos la calculadora que nos brinda Google, para darnos un tamaño de muestra de 106 personas que fueron a las que se les aplicó la encuesta, con un 95% de confianza y con un margen de error del 7%. Los atributos que se evalúan son información, calidad de servicio, accesibilidad, atención y retroalimentación a través de alguna recomendación y puntaje que solicitamos que nos brinden general con respecto al servicio.....

	<p><b>Tipo:</b> Formulario</p>	<b>Código:</b> <b>PGGO.PR7.FM2</b>	
Rige a partir de: 14/02/2024	<p><b>Título:</b> Acta Junta Directiva</p>	Versión: 00	Página: 10 de 35

### Ficha Técnica

ASPECTO	
POBLACIÓN	Cuentas por Cobrar
ÁREA GEORGRÁFICA	Zona servida por JASEC (electricidad)
POBLACIÓN PROMEDIO	229 (46,28)
TAMAÑO DE LA MUESTRA	106 encuestas
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	Entrevista telefónica mediante cuestionario estructurado
MODELO DE PUNTAJE O VALORACIÓN	Escala de Likert (escala especialmente útil emplearla dado que las categorías de respuesta nos sirven para capturar la intensidad de los sentimientos del encuestado hacia la afirmación propuesta).
FECHAS DE RECOLECCIÓN	Del 14 de octubre al 22 de noviembre (son 6 semanas)
ENCUESTAS EFECTIVAMENTE APLICADAS	86 encuestas
ENCUESTAS NO APLICADAS	20 encuestas

**Calculadora de tamaños de muestra**

Nivel de confianza:  
95% ▾

Tamaño de la población:  
229

Margen de error:  
7% ▾

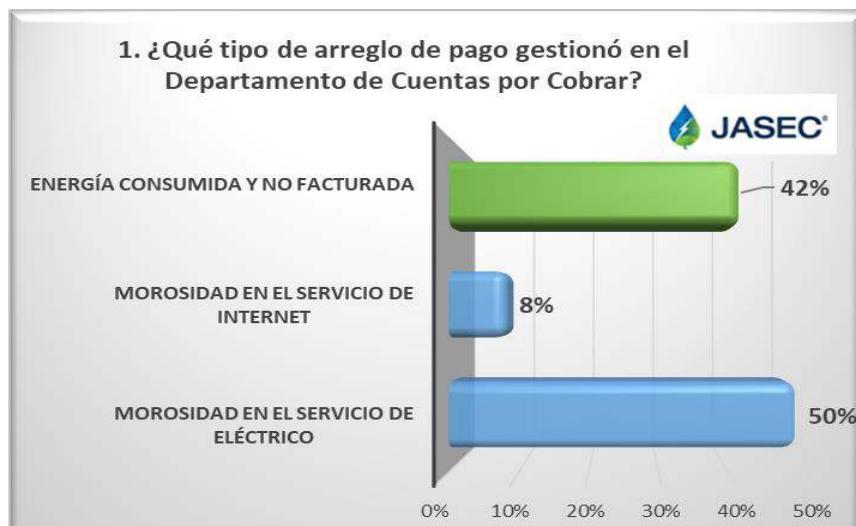
Tamaño ideal de la muestra:  
106

ATRIBUTOS APLICADOS
Información
Calidad del servicio
Accesibilidad
Atención
Retroalimentación a través de alguna recomendación y puntaje de calificación.

Explica doña Jenny Rodríguez: ya entrando en resultados, se aplicaron 11 preguntas, para evaluar el atributo de información se le consultó a la gente que ¿qué tipo de arreglo de pago gestionó?, en este caso pues el 50% fue de mora en recibos eléctricos, le sigue la energía consumida no facturada, y un 8% lo que fue morosidad en servicios de internet.....

### Resultado por Atributo (Información)

TIPO DE ARREGLO	PORCENTUAL	NOMINAL
Morosidad en el Servicio de Eléctrico	50%	43
Morosidad en el Servicio de Internet	8%	7
Energía Consumida y no Facturada	42%	36
Total	100%	86



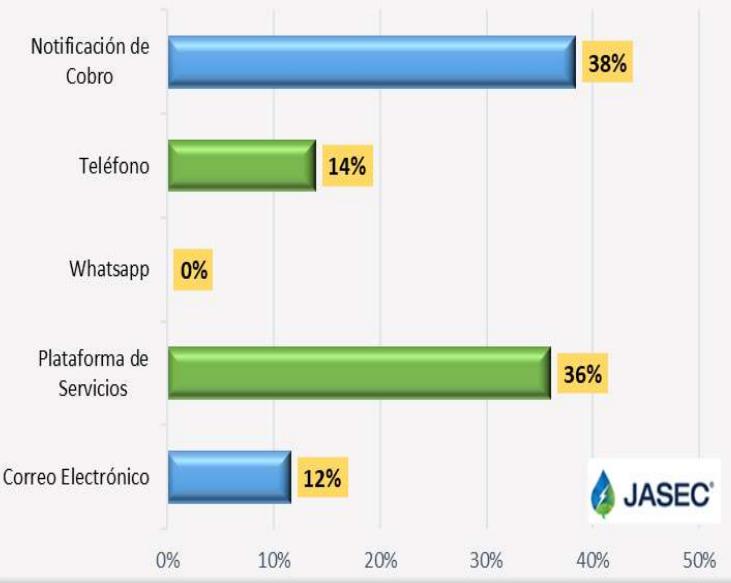
	Tipo: Formulario	Código: <b>PGGO.PR7.FM2</b>	
Rige a partir de: 14/02/2024	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 11 de 35

Hace ver doña Jenny Rodríguez: con respecto a la segunda pregunta, ¿por cuál medio se contactaron los funcionarios del departamento de Cuentas por Cobrar?, en la primera encuesta que aplicamos fue en la Plataforma de Servicios, para esta vez pues varió la opinión de los clientes, fue a través de notificación directamente al cliente, que los compañeros de Cuentas por Cobrar pues visitan al cliente y entregan una notificación personal y también por Plataforma de Servicios fue otro medio que utilizaron para la notificación del cobro respectivo.....

### **Resultado por Atributo (Información)**

MEDIOS	PORCENTUAL	NOMINAL
Correo Electrónico	12%	10
Plataforma de Servicios	36%	31
Whatsapp	0%	0
Teléfono	14%	12
Notificación de Cobro	38%	33
Total	100%	86

#### 2. ¿Por cuál medio se contactó con los funcionarios del Departamento de Cuentas por Cobrar?



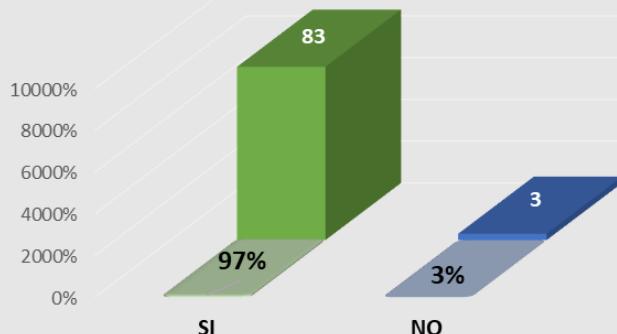
Indica doña Jenny Rodríguez: en cuanto al atributo de calidad de servicio se consultó que si se considera que encuentran claramente definidos los requisitos para la tramitación y formalización de los pagaré, pues la gente opinó el 97% que sí, los requisitos son claros.....

	<p><b>Tipo:</b> Formulario</p>	<b>Código:</b> <b>PGGO.PR7.FM2</b>	
Rige a partir de: 14/02/2024	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 12 de 35

### Resultado por Atributo (Calidad del servicio)

ATRIBUTO	PORCENTUAL	NOMINAL
SI	97%	83
NO	3%	3
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>86</b>

3. ¿CONSIDERA QUE SE ENCUENTRAN CLARAMENTE DEFINIDOS LOS REQUISITOS PARA LA TRAMITACIÓN Y FORMALIZACIÓN DE LOS ARREGLOS DE PAGOS ?



Señala doña Jenny Rodríguez: con respecto a la calidad del servicio se consultó que ¿cómo evalúa el tiempo que transcurrió desde que inició la gestión hasta la firma del pagaré?, y pues el 44% calificó excelente el tiempo y el 38% de muy bueno, siendo un 1% nada más que lo consideró malo.....

### Resultado por Atributo (Calidad del servicio)

ATRIBUTO	PORCENTUAL	NOMINAL
Excelente	44%	38
Muy Bueno	38%	33
Bueno	15%	13
Regular	1%	1
Malo	1%	1
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>86</b>

4. ¿Cómo evalúa el tiempo que transcurrió desde que inició la gestión hasta la firma del pagaré?



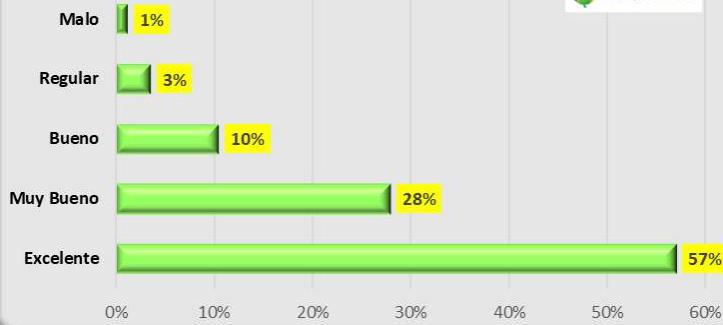
 <b>ANIVERSARIO</b> <b>JASEC</b>	<b>Tipo:</b> Formulario	<b>Código:</b> <b>PGGO.PR7.FM2</b>
<b>Rige a partir de:</b> 14/02/2024	<b>Título:</b> Acta Junta Directiva	<b>Versión:</b> 00

Comenta doña Jenny Rodríguez: con respecto a la quinta pregunta, ¿cómo se califica el trato brindado por el funcionario que le atendió?, también el 57% lo calificó de excelente, un 28% de muy bueno, igual un 1% solamente de un servicio mal atendido.....

### **Resultado por Atributo (Calidad del servicio)**

ATRIBUTO	PORCENTUAL	NOMINAL
Excelente	57%	49
Muy Bueno	28%	24
Bueno	10%	9
Regular	3%	3
Malo	1%	1
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>86</b>

5. ¿Cómo califica el trato brindado por el funcionario que le atendió?

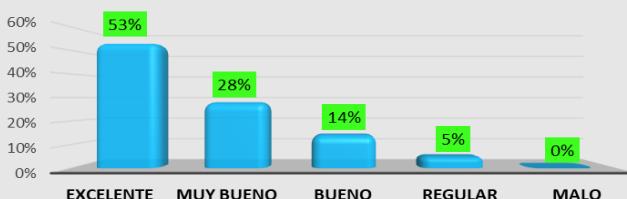


Comenta doña Jenny Rodríguez: con respecto al atributo de calidad de servicio, se consultó ¿cómo se evalúa el nivel del conocimiento del funcionario que le atendió?, pues también muy satisfactorio el resultado, un 53% lo calificó de excelente, un 28% muy bueno y un 0% en el atributo de malo.....

### **Resultado por Atributo (Calidad del servicio)**

ATRIBUTO	PORCENTUAL	NOMINAL
Excelente	53%	46
Muy Bueno	28%	24
Bueno	14%	12
Regular	5%	4
Malo	0%	0
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>86</b>

6. ¿Cómo evalúa el nivel de conocimiento del funcionario que lo atendió?

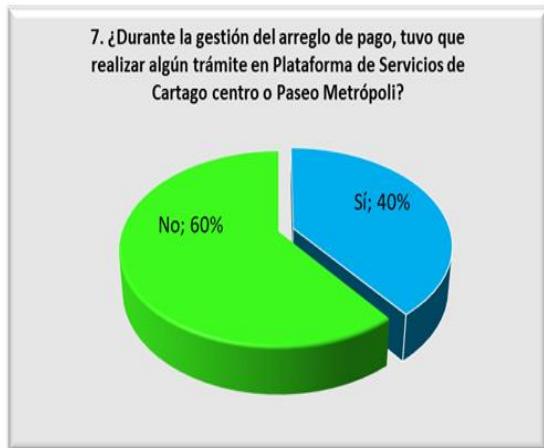


	Tipo: Formulario	Código: <b>PGGO.PR7.FM2</b>	
Rige a partir de: 14/02/2024	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 14 de 35

Señala doña Jenny Rodríguez: con respecto al atributo accesibilidad, se les consultó a los clientes que si durante la gestión del arreglo de pago tuvo que realizar algún trámite en Plataforma de Servicios, tanto aquí en oficinas centrales o Paseo Metrópoli, el 60% contestó que no, fueron atendidos directamente en la plataforma del departamento de Cuentas por Cobrar, y un 40% contestó que sí, ellos es porque primero pasan a la Plataforma (de Servicios) a consultar por qué les vino el recibo alto, o por qué les fueron a cortar, entonces ahí en la Plataforma (de Servicio) pues les explican que tienen recibos pendientes y son remitidos al departamento de Cuentas por Cobrar para gestionar algún arreglo de pago sobre esa deuda pendiente.....

#### **Resultado por Atributo (Accesibilidad)**

DATO	PORCENTUAL	NOMINAL
Sí	40%	34
No	60%	52
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>86</b>



Comenta doña Jenny Rodríguez: con respecto al atributo de atención, se les consultó que si consideran importante que todos los trámites de atención al cliente estén centralizados en un mismo lugar, el 94% contestó que sí, esto debido a que en la primera encuesta que aplicamos las oficinas de Cuentas por Cobrar se encontraban en Barrio Fátima, era una oficina muy pequeña, no era accesible para una silla de ruedas, no se cumplía con la Ley 7600, eran cubículos y la atención al cliente estaba muy juntas uno de otro; entonces para esta encuesta que se aplicó ya el departamento de Cuentas por Cobrar estaba acá en oficinas centrales, y entonces la opinión del cliente fue muy satisfactoria porque estaba muy contento de haber centralizado la atención.....

	Tipo: Formulario	Código: <b>PGGO.PR7.FM2</b>	
Rige a partir de: 14/02/2024	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 15 de 35

### Resultado por Atributo (Atención)

DATO	PORCENTUAL	NOMINAL
Sí	94%	81
No	6%	5
Total		86



Continúa señalando doña Jenny Rodríguez: con respecto a esta pregunta, a los que respondieron sí se les hizo la consulta y opinaron que consideraron excelente la decisión de evitar el traslado de un edificio a otro, esto era porque primero tenían que venir acá a hacer la consulta, ir al departamento de Cuentas por Cobrar a gestionar el arreglo de pago, tenían que devolverse a pagar la prima y después nuevamente ir al departamento de Cuentas por Cobrar a Fátima a gestionar el pagaré, entonces pues la gente está muy satisfecha de que ya se unificó o ya la atención se hizo acá en el edificio central y pues el traslado es poco. Las personas que respondieron no, es que la primera vez que visitaban las oficinas y otros opinaron pues que les daba igual.....

RESPONDIERON "SÍ"	NOMINAL
Consideran excelente decisión evitar el traslado de un edificio a otro	16
Ahorro de tiempo todo centralizado en un solo lugar	6
Claro es mejor en un solo lugar, mejora la calidad de atención al cliente	17
Es más sencillo, mejora las cosas, es bueno, excelente idea	8
Por mayor facilidad, comodidad seguridad	24
Excelente idea solo me pase de cubículo y ya	3
Me gustó mucho el trato de los funcionarios de CxC	1
Me parece que ha sido la mejor decisión, unificar todo lo relacionado al Servicio al Cliente	1
Para el adulto mayor es una excelente opción	3
No tengo problema, me es indiferente	1
Si requiero hacer otro trámite solo paso a la plataforma	1
Porque se pueden hacer varios trámites al mismo tiempo	1
<b>Total</b>	<b>81</b>

RESPONDIERON "NO"	NOMINAL
Primera vez que visito estas oficinas	2
Me es igual	1
Porque debería ser un lugar más privado al público	1
Entre menos aglomeraciones mejor	1
<b>Total</b>	<b>5</b>

	<p><b>Tipo:</b> Formulario</p>	<b>Código:</b> <b>PGGO.PR7.FM2</b>	
Rige a partir de: 14/02/2024	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 16 de 35

Hace ver doña Jenny Rodríguez: respecto al atributo de atención, cómo se evalúan las instalaciones del departamento, aquí las opiniones fueron muy buenas y excelentes, por lo que les mencionaba.....

### **Resultado por Atributo (Atención)**

ATRIBUTO	PORCENTUAL	NOMINAL
Excelente	11%	15
Muy bueno	40%	56
Bueno	40%	55
Regular	9%	13
Malo	0%	0
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>139</b>



Señala doña Jenny Rodríguez: pedimos una calificación del 1 al 10 general para evaluar el servicio, un 41% dio una calificación del 10, un 35% del 9, y así sucesivamente.....

### **Resultado por Atributo (Retroalimentación)**

CALIFICACION	PORCENTUAL	NOMINAL
10	41%	35
9	35%	30
8	13%	11
7	6%	5
6	1%	1
5	3%	3
4	0%	0
3	0%	0
2	1%	1
1	0%	0
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>86</b>



Comenta doña Jenny Rodríguez: en la última pregunta, pues se les hace que si desean hacer alguna consulta, algún comentario o alguna sugerencia, y dentro de las que se recibieron la mayoría satisfacción, agradecimiento y excelente atención, excelente trato y atención al cliente, no durar tanto tiempo para notificar a los clientes, entre la mayoría también todo excelente; el resultado pues fue muy positivo con respecto a la percepción de los clientes con respecto al departamento de Cuentas por Cobrar.....

	Tipo: Formulario	Código: <b>PGGO.PR7.FM2</b>	
Rige a partir de: 14/02/2024	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 17 de 35

## Resultado por Atributo (Retroalimentación)

COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS	
Satisfacción, agradecimiento y excelente atención al cliente	35
Excelente trato y atención al cliente	10
No dudar tanto tiempo para notificar al cliente sobre los recibos pendientes	6
Me parece excelente hayan centralizado los trámites en un mismo edificio	3
Mi única molestia es con el cobro porque no estoy de acuerdo y necesito me hagan una inspección	1
Ampliar el parqueo del Edificio Central	3
Uevar un mejor control para que estos cobros no duren tanto tiempo en notificarlos	1
Ampliación del horario en el Edificio Central	1
Muchos requisitos	1
Ninguna, todo excelente, todo bien	11
Muy desconforme con este cobro, nunca me pudieron demostrar que yo alteré el marchamo del medidor. Pésimo el cobro	1
Deberá hacerse la gestión de manera no presencial para el tema de tiempo	1
Deberían cortar mes a mes, es un deber de la empresa.	1
Deberían de realizar cortas en el Residencial y no dejar que se acumulen los recibos	1
La joven que me atendió no conoce de empatía	2
Notificar con mayor anticipación no esperar que transcurra tanto tiempo.	1
No quede conforme con el cobro realizado.	1
Que agilice en el trámite de instalación de medidores	1
Por que no cobran cuando se retira el servicios de una vez	1
Tener más cuidado a la hora de entregar una notificación, me la encontré a la entrada de mi trabajo.	1
Tener un oficina aparte y brindarle una explicación clara al cliente sobre el cobro	1
Tuve una mala experiencia por la falta de comunicación entre departamentos	1
Ser más flexibles con el cliente, casi me obligaron a formalizar el arreglo de pago	1
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>

Hace ver doña Jenny Rodríguez: en la página 29, si tuvieron la oportunidad de leer el informe, viene un comparativo de la primera encuesta que se realizó junto con esta del segundo semestre, ahí viene una comparación, los resultados fueron muy parecidos y muy positivos también.....

## **Análisis Comparativo entre los Resultados de la Encuesta de Percepción Realizados al Departamento de Cuentas por Cobrar I Semestre 2021 Y II Semestre 2024.**

- [CS-EP-02-2024 Informe Encuesta Percepción II Semestre 2024 Cuentas por Cobrar.doc](#)

Señala doña Jenny Rodríguez: las conclusiones, dentro de las que están en el informe decimos que el departamento de Cuentas por Cobrar ha logrado ser un medio de atención, de gestión y solución al cliente que por alguna razón requiere negociar y suscribir alguna opción de pago, entonces la gente está muy contenta con el servicio que se brinda en este departamento. Otra de las conclusiones es que a pesar de que el cliente siempre manifiesta exceso de requisitos para realizar alguna gestión, pues el 97% considera que los requisitos están bien claros y bien definidos; el 98% de los encuestados calificaron satisfactoriamente las instalaciones donde se ubica ahora el departamento de Cuentas por Cobrar, y de las diversas opiniones brindadas de los encuestados sobresale el buen servicio y la satisfacción por el trato ofrecido por parte del personal de Cuentas por Cobrar.....

	Tipo: Formulario	Código: <b>PGGO.PR7.FM2</b>	
Rige a partir de: 14/02/2024	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 18 de 35

## Conclusiones

- [CS-EP-02-2024 Informe Encuesta Percepción II Semestre 2024 Cuentas por Cobrar.doc](#)

Indica doña Jenny Rodríguez: con respecto a las recomendaciones, la aceptación y la implementación de las recomendaciones formuladas en la encuesta que hicimos en el 2021, la percepción que obtuvimos fue un cliente muy satisfecho, el traslado físicamente del departamento, la atención al cliente considerando aspectos como privacidad, acceso, agilidad en la atención, más la flexibilidad que hay ahora para los arreglos de pago, pues eso nos llevó a plantear una única recomendación al departamento de Cuentas por Cobrar, que fue instar a la jefatura y al personal a mantener los estándares de servicio y atención reflejados por medio de los resultados de la encuesta, de manera tal que sean un departamento referente en servicio y calidad en la atención al cliente .....

## Recomendaciones

*Instar a la Jefatura y personal a mantener los estándares de servicios y atención reflejados por medio de los resultados de la encuesta, de manera tal que sean un departamento referente en servicio y calidad en la atención al cliente .....*

Señala doña Jenny Rodríguez: como propuesta de acuerdo:.....

## Propuesta de Acuerdo

- *Dar por recibido y aprobado el Informe de Resultados de la Encuesta de Percepción del II semestre 2024, realizado al Departamento de Cuentas por Cobrar (CS-EP-02-2024).....*
- *Instruir a la Administración para que revise los resultados y tome las acciones pertinentes para valorar aquellos aspectos que puedan generar opciones de atención más ágiles y eficientes sin necesidad de que los clientes se apersonen a las oficinas.....*

Señala don Lizandro Brenes: gracias doña Jenny (Rodríguez); bienvenido también don Salvador (Padilla) que ya se conectó.....

Saluda don Salvador Padilla: buenas noches, presente, un gusto.....

Externa doña Jenny Rodríguez: buenas noches, estoy a la orden por si tienen alguna duda o consulta .....

Indica don Lizandro Brenes: la propuesta de acuerdo (...) doña Jenny (Rodríguez) la leyó, entonces no voy a redundar. Si quiere deja de compartir, doña Jenny (Rodríguez), y abrimos la discusión.....

	<p>Tipo: Formulario</p>	<p>Código: <b>PGGO.PR7.FM2</b></p>
<p>Rige a partir de: 14/02/2024</p>	<p>Título: Acta Junta Directiva</p>	<p>Versión: 00</p>

Hace ver doña Jenny Rodríguez: sí, con mucho gusto.....

Señala don Lizandro Brenes: yo voy a usar mi intervención nada más para consultar cómo va el proceso del proyecto de oficina virtual, porque vamos a ver, esta encuesta se aplica de acuerdo a la percepción que se hace en oficinas centrales, parece que están satisfechos con la atención en oficinas centrales, pero no significa que existan otros mecanismos para atender a la población que pueden resultar más eficientes, por ejemplo yo, y esto lo digo términos personales, a mí no me gusta (...) todo lo que puedo y que sea virtual en términos de trámites yo lo agradezco, y además estamos en la época de la digitalización, ya se ha hablado mucho de eso acá y todas las carencias que hay, pero recuerdo que sí había un proceso en marcha de digitalización de la atención al servicio al cliente, ¿qué ha pasado con eso?.....

Explica doña Jenny Rodríguez: bueno, con respecto a la digitalización, la encuesta precisamente que estoy aplicando para este primer semestre es de la plataforma digital, esta encuesta ya se había aplicado en los tiempos de pandemia que fue que hubo que correr a hacer una plataforma de emergencia por la razón de la pandemia que se cerraron oficinas y todo, entonces como eso fue en el 2020, pues ahora estoy aplicándola en este primer semestre, una encuesta para evaluar cómo va este servicio de plataforma digital, con mucho gusto apenas.....

Hace ver don Lizandro Brenes: había una plataforma digital, yo sé, pero me parece que estaba en marcha y que inclusive fueron a revisar los modelos de CoopeGuanacaste, si mi memoria no me falla, (...) un poco más integral, que le llamaban "oficina virtual", entonces si no para futuro tal vez puedan preguntar, me parece que don Rodolfo (Sanabria) andaba liderándolo, y luego nos cuentan; don Edwin (Aguilar) levantó la mano.....

Comenta don Edwin Aguilar: sí don Lizandro (Brenes), reportar lo siguiente: la oficina virtual es una contratación que a este momento está en marcha, que fue de las que habían dejado hace dos años y que cuando entramos se retomó, se le puso nuevamente un fiscalizador, porque había pasado años sin fiscalizador la contratación, ya se han presentado los productos, ya se tiene una condición de pruebas, una corrida de pruebas para la oficina virtual en ese momento, se ha incorporado a la gente de Plataforma, a don Hugo Murillo, se han tenido reuniones con él, se han tenido reuniones con Facturación

	Tipo: Formulario	Código: <b>PGGO.PR7.FM2</b>	
Rige a partir de: 14/02/2024	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 20 de 35

y dependiendo de cómo estén saliendo las pruebas que se están realizando esperaríamos que para el segundo semestre ya se empiece a desarrollar la plataforma, ponerla a disposición de la gente.....

Indica don Lizandro Brenes: muy amable don Edwin (Aguilar), bueno, si no tiene fiscalizador es por una ejecución nuestra verdad, de esas cosas, una más que no pueden pasar; pero muy amable y gracias por atenderlo. Don Alexander (Mejías) levantó la mano.....

Consulta don Alexander Mejías: sí, buenas noches doña Jenny (Rodríguez) y compañeros. Quería consultarle ¿cuál es el mecanismo que se utiliza para escoger un departamento u otro? digamos Cuentas por Cobrar u otro departamento; y la otra pregunta es ¿cuáles son los departamentos que se van a revisar en este segundo semestre?, esas dos preguntitas.....

Responde doña Jenny Rodríguez: sí señor, bueno la escogencia se hace según el ciclo de encuesta, vamos siendo rotativos dependiendo del año en que se evaluó un departamento pues vemos si ya aplica para hacer la encuesta, o también como lo dije en la presentación, por sugerencia o solicitud de ustedes señores de Junta Directiva, la Gerencia General o algún jefe de área, o también por criterio de la persona Contralora de Servicios. Con respecto al segundo semestre estoy en eso, voy a hacer la encuesta de los clientes industriales, como ustedes me lo solicitaron en la anterior presentación, ustedes me pusieron un mes calendario para presentarles la propuesta, ya la tengo lista, ya tengo la muestra y esa sería la encuesta que voy a aplicar ahora para el segundo semestre, para conocer la percepción de los clientes industriales.....

Señala don Alexander Mejías: ok perfecto, tal vez ahí para hacerle un comentario con la primera pregunta, yo sí creo conveniente esa parte, como traer una propuesta de cuáles son los departamentos que se deben valorar, la parte cíclica la entiendo como que se tocó en el 2021 y ahí van como los departamentos revisándolos verdad, me parece a mí que tiene que tener como alguna afinidad con lo que queramos mejorar, o sea que tiene ir todo como muy bien alineado, por eso decíamos bueno, los clientes, los grandes consumidos entonces vamos por ahí, o deberíamos meterle un poquito más a la parte digital, como para que nos dé datos y nos diga cómo vamos con la parte digital, bien o mal, o con algo que vaya alineado con los objetivos de la organización.....

	<p>Tipo: Formulario</p>	<p>Código: <b>PGGO.PR7.FM2</b></p>
<p>Rige a partir de: 14/02/2024</p>	<p>Título: Acta Junta Directiva</p>	<p>Versión: 00</p> <p>Página: 21 de 35</p>

Hace ver doña Jenny Rodríguez: sí señor, de hecho, la que estoy aplicando ahorita, que serían resultados que le presento ahora terminando ya este mes de junio, es la encuesta a la Plataforma Digital, bueno la que está actualmente funcionando, para conocer la percepción de los clientes que hacen trámites a través del correo electrónico.....

Indica don Alexander Mejías: y ya esto al resto de los compañeros, no sé si es conveniente tener ahí como alguna propuesta de algunos temas, que tal vez lo podemos ver ahí por el WhatsApp, y luego traer una propuesta de cuáles son los temas que nosotros deberíamos traer aquí para que se revisen; y la otra cosa, doña Jenny (Rodríguez), ¿cuántas encuestas tenemos capacidad para hacer? o sea, porque estamos hablando solamente de un departamento por semestre, ¿no sé si se pueden valorar varios departamentos, si tenemos la capacidad para eso?.....

Señala doña Jenny Rodríguez: de acuerdo a la ley, la Contraloría (de Servicios) debe realizar una encuesta al año, o sea, la ley indica aplicar una vez al año una encuesta, nosotros hacemos dos encuestas al año, una por semestre, el perfil de la Contraloría (de Servicios), pues doña Rocío (Céspedes) en su momento implementó hacer dos encuestas por semestre y los departamentos que se evalúan son lo que es Atención al Cliente; Servicios Técnicos, que tienen contacto con clientes en la instalación de medidores; Alumbrado Público, más que todo es el servicio al cliente verdad, los departamentos que tienen relación con servicio al cliente.....

Externa don Alexander Mejías: ok perfecto, muchas gracias.....

Indica don Lizandro Brenes: nada más indicar que doña Rocío (Céspedes) hizo dos comentarios por el chat: “relevante destacar que son servicios de cara al cliente externo”, los que son sometidos a evaluación supongo, y que “obedece a una metodología con diferentes tareas o actividades”. No veo más manos levantadas, si están de acuerdo con la propuesta sírvanse levantar la mano.....

Somete la Presidencia a votación la propuesta de acuerdo.....

Señala don Lizandro Brenes: siete directores presentes, yo sí veo siete manos, entonces queda aprobada de manera unánime y levántenla de nuevo o manténganla levantada para la firmeza.....

Somete la Presidencia a votación la firmeza del acuerdo.....

Hace ver don Lizandro Brenes: unánime también, muchas gracias.....

	Tipo: Formulario	Código: <b>PGGO.PR7.FM2</b>	
Rige a partir de: 14/02/2024	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 22 de 35

**SE ACUERDA:** de manera unánime, afirmativa y en firme con siete votos presentes.....

**4.a. Dar por recibidos los siguientes documentos:** 1. Oficio N° GG-1102-2024, suscrito por la MBA.

**Rocío Céspedes Brenes, Gerente General; 2. Oficio N° JD-CS-022-2024, suscrito por la Licda.**

**Jenny Rodríguez Castillo, Asistente Técnico Nivel 2 Contraloría de Servicios; 3. Informe Encuesta percepción II Semestre 2024 Cuentas por Cobrar (CS-EP-02-2024); 4. Presentación Departamento Cuentas por Cobrar.....**

**4.b Aprobar el Informe de Resultados de la Encuesta de percepción del II semestre 2024, realizado al Departamento de Cuentas por Cobrar (CS-EP-02-2024).....**

**4.c. Instruir a la Administración para que revise los resultados y tome las acciones pertinentes para valorar aquellos aspectos que puedan generar opciones de atención más ágiles y eficientes sin necesidad de que los clientes se apersonen a las oficinas.....**

Externa don Lizandro Brenes: muchísimas gracias a doña Jenny (Rodríguez), buen trabajo con la aplicación, ojalá que nos siga generando esa retroalimentación de los clientes, esta industria me parece que es novedosa, entonces me parece (...) los resultados.....

Se despide doña Jenny Rodríguez: muchas gracias, estoy a la orden para servirles, buenas noches.....

#### **CAPÍTULO IV** INFORMES DE LA ADMINISTRACIÓN

#### **ARTÍCULO 5.- GG-329-2025 SOBRE ATENCIÓN ACUERDO 3.e. DE LA SESIÓN N° 025-2025 SOBRE PLAN REUNIONES CON LAS DIRECCIÓN COMERCIAL Y OPERACIONES.**

Se conoce el siguiente documento: 1. Oficio N° GG-329-2025, suscrito por la MBA. Rocío Céspedes Brenes, Gerente General.....

Este punto será presentado por la MBA. Rocío Céspedes Brenes, Gerente General.....

Indica don Lizandro Brenes: doña Rocío (Céspedes), adelante.....

Comenta doña Rocío Céspedes: en realidad para este punto no hay presentación, es nada más el oficio.

Como ustedes recordarán a la luz de la situación con el aviso de las posibles afectaciones que como causa del reporte que nos dio el ICE (Instituto Costarricense de Electricidad), acá en realidad, con todo respeto, se comentó si era que nosotros como Administración Superior, como jerarca, yo no acostumbraba a reunirme con las personas verdad, con los diferentes directores o entes estratégicos

	<p>Tipo: <b>Formulario</b></p> <p>Rige a partir de: <b>14/02/2024</b></p>	<p>Código: <b>PGGO.PR7.FM2</b></p> <p>Título: <b>Acta Junta Directiva</b></p>	<p>Versión: <b>00</b></p> <p>Página: <b>23 de 35</b></p>
--	---	---	--

para la toma de decisiones. Es importante tener presente que a lo largo, bueno por lo menos de mi gestión, hemos realizado trabajos de esta naturaleza, y como lo dije en esa oportunidad, nosotros siempre hemos tenido abiertos los espacios, llámese formal con reuniones programadas, como por cualquier necesidad que las diferentes jefaturas consideren que tienen que acercarse, sea para comentarnos o a solicitarnos un criterio, siempre hemos tenido abierto el espacio, no obstante, yo no puedo garantizar que me cuenten todo lo que deberían de contarme, sea por omisión involuntaria o sea porque por alguna razón no quisieran contármela.....

Continúa indicando doña Rocío Céspedes: pero bueno, partiendo de que entre febrero y marzo hice solo una reunión, pensando con que iniciábamos el año, pero atendiendo el acuerdo que ustedes pidieron de conocer la programación que la Gerencia tendría para realizar reuniones con los Directores de Negocio, nosotros aportamos en el oficio, dentro de la carpeta, las fechas en que vamos a realizar, en lo que va del año, si Dios lo permite y horarios, reuniones para atender y discutir temas estratégicos, y por ejemplo, para conocimiento de ustedes, dentro de esta dinámica de dos veces por mes estamos planteando esa programación hasta noviembre. Particularmente lo dejamos hasta noviembre porque en diciembre todo mundo tiene cierres de planes de compras, de OTC's (órdenes de trabajo), de financieros, informes finales, entonces únicamente dejaríamos en "stand by" diciembre, adicionalmente porque mucha de la gente ya también sale en la segunda o tercera semana de vacaciones, y se reanudarían a partir del 2026, en enero si Dios no dispone otra cosa.....

Señala doña Rocío Céspedes: entonces pues atendiendo el acuerdo como tal, en el cual se nos solicitaba aportar o presentar la programación de reuniones, es que se entrega este oficio con el cronograma, reitero, y los horarios.....

Indica don Lizandro Brenes: gracias doña Rocío (Céspedes), la propuesta de acuerdo es dar por recibido y tomar nota del siguiente documento: 1. Oficio N° GG-329-2025, suscrito por la MBA. Rocío Céspedes Brenes, Gerente General. En discusión; no hay manos levantadas, entonces vamos a someterlo a votación, si están a favor sírvanse levantar la mano.....

Somete la Presidencia a votación la propuesta de acuerdo.....

	Tipo: Formulario	Código: <b>PGGO.PR7.FM2</b>	
Rige a partir de: 14/02/2024	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 24 de 35

Señala don Lizandro Brenes: tenemos siete directores presentes, tenemos siete manos levantadas, se aprueba de manera unánime, es dar por recibido y tomar nota por lo que queda aprobado de manera unánime y no requiere firmeza.....

**SE ACUERDA: de manera unánime y afirmativa con siete votos presentes.....**

**5.a. Dar por recibido y tomar nota del siguiente documento: 1. Oficio N° GG-329-2025, suscrito por la MBA. Rocío Céspedes Brenes, Gerente General.....**

Indica don Lizandro Brenes: doña Rocío (Céspedes).....

Comenta doña Rocío Céspedes: nada más hacer una observación, además del espacio en que participarían los directores (de negocio), también a criterio de la Administración estaríamos convocando, sea de manera permanente, por lo menos ya en la reunión de hoy lo hicimos, a algunas jefaturas que por la naturaleza de su gestión aportan o asesoran estratégicamente en las gestiones del negocio, entonces hemos incorporado, por supuesto que a don Edwin Aguilar, es entendible que como Subgerente, pero también he incorporado a don Gustavo (Redondo) y a don Juan Antonio (Solano), eso para conocimiento de ustedes, y esperamos seguir con una metodología que ya estamos definiendo y poniendo a prueba.....

Externa don Lizandro Brenes: gracias doña Rocío (Céspedes), muy amable.....

Hace ver don Lizandro Brenes: pasamos al siguiente artículo que es el sexto, que es entrega de Reglamento de Alianzas Estratégicas, es entrega y la intención es que es para que lo revisemos, es un reglamento amplio y ambicioso también en el sentido de lo que permite a JASEC en términos de alianzas.

#### **ARTÍCULO 6.- ENTREGA REGLAMENTO ALIANZAS ESTRATÉGICAS.**

Se conocen los siguientes documentos: 1. Oficio N° GG-392-2025, suscrito por la MBA. Rocío Céspedes Brenes, Gerente General; 2. Oficios N° GG-AJ-JASR-044-2025 y N° GG-AJ-JASR-173-2023, ambos suscritos por el Lic. Juan Antonio Solano Ramírez, Asesor Jurídico Institucional; 3. Oficio N° JD-281-2021, suscrito por la Licda. Georgina Castillo Vega, Profesional JD; 4. Documento Reforma Reglamento Alianzas Empresariales.....

Este punto será presentado por el Ing. Edwin Aguilar Vargas, Subgerente General.....

	<p><b>Tipo:</b> Formulario</p>	<p><b>Código:</b> <b>PGGO.PR7.FM2</b></p>
<p><b>Rige a partir de:</b> 14/02/2024</p>	<p><b>Título:</b> Acta Junta Directiva</p>	<p><b>Versión:</b> 00</p>

Indica don Lizandro Brenes: ese punto lo va a exponer don Edwin (Aguilar) que ya levantó la mano, adelante.....

Comenta don Edwin Aguilar: sí, gracias don Lizandro (Brenes). Respecto a este indicar que es de interés porque esperamos estarlo ocupando para hacer negocio con Coopelesca, si llegamos a bien el trato para hacer el (proyecto) eólico que ustedes vieron el día que vinieron a exponer. Indicar que para hoy lo que se está entregando es el texto completo, incorporando las correcciones que la semana pasada se les hizo de conocimiento; yo estoy agregando una nota adicional en el sentido de que en uno de los artículos lo que habla es que las alianzas empresariales se hagan con un aporte en un mismo porcentaje del 50%, yo lo que estoy pidiendo que consideren y que aprueben ya la otra semana cuando se vea para aprobación es que se quite el dato del 50%, en el sentido de que cada vez que negociemos cada proyecto, cada alianza, la condición de aportes puede ir variando, de hecho, hasta donde podamos, el poder desarrollar generación con la menor cantidad de aporte de capital de JASEC es lo más deseable para que nos dé para hacer más proyectos. Entonces en ese sentido obligarnos a poner el 50% de un proyecto muy grande tal vez no es lo mejor, y es bueno tener un poquitito de movilidad a la hora de definir cuáles son los aportes de las partes.....

Continúa señalando don Edwin Aguilar: entonces contarles eso, que lo que se les está aportando hoy ya es el texto corregido y se está agregando una notita en donde estoy pidiendo que se quite esa definición del 50/50, sino que quede un poquitito más flexible.....

Indica don Lizandro Brenes: muchas gracias, ahí está, igual es la entrega verdad, lo estaremos discutiendo en la sesión del 29 (de mayo) que es como se propone, y de hecho la propuesta es dar por recibir los documentos y (inciso) 6.b solicitar a los señores directores la remisión de observaciones respecto al reglamento de alianzas estratégicas a más tardar al próximo martes 27 de mayo a mediodía.

Las observaciones que se emitán deberán ser remitidas al personal asistencial de Junta Directiva. Y 6.c. instruir a la Administración para que en caso de recibir observaciones en el plazo establecido en el inciso 6.b. del presente acuerdo, proceda con su valoración y análisis; 6.d. instruir a la Presidencia para incorporar la propuesta de Reglamento de Alianzas Estratégicas en la agenda de la sesión programada para el jueves 29 de mayo para su discusión y eventual aprobación. Ahí lo discutiríamos, la intención es

	Tipo: Formulario	Código: <b>PGGO.PR7.FM2</b>	
Rige a partir de: 14/02/2024	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 26 de 35

que lo revisemos, esto es uno de los reglamentos más importantes de JASEC, porque con este reglamento podemos hacer proyectos de generación de muchos millones, pero también otro tipo de alianzas, entonces es un campo de acción transversal a la actividad de JASEC y muy importante.....

Hace ver don Lizandro Brenes: muy bien, ¿alguien tiene algo que decir?, si no lo damos por recibido y votamos ese acuerdo; recordar el martes, y esa fecha la pusieron pensando en poder analizarlas antes del jueves, esa es la intención. Don Alexander (Mejías) levantó la mano.....

Consulta don Alexander Mejías: sí, una consultita, ¿el texto final es el que está en el archivo en Word?....

Responde don Edwin Aguilar: sí señor.....

Continúa señalando don Alexander Mejías: perfecto, ¿lo que está en amarillo significa algo, son anotaciones suyas?.....

Externa don Edwin Aguilar: ahí tal vez me ayuda don Juan (Antonio Solano).....

Señala don Juan Antonio Solano: sí, lo que está en amarillo son los artículos que se han modificado específicamente, y lo que está en negrita dentro del artículo en amarillo es lo que se está incorporando, o sea, el objetivo de esta reforma es acondicionar este reglamento que se aprobó en el 2021 bajo otro marco de contratación administrativa y ajustarlo a la nueva Ley de Contratación Pública y su reglamento, entonces en todos los artículos que hacen referencia a la Ley General de Contratación Pública y su reglamento cambiamos, eliminamos el anterior régimen y consignamos el nuevo régimen, y se agregaría lo que don Edwin (Aguilar) ha indicado en punto a la propuesta que está haciendo de eliminar el 50%, pero esa sería la explicación de esa marcación amarilla y en negrita.....

Externa don Alexander Mejías: perfecto, muchas gracias.....

Indica don Lizandro Brenes: muy bien, no veo más manos levantadas, vamos a someterlo a votación; don Salvador (Padilla) adelante.....

Comenta don Salvador Padilla: sí gracias, nada más una pregunta para tener una claridad, es que la nota (...) ojeando el reglamento, ¿a lo que se refiere don Edwin (Aguilar) de la modificación que él solicita es al tema de la participación sustancial?.....

Afirma don Edwin Aguilar: sí señor.....

Externa don Salvador Padilla: ok, sí me parece que tiene lógica, gracias.....

	Tipo: Formulario	Código: <b>PGGO.PR7.FM2</b>	
Rige a partir de: 14/02/2024	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 27 de 35

Indica don Lizandro Brenes: (...) la propuesta sírvanse levantar la mano.....

Somete la Presidencia a votación la propuesta de acuerdo.....

Señala don Lizandro Brenes: de manera unánime y (...) la firmeza.....

Somete la Presidencia a votación la firmeza del acuerdo.....

Hace ver don Lizandro Brenes: queda aprobada de manera unánime y en firme con siete votos presentes; muchas gracias a don Edwin (Aguilar) y a don Juan (Antonio Solano).....

**SE ACUERDA: de manera unánime, afirmativa y en firme con siete votos presentes.....**

**6.a. Dar por recibidos los siguientes documentos: 1. Oficio N° GG-392-2025, suscrito por la MBA. Rocío Céspedes Brenes, Gerente General; 2. Oficios N° GG-AJ-JASR-044-2025 y N° GG-AJ-JASR-173-2023, ambos suscritos por el Lic. Juan Antonio Solano Ramírez, Asesor Jurídico Institucional; 3. Oficio N° JD-281-2021, suscrito por la Licda. Georgina Castillo Vega, Profesional JD; 4. Documento Reforma Reglamento Alianzas Empresariales.....**

**6.b. Solicitar a los señores Directores la remisión de sus observaciones respecto al Reglamento de Alianzas Estratégicas a más tardar al próximo martes 27 de mayo a mediodía; las observaciones que se emitan deberán ser remitidas al personal asistencial de Junta Directiva...**

**6.c. Instruir a la Administración para que, en caso de recibir observaciones en el plazo establecido en el inciso 6.b. del presente acuerdo, proceda con su valoración y análisis.....**

**6.d. Instruir a la Presidencia para incorporar la propuesta de Reglamento de Alianzas Estratégicas en la agenda de la sesión programada para el jueves 29 de mayo para su discusión y eventual aprobación.....**

#### **ARTÍCULO 7.- PRESENTACIÓN SOBRE GESTIÓN COMERCIAL - TÉCNICA Y FINANCIERA DE INFOCOMUNICACIONES.**

**SEGMENTO CONFIDENCIAL (Tomo 389-1 bis).**

**DECLARATORIA DE CONFIDENCIALIDAD: discusión del Área Comercial de la Sesión Ordinaria 041-2025 del jueves 22 de mayo del 2025.....**

	Tipo: Formulario	Código: <b>PGGO.PR7.FM2</b>	
Rige a partir de: 14/02/2024	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 28 de 35

Considerando que en la sesión ordinaria Nº 041-2025 celebrada por la Junta Directiva de JASEC, el día jueves 22 de mayo del 2025 a las 19:30 horas, se discutió dentro del punto número siete el informe de la Dirección Comercial, según el orden del día titulado:.....

**ARTÍCULO Nº 7 - PRESENTACIÓN SOBRE GESTIÓN COMERCIAL- TÉCNICA Y FINANCIERA DE INFOCOMUNICACIONES.**

Es de interés institucional que el contenido informativo de los documentos que comprenden el siguiente punto permanezcan fuera del conocimiento público, ya que constituye información del negocio que por motivos estratégicos, comerciales y de competencia, no resulta conveniente su divulgación a terceros, ya que puede generar competencia desleal y dar ventajas a otros operadores o proveedores de telecomunicaciones. De igual manera, pueden afectar a esos mismos operadores, dado que los clientes mayoristas han brindado información sensible a JASEC, la cual no puede ser divulgada. Asimismo, se contempla información financiera de carácter relevante vinculada con el negocio de infocomunicaciones, la que si se conoce públicamente puede afectar lesivamente los intereses institucionales.

Como normativa vigente y aplicable a JASEC que fundamentan la confidencialidad de información del presente acuerdo, se indican las siguientes:

**Ley No. 7799, Reforma a la Ley de Creación No. 3300**

En su carácter de ley constitutiva, el numeral 2 de forma expresa faculta a JASEC a prestar los servicios de telecomunicaciones, Infocomunicaciones y otros servicios en convergencia, por lo que convierte a la institución en un operador y proveedor de servicios de telecomunicaciones.

En efecto, dicho numeral indica en lo conducente:

“Artículo 2.- Jasec es una persona jurídica de Derecho Público, de carácter no estatal, con plena capacidad jurídica, patrimonio propio y autonomía financiera, administrativa y técnica en el cumplimiento de sus deberes; además, queda facultada para restar los servicios públicos que define el artículo 5 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, así como los servicios de telecomunicaciones, infocomunicaciones y otros servicios en convergencia; deberá contar con la concesión respectiva cuando sea necesario. También queda facultada para prestar los servicios de televisión por cable. La Junta Administrativa del Servicio Eléctrico de Cartago estará sujeta al pago de los cánones, los impuestos, las tasas, las contribuciones especiales y los demás tributos a los que estén sometidos los operadores y proveedores de telecomunicaciones, sin detrimento de las exenciones establecidas en otras leyes...” El subrayado no es del original.

**Ley De Fortalecimiento Y Modernización De Las Entidades Públicas Del Sector Telecomunicaciones, No. 8660 de 29 de julio del 2008.**

En el artículo primero de dicha normativa, de forma expresa, indica lo siguiente:

	<p>Tipo: <b>Formulario</b></p> <p>Rige a partir de: <b>14/02/2024</b></p>	<p>Código: <b>PGGO.PR7.FM2</b></p> <p>Título: <b>Acta Junta Directiva</b></p>	<p>Versión: <b>00</b></p> <p>Página: <b>29 de 35</b></p>
--	---	---	--

## “ARTÍCULO 1.- Objeto y ámbito de aplicación

Créase, por medio de la presente ley, el sector telecomunicaciones y se desarrollan las competencias y atribuciones que corresponden al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (Micitt), que por medio de su jerarca ejercerá la rectoría de dicho sector. Además se modernizan y fortalecen el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) y sus empresas; también, se modifica la Ley N.º 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, de 9 de agosto de 1996, para crear la Superintendencia de Telecomunicaciones, en adelante denominada Sutel, que será el órgano encargado de regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones.

Quedan sometidos al ámbito de aplicación de esta Ley toda la Administración Pública, tanto la centralizada como la descentralizada incluyendo a aquellas que pertenezcan al régimen municipal, las instituciones autónomas las semiautónomas y las empresas públicas y privadas, que desarrollen funciones o actividades relacionadas con las telecomunicaciones, infocomunicaciones, productos y servicios de información, interconexión y demás servicios en convergencia del Sector Telecomunicaciones.” (El subrayado no es del original.)

Es claro que la norma antes transcrita incorpora dentro de su ámbito de aplicación a JASEC en su carácter de empresa pública prestataria del servicio de telecomunicaciones.

Una explicación más amplia de la aplicación de la ley 8660 a JASEC se puede ver en la resolución 2008-011210 de las 15:00 horas del 16 de julio del 2008 emitida en el expediente No. 08-007913-0007-CO en virtud de una consulta facultativa presentada ante la Sala Constitucional.

Precisamente, en lo conducente en la citada resolución se indica:

“Es evidente, entonces, que desde la exposición de motivos del proyecto de ley se plantea pública y explícitamente la imbricación entre las empresas que brindan servicios de telecomunicaciones y las que intervienen en las diversas etapas del denominado negocio eléctrico (generación, distribución y comercialización), así como la necesidad de involucrar a las últimas en el sector de las telecomunicaciones. Finalmente, importa puntualizar que tanto el proyecto original como el aprobado en segundo debate, al definir el objeto y ámbito de aplicación (artículo 1º), se dispone crear el Sector Telecomunicaciones, siendo que, a tenor del párrafo 2º del numeral citado -aprobado en primer debate- quedan sometidas al ámbito de ese instrumento legislativo toda administración pública centralizada o descentralizada "(?) incluyendo a aquellas que pertenezcan al régimen municipal, las instituciones autónomas, las semiautónomas y las empresas públicas y privadas, que desarrollen funciones o actividades relacionadas con las telecomunicaciones, infocomunicaciones, productos y servicios de información, interconexión y demás servicios en convergencia del Sector Telecomunicaciones”.

“Como se ve, esta norma que sí fue debidamente publicitada, ya extendía el ámbito subjetivo del proyecto de ley, incluyendo las empresas públicas, dentro de las cuales figuran, desde luego, la JASEC, la ESPH y cualquier empresa de servicios públicos municipales. De otra parte, en esta publicación de 5 de julio de 2007 del proyecto aprobado en la Comisión especial dictaminadora ya se incluían dos

	<p>Tipo: <b>Formulario</b></p> <p>Rige a partir de: <b>14/02/2024</b></p>	<p>Código: <b>PGGO.PR7.FM2</b></p> <p>Título: <b>Acta Junta Directiva</b></p>	<p>Versión: <b>00</b></p> <p>Página: <b>30 de 35</b></p>
--	---	---	--

artículos (48 y 49) referidos, específicamente, a la Empresa de Servicios Públicos de Heredia y la Junta Administrativa del Servicio Eléctrico de Cartago.” El subrayado es nuestro.

Es evidente que la Ley 8660 es de aplicación para JASEC, dado que se hace referencia expresa a todas las empresas sean públicas o privadas y que cuenta con la condición de operador en el mercado de las telecomunicaciones de Costa Rica, según título habilitante emitido por la SUTEL.

Además del numeral ya indicado, debemos agregar lo relativo al artículo No. 3 inciso i) de dicha ley que contempla la privacidad de la información como principio general del marco regulatorio de las telecomunicaciones. Para mayor abundamiento, el mismo indica lo siguiente:

**“ARTÍCULO 3.- Principios rectores**

Las entidades públicas del Sector Telecomunicaciones considerarán los principios rectores del ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, definidos y vigentes en el Sector:

(...)

i) Privacidad de la información.”

Por otra parte, el numeral 35 contempla en manejo que se le debe de dar a la información confidencial, lo que como se indicó aplica a JASEC. La norma textualmente indica lo siguiente:

“Artículo 35- Manejo de información confidencial. La información que el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) y sus empresas obtengan de sus usuarios y clientes será de carácter confidencial y solo podrá ser utilizada y compartida entre el ICE y sus empresas, para los fines del negocio. Su conocimiento, por parte de terceros, queda restringido, salvo cuando así lo solicite una autoridad legalmente competente que justifique su necesidad y por los medios respectivos.

Es confidencial la información relacionada con las actividades del ICE y sus empresas, calificada por estas como secreto industrial, comercial o económico, cuando, por motivos estratégicos, comerciales y de competencia, no resulte conveniente su divulgación a terceros. Para tales efectos, se deberá considerar lo siguiente:

- La confidencialidad de la información será declarada por el Consejo Directivo como órgano máximo de decisión y deberá contener el fundamento técnico y legal correspondiente, así como el plazo durante el cual la información tendrá dicho carácter.
- La confidencialidad de la información solamente podrá aplicarse en aquellas actividades o servicios que se desarrollen bajo esquemas de libre competencia. No incluye procedimientos y actividades administrativas, ni los estados financieros y sus anexos que comprenden los ingresos, la custodia, la inversión, el gasto y su evaluación, así como el balance de situación, el estado de resultados y, en general, el resto de información contable y de sus subsidiarias que es de carácter público, en los segmentos de su actividad que se mantengan en monopolio.
- Tendrán acceso a la información declarada confidencial por el ICE y sus empresas, las entidades públicas que, por disposición constitucional o legal, realicen funciones de control, supervisión, vigilancia o fiscalización de la Hacienda Pública, así como también los órganos jurisdiccionales. Tales entidades y

	<p>Tipo: <b>Formulario</b></p> <p>Rige a partir de: <b>14/02/2024</b></p>	<p>Código: <b>PGGO.PR7.FM2</b></p> <p>Título: <b>Acta Junta Directiva</b></p>	<p>Versión: <b>00</b></p> <p>Página: <b>31 de 35</b></p>
--	---	---	--

órganos deberán resguardar la confidencialidad e integridad de la información frente a aquellos terceros no autorizados expresamente por ley." (El subrayado no es del original.)

### **Ley No. 7975, Ley de Información No Divulgada.**

El artículo No. 2 de la Ley No. 7975, Ley de Información No Divulgada, dispone lo siguiente:

**"ARTÍCULO 2.-** Ámbito de protección. Protégese la información no divulgada referente a los secretos comerciales e industriales que guarde, con carácter confidencial, una persona física o jurídica para impedir que información legítimamente bajo su control sea divulgada a terceros, adquirida o utilizada sin su consentimiento por terceros, de manera contraria a los usos comerciales honestos, siempre y cuando dicha información se ajuste a lo siguiente:

- a) Sea secreta, en el sentido de que no sea, como cuerpo ni en la configuración y reunión precisas de sus componentes, generalmente conocida ni fácilmente accesible para las personas introducidas en los círculos donde normalmente se utiliza este tipo de información.
- b) Esté legalmente bajo el control de una persona que haya adoptado medidas razonables y proporcionales para mantenerla secreta.
- c) Tenga un valor comercial por su carácter de secreta.

La información no divulgada se refiere, en especial, a la naturaleza, las características o finalidades de los productos y los métodos o procesos de producción.

Para los efectos del primer párrafo del presente artículo, se definirán como formas contrarias a los usos comerciales honestos, entre otras, las prácticas de incumplimiento de contratos, el abuso de confianza, la instigación a la infracción y la adquisición de información no divulgada por terceros que hayan sabido que la adquisición implicaba tales prácticas o que, por negligencia grave, no lo hayan sabido.

La información que se considere como no divulgada deberá constar en documentos, medios electrónicos o magnéticos, discos ópticos, microfilmes, películas u otros elementos similares. (El subrayado es nuestro.)

### **Ley No. 6267, Ley General de la Administración Pública**

El artículo No. 273 de la Ley General de la Administración Pública establece lo siguiente:

**"Artículo 273.-**

1. No habrá acceso a las piezas del expediente cuyo conocimiento pueda comprometer secretos de Estado o información confidencial de la contraparte o, en general, cuando el examen de dichas piezas confiera a la parte un privilegio indebido o una oportunidad para dañar ilegítimamente a la Administración, a la contraparte o a terceros, dentro o fuera del expediente.

2. Se presumirán en esta condición, salvo prueba en contrario, los proyectos de resolución, así como los informes para órganos consultivos y los dictámenes de éstos antes de que hayan sido rendidos. (El subrayado no es del original.)

	Tipo: Formulario	Código: <b>PGGO.PR7.FM2</b>	
Rige a partir de: 14/02/2024	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 32 de 35

Conforme al numeral antes citado, corresponde a la Administración examinar la pieza o piezas que contienen los expedientes, a fin de determinar cuáles están protegidas por el principio de confidencialidad y por lo tanto deben ser restringidas terceros.

Es claro que el artículo 30 de la Constitución Pública, establece que toda persona tiene el derecho fundamental de acudir a la Administración Pública para obtener información sobre asuntos de valor e interés público (derecho de acceso a la información administrativa), por lo que una declaratoria de confidencialidad procede únicamente sobre las piezas del expediente que su divulgación pueden afectar a la institución en función del marco normativo que las cubre.

### **Pronunciamientos de la Procuraduría General de la República**

El órgano técnico consultivo del Estado en el criterio PGR-C-094-2025 del 19 de mayo del 2025 respecto al tratamiento de la confidencialidad en el caso de las empresas públicas que ejercen actividades sujetas a la competencia y citando la opinión jurídica OJ- 62-2009 del 21 de julio, 2009 indicó lo siguiente:

“En nuestro ordenamiento jurídico la Ley de Información No Divulgada, Ley N° 7975 del 4 de enero del 2000, protege la información no divulgada relacionada con los secretos comerciales e industriales... Como vemos, esta Ley está dirigida a proteger toda la información que esté relacionada con secretos comerciales o industriales, como una manifestación del legislador tendiente a tutelar la transferencia y divulgación no autorizada de datos de carácter confidencial, que consten incluso en formato electrónico. Cabe señalar que la protección no se otorga a la información que ha entrado en el dominio público, que cualquier técnico versado en la materia con base en información disponible de previo pueda considerarla evidente o que deba ser divulgada por disposición legal u orden judicial, artículo 4 de la Ley.

Aspecto importante de la Ley es el ámbito subjetivo de protección. Conforme el numeral transcrita, se protege la información de “una persona física o jurídica”, lo que permite discutir si puede proteger información de una entidad pública. Es claro que debería tratarse de una empresa pública, por cuanto la información protegida se refiere a actividad comercial e industrial. En la medida en que una empresa pública participe en un mercado competitivo guarda interés que su información comercial sea legalmente protegida y por ende, al igual que un empresario privado, tiene interés en que información legítimamente bajo su control no sea divulgada a terceros, adquirida o utilizada sin su consentimiento por terceros, de manera contraria a los usos comerciales leales.

La posibilidad de que una empresa pública niegue información que pueda poner en riesgo su actividad empresarial ha sido retenida por la Sala Constitucional. En efecto, la Sala ha desestimado Recursos de Amparo por negativa de la empresa pública de suministrar información sobre contratos o sobre los clientes. Por ejemplo, mediante resoluciones 9165-1998 de 19:18 hrs. de 22 de diciembre de 1998, 1452-2007 de 8:42 hrs. de 2 de febrero, 3017-2007 de 15:28 hrs. de 6 de marzo, 8557-2007 de 15:56 hrs. de 19 de junio todas de 2007, consideró que no existía deber de suministrar información relativa a las empresas que mantiene relaciones comerciales con la empresa pública... podemos desprender que Correos de Costa Rica S.A, como empresa pública del Estado, queda cubierta por la protección regulada

	Tipo: Formulario	Código: <b>PGGO.PR7.FM2</b>	
Rige a partir de: 14/02/2024	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 33 de 35

en la Ley de Información no Divulgada N.º7975 del 4 de enero de 2000, por lo que podría declarar confidencial todo lo relacionado con los secretos industriales o comerciales de su operación. “ (El subrayado no es del original.)

La declaratoria de confidencialidad se sustenta en el oficio GG-AJ-JASR-047-2025 de la Asesoría Jurídica Institucional y los documentos técnicos citados supra. El plazo del resguardo de la información se fija en diez años.

<b>CAPÍTULO V</b>	<b>OTROS ASUNTOS.</b>
-------------------	-----------------------

Indica don Lizandro Brenes: pasamos a correspondencia, no hay, ¿verdad que no?, yo no vi en la carpeta.....

**ARTÍCULO 8.- CORRESPONDENCIA.**

Para esta sesión no se presentó correspondencia.....

**ARTÍCULO 9.- ASUNTOS VARIOS.**

Indica don Lizandro Brenes: pasamos a asuntos varios, doña Rocío (Céspedes), adelante.....

9.a. Comenta doña Rocío Céspedes: gracias, sencillamente traer a conocimiento de esta Junta Directiva el avance o tratado en función de temas que fueron dirigidos vía oficio a este órgano y que ustedes trasladaron a la Administración y esto lo hago para que estén enterados de lo que hemos articulado y que los acuerdos en cuanto a esta materia igualmente se atienden. Habíamos recibido una solicitud por parte de la Escuela Ascensión Esquivel respecto a la valoración para iluminar por fuera el edificio, ya atendimos a la representante de la Escuela Ascensión Esquivel, algunos de los temas que se lograron identificar es que esta escuela no había podido ser iluminada hace cerca de 17 años en el proyecto “Nuestro Patrimonio tiene Luz”, porque hasta finales del 2019 obtuvo la declaración de edificio patrimonio y esa era una de las condiciones o características de los edificios que fueron en aquel momento iluminados, no obstante, a partir de lo que pudimos conversar con la representante y dentro de lo que la normativa regulatoria nos permite, don Carlos Bonilla está elaborando una propuesta de lo que pudiéramos hacer vía convenio y la señora representante de la escuela manifestó que trasladaría la propuesta que se vio muy alcanzable a la Junta de Educación de Cartago.....

Continúa señalando doña Rocío Céspedes: el otro tema es referente a una moción que llegó a conocimiento de los señores de Junta y que también fue remitida a la Administración, referente a el

	Tipo: Formulario	Código: <b>PGGO.PR7.FM2</b>	
Rige a partir de: 14/02/2024	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 34 de 35

apoyo que se requería por parte de los vecinos de Ochomogo para ser parte del proyecto de un puente peatonal que, en buena teoría, está en proyecto construirse. Nosotros articulamos en dos líneas, por un lado se le informó al Concejo Municipal que estábamos en la mejor disposición de aportar en lo que técnica y regulatoriamente nos corresponde, pero la información que nos dieron con la moción fue muy vaga, no sabemos a dónde sería el puente, qué diseño tendría, si tenemos o no que a partir de eso remover postes, en qué fecha sería la estimación para el inicio de la obra, en fin, pero ya les abrimos el espacio para que nos hagan llegar esa información. Y el otro tema o abordaje es que logramos un intermediario con la ingeniera de CONAVI (Consejo Nacional de Vialidad) que se va a reunir con don Mario Jiménez y don Roger Carrillo para empezar a conocer desde la base, y cuando digo la base es del inicio de todo el proceso, de contratación y hacer desde ahí la propuesta en los diseños, de manera tal que quien al final sea adjudicado por CONAVI (Consejo Nacional de Vialidad) tenga de previo la asesoría técnica en materia de redes en lo que a nosotros nos corresponda y no tener, como nos pasó con el paso a desnivel, que hubo que hacer tres ajustes en el diseño original.....

Hace ver doña Rocío Céspedes: finalmente informar, que en algún momento se conoció acá, también tenemos pendiente, porque nos suspendió la cita, la visita del alcalde de Paraíso, también para un convenio asociado a la iluminación de un campo deportivo multiuso en el proyecto Llanos de Santa Lucía. De mi parte este sería el informe verbal sobre lo que se ha atendido a la luz de lo que nos han trasladado y que forma parte de las gestiones que corresponden a la Administración.....

Indica don Lizandro Brenes: muchas gracias doña Rocío (Céspedes), muy amable más bien por la información. Don Salvador (Padilla) levantó la mano.....

Consulta don Salvador Padilla: sí, muchas gracias; a propósito de la discusión que se dio la vez pasada sobre el poste de Santiago y que don Cristian (Acuña) (...) que se está valorando removerlo por una cuestión ya de seguridad, ¿en qué estado está eso?, o si tiene alguna (...) del Centro Educativo de Santiago en Paraíso.....

Señala doña Rocío Céspedes: don Salvador (Padilla), información reciente no tengo, no me ha sido reportada ni informada, me comprometo mañana a hacer la actualización, porque tenemos que recordar que si bien es cierto el trabajo, estamos en toda la intención de evitar un riesgo, igual hay que hacer toda

	Tipo: Formulario	Código: <b>PGGO.PR7.FM2</b>	
Rige a partir de: 14/02/2024	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 35 de 35

una programación y esto va desde los materiales y recursos, como el momento en que se pueda acomodar dentro de la programación de las áreas correspondientes verdad, entonces sin que usted sienta que no se está atendiendo, yo me atrevo preliminarmente a señalar que se está avanzando y que debe obedecer a que si el trabajo no se ha hecho, es porque están buscándole el espacio, particularmente porque ahora están con mucho trabajo terminando de aprovechar la época de verano, esto no significa tampoco que en época de lluvia no seguimos articulando este tipo de proyectos, pero como ya había programación previa no me cabe la menor duda de que estará atendiendo según los planes de mejora y mantenimiento que se establecen desde el Área de Distribución.....

Externa don Salvador Padilla: muchas gracias.....

Expresa doña Rocío Céspedes: con gusto.....

Indica don Lizandro Brenes: nos veo más manos levantadas, entonces sin más asuntos que tratar se levanta la sesión al ser las 21 (horas) con 24 minutos. Muchísimas gracias a todos y a todas.....

***AL SER LAS VEINTIÚN HORAS CON VEINTICUATRO MINUTOS SE LEVANTA LA SESIÓN.***

LIZANDRO PAULITO  
BRENES CASTILLO  
(FIRMA)

Firmado digitalmente por  
LIZANDRO PAULITO BRENES  
CASTILLO (FIRMA)  
Fecha: 2025.08.25 07:52:23 -06'00'

***LIZANDRO BRENES CASTILLO  
PRESIDENTE***

***VOTO DISIDENTE***

***a.- No se presentaron votos disidentes en esta acta.***

***AUDITORA INTERNA***

***La Auditoría Interna en cumplimiento a la Ley General de Control Interno N° 8292 artículo N° 22, inciso e), Capítulo IV, hace constar que aquí termina el acta número 041-2025 que incluye 35 folios.***



**JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELECTRICO  
MUNICIPAL DE CARTAGO**

**LA AUDITORIA INTERNA DE LA JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO, EN CUMPLIMIENTO CON LO ESTIPULADO EN EL ARTÍCULO 22, INCISO e) DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO, N° 8292.**

**HACE CONSTAR**

**QUE AQUÍ SE CIERRA EL TOMO N° 395 CORRESPONDIENTE AL PERÍODO 2025, DEL LIBRO DE ACTAS DE LA JUNTA DIRECTIVA, EL CUAL CONSTA DE 270 FOLIOS QUE CONTIENEN DEL ACTA 036-2025 AL 041-2025, MISMAS QUE SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE FIRMADAS. EL TOMO ESTÁ INSCRITO EN EL ASIENTO N°91 DEL CONTROL GENERAL DE LIBROS LEGALES QUE AL EFECTO LLEVA ESTA AUDITORÍA.**

**SE HACEN LAS SIGUIENTES OBSERVACIONES:**

**SE LEGALIZAN LAS ACTAS 036-2025 AL 041-2025, A PESAR DE TENER FECHA ANTERIOR A LA FECHA DE LA APERTURA DE ESTE TOMO DEL LIBRO DE ACTAS Y POR EXISTIR UNA GARANTÍA RAZONABLE RESPECTO A LA AUTENTICIDAD, INTEGRIDAD E INALTERABILIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE ÉSTAS CONTIENEN.**

**ESTE CIERRE SE HACE SOLO PARA EFECTOS DEL TRÁMITE CORRESPONDIENTE, DE ACUERDO CON LAS COMPETENCIAS DE ESTA AUDITORIA INTERNA.**

**DADO EN CARTAGO, A LOS 19 DÍAS DEL MES DE DICIEMBRE DEL 2025.**

Firmado digitalmente por  
MARIA CELINA MADRIGAL  
LIZANO (FIRMA)  
Fecha: 2025.12.19 14:59:50  
-06'00'
**MARIA CELINA MADRIGAL LIZANO**  
**AUDITORA INTERNA**