



**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 INICIA EL TOMO N° 393, DEL LIBRO DE ACTAS, QUE LLEVARÁ DE FORMA
DIGITAL, LA JUNTA DIRECTIVA DE LA JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO
ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO, EL CUAL SE ENCUENTRA INSCRITO EN EL
ASIENTO N°086 DEL CONTROL GENERAL DE LIBROS LEGALES QUE AL EFECTO
LLEVA ESTA AUDITORÍA.**

**LA APERTURA DEL TOMO SE REALIZA PARA LA TRANSCRIPCIÓN DE LAS ACTAS
CORRESPONDIENTES, MISMAS QUE DEBEN ESTAR EN PERFECTO ESTADO DE
CONSERVACION.**

DADO EN CARTAGO, A LOS 02 DÍAS DEL MES DE DICIEMBRE DEL 2025.

MARIA CELINA MADRIGAL LIZANO (FIRMA)
Firmado digitalmente por
MARIA CELINA MADRIGAL
LIZANO (FIRMA)
Fecha: 2025.12.02
15:47:05 -06'00'
**MARIA CELINA MADRIGAL LIZANO
AUDITORA INTERNA**

	Tipo: Formulario	Código: PGGO.PR7.FM2	
Rige a partir de: 14/02/2024	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 1 de 24

ACTA N° 024-2025

24 DE MARZO DEL 2025

SESIÓN ORDINARIA

ORDEN DEL DÍA

CAPÍTULO I		ASUNTOS PRELIMINARES.
	ARTÍCULO 1.-	VERIFICACIÓN QUÓRUM DE LA SESIÓN. (Tiempo: 2.5 minutos)
	ARTÍCULO 2.-	APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA. (Tiempo: 2.5 minutos)
CAPÍTULO II		INFORMES DE LA ADMINISTRACIÓN.
	ARTÍCULO 3.-	INFORME SOBRE ACCIONES MEJORA CONTINUA. Participantes: José Arce y Joseline Ramírez. (10 min. presentación y 25 min. discusión).
CAPÍTULO III		OTROS ASUNTOS.
	ARTÍCULO 4.-	CORRESPONDENCIA. (Tiempo: 2 minutos)
	ARTÍCULO 5.-	ASUNTOS VARIOS. (Tiempo: 3 minutos)

FIRMA DEL ACTA

	Tipo: Formulario	Código: PGGO.PR7.FM2	
Rige a partir de: 14/02/2024	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 2 de 24

ACTA 024-2025

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

VERIFICACIÓN DE QUÓRUM: Al ser las seis horas del día lunes veinticuatro de marzo 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:** Se cuenta con el quórum reglamentario para la celebración de la sesión. **INGRESO DE LOS DEMÁS SEÑORES DIRECTORES Y DIRECTORAS:** Al ser las seis horas con un minuto ingresó el director Alexander Mejías Zamora, Vicepresidente. Al ser las seis horas con tres minutos ingresó el director Salvador Padilla Villanueva. Al ser las seis horas con seis minutos ingresó la directora Rosario Espinoza Carazo. Al ser las seis horas con diez minutos ingresó la directora Anelena Sabater Castro. Además, participan los señores y las señoras: Rocío Céspedes Brenes, Gerente General (ingresó al ser las seis horas con un minuto), Edwin Aguilar Vargas, Subgerente General (ingresó al ser las seis horas con tres minutos), Juan Antonio Solano Ramírez, Asesor Jurídico, Celina Madrigal Lizano, Auditora Interna y Georgina Castillo Vega, Profesional Junta Directiva.....

CAPÍTULO I

ASUNTOS PRELIMINARES.

ARTÍCULO 1.- VERIFICACIÓN QUÓRUM.

Al ser las seis con dos 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; está don Alexander Mejías, Vicepresidente, buenos días para él.....

Saluda don Alexander Mejías: buenos días, presente, saludos a todos.....

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

Saluda doña Ana Ruth Vílchez: buenos días, presente.....

Indica don Lizandro Brenes: por el orden habitual está ya conectado don Salvador Padilla Villanueva, buenos días para él.....

Saluda don Salvador Padilla: buenos días, un gusto saludarles.....

Indica don Lizandro Brenes: y doña Marilyn Solano.....

	Tipo: Formulario	Código: PGGO.PR7.FM2	
Rige a partir de: 14/02/2024	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 3 de 24

Saluda doña Marilyn Solano: buenos días, presente.....

ARTÍCULO 2.- APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.

Indica don Lizandro Brenes: para esta sesión vamos a estar aprobando la participación para toda la sesión de las siguientes personas, iniciando con doña Rocío Céspedes Brenes, Gerente General.....

Saluda doña Rocío Céspedes: buenos días a todos, feliz semana, presente.....

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

Saluda don Edwin Aguilar: buenos días, presente.....

Indica don Lizandro Brenes: don Juan Antonio Solano Ramírez, de la Asesoría Legal.....

Saluda don Juan Antonio Solano: buenos días, presente.....

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

Comenta doña Celina Madrigal: buenos días, presente.....

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

Saluda doña Georgina Castillo: muy buenos días, presente.....

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

CAPÍTULO I		ASUNTOS PRELIMINARES.
	ARTÍCULO 1.-	VERIFICACIÓN QUÓRUM DE LA SESIÓN. (Tiempo: 2.5 minutos)
	ARTÍCULO 2.-	APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA. (Tiempo: 2.5 minutos)
CAPÍTULO II		INFORMES DE LA ADMINISTRACIÓN.
	ARTÍCULO 3.-	INFORME SOBRE ACCIONES MEJORA CONTINUA. Participantes: José Arce y Joseline Ramírez. (10 min. presentación y 25 min. discusión).
CAPÍTULO III		OTROS ASUNTOS.
	ARTÍCULO 4.-	CORRESPONDENCIA. (Tiempo: 2 minutos)
	ARTÍCULO 5.-	ASUNTOS VARIOS. (Tiempo: 3 minutos)

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

	Tipo: Formulario	Código: PGGO.PR7.FM2	
Rige a partir de: 14/02/2024	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 4 de 24

Indica don Lizandro Brenes: no veo manos levantadas, sí están a favor del orden del día sírvanse levantar la mano.....

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

Señala don Lizandro Brenes: de manera unánime, me parece, sí.....

SE ACUERDA: de manera unánime y afirmativa con cinco votos presentes y la ausencia de las directoras Espinoza Carazo y Sabater Castro.....

2.a. Aprobar el orden del día presentado por la Presidencia de la Junta Directiva para la sesión Nº 024-2025, y de los participantes convocados a esta sesión.....

CAPÍTULO II	INFORMES DE LA ADMINISTRACIÓN.
--------------------	---------------------------------------

ARTÍCULO 3.- INFORME SOBRE ACCIONES MEJORA CONTINUA.

Se conocen los siguientes documentos: 1. Oficio N° GG-188-2025 suscrito por la MBA. Rocío Céspedes Brenes, Gerente General; 2. Oficio N° GG-PI-013-2025, suscrito por el Lic. José Arce Láscares, Jefe a.i. Departamento Planificación Institucional; 3. Informe de valoración y mejora continua II semestre 2024; 4. Oficio N° GG-PI-014-2025, suscrito por la Licda. Joseline Ramírez Alvarado, Profesional Nivel 2 Planificación Institucional. 5. Presentación de informe de valoración y mejora continua II semestre 2024....

Para este punto se encuentran presentes: el Lic. José Arce Láscares, Jefe a.i. Departamento Planificación Institucional, y la Licda. Joseline Ramírez Alvarado, Profesional Nivel 2 Planificación Institucional.....

Comenta don Lizandro Brenes: le damos la palabra a doña Rocío (Céspedes) en lo que se conectan los compañeros.....

Señala doña Rocío Céspedes: como lo bien lo tenemos para el orden del día, vamos a conocer el informe de valoración de mejora continua, que es una de las labores que tiene asignada Planificación Institucional y que se realiza desde hace bastantes años. Este informe tiene como propósito detallar la información relacionada con el resultado de la evaluación física financiera y servicios no conformes, correspondientes al segundo semestre de 2024. Recordar que la evaluación física financiera procura dar a conocer los logros alcanzados, respecto a los indicadores o metas establecidas por las diferentes áreas y aquellas desviaciones presentadas que por diferentes circunstancias no permitieron alcanzar el

	<p>Tipo: Formulario</p>	<p>Código: PGGO.PR7.FM2</p>	
Rige a partir de: 14/02/2024	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 5 de 24

100% de su logro; igualmente ellos nos harán alguna exposición relacionada con los servicios no conformes, siendo el resultado de un proceso de información de un área que incumple con los requisitos de calidad planteados. Para el día de hoy por parte de Planeamiento Institucional, nos estarán haciendo la presentación el Lic. José Manuel Arce, Jefe del departamento y la compañera Joseline Ramírez, también del departamento, quien funge como profesional, doña Joseline (Ramírez) es la primera vez que está en sesión de Junta Directiva, así que ya están por ahí para presentarlos.....

Saluda doña Joseline Ramírez: buenos días, ¿cómo están?.....

Externa don Lizandro Brenes: buenos días para ellos, indicar que doña Rosario Espinoza también se conectó

Saluda doña Rocío Céspedes: buenos días doña Rosario (Espinoza).....

Externa doña Rosario Espinoza: buenos días, presente.....

Señala doña Rocío Céspedes: don José (Arce) tal vez si nos ayuda presentando a doña Joseline Ramírez, con los señores directores.....

Comenta don Jose Arce: buenos días para todos y para todas, su gusto saludarles, espero que tengan un buen inicio de semana; doña Rocío (Céspedes) ya doña Joseline (Ramírez) había participado en alguna sesión de Junta Directiva, en su momento.....

Interviene para indicar doña Rocío Céspedes: ah, entonces lo olvidé.....

Continúa explicando don José Arce: el día de hoy, como lo indicaba doña Rocío (Céspedes), venimos a presentar información con respecto a lo que es la evaluación física financiera el año 2024. La información se mandó, se está agendando hasta ahora; dos temas importantes para este año 2025, producto de requerimientos de la Contraloría General de la República, va a haber un ajuste en cómo se tiene que plasmar la información en el sistema de Contraloría, y también por un requerimiento que, bueno ustedes muy bien lo saben, de la Junta Directiva, ya se está generando una propuesta para definir los indicadores del desempeño, ya en conjunto con la Subgerencia General. Con algún equipo se viene trabajando lo que es la definición de nuevos indicadores para lo que es la evaluación del desempeño, ya esta propuesta está siendo analizada, con el fin de luego venir a esta Junta Directiva, para mostrarles a

	<p>Tipo: Formulario</p>	<p>Código: PGGO.PR7.FM2</p>	
Rige a partir de: 14/02/2024	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 6 de 24

ustedes cuál es el avance que se tiene. Entonces, para no quitarle más tiempo a mi compañera doña Joseline (Ramírez) le doy la palabra, adelante doña Joseline (Ramírez).....

Externa doña Joseline Ramírez: buenos días a todos, voy a compartirles la presentación, me indican si la pueden visualizar, por favor.....

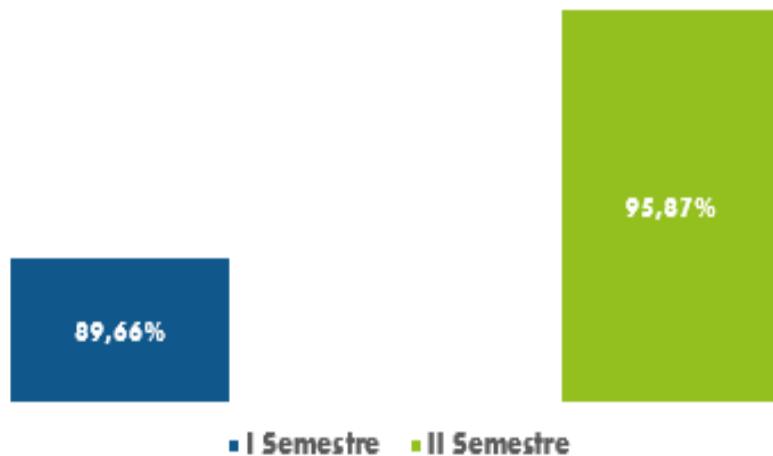
Comenta doña Rocío Céspedes: sí señora, adelante.....

Señala doña Joseline Ramírez: la manera en la que vamos a presentar este informe, es mediante un comparativo que se realizó en el primer y el segundo semestre del 2024; cada gráfico que les vamos a presentar representa un porcentaje de alcance de los indicadores de cada uno de los semestres, además se van a detallar los servicios no conformes presentados en el segundo semestre 2024.....

- *Este informe se realizó mediante un comparativo entre el I Semestre 2024 y el II Semestre 2024.....*
- *En cada gráfico se presentará el porcentaje de alcance de los indicadores en cada uno de los semestres.....*
- *Además, se detallarán los servicios no conformes presentados en el II Semestre 2024.....*

Hace ver doña Joseline Ramírez: es muy importante que entiendan que los porcentajes que vamos a presentar acá, representan el promedio de la totalidad de indicadores con los que cuenta cada uno de los departamentos, en el caso de Auditoría Interna tenemos un 89.66% en el primer semestre y un 95.87% en el segundo semestre.....

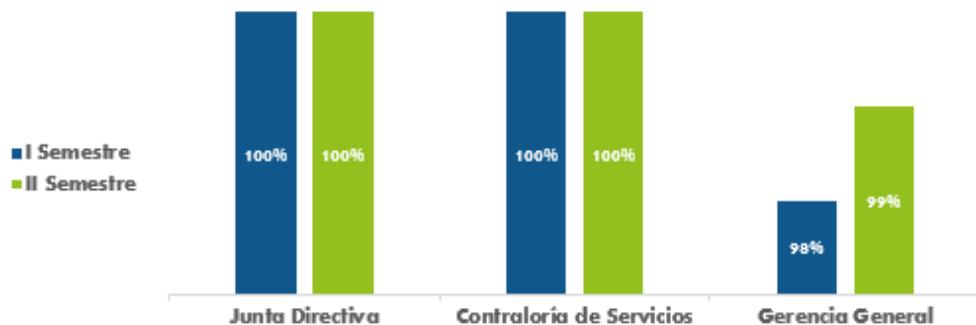
Auditoría Interna:



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

Indica doña Joseline Ramírez: Junta Directiva y Contraloría de Servicios obtuvieron un 100% en ambos semestres; Gerencia General un 98% en el primer semestre y un 99% en el segundo semestre.....

Administración Superior:



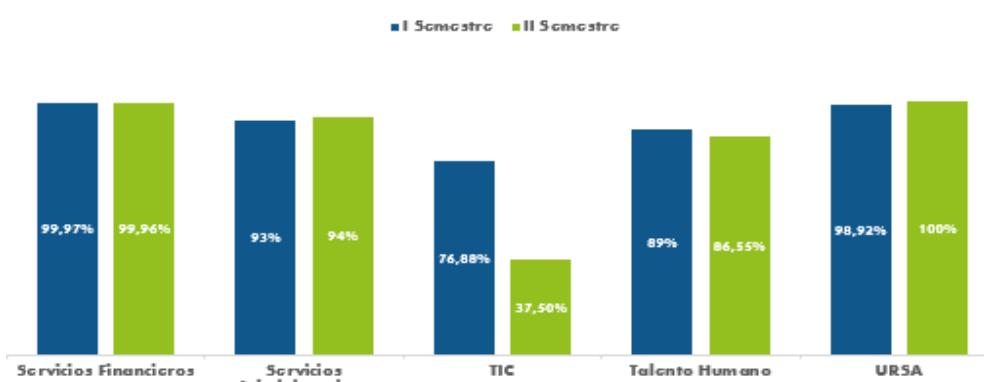
Indica doña Joseline Ramírez: Servicios Financieros obtuvo un 99.97% en el primer semestre y un 99.96% en el segundo semestre; Servicios Administrativos un 93% en el primer semestre.....

Interviene don Lizandro Brenes para indicar: perdón doña Joseline (Ramírez) disculpe la interrupción, es para indicar que se conectó la compañera doña Anelena Sabater.....

Saluda doña Anelena Sabater: buenos días, presente, gracias, perdón por la interrupción.....

Continúa señalando doña Joseline Ramírez: buenos días. Servicios Administrativos tenemos un 93% en el primer semestre y un 94% en el segundo (trimestre); Tecnologías de la información y la Comunicación tenemos un 76.88% en el primer semestre y un 37.50% en el segundo semestre; Talento Humano un 89% en el primer semestre y un 86.55% en el segundo semestre. Unidad de Responsabilidad Social y Ambiental un 98.92% en el primer semestre y un 100% en el segundo semestre.....

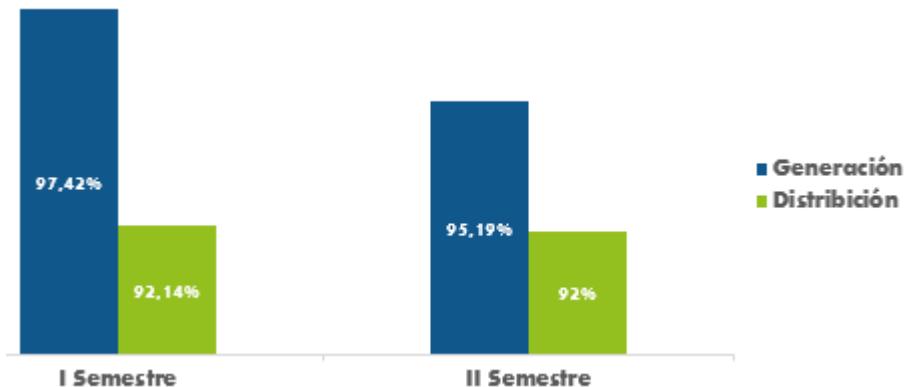
Subgerencia



	<p>Tipo: Formulario</p>	<p>Código: PGGO.PR7.FM2</p>	
Rige a partir de: 14/02/2024	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 8 de 24

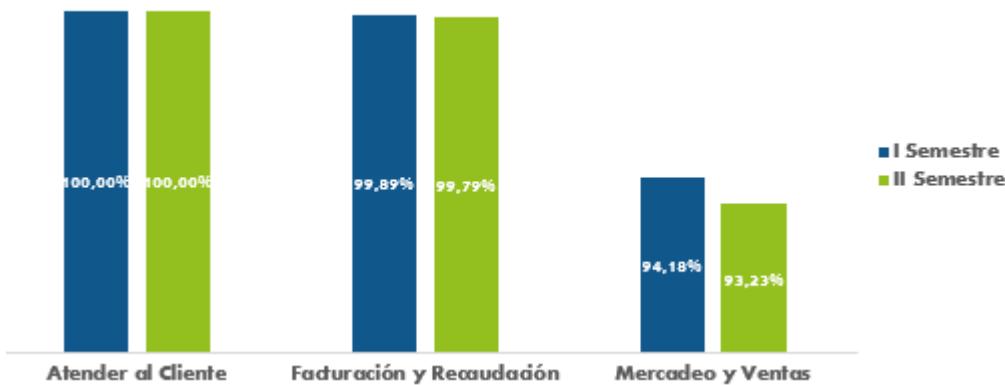
Comenta doña Joseline Ramírez: en el Área de Energía tenemos a Generación un 97.42% en el primer semestre y un 92.14% en el segundo semestre; Distribución un 95.19% en el primer semestre y un 92% en el segundo semestre.....

Energía:



Indica doña Joseline Ramírez: en el Área de Comercialización, tenemos Atender al Cliente, en ambos semestres obtuvieron un 100%; Facturación y Recaudación un 99.89% en el primer semestre y un 99.79% en el segundo semestre; Mercadeo y Ventas en el primer semestre un 94.18% y en el segundo un 93.23%.....

Comercialización:

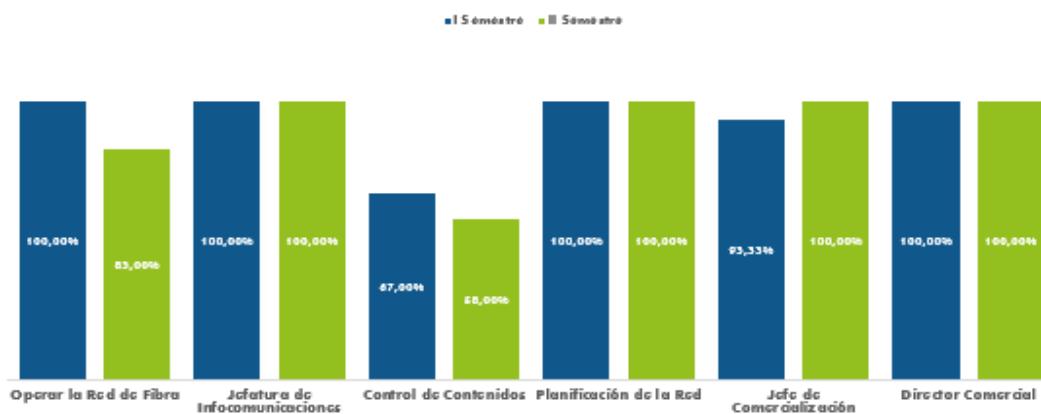


Señala doña Joseline Ramírez: en el Área de Infocomunicaciones tenemos, Operar la Red de Fibra un 100% en el primer semestre y un 83% en el segundo (trimestre); la Jefatura de Infocomunicaciones tuvo un 100% en ambos semestres; Control de Contenidos tenemos un 67% en el primer semestre y un 58% en el segundo (trimestre); Planificación de la Red obtuvo un 100% en ambos semestres; Jefatura de

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

Comercialización 93.33% en el primer semestre y un 100% en el segundo; Director de Comercialización 100% en ambos semestres.....

Infocomunicaciones:



Comenta doña Joseline Ramírez: ahora tenemos los servicios no conformes. En el Área de Comercialización tenemos Facturación y Recaudación, se presentaron dos servicios no conformes, uno relacionado con un cambio de medidor directo y otro con un uso ilícito.....

Servicios No Conformes

Comercialización:

- Facturación y Recaudación: se presentaron 2 servicios no conformes, uno relacionado con cambio de medidor directo y otro por uso ilícito.....

Indica doña Joseline Ramírez: en el Área de Distribución tenemos Mantenimiento de la Red, se registraron ocho servicios no conformes, en donde la causa que se presentó en todos los casos obedeció a camiones que se encontraban varados, lo cual provocó la suspensión de paros menores y mayores programados para diferentes mejoras de la red; Operación de la Red, tenemos un total de dieciocho servicios no conformes, todos están relacionados con los casos en los que el abonado, al reportar una avería, no brindó la dirección correcta a los operadores del Centro de Gestión.....

Distribución:

- Mantenimiento de la Red: se registraron 8 servicios no conformes, en donde la causa que se presentó en todos los casos obedeció a camiones que se encontraban varados, lo que provocó la suspensión de paros menores y mayores programados para diferentes mejoras de la red.....

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

- Operación de la Red: se registró un total de 18 servicios no conforme, pero todos están relacionados con los casos en los que el abonado al reportar una avería no brindó la dirección correcta a los operadores del Centro de Gestión.....

Continúa explicando doña Joseline Ramírez: Planificación y Desarrollo de la Red, tenemos 134 casos de los cuales se registró un incumplimiento en los tiempos establecidos para la atención de los estudios de energía, en donde las principales causas se enfocan en el atraso al momento de generar y aprobar la certificaciones, por el aumento de tareas administrativas y por la entrega tardía de estudios al encargado de realizar las inspecciones y la devolución del mismo.....

- Planificación y Desarrollo de la Red: se registraron 134 casos en los cuales se registró un incumplimiento con los tiempos establecidos para la atención de los estudios de energía, en donde las principales causas se enfocan en el atraso al momento de generar y aprobar las certificaciones por el aumento de tareas administrativas y por la entrega tardía del estudio al encargado de realizar las inspecciones y la devolución del mismo.....

Comenta doña Joseline Ramírez: Servicios Técnicos fueron un total de 29 servicios no conformes, en donde las principales causas identificadas serían que las órdenes fueron rechazadas, pero no se indicó la respectiva fecha de reactivación de las mismas por parte de Atención al Cliente.....

- Servicios Técnicos: se presentó un total de 29 servicios no conformes, en donde las principales causas identificadas sería que las órdenes fueron rechazadas, pero no se indicó la respectiva fecha de reactivación de las mismas por parte de Atención al Cliente.....

Hace ver doña Joseline Ramírez: aquí tenemos el comparativo semestral, tenemos que de los que presentaron servicios no conformes, tenemos que Facturación y Recaudación tuvo en el primer semestre seis servicios no conformes y dos en el segundo. Mantenimiento de la Red tuvo cuatro servicios no conformes en el primer semestre y ocho en el segundo. Operación de la Red, uno en el primero y dieciocho en el segundo. Planificación de la Red tuvo ciento veintiuno en el primer semestre y ciento treinta y cuatro en el segundo. Servicios Técnicos tuvo cuatro en el primer semestre y veintinueve en el segundo, Sistema de Producción Birrís tuvo uno en el primer semestre solamente.....

	<p>Tipo: Formulario</p>	<p>Código: PGGO.PR7.FM2</p>	
Rige a partir de: 14/02/2024	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 11 de 24

Comparativo Semestral:

Dependencia	I Semestre 2024	II Semestre 2024
Atención al Cliente	0	0
Facturación y Recaudación	6	2
Mantenimiento de la Red	4	8
Operación de la Red	1	18
Planificación de la Red	121	134
Alumbrado Público	0	0
Servicios Técnicos	4	29
Sistema de Producción Birris	1	0
Sistema de Producción Tuis	0	0
Sistema de Producción Barro Morado	0	0
Apoyo Técnico	0	0
Sistema de Información Geográfica (GIS)	0	0

Comenta doña Joseline Ramírez: como parte de las conclusiones.....

Conclusiones

- Considerando la totalidad de centros presupuestarios existentes se obtiene que, el 39% de los centros presupuestarios fueron ejecutados al 100% en el II semestre 2024.....
- Las desviaciones se dan mayoritariamente por falta de personal o recursos materiales y financieros para el cumplimiento de las labores.....
- Según el análisis realizado a la información remitida por cada jefatura responsable se registró que del total de unidades funcionales que tienen asociados servicios no conformes, el 42% presentó al menos un caso de servicio no conforme durante el segundo semestre 2024, mientras que el restante 58% no tuvo ningún caso.....
- En los casos en los que presentaron servicios no conformes se indicó que tomaron las medidas respectivas para corregir las situaciones que originaron dichos servicios no conformes a efectos de mantener la calidad de los servicios prestados según corresponda.....

Indica doña Joseline Ramírez: y pues ahí tienen la propuesta de acuerdo.....

Propuesta de acuerdo:

- a. Dar por recibidos los siguientes documentos: 1. Oficio N° GG-188-2025 suscrito por la MBA. Rocío Céspedes Brenes, Gerente General; 2. Oficio N° GG-PI-013-2025, suscrito por el Lic. José Arce Láscares, Jefe a.i. Departamento Planificación Institucional; 3. Informe de valoración y

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

mejora continua II semestre 2024; 4. Presentación de informe de valoración y mejora continua II semestre 2024.....

- *b. Continuar dando seguimiento a los planes de acción mediante las Auditorías Internas de visita.....*

Señala doña Joseline Ramírez: don José (Arce) le cedo la palabra.....

Comenta don José Arce: sí, gracias doña Joseline (Ramírez), no sé si tienen consultas, observaciones, comentarios. Importante acá mencionar que como lo decía la compañera doña Joseline (Ramírez) toda esta información fue analizada con los respectivos encargados de generar la información. Cuando por ejemplo había información que no nos calzaba, la misma se devolvía para que fuera revisada y ajustada por cada responsable, entonces sí hay un análisis mayor con respecto a la información que se generó en cada uno de los semestres por parte de los responsables.....

Comenta don Lizandro Brenes: si quiere, doña Joseline (Ramírez), deja de compartir para darle la palabra a doña Ana Ruth (Vílchez) y luego a doña Marilyn (Solano), que también la pidió.....

Externa doña Ana Ruth Vílchez: sí, bueno muchísimas gracias para don José Manuel (Arce) y doña Joseline (Ramírez) por la presentación, yo tengo dos preguntas, una es ¿cada cuánto se actualizan los indicadores?, si son resultado del plan anual de cada una de las unidades, que nos cuente un poquitito sobre la metodología para definir los indicadores o las metas de cada unidad propone, esto porque a la hora de ver el informe son frecuentes las respuestas de que no se cumple la totalidad porque falta personal, entonces a mí me surge la duda si es que las metas son muy elevadas, los indicadores no están bien calculados, o pues que efectivamente hace falta personal, en cuyo caso cobra mucha importancia la propuesta que tenemos por ahí pendiente de revisar la estructura y pensar en una posible reestructuración, creo que en todas las áreas. La otra pregunta es sobre el Área de Mercadeo y Ventas, que los datos no me coinciden mucho con los gráficos, y quisiera ver si se refiere específicamente a la parte de Infocomunicaciones, básicamente en el punto del informe, donde se dan los datos de salidas y entradas de nuevos usuarios.....

Comenta don José Arce: sí señora, buenos días, voy a contestarle la primera (pregunta) y la segunda (pregunta), y tal vez mi compañera doña Joseline (Ramírez) podría darle el dato con respecto al tema

	<p>Tipo: Formulario</p>	<p>Código: PGGO.PR7.FM2</p>	
<p>Rige a partir de: 14/02/2024</p>	<p>Título: Acta Junta Directiva</p>	<p>Versión: 00</p>	<p>Página: 13 de 24</p>

de Infocomunicaciones. Efectivamente, el informe se hace semestralmente, para el año pasado afortunadamente, la Administración pudo enviar un grupo de compañeros a un curso de indicadores, nosotros lo llevamos y nosotros hicimos un efecto multiplicador a nivel institucional. Se dio capacitación a todos los jefes de área, jefes de departamentos, a algunos profesionales directores, con el fin de poder medir de una mejor forma y redactar de acuerdo a la metodología que establece, el cómo definir indicadores se logró, creo que fue un trabajo pues bastante importante. Para este año 2025, de hecho se va a ver reflejado en los próximos informes, porque ya se aplicó la metodología que corresponde, anteriormente no veníamos definiendo indicadores, se hace la revisión, inclusive ellos al dar nosotros la metodología definieron mejor las metas, las tareas, los planes de acción y eso se ve reflejado en cómo se está midiendo el indicador para este el 2025, que también tuvimos que aprovechar, por un requerimiento de Contraloría (General de la República), dónde nos pedía que tenemos que hacer un registro diferente en el sistema de planes y presupuestos de la Contraloría (General de la República), hicimos y aprovechamos de una vez, para poder abarcar en un solo esfuerzo dos requerimientos, tanto en la parte de cómo nos pide la información Contraloría (General de la República), como aprovechar la capacitación que se nos brindó, y luego que nosotros pudimos brindar a todos los demás compañeros, se hace la revisión cada seis meses, sí señora. Tal vez doña Joseline (Ramírez) con el otro tema de Infocomunicaciones, por favor.....

Explica doña Joseline Ramírez: sí bueno, ahí Mercadeo sí evalúa mucho sus indicadores con respecto a la atracción de los clientes, la cantidad de clientes residenciales, y todo eso relacionado al servicio de internet. Entonces ellos sí van ligados mucho, sus indicadores sí van ligados mucho a la atracción del cliente, la parte mercadológica de ellos se enfoca mucho en la parte de Infocomunicaciones, tal vez por eso es que usted nota ahí la relación.....

Externa doña Ana Ruth Vélchez: gracias.....

Señala don Jose Arce: con gusto.....

Indica don Lizandro Brenes: doña Marilyn (Solano) levantó la mano.....

Comenta doña Marilyn Solano: sí, don José (Arce) y doña Yoselin (Ramírez) buenos días. Aquí yo tengo una observación con relación a las conclusiones, porque también, como lo indicó anteriormente doña

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

Ana Ruth (Vílchez), una de las desviaciones es el tema de falta personal, pero dice también “o recursos financieros”, pero yo también veo ahí que hay bastante subejecución presupuestaria, y yo desde que estoy acá, creo que el problema no es financiero, entonces yo quisiera saber también en ese sentido, cuáles fueron las justificaciones que dieron con relación a ello, gracias.....

Comenta doña Joseline Ramírez: sí bueno, toda la información que nosotros extraemos, para hacer el informe es lo que cada uno de los departamentos reporta en el sistema DELFHOS, tal vez en la parte presupuestaria, a veces no es solo el hecho de que no tienen el presupuesto, sino es que hay varios procesos que se quedan, no se da la capitalización de lo que ellos están solicitando en el tiempo, digamos a la fecha del cumplimiento para la evaluación semestral, entonces, la falta de personal humano, sí no se la voy a cuestionar, porque sí es algo que en muchos de los departamentos de JASEC, así es como ellos lo manifiestan en las evaluaciones, cada jefatura. Por ejemplo, en el Área de Distribución se da mucho en la parte técnica, más que todo es ahí en la parte técnica es donde ellos justifican que se da la falta de personal. Con respecto a los presupuestos, ellos manifiestan tal vez, no sé, en otras ocasiones lo hemos conversado, que tal vez ellos solicitan un presupuesto para el inicio de un proyecto, y después tienen algún desfase o algo de este tipo, que tal vez lo que pidieron con anterioridad no es exactamente lo que ellos estaban necesitando para el desempeño de sus funciones, entonces ahí se da el desfase y es lo que ellos reportan en la evaluación.....

Señala doña Marilyn Solano: gracias, tal vez ahí nada más un comentario, sí sería importante analizar exactamente esas razones que está dando, doña Joseline Ramírez, porque la idea es que caminemos, entonces sí sería importante hacer esa revisión, gracias.....

Comenta don Lizandro Brenes: muy bien, yo la verdad es que mi Webex está un poquito raro, porque no pude levantar la mano, no encuentro ni el micrófono ni nada, pero quiero hacer uso de la palabra, si me lo permiten. ¿Cuál es el marco teórico que sigue la mejora continua en JASEC?, es decir, nos basamos en un modelo teórico de qué, nos basamos en una norma, ¿en qué nos basamos para que se nos diga “esto es mejora continua, y esto no”?.....

Señala don José Arce: con permiso don Lizandro (Brenes).....

Comenta don Lizandro Brenes: sí señor.....

	<p>Tipo: Formulario</p>	<p>Código: PGGO.PR7.FM2</p>	
<p>Rige a partir de: 14/02/2024</p>	<p>Título: Acta Junta Directiva</p>	<p>Versión: 00</p>	<p>Página: 15 de 24</p>

Externa don José Arce: nosotros con respecto, esto es prácticamente la evaluación de lo que viene siendo el POA (Plan Operativo Anual), anual. Nosotros cuando se define, nosotros tenemos una matriz, donde se incluye el objetivo estratégico, el objetivo específico, el presupuesto, los planes de acción, las tareas y las metas; es ahí donde nosotros vamos dándoles el seguimiento con respecto a lo que ellos van diciendo y lo que van realizando. Entonces nosotros en este caso es plan estratégico, plan operativo, y tenemos la matriz donde ellos establecen las diferentes actividades, tareas y ese es el seguimiento que nosotros les vamos dando, cuando hay desviaciones; por eso es que nosotros dentro de las recomendaciones es que nosotros tenemos que hacer auditorías internas de visita, para llegar al usuario, en este caso la persona que ingresa la información, a decir “mire no, usted se está desviando usted no está cumpliendo, está teniendo desviaciones, hay que hacer una revisión de su indicador, hay que hacer una revisión de sus metas para poder cumplir con lo que realmente se viene estableciendo”; entonces es un poco así como nosotros llevamos todo el proceso de revisión y de mejora continua.....

Comenta don Lizandro Brenes: gracias don José (Arce), es que ahí tenemos, me parece, un tema teórico de entrada, de modelo, porque es que siempre que tenemos el cumplimiento aquí, uno ve indicadores “Junta Directiva 100%”, ¿y qué es eso, la sesión de Junta?, o sea, es decir, de qué manera eso me dice a mí que estemos mejorando como institución, no necesariamente el amarrar la mejora continua al plan operativo y el plan estratégico, significa que estoy mejorando continuamente, existen modelos un poco más establecidos, creo que la más general que se conoce y que se implementa en todas las empresas es la (Norma) ISO 9001, que es la de calidad, que se basa en la mejora continua, en el diseño y el mapeo de procesos; y yo tengo una duda, ¿aquí en JASEC tenemos mapeados, diseñados, establecidos procesos, procedimientos?.....

Explica don José Arce: nosotros tenemos definido los procesos, sin procedimientos, efectivamente don Lizandro (Brenes), le doy toda la razón. En este caso pues, una de las actividades propias que se definió el otro día en la encerrona, es que se deben de mapear los procesos, ya efectivamente se le adjudicó una plaza al departamento de Planificación para que un profesional haga el levantamiento de los procesos. Nosotros en su momento solicitamos recursos mediante el último tarifario, para pensar en podernos certificar nuevamente, lamentablemente ARESEP (Autoridad Reguladora de los Servicios

	Tipo: Formulario	Código: PGGO.PR7.FM2	
Rige a partir de: 14/02/2024	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 16 de 24

Públicos) no nos dio tarifa para ese tema, pero ya hemos venido, en dos o tres tarifarios, bueno al menos en los últimos tarifarios, el departamento de Planificación ha solicitado recursos para llevar a cabo el proceso, pero sí en este momento tenemos mapeados los procesos, tenemos mapeados los procedimientos, pero sí hay que hacer una revisión integral, porque creo que ya la gestión de como la realizábamos en su momento se ha venido quedando corta, ¿por qué?, porque venimos en una mejora y sí hay que hacer un ajuste de los procesos, para poder inclusive, es el primer paso para lo que nos va a llevar en su momento a todo lo que es el tema de gestión para resultados.....

Comenta don Lizandro Brenes: es que en términos de lo que planteaban las compañeras, y ahorita voy a acuñar un poquito lo que decía doña Marilyn (Solano) al final sobre pensar en qué mejorar. Para mí la base de la mejora continua tiene que estar en procesos y procedimientos determinados con indicadores por cada uno de esos procesos y con esa revisión del proceso uno puede establecer el mapa de gestión para la mejora continua, y ahí es donde uno ve la mejora continua, pero ligarlo al Plan Operativo Anual, no necesariamente, o sea el Plan Operativo Anual puede estar diseñado obviamente para operar, no necesariamente implica mejora continua desde un enfoque, por así decirlo teórico, de gestión de resultados, de un enfoque de procesos por resultados, que es lo que yo sé de lo que debería ser la planificación institucional. Esto lo digo también porque en términos de evaluación de desempeño me parece que se están confundiendo las cosas en la Administración, la vez pasada cuando estábamos hablando de evaluación de desempeño doña Patricia (Mata) nos indicó que tenemos procesos e indicadores definidos, yo le dije que me los pasara por favor, no he revisado, pero de lo que aquí yo estoy seguro que si yo les pido mapa de procesos y el proceso ABC con su ficha técnica, sus indicadores, me parece que nosotros adolecemos de eso, y me parece que es una base para tener realmente luego un informe de mejora continua.....

Continúa don Lizandro Brenes comentando: ahora bien, con los comentarios de doña Ana Ruth (Vélchez) y doña Marilyn (Solano), si usted me dice: "agarramos este informe", y yo le pregunto en un, dos, tres ¿qué puede hacer JASEC para mejorar?, ¿usted qué me diría, don José (Arce)?.....

Externa don José Arce: el proceso que se está generando con lo que fue la nueva metodología para definir los indicadores, creo que es un paso importante, anteriormente no teníamos como una base de

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

cómo definir esos indicadores y yo creo que ahora como le digo con respecto al curso que se dio, creo que inclusive de hecho nosotros tomamos la metodología SMART para poder definir esos indicadores, y así fue como se les brindó a todos los compañeros sobre ir todos en una misma línea, no ir unos por acá y otros por acá, se definió la metodología y con respecto a eso creo que sí se han definido de una mejor forma los indicadores de gestión. Y nada más aprovecho, don Lizandro (Brenes), la pregunta que usted hacía anteriormente, nosotros efectivamente sí tenemos para cada proceso una ficha de procesos, tenemos quiénes son los responsables, las diferentes tareas que se generan en cada uno de los procesos, entonces en ese caso sí, indicarle que sí contamos para cada uno de los procesos y procedimientos esa ficha como tal, sí señor.....

Consulta don Lizandro Brenes: ¿tenemos procedimientos y métricas de gestión de resultados para cada uno de ellos?.....

Responde don José Arce: eso no, sí tenemos definido la ficha, las diferentes actividades, la ficha lo que nos transfiere es a los diferentes procedimientos como tal, pero no tenemos eso último que usted indica, para ser totalmente transparente.....

Resalta don Lizandro Brenes: ¿usted conoce el enfoque de calidad por ejemplo de la ISO 9001?.....

Señala don José Arce: sí, sí conozco un poco con respecto, digamos, de hecho, por eso fue que nosotros en su momento cuando éramos certificados ISO 9001-2008, cuando iniciamos con todo este proceso de ISO, mucho de lo que nos llevaba, es que la norma nos decía que teníamos que ir bajo el enfoque a procesos, por eso fue que tanto la parte de la gestión, como la parte de riesgos, tuvimos nosotros que migrar a hacer gestión por procesos, porque era lo que nos pedía la norma. Entonces, por eso es que se tiene los procesos y también definimos que la parte de riesgos la enfocáramos bajo el enfoque a procesos para poder ir cumpliendo, si bien es cierto, por temas de recursos no pudimos adquirirlos para el tema de certificarnos, sí las buenas prácticas las adoptamos para ir bajo esa línea.....

Hace ver don Lizandro Brenes: yo también celebro que hayan tenido capacitación, me parece que fue algo pionero, lo que pasa es que este informe sí lo hacemos, me parece desde hace mucho, en términos generales, don José (Arce), pero también específicos, si es un informe de mejora continua, (...) algunas cosas específicas que puede hacer JASEC para mejorar continuamente.....

	<p>Tipo: Formulario</p>	<p>Código: PGGO.PR7.FM2</p>	
<p>Rige a partir de: 14/02/2024</p>	<p>Título: Acta Junta Directiva</p>	<p>Versión: 00</p>	<p>Página: 18 de 24</p>

Señala don José Arce: me parece que un tema importantísimo es la parte de la ejecución presupuestaria a nivel de procesos, en el sentido de contratación administrativa, me parece que es un tema, y de hecho lo hemos venido planteando así, y estamos próximos a venir con una presentación a Junta Directiva donde queremos ver la gestión de recursos como un todo, desde la planificación, la parte de presupuestación, luego, o más bien la parte de tarifa, la parte presupuestación y terminamos con el tema de la capitalización, ese me parece que sería el enfoque y la mejora que en este momento podríamos definir para agarrar ese gran proceso como tal, porque cada uno cada uno viene haciendo su tarea solito, pero no nos hemos visto, como usted muy bien lo indica, como un proceso, entonces me parece que con estos esfuerzos que viene haciendo la Administración, doña Rocío (Céspedes), don Edwin (Aguilar), de generar un proceso donde nos vemos involucrados toda la parte de Planificación, toda la parte de Tarifas, toda la parte de Presupuesto y también la parte de Proveeduría, prácticamente para llegar al último paso que sería la capitalización. Me parece que sería el esfuerzo más grande por el cual yo realmente vería ahí una mejora continua.....

Comenta don Lizandro Brenes: bueno eso es la planificación en términos generales, me parece elemental.....

Resalta don José Arce: eso nos puede abrir puertas para poder realmente llevar esa gestión, porque si nosotros logramos hacer bien ese proceso, pues ese montón de millones que dejamos de capitalizar los veríamos capitalizados en el año correspondiente, si desde el inicio hacemos una buena planificación y llevamos todo el proceso correspondiente propiamente a la gestión de los recursos.....

Continúa señalando don Lizandro Brenes: ¿y qué más don José (Arce)?, es que sabe que, lo que a mí me parece que sería un buen insumo, inclusive de la manera, yo creo que la manera en que se está enfocando este informe puede mejorar y cambiar, pero también algo que adolece en las condiciones en las que se está haciendo es ese esquema de trabajo, es decir, ese resultado general que me determina a mí un plan de trabajo para la mejora continua por cada uno de los responsables y demás.....

Externa don José Arce: sí, en este caso.....

	<p>Tipo: Formulario</p>	<p>Código: PGGO.PR7.FM2</p>	
<p>Rige a partir de: 14/02/2024</p>	<p>Título: Acta Junta Directiva</p>	<p>Versión: 00</p>	<p>Página: 19 de 24</p>

Interviene don Lizandro Brenes para indicar: perdón, para darle la palabra a don Alexander (Mejías) y doña Anelena (Sabater), luego usted puede recoger los insumos, para no monopolizar yo la palabra; adelante don Alexander (Mejías) y luego doña Anelena (Sabater).....

Comenta don Alexander Mejías: muchas gracias compañeros, quería consultarles con respecto cuando se habla de evaluación física y financiera, porque estoy tratando de comprender bien esa parte, esos indicadores es con respecto a la parte financiera, ¿y la parte física a qué se refiere?, eso en primera instancia. Luego, en la parte de T.I. (Tecnologías de Información) dice “es importante indicar que el porcentaje de alcance de T.I.C (Tecnologías de Información y Comunicación) en el segundo semestre salió bajo ya que no todos los responsables realizaron la evaluación, por tanto su alcance del segundo semestre fue cero”, ¿a qué se refiere que no todos hicieron la evaluación?. Tal vez esas dos (consultas) para luego continuar.....

Explica don José Arce: sí señor, ese informe de valoración de mejora continua tiene un apartado que es la evaluación física financiera, efectivamente más bien esos indicadores son de la parte física, porque lo que nosotros, inclusive en el informe también, nosotros le pedimos el insumo al departamento de Presupuesto donde incorporamos cuál fue el alcance que tuviesen del presupuesto, y nosotros ponemos ahí el porcentaje alcanzado, pero esos indicadores son de la parte física, que es al final de cuentas la traducción de la matriz que se incorpora dentro del POA (Plan Operativo Anual) respectivo que cada año. Despues, con respecto a T.I. (Tecnologías de Información), de eso tengo que ser muy transparente, porque lo hemos conversado muchas veces, el departamento de Planificación hace una apertura del proceso de evaluación física financiera, se les da un tiempo prudencial, nos cuesta mucho que todos cumplan con las fechas, es un tema un poco, perdón, pero es de no acabar porque la gente no nos cumple, nosotros mandamos recordatorios, mandamos información, para que nos manden la información para poder nosotros hacer el informe y suministrárselos a ustedes; muchas veces tenemos que andar detrás de la gente, y nosotros así se los dejamos plasmados, si ustedes no presentan ya por último la información, lamentablemente nosotros tenemos que decirlo a nivel de Junta Directiva, porque si no luego el tema es que Planificación presenta a destiempo los informes y me parece que eso no es justo, nosotros tratamos de hacer un cronograma con fechas establecidas para que podamos cumplir y

	<p>Tipo: Formulario</p>	<p>Código: PGGO.PR7.FM2</p>
<p>Rige a partir de: 14/02/2024</p>	<p>Título: Acta Junta Directiva</p>	<p>Versión: 00</p> <p>Página: 20 de 24</p>

poder brindar la información a ustedes, pero muchas veces nos cuesta que hay departamentos que no nos remiten la información con tiempo, se hacen los recordatorios pero aun así no cumplen, entonces no nos queda más que dejarlos por fuera y plasmarlo dentro del informe.....

Continúa señalando don Alexander Mejías: ok, perfecto muchas gracias, le hago la réplica, con respecto entonces a la parte física, (...) un ejemplo, porque todavía sigo sin comprender bien, bueno la parte del POA (Plan Operativo Anual) si tienen todos los indicadores y demás, pero por ejemplo, cuando me dice Servicios Administrativos un 93% y un 94% en el segundo semestre, ellos están diciendo que cumplieron con sus metas, con lo que planificaron, pero no así con la parte financiera, es que no es financiero, sino que más bien las actividades que ellos indicaron que iban a hacer se cumplieron en un 93% y un 94% en los diferentes semestres respectivamente. Luego, con respecto a la segunda parte, no sé si hay trazabilidad, si hay documentación como para decirle a la gente de T.I. (Tecnologías de Información) "diay ¿qué pasó?", porque al final de cuentas este tema ya se ha venido hablando tiempo atrás y la cosa es como el asunto de las responsabilidades verdad, que se sepa realmente cómo estamos, y si la gente no lo incluye me parece a mí que hay que trasladar esa responsabilidad, entonces no sé si tal vez ahí doña Rocío (Céspedes) toma nota de eso o se quiere referir al respecto, muchas gracias.....

Indica don Lizandro Brenes: doña Anelena (Sabater).....

Consulta doña Anelena Sabater: gracias, una consulta muy básica, ¿el resultado de este informe tiene planes de acción para las áreas?.....

Responde don José Arce: correcto, nosotros una vez que se procede a hacer el informe, aquellas desviaciones que se dan, nosotros procedemos a hacer un cronograma para realizar lo que llamamos nosotros "auditorías internas de visita" para dar el seguimiento a esas desviaciones.....

Continúa consultando doña Anelena Sabater: ¿pero ese cronograma a la fecha ya está elaborado?.....

Hace ver don José Arce: nosotros esperamos el informe para ver cuáles son los procesos a los cuales hay que atender y se programan las auditorías.....

Comenta doña Anelena Sabater: ok, yo creería que ese cronograma que estaba hablando don José Manuel (Arce) debería haber venido a esta sesión de Junta en conjunto con el informe, ¿por qué no se hace así?.....

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

Señala don José Arce: bueno, es una buena observación, creo que podríamos tomarlo como una mejora, porque efectivamente no lo visualizamos de esa forma, pero para futuras presentaciones creo que es muy válida la observación suya.....

Externa doña Anelena Sabater: es que, mi tema con el informe es el siguiente, me parece que es sumamente descriptivo, o sea, tiene muy pocos temas propositivos y críticos, desde un área como la de ustedes, que en principio lo que hace es recopilar una serie de información y analizarla, y ser un poco más propositivo respecto a esas desviaciones; entonces entendería que me hace falta una parte de la historia con ese cronograma y esas otras revisiones, pero sí mi crítica o mi tema con el informe es que creería que debería ser menos descriptivo en cuanto a la data, porque al final a mí poco me interesa si es un 93 o es un 92, lo que me interesa son los temas de fondo, y entonces yo esperaría ver en el siguiente informe, en el del primer semestre del 2025 un giro, y ahí coincido plenamente con lo que decía don Lizandro (Brenes), y al final también lo que nos interesaría ver es cuáles son los aspectos principales de mejora desde el área de ustedes, que derivado de los análisis están viendo, no tanto si el número es 65 o es 66, esa sería mi intervención.....

Comenta don Lizandro Brenes: gracias, yo nada más un último comentario, a mí lo que me parece en general es que sí, hace falta definitivamente un plan de acción que me diga a mí, y por eso es que yo preguntaba qué acciones o en qué partes podemos mejorar a partir de este informe, porque a como yo lo veo y ligado al plan estratégico, que de por sí, me parece que esa no es una buena base, porque para mí ese plan estratégico hay que mejorarlo y revisarlo en cuanto antes. Yo veo esto y yo digo que está hecho una maravilla sinceramente, hasta Junta, empecemos por Junta por decirlo de alguna manera, y yo estoy seguro que en mucho podemos mejorar, porque siempre se puede mejorar. Inclusive con esa base teórica que yo mencionaba que debemos revisar con este informe, y me parece que doña Joseline (Ramírez) hace un excelente trabajo recopilando la información y en temas operativos dígase de paso, me parece que no tiene ese plan de acción con responsables y cronogramas, para lo que se puede mejorar, sinceramente para mí adolece.....

Señala don Lizandro Brenes: doña Rocío (Céspedes) levantó la mano, adelante.....

	Tipo: Formulario	Código: PGGO.PR7.FM2	
Rige a partir de: 14/02/2024	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 22 de 24

Resalta doña Rocío Céspedes: sobre ese tema, para atender a doña Anelena (Sabater) y a todos, efectivamente tal y como lo decía don José (Arce), la metodología que se ha hecho a lo largo de muchos años es precisamente luego de las desviaciones establecer el cronograma, creo que la propuesta de doña Anelena (Sabater) llega a reforzar una oportunidad del mismo informe para que sea una fuente básica de todo el proceso por realizar y no dejarlo a posteriori, y traer en el siguiente informe. También que a la luz de esa mejora se logró corregir y atender, y sin duda alguna muchas veces, y esto lo tengo que decir porque lo conozco desde hace muchos años, parece que no son congruentes los datos de unos con otros informes, al tener una baja ejecución o menor ejecución, pero con porcentajes de cumplimiento contrarios. Entonces de nuestra parte vamos a darle el seguimiento a Planeamiento Institucional, para que incluya no solo el cronograma y si fuera posible lo pudiera presentar en un corto plazo acá la segunda parte de este informe, sino que sea también una herramienta para un seguimiento constante, no solo de Planeamiento (Institucional) sino de cada una de las áreas responsables.....

Externa don Lizandro Brenes: gracias; doña Rocío (Céspedes) usted iría (...) también en el (...) con un criterio que hizo, es también con respecto a los demás informes de cómo le damos trazabilidad, es decir, cómo nosotros sabemos qué se revisó en informes anteriores, qué se tenía que mejorar y cómo eso cambió en este otro informe, eso me parece que usted dio en el clavo en decir que no hay una trazabilidad.....

Indica don Lizandro Brenes: don Alexander (Mejías), adelante. Y bueno, no sé doña Rocío (Céspedes), a la luz del comentario que usted hizo no sé si tiene alguna propuesta de acuerdo (...), doña Anelena (Sabater) le preguntó algo ahí en el chat, pero mientras le doy la palabra a don Alexander (Mejías).....

Externa don Alexander Mejías: yo quería solicitar ahí dentro de la propuesta que si nos puede enviar la ficha que tiene de procesos, o la ficha actual que mencionó don José (Arce).....

Señala don José Arce: claro que sí, con mucho gusto don Alexander (Mejías).....

Indica don Alexander Mejías: por el momento sería eso. Gracias.....

Resalta don Lizandro Brenes: y no sé doña Rocío (Céspedes) ¿si usted ve que le podemos agregar algo a la propuesta de acuerdo?, ahí decía y ya lo leyó la compañera Joseline (Ramírez) "continuar con la mejora continua".....

	Tipo: Formulario	Código: PGGO.PR7.FM2	
Rige a partir de: 14/02/2024	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 23 de 24

Comenta doña Rocío Céspedes: sí, aquí estoy viendo lo que está proponiendo doña Anelena (Sabater) que lo veo muy valioso, que se escale el plan y el cronograma que menciona don José (Arce), sería parte de los acuerdos.....

Señala don Lizandro Brenes: solicitar el plan de trabajo con el respectivo cronograma que da seguimiento a ese informe.....

Resalta doña Rocío Céspedes: así es.....

Pregunta don Lizandro Brenes: doña Georgina (Castillo) ¿lo tienes?.....

Responde doña Georgina Castillo: sí señor, de hecho, le acabo de pasar una propuesta de acuerdo en la redacción de ese punto.....

Indica don Lizandro Brenes: leo, solicitar al Departamento de Planificación Institucional presente a esta Junta Directiva el plan y cronograma indicado por don José Manuel Arce y que sea conocido en sesiones cuanto antes, si les parece. Bueno, y doña Rocío (Céspedes) ojalá que simplemente eso no hablé de Planificación (Institucional), yo sé que son un proceso, reiteramos la palabra y que poco a poco va a ir mejorando, inclusive con capacitación ya lo han hecho, la intención es mejorar y contribuir para que la planificación institucional sea la correcta, esa es la única intención.....

Indica don Lizandro Brenes: si lo tienen a bien, votemos esa propuesta de acuerdo.....

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

Señala don Lizandro Brenes: de manera unánime me parece, y mantengan la mano levantada para la firmeza.....

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

Hace ver don Lizandro Brenes: de manera unánime también. Muchas gracias don José (Arce) y doña Joseline (Ramírez), que tengan una excelente semana.....

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

3.a. Dar por recibidos los siguientes documentos: 1. Oficio N° GG-188-2025 suscrito por la MBA. Rocío Céspedes Brenes, Gerente General; 2. Oficio N° GG-PI-013-2025, suscrito por el Lic. José Arce Láscarez, Jefe a.i. Departamento Planificación Institucional; 3. Informe de valoración y mejora continua II semestre 2024; 4. Oficio N° GG-PI-014-2025, suscrito por la Licda. Joseline

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

Ramírez Alvarado, Profesional Nivel 2 Planificación Institucional. 5. Presentación de informe de valoración y mejora continua II semestre 2024.....

3.b. Continuar dando seguimiento a los planes de acción mediante las Auditorías Internas de visita.....

3.c. Solicitar al Departamento de Planificación Institucional presente a esta Junta Directiva el plan y cronograma, indicado por el Lic. José Manuel Arce y sea conocido en sesiones, lo antes posible.....

CAPÍTULO III	OTROS ASUNTOS.
---------------------	-----------------------

ARTÍCULO 4.- CORRESPONDENCIA.

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

ARTÍCULO 5.- ASUNTOS VARIOS.

Indica don Lizandro Brenes: entramos a asuntos varios, quedan doce minutos. No veo manos levantadas, entonces sin más asuntos que tratar se levanta la sesión al ser las seis con cuarenta y ocho minutos, que tengan una excelente semana.....

AL SER LAS SEIS HORAS CUARENTA Y OCHO MINUTOS SE LEVANTA LA SESIÓN.

LIZANDRO
PAULITO BRENES
CASTILLO
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por LIZANDRO PAULITO
BRENES CASTILLO
(FIRMA)
Fecha: 2025.08.08
13:43:29 -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 Nº 8292 artículo Nº 22, inciso e), Capítulo IV, hace constar que aquí termina el acta número 024-2025 que incluye 25 folios.