



**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° 405, 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°116 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 28 DÍAS DEL MES DE ABRIL DEL 2026.

**MARIA CELINA
MADRIGAL
LIZANO (FIRMA)**
**MARIA CELINA MADRIGAL LIZANO
AUDITORA INTERNA**

Firmado digitalmente por
MARIA CELINA MADRIGAL
LIZANO (FIRMA)
Fecha: 2026.04.28 12:51:39
-06'00'

| | | | |
|--|---------------------------------|--------------------------------|--------------------|
|  | Tipo: Formulario | Código: PGGO.PR7.FM2 | |
| Rige a partir de: 14/02/2024 | Título: Acta Junta Directiva | Versión: 00 | Página: 1 de 46 |

ACTA N° 089-2025


10 DE NOVIEMBRE 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 | | TEMAS JUNTA DIRECTIVA. |
| | ARTÍCULO 3.- | REVISIÓN Y APROBACIÓN DE ACTAS ANTERIORES N° 081-2025 Y 082-2025. (Tiempo: 5 minutos) |
| CAPÍTULO III | | INFORMES DE LA ADMINISTRACIÓN. |
| | ARTÍCULO 4.- | ENTREGA SOBRE RESULTADOS DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA POR RESPONSABLE. Participantes: Rocío Céspedes. (5 min. presentación y 5 min. discusión). |
| | ARTÍCULO 5.- | RECURSO DE APELACIÓN CONTRA LA RESOLUCIÓN RG-092-2025. Participantes: Rocío Céspedes. (5 min. presentación y 5 min. discusión). |
| | ARTÍCULO 6.- | RECURSO DE APELACIÓN EN FORMA CONCOMITANTE CONTRA LA RESOLUCIÓN RG-091-2025 DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DISC-JASEC-05-2025. Participantes: Juan Antonio Solano. (5 min. presentación y 5 min. discusión). |
| | ARTÍCULO 7.- | SOBRE SITUACIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE. (10 min. discusión). |
| CAPÍTULO IV | | OTROS ASUNTOS. |
| | ARTÍCULO 8.- | CORRESPONDENCIA. a. Solicitud Sr. Carlo Quesada y oficio JD-CS-038-2025. b. Oficio COMCURE-144-2025, Invitación. (Tiempo: 5 minutos) |
| | ARTÍCULO 9.- | ASUNTOS VARIOS. (Tiempo: 5 minutos) |

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

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

ACTA 089-2025

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

VERIFICACIÓN DE QUÓRUM: Al ser las seis horas del día lunes diez de noviembre del año dos mil veinticinco, están presentes a través de la plataforma virtual Webex, los directores y las directoras, Lizandro Brenes Castillo, quien preside, Alexander Mejías Zamora, Vicepresidente y Ana Ruth Vílchez Rodríguez, Secretaria. **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 seis horas con dos minutos ingresó la directora Anelena Sabater Castro. Al ser las seis horas con tres minutos ingresó el director Salvador Padilla Villanueva. Al ser las seis horas con cuatro minutos ingresó la directora Marilyn Solano Chinchilla. Al ser las seis horas con diecisiete minutos ingresó la directora Rosario Espinoza Carazo. Además, participan los señores y las señoras: Rocío Céspedes Brenes, Gerente General (ingresó al ser las seis horas con tres minutos), Edwin Aguilar Vargas, Subgerente General (ingresó al ser las seis horas con un minuto), Juan Antonio Solano Ramírez, Asesor Jurídico (ingresó al ser las seis horas con un minuto), Celina Madrigal Lizano, Auditora Interna, y Georgina Castillo Vega, Profesional de Junta Directiva.....

ARTÍCULO 1.- VERIFICACIÓN QUÓRUM DE LA SESIÓN.

Al ser las seis con dos minutos se da inicio a la sesión con el quórum respectivo.....

Indica don Lizandro Brenes: tenemos presentes a las siguientes personas, la mía en calidad de presidente de la Junta Directiva, don Alexander (Mejías), Vicepresidente, buenos días para usted.....

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

Señala don Lizandro Brenes: le reitero los saludos a doña Ana Ruth Vílchez Rodríguez, directora Secretaria.....


Saluda doña Ana Ruth Vílchez: buenos días, presente y estamos grabando la sesión.....

Indica don Lizandro Brenes: gracias doña Ana Ruth (Vílchez), y buenos días Anelena Sabater.....

Saluda doña Anelena Sabater: buenos días, presente.....

Indica don Lizandro Brenes: tenemos cuatro directores presentes, quórum suficiente.....

.....

| | | | |
|--|---------------------------------|--------------------------------|--------------------|
|  | Tipo: Formulario | Código: PGGO.PR7.FM2 | |
| Rige a partir de: 14/02/2024 | Título: Acta Junta Directiva | Versión: 00 | Página: 3 de 46 |

ARTÍCULO 2.- APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.

Indica don Lizandro Brenes: en cuanto al orden del día para esta sesión vamos a estar autorizando la participación de las siguientes personas de la Administración y Auditoría (Interna), iniciando por doña Rocío Céspedes Brenes, Gerente General.....

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

Menciona don Lizandro Brenes: don Edwin Aguilar, Subgerente.....

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

Indica don Lizandro Brenes: don Juan Antonio Solano, Asesor Legal.....

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

Señala don Lizandro Brenes: doña Celina Madrigal, Auditora Interna.....

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

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


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

Resalta don Lizandro Brenes: ya se conectó también como director don Salvador Padilla.....

Saluda don Salvador Padilla: 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. <i>(Tiempo: 2.5 minutos)</i> |
| | ARTÍCULO 2.- | APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA. <i>(Tiempo: 2.5 minutos)</i> |
| CAPÍTULO II | | TEMAS JUNTA DIRECTIVA. |
| | ARTÍCULO 3.- | REVISIÓN Y APROBACIÓN DE ACTAS ANTERIORES Nº 081-2025 Y 082-2025. <i>(Tiempo: 5 minutos)</i> |
| CAPÍTULO III | | INFORMES DE LA ADMINISTRACIÓN. |
| | ARTÍCULO 4.- | ENTREGA SOBRE RESULTADOS DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA POR RESPONSABLE. <i>Participantes: Rocío Céspedes.</i> <i>(5 min. presentación y 5 min. discusión).</i> |

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

| | | |
|--------------------|---------------------|---|
| | ARTÍCULO 5.- | RECURSO DE APELACIÓN CONTRA LA RESOLUCIÓN RG-092-2025. <i>Participantes: Rocío Céspedes.</i> <i>(5 min. presentación y 5 min. discusión).</i> |
| | ARTÍCULO 6.- | RECURSO DE APELACIÓN EN FORMA CONCOMITANTE CONTRA LA RESOLUCIÓN RG-091-2025 DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DISC-JASEC-05-2025. <i>Participantes: Juan Antonio Solano.</i> <i>(5 min. presentación y 5 min. discusión).</i> |
| | ARTÍCULO 7.- | SOBRE SITUACIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE. <i>(10 min. discusión).</i> |
| CAPÍTULO IV | | OTROS ASUNTOS. |
| | ARTÍCULO 8.- | CORRESPONDENCIA. a. <i>Solicitud Sr. Carlo Quesada y oficio JD-CS-038-2025.</i> b. <i>Oficio COMCURE-144-2025, Invitación.</i> <i>(Tiempo: 5 minutos)</i> |
| | ARTÍCULO 9.- | ASUNTOS VARIOS. <i>(Tiempo: 5 minutos)</i> |

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

Externa don Lizandro Brenes: buenos días doña Marilyn (Solano), que ya se conectó.....

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

Señala don Lizandro Brenes: se incorpora al quórum, bienvenida; entonces no hay manos levantadas, si están a favor del orden día sírvanse a levantar la mano.....

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

Indica don Lizandro Brenes: don Salvador (Padilla) y doña Anelena (Sabater) (...), si están votando; ya me salieron todos, de manera unánime.....


Resalta doña Ana Ruth Vilchez: con seis (votos).....

Indica don Lizandro Brenes: sí, son seis (votos).....

SE ACUERDA: de manera unánime y afirmativa con seis votos presentes y la ausencia de la directora Espinoza Carazo.....

2.a.- Aprobar el orden del día presentado por la Presidencia de la Junta Directiva para la sesión N° 089-2025, y los participantes convocados a esta sesión.....

.....

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

| | |
|--------------------|----------------------------------|
| CAPÍTULO II | TEMAS DE JUNTA DIRECTIVA. |
|--------------------|----------------------------------|

ARTÍCULO 3.- REVISIÓN Y APROBACIÓN DE ACTAS ANTERIORES N° 081-2025 Y 082-2025.

Somete don Lizandro Brenes a discusión el acta N° 081-2025.....

Indica don Lizandro Brenes: no veo manos levantadas para la discusión, si están a favor de aprobarla levanten la mano.....

Somete la Presidencia a votación la aprobación del acta N° 081-2025.....

Señala don Lizandro Brenes: de nuevo doña Anelena (Sabater) y don Salvador (Padilla) a mí no me salen; doña Ana Ruth (Vílchez).....

Resalta doña Ana Ruth Vílchez: sí están votando, seis votos.....

Hace ver don Lizandro Brenes: seis votos a favor, queda aprobada el acta N° 081-2025.....

SE ACUERDA: de manera unánime y afirmativa con seis votos presentes y la ausencia de la directora Espinoza Carazo.....

3.a. Aprobar el acta de la sesión N° 081-2025.....

Somete don Lizandro Brenes a discusión el acta N° 082-2025.....

Indica don Lizandro Brenes: no veo manos levantadas, si están a favor de aprobarla sírvanse a levantar la mano.....

Somete la Presidencia a votación la aprobación del acta N° 082-2025.....

Externa don Lizandro Brenes: si me puede ayudar doña Ana Ruth (Vílchez), se lo agradezco un montón.


Resalta doña Ana Ruth Vílchez: seis votos.....

Señala don Lizandro Brenes: con seis votos aprobado por unanimidad, muchas gracias doña Ana Ruth (Vílchez) por la ayuda.....

SE ACUERDA: de manera unánime y afirmativa con seis votos presentes y la ausencia de la directora Espinoza Carazo.....

3.b. Aprobar el acta de la sesión N° 082-2025.....

.....

| | | | |
|--|--|---|--------------------|
|  | Tipo: <p style="text-align: center;">Formulario</p> | Código: <p style="text-align: center;">PGGO.PR7.FM2</p> | |
| Rige a partir de: 14/02/2024 | Título: <p style="text-align: center;">Acta Junta Directiva</p> | Versión: 00 | Página: 6 de 46 |

| | |
|---------------------|---------------------------------------|
| CAPÍTULO III | INFORMES DE LA ADMINISTRACIÓN. |
|---------------------|---------------------------------------|


ARTÍCULO 4.- ENTREGA SOBRE RESULTADOS DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA POR RESPONSABLE.

Se conocen los siguientes documentos: 1. Oficio N° GG-872-2025 suscrito por la MBA. Rocío Céspedes Brenes, Gerente General; 2. Oficio N° SUBG-SF-PC-093-2025, suscrito por la Licda. Fernanda Redondo Martínez, Jefa Departamento Presupuesto y Control, el Lic. Gustavo Redondo Brenes, Jefe Área Servicios Financieros; 3. Oficio N° JD-414-2025, suscrito por la Sra. Angie Brenes Chacón, Auxiliar JD; 4. Carpeta respuestas (11 carpetas, 57 archivos); 5. Oficio N° SUBG-SF-PC-095-2025, suscrito por la Licda. Fernanda Redondo Martínez, Jefa Departamento Presupuesto y Control, el Lic. Gustavo Redondo Brenes, Jefe Área Servicios Financieros.....

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

Indica don Lizandro Brenes: en informes de la Administración, estamos con la entrega de ejecución presupuestaria por responsable, recordemos que es un informe que pide la Junta a raíz de la dolorosa y preocupante subejecución que habíamos experimentado según el último informe de ejecución presupuestaria, eso estaba para la sesión que no tuvimos; sin embargo, ya lo hicieron, entonces aquí está la entrega, y yo agendaríamos probablemente el jueves, entonces para que lo podamos revisar estos días. Doña Rocío (Céspedes).....

Comenta doña Rocío Céspedes: muchas gracias, como bien usted lo mencionó, en la sesión ordinaria N°080-2025 del 9 de octubre anterior, hace un mes exactamente, se nos solicitó la presentación de un informe asociado a los resultados de la ejecución presupuestaria y para lo cual se le pedía a cada responsable una justificación y presentación de su caso particular. Como bien lo mencionó usted, la semana antepasada tenía que presentarse este informe, estaba para agenda pero no al no haber sesión, y los otros temas que tuvieron que verse a la semana anterior es que lo entregamos el día de hoy, nuevamente, para su revisión y posterior programación para presentación. Estaríamos estimando si Dios lo permite según un levantamiento que hicimos en coordinación con doña Georgina (Castillo), y que se le pasó a usted la semana anterior, de la lista de temas que tenemos pendientes, y como bien lo menciona, estaríamos sugiriéndole valorar para este jueves que viene, la presentación propiamente del

| | | | |
|--|--|---|--------------------|
|  | Tipo: <p style="text-align: center;">Formulario</p> | Código: <p style="text-align: center;">PGGO.PR7.FM2</p> | |
| Rige a partir de: 14/02/2024 | Título: <p style="text-align: center;">Acta Junta Directiva</p> | Versión: 00 | Página: 7 de 46 |

punto, entonces esta la carpeta con los oficios, documentos, evidencias y demás aportes que dieron cada uno de los responsables para atender el acuerdo. Eso sería.....

Indica don Lizandro Brenes: gracias, pero yo sinceramente no he podido ver el correo que doña Georgina (Castillo) mandó el jueves, creo o el viernes, pero me dijo que para este jueves eventualmente no, entonces para una muy próxima sesión, ya sea jueves o lunes de la próxima semana. Pero bueno, lo tenemos ahí para que lo vayamos revisando, las evidencias y demás. Entonces, la propuesta es darlo por recibido. En discusión; no hay manos levantadas, si están a favor sírvanse levantar la mano.....

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

Señala don Lizandro Brenes: de manera unánime, ahora sí veo todas las cámaras, con seis votos presentes.....

SE ACUERDA: de manera unánime y afirmativa con seis votos presentes, y la ausencia de la directora Espinoza Carazo.....

4.a. Dar por recibidos los siguientes documentos: 1. Oficio N° GG-872-2025 suscrito por la MBA. Rocío Céspedes Brenes, Gerente General; 2. Oficio N° SUBG-SF-PC-093-2025, suscrito por la Licda. Fernanda Redondo Martínez, Jefa Departamento Presupuesto y Control, el Lic. Gustavo Redondo Brenes, Jefe Área Servicios Financieros; 3. Oficio N° JD-414-2025, suscrito por la Sra. Angie Brenes Chacón, Auxiliar JD; 4. Carpeta Respuestas (11 carpetas, 57 archivos).....

ARTÍCULO 5.- RECURSO DE APELACIÓN CONTRA LA RESOLUCIÓN RG-092-2025.


Se conocen los siguientes documentos: 1. Oficio N° GG-909-2025 suscrito por la MBA. Rocío Céspedes Brenes, Gerente General; 2. Carpeta de expediente (4 archivos).....

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

Indica don Lizandro Brenes: pasamos al siguiente tema que también me parece que doña Rocío (Céspedes) lo expone, que es el Recurso de apelación contra la resolución RG-092-2025. Adelante doña Rocío (Céspedes).....

Menciona doña Rocío Céspedes: gracias, sí, efectivamente es un recurso presentado por una compañera que participó en un concurso interno acá en JASEC, para el Departamento de Contabilidad.

A criterio de doña Elizabeth Brown Vargas, ella presenta una apelación con revocatoria en subsidio, en


| | | | |
|--|---------------------------------|--------------------------------|--------------------|
|  | Tipo: Formulario | Código: PGGO.PR7.FM2 | |
| Rige a partir de: 14/02/2024 | Título: Acta Junta Directiva | Versión: 00 | Página: 8 de 46 |

contra de la resolución final, luego de realizado el concurso. Es importante hacer algunas observaciones en torno a este concurso, es un puesto en propiedad a nivel Profesional 2 de Contabilidad, con sustento en el informe que hace el Equipo de Apoyo Temporal y la recomendación propiamente de la jefatura, en este caso de don Deiber Arrieta, no se consideró por parte de la jefatura, que hubiera información suficiente como para nombrar a la compañera doña Elizabeth (Brown) dado los resultados de algunas de las pruebas; no obstante, entonces don Deiber (Arrieta) no nombra en este proceso, traslada esa información al equipo (de apoyo), quién a su vez prepara el informe en el sentido de que no hay suficiente, digamos, que le gustaría pues tener un poco más de margen para elegir a una persona para un puesto, nótese es de Profesional Nivel 2 de Contabilidad.....

Continúa señalando doña Rocío Céspedes: la compañera doña (Elizabeth) Brown Vargas no está de acuerdo, presenta algunos alegatos a lo cual, pues de nuestra parte procedimos a darle respuesta en donde, pues si bien es cierto, es entendible su inquietud, pues también le da a la Administración, en este caso a su jefatura inmediata la oportunidad, reitero, de buscar otros candidatos. Esta no es la primera vez que se busca entonces además de dejar candidatos activos dentro de JASEC, ir a buscar dentro de la oferta que hemos recibido, en este caso de la feria (de empleo). Por ejemplo, un caso que tenemos reciente es de la Auditoría Interna, don Willy Leiva, funcionario de la Auditoría (Interna), aspiró a un puesto, e igual no se consideró por parte de Auditoría (Interna), en este caso doña Celina (Madrugal), nombrar de inmediato, pidió un concurso mixto buscando oferentes externos, y este sería el mismo caso de la compañera doña (Elizabeth) Brown Vargas, solo que a diferencia del compañero de Auditoría (Interna), ella presenta un recurso.....

Hace ver doña Rocío Céspedes: entonces en este caso, como les digo, ya nosotros contestamos y al elevarse con apelación en subsidio, se traslada a la Junta Directiva y se les adjunta igualmente el expediente administrativo. En este caso pues nuestra recomendación sería trasladar el recurso de apelación al Asesor Legal Externo de la Junta Directiva, para que proceda oportunamente con el estudio y recomendación al órgano.....

Indica don Lizandro Brenes: gracias, y eso es lo que se somete a discusión, (criterio) externo, porque ya inclusive don Juan Antonio (Solano), bueno, el equipo legal nuestro, uno revisa el expediente y ahí está

| | | | |
|--|--|---|--------------------|
|  | Tipo: <p style="text-align: center;">Formulario</p> | Código: <p style="text-align: center;">PGGO.PR7.FM2</p> | |
| Rige a partir de: 14/02/2024 | Título: <p style="text-align: center;">Acta Junta Directiva</p> | Versión: 00 | Página: 9 de 46 |

el criterio que ya ellos determinaron, nos sube a nosotros porque es en subsidio, verdad, o no se (...) lo que corresponda, pero ya se rechazó por parte de la Administración, entonces ahora es a nosotros a quienes nos toca. Entonces esa es la propuesta verdad, dar por recibido y trasladar para el estudio de asesores externos y que nos emitan un criterio, y notificar el presente acuerdo. Lo que no tengo claro es el plazo, dice a la brevedad posible, verdad, yo supongo que ellos lo pueden sacar rápido.....

Interviene doña Rocío Céspedes para señalar: sí señor, igual son plazos, si no me equivoco de ocho días naturales, don Juan (Antonio Solano) me refuerza por favor, disculpe.....

Indica don Juan Antonio Solano: son ocho días, sí correcto.....

Hace ver don Lizandro Brenes: entonces en ocho días naturales doña Georgina (Castillo), poner entre paréntesis, según lo que indica don Juan (Antonio Solano).....

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

Indica don Lizandro Brenes: no veo manos levantadas, con esa salvedad de los ocho días, si están a favor sírvanse levantar la mano.....

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

Señala don Lizandro Brenes: de manera unánime con seis votos presentes, y sí los veo a todos.....


SE ACUERDA: de manera unánime y afirmativa con seis votos presentes, y la ausencia de la directora Espinoza Carazo.....

5.a. Dar por recibidos los siguientes documentos: 1. Oficio N° GG-909-2025 suscrito por la MBA. Rocío Céspedes Brenes, Gerente General; 2. Carpeta de Expediente (4 archivos).....

5.b. Trasladar el recurso de apelación contra la resolución RG-092-2025 del 21 de octubre del 2025, al apoyo legal externo por medio del fiscalizador de la contratación, para que proceda oportunamente con su estudio, emita un criterio jurídico y recomendación de acuerdo a este órgano colegiado, para que sea presentado en 8 días naturales.....

5.c. Notificar el presente acuerdo a la recurrente.....

.....

| | | | |
|--|--|---|---------------------|
|  | Tipo: <p style="text-align: center;">Formulario</p> | Código: <p style="text-align: center;">PGGO.PR7.FM2</p> | |
| Rige a partir de: 14/02/2024 | Título: <p style="text-align: center;">Acta Junta Directiva</p> | Versión: 00 | Página: 10 de 46 |

ARTÍCULO 6.- RECURSO DE APELACIÓN EN FORMA CONCOMITANTE CONTRA LA RESOLUCIÓN RG-091-2025 DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DISC-JASEC-05-2025.


Se conocen los siguientes documentos: 1. Oficio N° GG-908-2025 suscrito por la MBA. Rocío Céspedes Brenes, Gerente General; 2. Oficio N° GG-AJ-JASR-157-2025 suscrito por el Lic. Juan Antonio Solano Ramírez, Asesor Jurídico Institucional; 3. Carpeta expediente (7 archivos).....

Este punto es presentado por el Lic. Juan Antonio Solano Ramírez, Asesor Jurídico Institucional.....

Indica don Lizandro Brenes: pasamos al siguiente (artículo), lo expone don Juan (Antonio Solano), también es un recurso, pero esta vez es contra el proceso administrativo DISC-JASEC-05-2025, es la resolución RG-091-2025, adelante don Juan (Antonio Solano).....

Menciona don Juan Antonio Solano: gracias, buenos días. Este es un procedimiento ordinario administrativo que fue conformado por la Gerencia General, en virtud de una denuncia que interpusieron unos ciudadanos contra un funcionario de JASEC, a quienes se atribuye una conducta inapropiada en el ejercicio de sus funciones. Entonces la denuncia la presentaron ante la Auditoría (Interna), la Auditoría (Interna) se la traslada a la Administración para que la valore. La Administración, la Gerencia General en este caso, consideró oportuno que se hiciera una investigación preliminar, es decir, que ante todo la finalidad es conformar el expediente, determinar si hay pruebas; la Asesoría Jurídica hizo una investigación preliminar, la Licda. Jessica Vega hizo una investigación preliminar, en donde se determina una presunta conducta inapropiada por parte del funcionario, y que por lo tanto, lo oportuno era conformar un procedimiento ordinario administrativo.....

Continúa señalando don Juan Antonio Solano: debemos de recordar que en las etapas de las investigaciones preliminares que hace la Administración, o las relaciones de hechos que hace la Auditoría (Interna) no se otorga el debido proceso a la persona investigada, es decir, aquí no hay un contradictorio, es decir, no se le traslada a la persona lo que hay en su contra si no que se hace un análisis de prueba, precisamente el procedimiento ordinario es para eso, para que la persona se defienda, entonces a veces pasa que en realidad las cosas son muy diferentes y que muchas veces hay que absolver, verdad, porque la prueba así lo indica, nosotros, en esta materia se aplica el principio de

| | | | |
|--|---------------------------------|--------------------------------|---------------------|
|  | Tipo: Formulario | Código: PGGO.PR7.FM2 | |
| Rige a partir de: 14/02/2024 | Título: Acta Junta Directiva | Versión: 00 | Página: 11 de 46 |

sana crítica racional que es un análisis lógico de la prueba para determinar si existen elementos, objetivos para establecer una sanción.....


Hace ver don Juan Antonio Solano: el procedimiento ordinario fue llevado a cabo por un órgano externo conformado por los abogados externos don Eladio (González) y don Danny (Saborío), ellos llevaron a cabo el procedimiento, ellos llegan a la determinación de que en virtud de que los denunciantes aportan una serie de videos y en la prueba que se recaba en la audiencia privada que se realiza en los procedimientos ordinarios, que es conforme a la Ley General de Administración Pública, se determinó que hubo un intento de agresión por parte del funcionario James Coto Gómez, él es un funcionario del Departamento de Averías, que ellos son los que están 24 horas y van a resolver temas puntuales que afectan a la red y que afectan a los usuarios. Entonces se determinó que hubo un intento de agresión por parte de este funcionario a una persona, es decir, el móvil del asunto fue que ellos fueron a un domicilio, a una casa de habitación y aparentemente.....

Interviene don Lizandro Brenes para indicar: don Juan (Antonio Solano), discúlpeme la interrupción, nada más es para darle los buenos días a doña Rosario (Espinoza).....

Saluda doña Rosario Espinoza: hola buenos días, presente.....

Menciona don Lizandro Brenes: se incorpora al quórum, bienvenida. Disculpe don Juan (Antonio Solano), continúe

Continúa don Juan Antonio Solano: buenos días. Entonces sí hubo un intento de agresión, se dio y eso se evidencia en los videos. Las personas denunciantes, tanto la persona a quien supuestamente iban a agredir, la esposa del señor y una hija del señor se presentaron a una audiencia privada y pues rindieron su declaración. Entonces para el órgano director, en base a los testimonios recabados y a los videos que se aportaron, quedó claro que hubo un intento del funcionario James Coto, intentó agredir a un ciudadano, a un usuario de nuestra institución, que si no fuera por la intervención del compañero del mismo, el señor José Méndez y la hija del señor, se hubiera cometido una agresión, él fue agarrado, lo agarraron y evitaron que él agrediera a la persona. El órgano llegó a la conclusión de que dado que no hubo una agresión como tal, es decir, se evitó esa agresión, no se perpetró y no existen elementos en


| | | | |
|--|--|---|---------------------|
|  | Tipo: <p style="text-align: center;">Formulario</p> | Código: <p style="text-align: center;">PGGO.PR7.FM2</p> | |
| Rige a partir de: 14/02/2024 | Título: <p style="text-align: center;">Acta Junta Directiva</p> | Versión: 00 | Página: 12 de 46 |

el expediente personal del funcionario de que hayan actuaciones reincidentes en ese tema, u otro tipo de pruebas, se consideró oportuno imponerle una sanción de ocho días sin goce de salario.....

Continúa señalando don Juan Antonio Solano: él interpuso, ejerciendo su derecho, un recurso de revocatoria con apelación en subsidio, en este caso la sanción es impuesta por la Gerencia General, recordemos que por la Ley de JASEC la potestad disciplinaria la tiene la Gerencia General en este caso, entonces la Gerencia General pues impuso la sanción, el funcionario en tiempo y forma interpuso el recurso de revocatoria, que es el que se interpone contra el órgano que resuelve, que impone la sanción, y se da el derecho o la oportunidad de una apelación concomitante en subsidio al ente superior, en este caso la Junta Directiva. Ya la Gerencia General resolvió rechazar el recurso de revocatoria, puesto que no se presentan elementos de prueba o evaluaciones adicionales que permitan revocar los argumentos o fundamentos que tuvo a cabo el órgano director para imponer la sanción, entonces ahora toca que la Junta Directiva resuelva el recurso de apelación concomitante.....

Señala don Juan Antonio Solano: para este ejercicio nosotros lo que revisamos es el expediente, o sea nosotros estudiamos el expediente, lo revisamos primero para determinar, en primer lugar, analizar los argumentos que establece el funcionario que pretende revocar la resolución y revisamos el expediente. El funcionario lo que plantea son tres elementos fundamentales, él hace una interpretación de la prueba que se da, en criterio del funcionario él nunca intentó agredir a la persona; segundo, los testimonios son contradictorios, de las personas que se presentaron, y el aduce pues que la acción se dio en virtud de que él iba a retirar un medidor de la casa de la persona, en virtud pues que era necesario retirar el medidor; no obstante, esa acción fue evitada por el mismo compañero, o sea el mismo compañero determinó que la acción del funcionario era incorrecta, entonces más bien el compañero cogió el medidor y lo reinstaló en la casa de la persona.....


Explica don Juan Antonio Solano: si usted analiza los videos y el análisis que hace el órgano director y la Gerencia (General) la decisión en este caso, en la revisión de los videos se evidencia claramente que el funcionario estaba en el carro de JASEC, y en un momento determinado salió el carro y se fue a agredir a la persona, o sea consta el video, verdad, y llama la atención de que en el recurso se diga que eso no se dio, en realidad sí se dio, o sea, consta en el video, ahí en el expediente está la prueba, y que

| | | | |
|--|---------------------------------|--------------------------------|---------------------|
|  | Tipo: Formulario | Código: PGGO.PR7.FM2 | |
| Rige a partir de: 14/02/2024 | Título: Acta Junta Directiva | Versión: 00 | Página: 13 de 46 |

si no fuera por la intervención del compañero de él y de otra persona, se hubiera perpetrado una agresión. Entonces el órgano y la Gerencia (General) determinan pues que hay prueba contundente para determinar que hubo un intento de agresión, un intento de agresión es una falta grave del un funcionario, de hecho, si usted agrede desde el punto de vista laboral, si hay una agresión de usted como funcionario a otro funcionario o a un tercero en el ejercicio de sus labores como trabajador, eso es falta grave de despido, verdad, conforme al Código de Trabajo y al Reglamento Autónomo, en este caso se dio, el intento fue cortado, fue abortado en este caso, entonces en ese sentido, pues nosotros verificamos que efectivamente hay una prueba contundente, absoluta de que sí hubo un intento de agresión.....

Hace ver don Juan Antonio Solano: el otro aspecto que contempla es que hubo una falta de motivación, en realidad revisando el informe de conclusiones y la resolución de órgano decisorio hay una plena fundamentación de la resolución, basado en el análisis de los testimonios que más bien son concluyentes, en el sentido de que sí efectivamente hubo un intento de agresión. Y el otro aspecto que contemplan es, en realidad eso es un sortilegio jurídico en el sentido de decir que hay dos aspectos de forma, que es que ellos dicen, “mire, no es necesario hacer investigaciones preliminares, en la Administración Pública no es necesario hacer investigaciones preliminares y por tanto tampoco es necesario hacer las relaciones de hecho”, en realidad eso lo sustentan con el fin de decir la sanción está prescrita, con el fin de decir si la investigación preliminar que duró un mes, o una cuestión así, veintidós días, no era necesario entonces ya la prescripción, la acción de la Administración que tiene un mes para sancionar está prescrita, eso no es así.....

Explica don Juan Antonio Solano: conforme a la jurisprudencia de la Sala Segunda, la jurisprudencia de la Sala Constitucional, las investigaciones preliminares, sí bien es cierto, no están contempladas en la Ley General de Administración Pública, por jurisprudencia, se consideran oportunas en el tanto y en el cuanto sea un instrumento para recopilar la prueba, para armar el expediente y para determinar si hay indicios de una presunta acción que pueda ser sancionable. Entonces recordemos pues que esto surge por una denuncia, entonces hay que verificarlo, la Administración toma la decisión de verificarlo a través de una investigación preliminar, hecho, pero por un profesional en derecho, en este caso fue la


| | | | |
|--|--|---|---------------------|
|  | Tipo: <p style="text-align: center;">Formulario</p> | Código: <p style="text-align: center;">PGGO.PR7.FM2</p> | |
| Rige a partir de: 14/02/2024 | Título: <p style="text-align: center;">Acta Junta Directiva</p> | Versión: 00 | Página: 14 de 46 |

funcionaria de Asesoría Jurídica que lo hizo, entonces en ese sentido ese argumento se desvirtúa, en virtud de la ley que está plenamente justificada, incluso hay criterios de la Procuraduría General de la República reiteradísimos sobre este tema.....

Continúa señalando don Juan Antonio Solano: el otro aspecto que él aduce es que en los procedimientos ordinarios administrativos, igual en los procesos judiciales, para que los plazos, si usted es el demandado, en este caso el (...), para que los plazos empiecen a correr, a usted lo tienen que notificar personalmente, es decir, no se vale que le manden una notificación al correo electrónico suyo o que lleguen a su casa y le tiren ahí en la cochera un documento, no, hay que notificar personalmente, entonces al compañero lo notificaron porque él ya había tenido otros procedimientos administrativos anteriores, lo habían notificado en un lugar "x" determinado, y el órgano lo notificó en la casa de los padres de él, verdad, el órgano hizo su investigación, ¿y cuál fue la investigación del órgano?, que el órgano le pidió a Talento Humano, le dijo "mire, dónde está el domicilio declarado", porque uno tiene que declarar en los departamentos de Recursos Humanos el domicilio que uno tiene, los teléfonos y todo, entonces el domicilio que él había fijado era el de la casa de sus padres, entonces el órgano fue a buscarlo a la casa de sus padres, lo encontraron y lo notificaron.....

Comenta don Juan Antonio Solano: entonces él dice que como no lo notificaron donde él vivía, por ejemplo, es nulo, lo cual no es correcto, es decir, a usted lo pueden notificar en cualquier lugar, en la calle, en frente de las ruinas, en San José, donde sea, pero en tanto y en cuanto sea una notificación personal, entonces eso no es así en virtud de la Ley de Notificaciones Judiciales, en virtud de lo que establece la Ley General de Administración Pública en materia de notificaciones. Esos fueron fundamentalmente los argumentos que él presenta, en nuestro criterio profesional no existen elementos que desvirtúen el análisis que hace el órgano, el informe de comisiones, de la prueba que hace el órgano, ni tampoco lo resuelto por el órgano decisor en este caso la Gerencia General.....

Hace ver don Juan Antonio Solano: entonces nuestra recomendación es que se rechace en todos sus extremos el recurso de apelación, se confirme la sanción impuesta y se agote la vía administrativa, ¿qué es agotar la vía administrativa?, ya hasta aquí llegan los recursos administrativos, es decir, ya no existe un recurso (...) adicional, entonces ya lo que toca es, si él está disconforme acuda a los Tribunales de


| | | | |
|--|--|---|---------------------|
|  | Tipo: <p style="text-align: center;">Formulario</p> | Código: <p style="text-align: center;">PGGO.PR7.FM2</p> | |
| Rige a partir de: 14/02/2024 | Título: <p style="text-align: center;">Acta Junta Directiva</p> | Versión: 00 | Página: 15 de 46 |

Justicia verdad, para hacer valer, es un derecho, nosotros como ciudadanos constitucionalmente tenemos derecho al acceso a la justicia, entonces tenemos derecho a acudir ante un Tribunal (de Justicia), ante el Poder Judicial para impugnar las sanciones de la Administración, entonces ya tendría ese derecho. Esa sería nuestra recomendación y nuestro análisis, cualquier consulta con mucho gusto....

Indica don Lizandro Brenes: gracias, nada más para verificar que entonces la propuesta de acuerdo es como lo dijo don Juan (Antonio Solano), primero dar por recibida la documentación; 6.b aprobar y acoger el criterio institucional, perdón el criterio jurídico externo vertido en el Oficio N° GG-AJ-JASR-157-2025 suscrito por el Lic., ese no es externo, ¿por qué dice criterio jurídico externo? si ese es de don Juan Antonio Solano, Asesor Jurídico institucional, según se lee a continuación; me parece que hay que corregir esa parte, y se copiaría íntegro este criterio que nos acaba de externar don Juan Antonio (Solano) y explicar. 6.c notificar el acuerdo al recurrente, y eso es lo que se somete a discusión, nada más quedaría “interno”. Don Alexander (Mejías).....

Comenta don Alexander Mejías: sí, buenos días. Don Juan (Antonio Solano) muchas gracias por su amplia explicación, una consulta, cuando usted menciona que tiene procesos administrativos en el expediente, ¿cuántos son?, ¿cuántos tiene? y ¿por qué motivos?, así de manera general; y también la otra, tal vez para doña Rocío (Céspedes), ¿cuántos años tiene de trabajar don James (Coto) en la institución?.....

Responde don Juan Antonio Solano: sí, lo que el órgano establece es que él no tiene sanciones impuestas que consten en el expediente personal; es decir, si bien es cierto él en el pasado ha tenido otros procedimientos administrativos, no han generado sanciones, es lo que quise yo decir, él tuvo algunas situaciones ahí y se determinó pues que no había elementos para sancionarlo. En el expediente no constan sanciones contra el funcionario, entonces eso es lo que se está diciendo acá; usted puede tener 30 000 procedimientos administrativos, pero si no hay una sanción firme es como si no hubiera nada. Y otra cosa que el órgano dijo es que no constan en el expediente evaluaciones de la labor de él, en el sentido que concluya que sea una persona violenta, digamos que se hayan presentado situaciones similares, entonces en base a eso, al no existir esos antecedentes se llega a la conclusión de la sanción por ocho días.....

| | | | |
|--|--|---|---------------------|
|  | Tipo: <p style="text-align: center;">Formulario</p> | Código: <p style="text-align: center;">PGGO.PR7.FM2</p> | |
| Rige a partir de: 14/02/2024 | Título: <p style="text-align: center;">Acta Junta Directiva</p> | Versión: 00 | Página: 16 de 46 |

Continúa señalando don Juan Antonio Solano: ahora contrario sensu, si se hubieran presentado situaciones reiterativas, eso hubiera motivado pues para una mayor gravedad de la sanción, pero en este caso no constan sanciones, y eso es lo que vale para efectos de esto, que haya una sanción firme ya en el expediente personal, y no lo existe, hasta ahora; esta es la que si la Junta confirma esta sería la primera sanción que él tendría, de este tipo de naturaleza.....

Consulta don Alexander Mejías: ok, ¿pero digamos que el proceso administrativo sí consta en el expediente, o sea, si está, nada más que no hay sanciones?.....

Responde don Juan Antonio Solano: este procedimiento digamos sí va a constar en la historia institucional, y si se le impone una sanción. Quien ejecuta la sanción es Talento Humano, entonces si la sanción ya es declarada en firme, se comunica a Talento Humano para que Talento Humano imponga la sanción.....


Continúa consultando don Alexander Mejías: no, más bien de los anteriores, digamos de los procesos administrativos anteriores ¿esos sí constan en el expediente, nada más que no hay sanción?.....

Responde don Juan Antonio Solano: no, no constan en el expediente.....

Resalta doña Rocío Céspedes: no constan.....

Comenta don Alexander Mejías: es que tal vez a eso iba yo, muchas veces sucede, no sé si este será el caso, pero por eso me llamó la atención, verdad, no queda en el expediente verdad sino que queda por ahí en alguna parte y entonces no hay como una trazabilidad, entonces la parte jurídica llega y no se encuentra nada, no se encuentra en el expediente, y así en muchos casos en la historia, de que es una persona que va pasando, no digo que este sea el caso, pero yo sí creo que es importantísimo que si eso está en alguna parte, esos procesos administrativos que usted mencionó, que sí queden en el expediente, porque es la historia de la persona, y bueno, ya ahora con este pues sí va a quedar en el expediente, entonces va a ser como una prueba más fehaciente para eventuales, que ojala que no suceda; eso por ese lado.....

Hace ver don Alexander Mejías: y también, antes de que doña Rocío (Céspedes) me conteste, yo sí creo que es importante, primero que todo, son clientes, verdad, el hecho que usted haga un amago de discusión y que no lleve a cabo el hecho, pero al final de cuentas como empresa también nos deja “mal

| | | | |
|--|--|---|---------------------|
|  | Tipo: <p style="text-align: center;">Formulario</p> | Código: <p style="text-align: center;">PGGO.PR7.FM2</p> | |
| Rige a partir de: 14/02/2024 | Título: <p style="text-align: center;">Acta Junta Directiva</p> | Versión: 00 | Página: 17 de 46 |

parados” de que un funcionario se exasperó, verdad, cosas como esas. Creo que sí hay que tomar medidas, posiblemente lo que el abogado dijo aquí es una medida sustitutiva al despido, verdad, que son ocho días, porque no se ejecutó la acción, pero yo sí creo que es sumamente delicado eso, y que hay que revalorarlo, o no sé, si habrá alguna cuestión ahí como más psicológica, verdad, porque al final de cuentas es una alerta que nos llega a nosotros, y que no sé, ahí sí tal vez me declaro (...) que tenemos que buscar ayuda, pero sí hay que valorarlo realmente, si es que realmente eso sucedió, porque sucedió tal vez en un momento difícil, no sé, pero lo cierto es que un cliente está poniendo la denuncia, entonces yo sí creo que de eso tenemos que tomar alguna medida adicional. Pero muchas gracias don Juan (Antonio Solano) y doña Rocío (Céspedes).....

Señala doña Rocío Céspedes: gracias, básicamente, don Alexander (Mejías), el dato exacto no manejo de cuantos años, pero sí son cerca de 14 o 15 años que ya él tiene con nosotros.....

Hace ver don Alexander Mejías: ok perfecto, pregunto por lo del tiempo, verdad, porque igual algunas veces sucede, que se han dado eventos, que la gente lo conoce y de todo, pero que nadie dice nada, no queda nada en el expediente, y bueno, ahí va pasando, entonces yo creo que eso son cosas que hay que atacar, primero que todo en función de JASEC y obviamente a la persona, verdad, defender a las personas, y también si él está poniendo como la defensa es porque él piensa que no fue, verdad, pero si los videos muestran otra cosa yo creo que sí hay que actuar de alguna forma, pero bueno está bien. Yo nada más lo que propondría en esta, digamos como parte del acuerdo, que se busquen los otros procesos administrativos y que se incluyan en el expediente, gracias.....

Consulta don Lizandro Brenes: sería como incluir los procesos administrativos anteriores dentro del expediente del funcionario.....


Responde don Alexander Mejías: exactamente, sí.....

Indica don Lizandro Brenes: ok, pero tal vez como una votación aparte, para no dañar íntegramente la notificación que se va a hacer de esta parte, si les parece.....

Externa don Alexander Mejías: como guste, sí, que quede ahí.....

Comenta don Juan Antonio Solano: mejor así, mejor que quede aparte, sí tiene toda la razón.....

.....

| | | | |
|--|--|---|---------------------|
|  | Tipo: <p style="text-align: center;">Formulario</p> | Código: <p style="text-align: center;">PGGO.PR7.FM2</p> | |
| Rige a partir de: 14/02/2024 | Título: <p style="text-align: center;">Acta Junta Directiva</p> | Versión: 00 | Página: 18 de 46 |

Indica don Lizandro Brenes: o sea, es ligado de alguna manera, pero no (...) con el recurso que se (...) entonces para resolver lo del recurso. Yo nada más iba a hacer un comentario en la línea de que, a ver, puede ser que esto no consta; es decir, yo creo que hay que entender los motivos por los que lleva algún funcionario, una persona, a actuar de manera violenta en cualquier circunstancia, siendo en un funcionario que está de cara a los clientes, digamos en este caso en el Servicio Averías, yo no sé, no me consta tampoco, cuál es el seguimiento, acompañamiento, formación, capacitación que la institución da, porque puede ser también que una conducta violenta en el ejercicio de las funciones no tiene justificación, desde mi punto de vista, pero la institución sí debería ser responsable por lo menos en lo que puede y es acompañamiento, formación, protocolos, reglamentación, comunicación e información que se le pueda brindar a los funcionarios que atienden a las personas, inclusive para que dimensionen las consecuencias de los actos.....


Continúa señalando don Lizandro Brenes: entonces es un comentario en el sentido de que estos elementos de manera transversal, no por este caso, de manera transversal sí lo deberíamos de contemplar para la gente de Averías, para la gente que atiende clientes, digamos en la plataforma tanto física, como de manera un telefónica o virtual, y en general, para la convivencia y el trato entre compañeros también inclusive, pero sobre todo de cara al cliente. Es decir, a qué voy yo, tratar de entender cuál es la causa raíz por la que se da esta acción, diay, puede ser que alguien tenga una conducta violenta porque tiene un mal día, o no sé qué, pero por lo menos nosotros somos responsables, o deberíamos de ser responsables de la formación, de la información y de los protocolos e inclusive de dimensionar a los compañeros las eventuales consecuencias que lleva agredir a una persona, eso de manera, como digo, transversal y adicional, no hablando en específico de este caso, pero es un comentario para que la Administración lo considere, verdad, inclusive desde los procesos de inducción y demás, que Talento Humano debería considerar esos protocolos de cómo se comporta la gente.....

Resalta don Lizandro Brenes: primero vamos con la resolución del recurso, tal como fue leído el acuerdo.

Don Alexander (Mejías) ¿tiene la mano levantada?.....

Responde don Alexander Mejías: no, ya la voy a quitar.....

.....

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

Señala don Lizandro Brenes: si están a favor sírvanse levantar la mano entonces, porque no veo más manos levantadas.....

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

Indica don Lizandro Brenes: de manera unánime con los siete votos presentes, veo todas las cámaras, y mantengan la mano levantada por favor para la firmeza, o levántela de nuevo para la firmeza.....

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

Hace ver don Lizandro Brenes: de manera unánime también con siete votos presentes. Queda aprobado de manera unánime y en firme con los siete votos, doña Ana Ruth (Vílchez), para que conste en el acta.

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-908-2025 suscrito por la MBA. Rocío Céspedes Brenes, Gerente General; 2. Oficio N° GG-AJ-JASR-157-2025 suscrito por el Lic. Juan Antonio Solano Ramírez, Asesor Jurídico Institucional; 3. Carpeta Expediente (7 archivos).


6.b. Aprobar y acoger el criterio jurídico vertido en el Oficio N° GG-AJ-JASR-157-2025 suscrito por el Lic. Juan Antonio Solano Ramírez, Asesor Jurídico Institucional, según se lee a continuación:.....

JUNTA DIRECTIVA DE LA JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO. RESOLUCIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO POR EL FUNCIONARIO JAMES COTO GÓMEZ CONTRA LA RESOLUCION RG-091-2025 DEL 13 DE OCTUBRE DE 2025.

RESULTANDO

Primero: Que mediante oficio GG-469-2025 de fecha 17 de junio de 2025, la Gerencia General solicita a los abogados externos la apertura de un procedimiento administrativo en contra del funcionario James Coto Gómez, en vista de una denuncia presentada ante la Auditoría Interna y una investigación preliminar llevada a cabo por la Asesoría Jurídica.....

Segundo: Que los abogados externos, Lic. Danny Saborío Muñoz y Lic. Eladio González Solís, en calidad de órgano director del procedimiento, son juramentados por la Gerencia General en fecha 18 de junio de 2025.....

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


Tercero: Que mediante la resolución de las 9:00 horas del día 07 del mes de julio del año 2025, el órgano director de procedimiento procede con la apertura del procedimiento administrativo y el correspondiente traslado de cargos.....

Cuarto: Que en virtud de la resolución de las 8:00 horas del día 29 de setiembre del año 2025, el órgano director, presenta a consideración de la Gerencia General en su condición de órgano decisor, el informe final y recomendación para el procedimiento administrativo ordinario disciplinario seguido en contra de James Coto Gómez, cédula 3-0360-0176, quien se desempeña en el puesto de Técnico Nivel 2 Operación de la Red, con el fin de determinar si incurrió en alguna falta disciplinaria contemplada en el Reglamento Autónomo de Trabajo, en la Ley General de la Administración Pública y el Código de Trabajo, lo cual podría generar la aplicación de alguna de las sanciones establecidas en el artículo 68 Reglamento Autónomo de Trabajo o el artículo 81 inciso I del Código de Trabajo.....

Quinto: Que el informe final y recomendación del órgano director del procedimiento remitido a la Gerencia General recomienda lo siguiente:.....

“De conformidad con los hechos acreditados y los argumentos expuestos, y con fundamento en los artículos 71 inciso b) y d) y 81 inciso I) del Código de Trabajo, 29 incisos a), b), c), d), f), y 67 al 73 del Reglamento Autónomo de Trabajo de la Junta Administrativa del Servicio Eléctrico de Cartago, se considera que el señor James Coto Gómez incurrió en una falta muy grave, al acreditarse un intento de agresión en contra de un usuario de JASEC, por consiguiente, en concordancia con el artículo 68 inciso c), y 71 incisos b) y c) del Reglamento Autónomo de Trabajo de la Junta Administrativa del Servicio Eléctrico de Cartago se recomienda aplicar una sanción de suspensión hasta por 8 días sin goce de salario.....

La anterior sanción se considera razonable por cuanto, si bien es cierto se considera muy grave la falta cometida, no se recomienda el despido por cuanto la agresión no se consumó por la intervención de terceros, y de conformidad con los incisos b) y c), del artículo 71 del Reglamento Autónomo de Trabajo de la Junta Administrativa del Servicio Eléctrico de Cartago, este órgano director no cuenta con elementos extra para determinar si hay reincidencia de la falta cometida,

| | | | |
|--|--|---|---------------------|
|  | Tipo: <p style="text-align: center;">Formulario</p> | Código: <p style="text-align: center;">PGGO.PR7.FM2</p> | |
| Rige a partir de: 14/02/2024 | Título: <p style="text-align: center;">Acta Junta Directiva</p> | Versión: 00 | Página: 21 de 46 |

si el trabajador ya ha sido sancionado por otras disposiciones reglamentarias ni se conocen los méritos del trabajador dentro de JASEC, aspectos que deberán ser considerados y valorados por el órgano decisor al momento de apegarse o separarse de la presente recomendación.”.....

Sexto: Que la Junta de Relaciones Laborales a través de oficio JRL-006-2025 del 10 de octubre del 2025 dirigido a la Gerencia General dispuso en relación con la recomendación del órgano director del procedimiento lo siguiente:.....

“Acoger la recomendación del Órgano Director del procedimiento DISC-JASEC-05-2025, relacionada con la aplicación de una sanción de suspensión hasta por ocho días sin goce de salario al funcionario James Coto Gómez, portador de la cedula de identidad número 3-0360-0176.”.....


Sétimo: Que la Gerencia General mediante la resolución RG-091-2025 del 13 de octubre del 2025 acoge la recomendación del órgano director del procedimiento y la Junta de Relaciones Laborales en los siguientes términos:.....

“PRIMERO: Que, de conformidad con los hechos acreditados y los argumentos expuestos, y con fundamento en los artículos 71 inciso b) y d) y 81 inciso l) del Código de Trabajo, 29 incisos a), b), c), d), f), y 67 al 73 del Reglamento Autónomo de Trabajo de la Junta Administrativa del Servicio Eléctrico de Cartago, se considera que el señor James Coto Gómez incurrió en una falta muy grave, al acreditarse un intento de agresión en contra de un usuario de JASEC, por consiguiente, en concordancia con el artículo 68 inciso c), y 71 incisos b) y c) del Reglamento Autónomo de Trabajo de la Junta Administrativa del Servicio Eléctrico de Cartago y según denuncia interpuesta a la Auditoría Interna, por la supuesta actitud agresiva hacia un abonado eventualmente, es que esta Gerencia aplica la sanción disciplinaria de 8 días de suspensión laboral sin remuneración económica al funcionario James Coto Gómez, portador de la cedula 303600176.....

SEGUNDO: La presente resolución queda sujeta a la interposición de los recursos ordinarios de la Ley General de la Administración Pública dentro del tercer día hábil.”.....

.....

.....

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

Octavo: Que mediante memorial presentado por Giselle Argeñal Araújo, en representación del funcionario James Coto Gómez, interpuso recurso de revocatoria con apelación en subsidio contra la resolución RG-091-2025 del 13 de octubre del 2025.....

Noveno: Que la Gerencia General con ocasión de la impugnación presentada, emite la resolución RG-096-2025 del 30 de octubre del 2025 resolviendo lo siguiente:.....

“- Rechazar en todos sus extremos el Recurso de Revocatoria en contra del Acto Final del Procedimiento DISC-JASEC-05-2025, dictado mediante Resolución RG-040-2025 del 6 de mayo de 2025, y según Resolución RG-091-2025 del 13 de octubre de 2025.....

-Trasladar el expediente ante la Junta Directiva para que resuelva la apelación en subsidio.”.....

CONSIDERANDO:


Primero: SOBRE LA LEGITIMACIÓN DEL RECURRENTE: Conforme al artículo 342 de la Ley General de Administración Pública, se legitima a interponer un medio de impugnación contra resoluciones de mero trámite, o incidentales o finales, en los términos de esta ley, por motivos de legalidad o de oportunidad. En el caso que nos ocupa, la impugnación interpuesta se realiza dentro del plazo de ley, por lo que, debe de darse curso al remedio procesal.....

Segundo: SOBRE LA ADMISIBILIDAD DEL RECURSO: Procede esta Junta Directiva con referirse a los agravios contemplados en el recurso de apelación, según el orden que se contemplan en el memorial de interposición:.....


AGRAVIO NO. 1

PRIMER MOTIVO: Errónea valoración de la prueba: la resolución tiene como hecho probado el hecho número seis, el cual indica lo siguiente:.....

6. Que luego de discutir sobre porqué se iba a retirar el medidor, el señor James Coto Gómez se viene encima del señor José Alberto Quesada Rojas con la intención de agredirlo sin embargo es detenido por su compañero José Méndez y Ana Guiselle Jiménez Maroto (declaración del testigo José Alberto Quesada Rojas, Guiselle Maroto Fernández, Ana Guiselle Jiménez Maroto, pruebas 2 y 3), (la negrita no es del original).....

| | | | |
|--|--|---|---------------------|
|  | Tipo: <p style="text-align: center;">Formulario</p> | Código: <p style="text-align: center;">PGGO.PR7.FM2</p> | |
| Rige a partir de: 14/02/2024 | Título: <p style="text-align: center;">Acta Junta Directiva</p> | Versión: 00 | Página: 23 de 46 |


Lo indicado en la resolución carece de sustento probatorio, toda vez que expone mi representado “se viene encima” del denunciante, lo cual es incorrecto, debido a que en el video aportado por el denunciante se puede observar como el señor James Coto, se acerca al denunciante y es golpeado por la esposa e hijastra del señor, y él seños Coto Gómez no respondió el golpe y tampoco se acercó más al denunciante. La prueba aportada por el denunciante no demuestra agresión alguna o intención de agresión y estas son apreciaciones infundadas, expuestas en la resolución que se recurre. Como lo mencionamos en las conclusiones hechas por esta representación, pero que fueron indebidamente valoradas, para exonerar de todo tipo de responsabilidad al encausado. Lo indicamos, pero no se valoró correctamente, después de la audiencia preliminar es posible concluir que existen elementos de prueba en virtud de los cuales puede desestimarse la causa administrativa en contra del señor Coto Méndez. Esto luego de escuchar a los tres testigos principales (denunciantes). El primero de los testigos, don Rodolfo, rindió una declaración bastante confusa y desapegada de la verdad. Aunque es cierto que el testigo pudo ubicarse con precisión en el día de los hechos y relató el origen del problema con don James, faltó a la verdad en varios puntos, el primero de ellos cuando afirmó sin sustento alguno que mi defendido llegó “enojado” “alterado” sin precisar por qué, cuál era la naturaleza de dicho supuesto enojo y alteración y sin lograr aterrizar los comportamientos puntuales de la conducta. También faltó a la verdad cuando afirmó que no existía motivo para que se llevaran el medidor, lo que fue totalmente desvirtuado por don James con su declaración, dado que existía una norma reglamentaria de JASEC que imponía ese protocolo de actuación, la cual, como explicó don James, era el procedimiento a seguir para evitar daños a terceros y eventuales responsabilidades administrativas de JASEC por un incendio. El último punto en que don Rodolfo faltó a la verdad de forma grave fue cuando señaló que mi defendido quiso agredirlo, de lo cual no queda más que el dicho, pues el video (fiel a los hechos) no refleja ninguna TENTATIVA DE AGRESIÓN hacía el denunciante; pero también es falsa la declaración de don Rodolfo, porque indicó que dicha “tentativa de agresión” no se consumó porque según don Rodolfo “el compañero de don James y su hijastra lo detuvieron”, pero esto nunca sucedió, a don James

| | | | |
|--|--|---|---------------------|
|  | Tipo: <p style="text-align: center;">Formulario</p> | Código: <p style="text-align: center;">PGGO.PR7.FM2</p> | |
| Rige a partir de: 14/02/2024 | Título: <p style="text-align: center;">Acta Junta Directiva</p> | Versión: 00 | Página: 24 de 46 |

nadie lo detuvo de ninguna tentativa de agresión inexistente. En ese sentido, preguntamos, sin que haya sido contestado por JASEC:

¿Cómo es posible creer en un testigo que faltó a la verdad tantas veces?.....

La resolución impugnada, también dejó sin valorar el lenguaje corporal de don Rodolfo observado en audiencia y en el video, el cual refleja cómo se quiebra su voz ante preguntas incómodas donde fue omiso y evasivo con la verdad, por ejemplo, cuando se le consultó sobre las faltas de respeto hacia don James, el uso de vocabulario soez y las amenazas propaladas hacia mi defendido, lo cual, curiosamente no puede constatarse con el video pues fue suministrado sin audio por los denunciante. Además, hay que tomar en consideración el uso de lenguaje indeterminado por el deponente quien usó la palabra “interpretar” para referirse a la supuesta tentativa de agresión y también dijo que “sentía” que don James llegó enojado, expresiones significativas pues parten del ámbito subjetivo de la persona y no del plano fáctico. En ese sentido, este deponente SÍ PERMITE llegar a una verdad real de los hechos, pero para exonerar de todo tipo de responsabilidad al investigado. La misma indebida valoración se hizo respecto de la señora Giselle Maroto Fernández. Esta declaración permite determinar que don James no hizo ninguna invasión de la propiedad, estaba prestando un servicio y para hacerlo requería entrar al inmueble, nunca por la fuerza, ni bajo coacción, sino con el visto bueno de los quejosos, quienes les abrieron los portones de su caso, sin lo cual no hubiere sido posible realizar el servicio que ellos mismos requirieron de JASEC, pero todo esto no fue correctamente ponderado por el órgano decisor. Esta deponente siente animadversión hacia mi defendido, pues al declarar, lejos de endosarle un comportamiento irregular o irrespetuoso, usó la palabra “repugnancia” para referirse a la parte investigada, lo que demuestra que la señora Maroto Fernández no siente nada positivo hacia mi patrocinado. Además, esta deponente afirmó no logró escuchar la conversación entre mi defendido y don Rodolfo, no sabe qué se decían y ella supuestamente ingresó a la pulpería a atender a alguien. La testigo es importante porque ratificó que no hubo agresiones de parte del señor Coto Gómez hacia don Rodolfo, ni viceversa, ni tampoco respecto de su hija y también porque la deponente aclara que no fue ella quien


| | | | |
|--|--|---|---------------------|
|  | Tipo: <p style="text-align: center;">Formulario</p> | Código: <p style="text-align: center;">PGGO.PR7.FM2</p> | |
| Rige a partir de: 14/02/2024 | Título: <p style="text-align: center;">Acta Junta Directiva</p> | Versión: 00 | Página: 25 de 46 |

aparentemente detuvo a don James de la supuesta “tentativa de agresión”, lo que va en contra de lo que indicó su esposo, pero nada esto fue valorado correctamente, simplemente fue prueba que no se analizó de conformidad con las reglas de la sana crítica racional. En el mismo sentido debió valorarse la deposición de la señora Giselle Jiménez Maroto, quien definió a don James como “altanero”, lo que demuestra animadversión hacia él, pues indicó sin ninguna precisión que “intentó golpear” a su padrastro, pero no precisó ningún hecho concreto de agresión, ni verbal ni física, todo lo cual además quedó desvirtuado con el video, todos elementos demostrativos que fueron muy mal ponderados por el órgano decisor. Todos estos elementos probatorios debían ser analizados de manera conjunta con la declaración del señor Coto Gómez, quien fue un declarante espontáneo, seguro, preciso y brindó una versión de los hechos muy clara y técnica. Demostró la molestia de los “abonados” o administrados, antes bien, receptores del servicio público y su inconformidad con el protocolo exigido por JASEC. No hay que perder de vista que don James consignó los hechos de esta inconformidad y que, además, estaba actuando por una norma reglamentaria que así lo exigía, la cual, ante la presión de los abonados y ante la imposición de una condición habilitante que los abonados no querían tolerar era esperable la molestia y la venganza impuesta con esta denuncia, pero es palpable que ningún de estos argumentos razonables y concretos, fueron estudiados por el órgano decisor, nuevamente violentando las reglas de la sana crítica racional.”.....

CRITERIO DE LA JUNTA DIRECTIVA:

Según la revisión y análisis realizado por la Asesoría Jurídica Institucional, se determina que la mayoría de los argumentos vertidos por la defensa del endilgado fueron expuestos en las conclusiones al procedimiento ordinario administrativo. En tal sentido, en el Informe de Conclusiones del órgano director del procedimiento presentado ante el Órgano Decisor, así como en el Acto Final, se procede con su atención y análisis.....

Por otra parte, según manifiestan el órgano director del procedimiento y Órgano Decisor, sea, la Gerencia General, se procedió con una valoración de cada uno de los testimonios brindados

| | | | |
|--|---------------------------------|--------------------------------|---------------------|
|  | Tipo: Formulario | Código: PGGO.PR7.FM2 | |
| Rige a partir de: 14/02/2024 | Título: Acta Junta Directiva | Versión: 00 | Página: 26 de 46 |

durante la comparecencia oral y privada, incluida la declaración del funcionario James Coto Gómez, las cuales fueron confrontadas con los videos que constan en autos.....


Es criterio de la recurrente que existió una errónea valoración de la prueba por cuanto nunca se evidenció una intensión o tentativa de agresión, dado que, las declaraciones de los testigos son confusas y desapegadas de la verdad.....

Sin embargo, en criterio del Órgano Decisor, las declaraciones fueron congruentes no solamente entre sí, sino también con lo que se muestra en los videos.....

Las supuestas incongruencias que alega la recurrente respecto a las declaraciones de los testigos se fundamentan básicamente en los siguientes elementos:.....

a) En lo relacionado al retiro del medidor. Considera la recurrente que la decisión del Señor Coto Gómez de retirar el medidor (que fue básicamente el detonante de la discusión con los clientes) estaba apegada a criterios técnicos que se debían cumplir. No obstante, conforme se contempla en el acto final, se logró evidenciar que contraria a la decisión del señor James Coto Gómez de retirar el medidor, su compañero y subalterno José Méndez, procede a reinstalar el medidor y el mismo quedó en servicio, contrariando no solamente la supuesta norma técnica, sino que, la orden directa de su superior, salvo que, como fue indicado, el señor José Méndez tuviera la convicción que la acción de retirar el medidor no fuera lo procedente.....

b) Respecto a la tentativa de agresión. Insiste la defensa del señor James Coto Gómez en indicar que los testigos mintieron cuando se refieren a que existió una intensión de éste, de agredir al señor José Alberto Quesada Rojas, y que no se observa en los videos que el señor José Méndez o Ana Guiselle Jiménez Maroto hayan intervenido impidiendo la agresión. No obstante, en criterio del órgano director del procedimiento y el Órgano Decisor en el video 1, prueba 2, a partir del minuto de reproducción se observa con absoluta claridad que el señor James Coto Gómez viene directamente hacia el señor José Alberto Quesada Rojas, y en el tiempo 1:04 a 1:06 se ve la intervención del su compañero José Méndez y de Ana Guiselle Jiménez Maroto, lográndose apreciar que José Méndez los sostiene y se lo lleva hacia atrás (tiempo 1:06 a 1:10), por lo que,

| | | | |
|--|--|---|---------------------|
|  | Tipo: <p style="text-align: center;">Formulario</p> | Código: <p style="text-align: center;">PGGO.PR7.FM2</p> | |
| Rige a partir de: 14/02/2024 | Título: <p style="text-align: center;">Acta Junta Directiva</p> | Versión: 00 | Página: 27 de 46 |

para el órgano decisor quedó claro cómo se presentaron los hechos y no como lo expone la defensa del funcionario.....

Otro aspecto que alega la defensa en este punto, es que el señor James Coto Gómez nunca hizo invasión de la propiedad. Al respecto, se indica: “estaba prestando un servicio y para hacerlo requería entrar al inmueble, nunca por la fuerza, ni bajo coacción, sino con el visto bueno de los quejosos, quienes les abrieron los portones de su caso, sin lo cual no hubiere sido posible realizar el servicio que ellos mismos requirieron de JASEC, pero todo esto no fue correctamente ponderado por el órgano decisor.”.....


Este alegato fue debidamente analizado y desvirtuado en el acto final por parte del Órgano Decisor, como se indicó en su momento, esta tesis pierde sustento cuando en el video 2, prueba 3, se observa que en el momento antes en que se atribuye el intento de agresión, el señor James Coto Gómez se encontraba ya dentro del vehículo y no estaba realizando ninguna labor técnica, siendo que más bien su compañero estaba reinstalando el medidor (tiempo de reproducción 0:8 a 0:15), en el video se logra apreciar que en el segundo 18 de reproducción, el señor James Coto Gómez sale del vehículo y es cuando se dirige directamente hacia el señor José Alberto Quesada Rojas, por lo cual, en ese momento sin estar realizando ninguna labor técnica invadió por unos metros la propiedad privada como se observa en el video 1, prueba 2, y fue sacado por su propio compañero.....

De tal manera, ha considerado el Órgano Decisor que contrario a lo argumentado por la defensa del señor James Coto Gómez, en el Acto Final sí se analizaron todos los elementos de prueba, las declaraciones de los testigos se estimaron congruentes y consistentes con lo que se observa en los videos, por lo que bajo los principios de la sana crítica racional merecieron credibilidad al órgano decisor.....

En suma, considera esta Junta Directiva que no se presentan elementos de prueba que modifiquen el análisis realizado por el Órgano Decisor.....

.....

.....

| | | | |
|--|--|---|---------------------|
|  | Tipo: <p style="text-align: center;">Formulario</p> | Código: <p style="text-align: center;">PGGO.PR7.FM2</p> | |
| Rige a partir de: 14/02/2024 | Título: <p style="text-align: center;">Acta Junta Directiva</p> | Versión: 00 | Página: 28 de 46 |

AGRAVIO No. 2


SEGUNDO MOTIVO: Falta de fundamentación: La resolución tipifica la falta que se le imputa a mi representado como muy grave, sin embargo, no fundamenta o expone porque considera la falta como muy grave, limitándose a enumerar artículos sin análisis alguno de estos, incluso al revisar los artículos mencionados, no están relacionados con la falta, toda vez que se refieren a licencias y ausencias justificadas, como puede observarse la tipicidad de la falta carece de sustento fáctico y jurídico y su aplicación ocasiona DESVIACIÓN DE PODER, además de transgredir el numeral 136 de la LEY GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, normativa en virtud de la cual deben motivarse decisiones como esta. La resolución no explica por qué la falta merece la sanción de suspensión de ocho días de trabajo, únicamente se expresa que es una falta grave, pero no aclara el íter lógico que les permitió imponer la sanción de suspensión, careciendo totalmente de fundamentación, lo que advierte un vicio del acto que lo vuelve anulable totalmente.....

CRITERIO DE LA JUNTA DIRECTIVA:

Tal y como lo indica el Órgano Decisor, el argumento supra citado es menester rechazarlo toda vez que el acto final sí hace una valoración de la falta, y se contemplan las razones por las cuales se considera grave, además de exponer la razonabilidad de la falta impuesta, al respecto el acto final indicó lo siguiente:.....

“se considera que el señor James Coto Gómez incurrió en una falta muy grave, al acreditarse un intento de agresión en contra de un usuario de JASEC, por consiguiente, en concordancia con el artículo 68 inciso c), y 71 incisos b) y c) del Reglamento Autónomo de Trabajo de la Junta Administrativa del Servicio Eléctrico de Cartago y según denuncia interpuesta a la Auditoría Interna, por la supuesta actitud agresiva hacia un abonado eventualmente, es que esta Gerencia aplica la sanción disciplinaria de 8 días de suspensión laboral sin remuneración económica al funcionario James Coto Gómez, portador de la cedula 303600176.”.....

Según se desprende del texto supracitado, se indican las razones por las cuales se considera muy grave la falta, por cuanto se acreditó un intento de agresión en contra de un usuario de JASEC, la normativa de cita que fundamenta la sanción es la correspondiente a la aplicación de


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

sanciones en caso de faltas cometidas por los funcionarios de JASEC en concordancia con la normativa aplicable del Código de Trabajo, por lo que no lleva razón la recurrente en sus argumentos.....

AGRAVIO No. 3


TERCER AGRAVIO. Incorrecto análisis de los vicios de procedimiento. En procedimientos anteriores la Administración notificó al señor Coto Méndez en otro domicilio. Lo anterior, obligó al señor Coto Gómez a plantear un incidente de nulidad, alegando como motivo principal que el acto de imputación de cargos nunca le fue notificado personalmente por una falla en la dirección usada por JASEC. Estos incidentes fueron declarados con lugar y no existe motivo alguno para desaplicar ese criterio, cuando ya JASEC sabía de antemano que la dirección del señor Coto Méndez. En otras palabras, JASEC notificó la intimación en un domicilio que ya no pertenece al señor Coto Méndez y esto era de conocimiento de JASEC, pues así se había alegado en otros procedimientos y las gestiones anulatorias fueron acogidas por este mismo motivo. Nótese que existía un deber de la Administración, por disposición del numeral 19 de la Ley de Notificaciones Judicial y 243 inciso 4) de la Ley General de la Administración Pública, de notificar el traslado de cargos de manera personal y en el domicilio previamente aceptado por JASEC para tales propósitos. Es por lo anterior que la notificación hecha tiene un vicio de principio que castiga con la nulidad absoluta todo lo actuado, incluyendo la programación de una audiencia oral y privada fijada para el 31 de julio, todo lo cual deberá ser subsanado por el órgano director. El domicilio del actor es el siguiente (así reconocido anteriormente por JASEC): Pero la Administración notificó al señor Coto Méndez en el domicilio de sus padres, el cual sabía de antemano, por otros procedimientos implementados, que no era su domicilio.....

Lo mismo alegamos de la INVESTIGACIÓN PRELIMINAR INNECESARIA. La denuncia hacía referencia expresa al señor James Coto Gómez y al día de los hechos, así como a la prueba necesaria para poder realizar una imputación de cargos, de ahí que desde el día en que la denuncia se formuló, JASEC tuvo la posibilidad de imputar los cargos, sin necesidad de ordenar una investigación preliminar.....

| | | | |
|--|--|---|---------------------|
|  | Tipo: <p style="text-align: center;">Formulario</p> | Código: <p style="text-align: center;">PGGO.PR7.FM2</p> | |
| Rige a partir de: 14/02/2024 | Título: <p style="text-align: center;">Acta Junta Directiva</p> | Versión: 00 | Página: 30 de 46 |


Estas pesquisas son necesarias cuando: 1). No se tenga claridad de los hechos; 2). No se tenga claridad de los sujetos; 3). No se tenga claridad de la prueba. Pero JASEC contaba con todos estos elementos desde la interposición de la denuncia, por lo que no existía necesidad de ordenar una investigación preliminar. Eso quiere decir que el plazo de prescripción para imputar las faltas comenzó a correr cuando el Gerente General tuvo conocimiento de los hechos, es decir, desde el 28 de abril de 2025, lo que advierte que la potestad disciplinaria prescribió, pues al 28 de mayo de los corrientes no se había comunicado ninguna causa disciplinaria; al día de hoy no se ha comunicado ninguna causa en contra del señor Coto Gómez, quien no fue notificado en su domicilio correcto, pero este tópico procedimental, no fue resuelto conforme a derecho por el órgano decisor, ocasionando otro vicio más de nulidad. Reiteramos los motivos de **PRESCRIPCIÓN EVIDENTE Y MANIFESTA** y lo dicho con la contestación, por cuanto es palpable que el órgano decisor tampoco atendió este apartado con una explicación profusa y convincente de que nuestros agravios fueron atendidos en forma, con claro análisis del cómputo y al menos un razonamiento amplio de este apartado tan relevante. En igual sentido, se soslayó un análisis profuso de la **VIOLACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE IMPUTACIÓN E INTIMACION DE CARGOS**. No existe imputación de cargos, lo que existe es transcripción de la denuncia formulada, sin una precisión de condiciones de tiempo, modo y lugar. Estos principios se materializan cuando el órgano director hace un ejercicio propio, razonado y debidamente comunicado al particular, no puede ser sustituido por una labor de copiar y pegar un extracto de los hechos denunciados..... La imputación de cargos violentó directamente los principios de intimación e imputación de cargos, dado que no precisa condiciones adecuadas y mínimas de tiempo, modo y lugar. Para tales efectos citamos expresamente lo que ha dicho nuestra Sala Constitucional en el voto número 17638, de las 12:11 horas del 5 de diciembre de 2008:.....

“Esta Sala ha reconocido el derecho al debido proceso en sede administrativa con la finalidad de que las actuaciones de la Administración respeten el curso normal de los trámites establecidos, con lo cual constituye un medio de garantía a fin de defender la seguridad de los administrados, así como para conseguir la efectiva realización de los fines públicos. En este sentido este

| | | | |
|--|--|---|---------------------|
|  | Tipo: <p style="text-align: center;">Formulario</p> | Código: <p style="text-align: center;">PGGO.PR7.FM2</p> | |
| Rige a partir de: 14/02/2024 | Título: <p style="text-align: center;">Acta Junta Directiva</p> | Versión: 00 | Página: 31 de 46 |

Tribunal Constitucional a partir del voto número 15-90 de las dieciséis horas cuarenta y cinco minutos del cinco de enero de mil novecientos noventa y en repetidos pronunciamientos subsecuentes, ha delimitado cuáles son los elementos básicos del debido proceso constitucional en sede administrativa, aplicables a cualquier procedimiento sancionatorio o que pueda tener por resultado la pérdida de un derecho subjetivo". (...)La Administración debe, en atención al derecho de defensa del administrado: a) Hacer traslado de cargos al afectado, lo cual implica comunicar en forma individualizada, concreta y oportuna, los hechos que se imputan ; b) Permitirle el acceso irrestricto al expediente administrativo; 0) Concederle un plazo razonable para la preparación de su defensa; d) Concederle la audiencia y permitirle aportar toda prueba que considere oportuna para respaldar su defensa, e) Fundamentar las resoluciones que pongan fin al procedimiento; f) Reconocer su derecho a recurrir contra la resolución sancionatoria." (Sentencia número 5469-95 de las 18:03 hrs del 4 de octubre de 1995).....

Además, la Sala ha identificado como uno de los elementos que conforman el debido proceso en materia administrativa el derecho de intimación, es decir, la posibilidad que tiene todo investigado de ser instruido de los cargos que se le imputan en forma clara, pero no a partir de un copiado y pegado de las denuncias, ni de imprecisiones temporales como ocurrió en este caso. Al respecto el máximo Tribunal Constitucional, en la sentencia número 1998-01679 de las dieciséis horas cincuenta y cuatro minutos del primero de abril de mil novecientos noventa y ocho dispuso que: "(...) El principio de intimación expuesto en dicha sentencia, significa el derecho de ser instruido de los cargos que se le imputan a cualquier persona o personas, y el principio de imputación, el derecho a tener una acusación formal, en el sentido de individualizar al o los imputados que se pretendan someter proceso, describir en forma detallada, precisa y claramente el hecho que se les acusa, y hacer una clara calificación legal del hecho, señalando incluso los fundamentos de derecho de la acusación y concreta pretensión punitiva ". Si bien el precedente anterior está dirigido a materia penal, lo cierto es que el principio opera de igual forma en el caso concreto, puesto que el traslado de cargos pretende darle una mayor transparencia a las actuaciones de la Administración a fin de que la persona intimada comprenda el carácter de

| | | | |
|--|--|---|---------------------|
|  | Tipo: <p style="text-align: center;">Formulario</p> | Código: <p style="text-align: center;">PGGO.PR7.FM2</p> | |
| Rige a partir de: 14/02/2024 | Título: <p style="text-align: center;">Acta Junta Directiva</p> | Versión: 00 | Página: 32 de 46 |

los actos que se le atribuyen desde el primer momento de la iniciación del procedimiento administrativo. En igualdad de pensamiento lo desarrolló el Tribunal Contencioso Administrativo, en la sentencia número 20, de las 11:00 horas del 11 de marzo de 2013, cuando señaló que el principio de intimación consiste en el acto procesal por medio del cual se pone en conocimiento del funcionario la acusación formal y la instrucción de los cargos tiene que hacerse mediante una relación oportuna, expresa, precisa, clara y circunstanciada de los hechos que se le imputan y sus consecuencias jurídicas, mientras que, por principio de imputación se entiende el derecho a una acusación formal, debe el órgano individualizar al acusado, describir en detalle, en forma precisa y de manera clara el hecho que se le imputa, para que el encausado pueda defenderse de un supuesto hecho punible o sancionatorio como en este caso, y no de simples conjeturas o suposiciones.....


Nótese que la imputación, de la cual nos defendimos, no contiene una precisión de tiempo, modo y lugar, como un ejercicio propio de la labor que tienen los órganos directores de procedimiento en cada concreto. Así las cosas, existe un vicio total con la imputación que debía ser analizado, pero que por la forma en que se atendieron nuestras alegaciones, no se atendió como debía.....

CRITERIO DE LA JUNTA DIRECTIVA:

Primeramente, debe de indicarse que según se evidencia del Acto Final emitido por el Órgano Decisor, las argumentaciones antes detalladas fueron expuestas en el escrito de conclusiones realizado en el órgano director del procedimiento, por lo que fueron atendidas y analizadas en el acto final del procedimiento administrativo de marras.....

Precisamente, los supuestos vicios en la notificación del acto de apertura, se contempló que el hecho de que al funcionario se le haya notificado en otro lugar para otros procedimientos, no quiere decir que solo por eso se le deba notificar siempre en el mismo lugar, o que por solo ese hecho se genere la nulidad de la notificación del presente procedimiento.....

De conformidad con la normativa aplicable, el acto inicial se debe notificar de forma personal, en cualquier lugar en donde se encuentre el sujeto sometido al procedimiento, en su lugar de trabajo


| | | | |
|--|--|---|---------------------|
|  | Tipo: <p style="text-align: center;">Formulario</p> | Código: <p style="text-align: center;">PGGO.PR7.FM2</p> | |
| Rige a partir de: 14/02/2024 | Título: <p style="text-align: center;">Acta Junta Directiva</p> | Versión: 00 | Página: 33 de 46 |

o en su domicilio, y para el presente caso, se notificó en el domicilio que registra la institución en su base de datos., la cual es obligación del funcionario mantener actualizada.....

Por otra parte, se indica en el Acto Final que en nuestro sistema jurídico en general no existe la nulidad por la nulidad misma, sino que se puede causar nulidad solo cuando se genere indefensión (artículo 32.1 del Código Procesal Civil), y para el caso concreto la parte no ha demostrado que se le causara alguna indefensión al notificársele al domicilio establecido por el funcionario en la información que se mantiene en su expediente de personal, tan es así, como se puede apreciar, para el presente caso el funcionario pudo atender con tiempo suficiente la comparecencia la cual se debió reprogramar en varias ocasiones por problemas de agenda, por lo cual desde que conoció el acto de apertura y la imputación de cargos tuvo el tiempo suficiente (más del mínimo establecido en la LGAP) para preparar su defensa y comparecer a la audiencia, a la cual asistió acompañado de su abogada, por lo cual, además de que la notificación se realizó de forma válida de conformidad con la normativa aplicable, no se denota ninguna vulneración al derecho de defensa que pueda generar la nulidad alegada.....

Finalmente, se manifestó en el Acto Final que la forma en que se haya resuelto algún incidente en otro procedimiento, en primer lugar, no son hechos relacionados al presente procedimiento, y en segundo lugar no es vinculante para el órgano director del presente procedimiento ni para este órgano decisor (iura novit curia), por lo cual este órgano está únicamente sometido a la ley y a los hechos presentados dentro del presente procedimiento.....

De igual forma, en el Acto Final emitido por el Órgano Decisor se analiza lo relativo al argumento de la recurrente respecto a la innecesaria investigación preliminar. Sobre el particular, en el referido acto final se indicó que la administración cuenta con la facultad de solicitar o no una investigación preliminar, por lo que en caso de optar por esta, se está actuando en apego a las competencias que la legislación le confiere a la administración, además se indicó que para el presente caso, de la sola denuncia no se tenía todo el marco de pruebas necesario para llevar a cabo el procedimiento, como las órdenes de trabajo, las cuales quedó demostrada su importancia para la resolución del presente caso, por lo que este argumento también es rechazado.....

| | | | |
|--|--|---|---------------------|
|  | Tipo: <p style="text-align: center;">Formulario</p> | Código: <p style="text-align: center;">PGGO.PR7.FM2</p> | |
| Rige a partir de: 14/02/2024 | Título: <p style="text-align: center;">Acta Junta Directiva</p> | Versión: 00 | Página: 34 de 46 |

La recurrente también repite los mismos argumentos expuestos en sus conclusiones en el procedimiento ordinario administrativo acerca de la supuesta prescripción y violación al principio de imputación de cargos, no presentándose ningún argumento que en realidad descredite lo ya resuelto, por lo cual, se hace referencia a lo que se sustentó en el Acto Final:


“Sobre la excepción de prescripción interpuesta, la misma debe ser rechazada por cuanto se fundamenta en una normativa que no es aplicable al presente procedimiento (artículo 50 del Reglamento del Régimen Disciplinario de la Municipalidad).....

No obstante, lo anterior, de forma reiterada nuestros tribunales han establecido que el plazo de prescripción debe contabilizarse a partir de que el jerarca tenga conocimiento del informe de investigación cuando este haya sido requerido, al respecto el Tribunal Contencioso Administrativo mediante Resolución No.00056-2014 indicó lo siguiente:.....

“En este sentido, el plazo mensual se computa desde el momento en que el titular de la potestad correctiva se encuentra en posibilidad objetiva de conocer la falta y, por ende, emprender el ejercicio de su potestad. Por ende, cuando las particularidades del caso exijan la realización de una etapa previa de investigación preliminar, el plazo mensual aludido corre desde el momento en que se ponga en conocimiento del jerarca los resultados de ese ejercicio.” (El resaltado no es del original).....


En el caso concreto, consta en autos (documento 06 del expediente digital), que mediante oficio GG-AJ-JTVA-008-2025, se puso en conocimiento de la Gerencia General el Informe de Investigación Preliminar en fecha 9 de junio de 2025, y el acto de apertura (documento 12 del expediente digital), se notificó el día 8 de julio de 2025, por lo cual, no se configuró el plazo de 1 mes para que prescribiera la potestad disciplinaria de JASEC.....

Finalmente, sobre la supuesta violación al principio de imputación e intimación, el hecho de que se haga una transcripción de la denuncia o investigación preliminar no violenta por sí mismo dichos principios, si se establece con claridad los hechos imputados. En el presente caso existe un elenco claro de los hechos imputados, se establece la precisión del día en que se presentaron los hechos, las pruebas que los fundamentan y las demás actuaciones administrativas que dieron


| | | | |
|--|--|---|---------------------|
|  | Tipo: <p style="text-align: center;">Formulario</p> | Código: <p style="text-align: center;">PGGO.PR7.FM2</p> | |
| Rige a partir de: 14/02/2024 | Título: <p style="text-align: center;">Acta Junta Directiva</p> | Versión: 00 | Página: 35 de 46 |

origen al procedimiento, sobre los elementos necesarios que debe tener el acto de apertura, el Tribunal de Casación Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda mediante Resolución No.00001-2015 dispuso lo siguiente;.....

“IV.- El tema de si la intimación debe incluir, para efectos de su validez, las eventuales consecuencias que se derivan del cuadro fáctico que será objeto de determinación en el procedimiento administrativo sancionador ya ha sido objeto de análisis por parte de esta Sala. En el voto 907-F-2006 de las 9 horas 50 minutos del 17 de noviembre de 2006, por criterio de mayoría, señaló: “El traslado de cargos es el impostergable acto de puesta en conocimiento del funcionario, de los hechos que son objeto de investigación (y pruebas que obran en los autos), así como de la consignación de los derechos que le son atinentes dentro del procedimiento para ejercer su defensa y contradictorio, dentro de ellos, plazo para realizar el descargo, oportunidad para aportar probanzas, la indicación del régimen recursivo, acceso a las piezas del expediente, entre otros. Es una pieza fundamental dentro del debido proceso. Con todo, dentro de su contenido no es necesario, aún cuando puede hacerse, que el órgano director indique cuáles serán las consecuencias jurídicas de los hechos investigados o posible sanción, pues lo relevante es la descripción del o los supuestos fácticos que provocan la aparente falta, a partir de los cuales, se realiza el examen de sus implicaciones materiales y la consecuencia que a ese efecto le asigna el Ordenamiento Jurídico. Lo anterior ya que es el análisis de ese cuadro fáctico el que determinará, una vez esclarecido y ponderadas las particularidades del caso, cual es la sanción que proceda acorde a los parámetros punitivos que fije la ley aplicable, claro está, dentro de un marco de proporcionalidad y racionalidad. Esa reprimenda, cuando sea pertinente, podría incluso no ser la que de antemano se advirtió, sea porque la calificación inicial no fue del todo correcta, o bien porque se han dado circunstancias relevantes en el curso del proceso (no consideradas en inicio) que impliquen una solución distinta. Ergo, aun cuando se consignare, no sería determinante para imponer la sanción, ni condiciona a la instancia competente para establecer la que corresponda, siempre que encuentre sustento normativo (nulla paena sine legem) y que los hechos en virtud de los cuales se impone sean los mismos que fueron intimados,

| | | | |
|--|--|---|---------------------|
|  | Tipo: <p style="text-align: center;">Formulario</p> | Código: <p style="text-align: center;">PGGO.PR7.FM2</p> | |
| Rige a partir de: 14/02/2024 | Título: <p style="text-align: center;">Acta Junta Directiva</p> | Versión: 00 | Página: 36 de 46 |

ya que, para cimentarla en otros, debe ampliarse este acto de traslado de cargos incluyendo esos hechos, so pena de quebrantar el derecho de defensa. [...]. Esto ya que como se ha indicado, el referente que resulta relevante para que el denunciado despliegue su defensa, es el conjunto de hechos por los cuales se inicia el procedimiento.” (el subrayado es suplido). Confirmando este criterio, ahora en forma unánime, e incorporando además un estudio de antecedentes de la Sala Constitucional, en la sentencia 206-F-S1-2009 de las 16 horas 20 minutos del 26 de febrero de 2009, además de citar el anterior antecedente, se señaló que “[c]on el principio de intimación se garantiza que a la persona investigada se le comuniquen, de manera precisa los hechos que dan origen al proceso, con la finalidad de que pueda proveer su defensa, y que en el pronunciamiento de fondo se dé una identidad entre lo intimado y lo resuelto.” Nótese que se insiste en que lo fundamental para efectos del debido proceso es la imputación de los hechos que se le endilgan y cuya comprobación o no se dará dentro del procedimiento administrativo. Este criterio además fue reiterado en las resoluciones 1051-F-S1-2009 de las 13 horas 45 minutos del ocho de octubre, 1258-F-S1-2009 de las 10 horas 45 minutos del 10 de diciembre y 1309-F-S1-2009 de las 11 horas 45 minutos del 17 de diciembre, todas del 2009. Esta línea jurisprudencial es clara en cuanto al punto jurídico planteado, así como de los razonamientos en que se sustenta. En este sentido, dado que el recurrente centra su inconformidad en que no se le indicó en forma expresa las posibles consecuencias de la falta que se le imputó, aspecto que no es necesario según lo ya explicado, resulta claro que el cargo resulta improcedente. Cabe agregar que además de los hechos, según reconoce en el recurso, se le indicó que la calificación de esta era “grave”, lo que además viene a constituir un elemento adicional para afirmar que no se dio ninguna lesión a su derecho de defensa, el cual, además, fue ejercido en sede administrativa. Por ello, lleva razón el Tribunal cuando afirmó que: “no comparte el argumento expuesto por el actor, dado que la resolución de las nueve horas quince minutos del dos de noviembre del dos mil nueve, dictada por el Órgano Director del procedimiento administrativo, precisa que las faltas endilgadas son calificadas de graves y que pueden provocar consecuencias civiles y disciplinarias. Si bien es cierto, la resolución dicha no enumera una a una la posible sanción a imponer, si es claro que la

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

calificación de gravedad permite entender que las consecuencias son las más gravosas que prevé el ordenamiento jurídico, al endilgarse el incumplimiento de la normativa y lineamientos emitidos por la entidad bancaria entratándose de transacciones económicas por parte de los cajeros – plataformistas. Incluso, debe tomarse en cuenta que justamente en el curso del procedimiento administrativo, se pueden conocer o ventilar aspectos que aumenten o disminuyan la calificación de gravedad de la falta endiligada, por lo que es éste el medio por excelencia para amparar a la luz de los hechos probados, la sanción a imponer dentro del margen de “gravedad” señalado.”.....

Por consiguiente, se puede apreciar que el acto de apertura del presente procedimiento cumple a cabalidad con los requisitos legales establecidos para este tipo de acto administrativo.”.....

POR TANTO:

De conformidad con el artículo No. 4 Ley No. 7799 del 30 de abril de 1998, Reforma de la Ley No. 3300, artículos 11, 33 y 39 de la Constitución Política; No. 10, 11, 16, 128 al 134, 136, 345, 346 de la Ley General de la Administración Pública, se resuelve:.....

1.- Rechazar en todos sus extremos el Recurso de Apelación interpuesto contra del Acto Final del Procedimiento DISC-JASEC-05-2025, dictado mediante Resolución RG-091-2025 del 13 de octubre de 2025, acto que se confirma en todos sus extremos.....

2.- Dar por agotada la vía administrativa.....

3.- Notifíquese.....

6.c. Notificar el presente acuerdo a la recurrente.....


Externa don Lizandro Brenes: vamos a votar la otra parte, que es lo que dice con Alexander (Mejías), que es solicitar la inclusión de los procesos administrativos anteriores en el expediente laboral del funcionario (James Coto Gómez).....

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

Indica don Lizandro Brenes: no veo manos levantadas, si están a favor sírvanse levantar la mano.....

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

Indica don Lizandro Brenes: de manera unánime, manténganla levantada para la firmeza.....

| | | | |
|--|---------------------------------|--------------------------------|---------------------|
|  | Tipo: Formulario | Código: PGGO.PR7.FM2 | |
| Rige a partir de: 14/02/2024 | Título: Acta Junta Directiva | Versión: 00 | Página: 38 de 46 |

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

Hace ver don Lizandro Brenes: de manera unánime también con siete votos presentes, ambas votaciones quedan en firme.....

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


6.d. Solicitar la inclusión de los procesos administrativos anteriores en el expediente laboral del funcionario James Coto Gómez.....

ARTÍCULO 7.- SOBRE SITUACIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE.

Se conocen el siguiente documento: 1. Correo atención al cliente.....

Indica don Lizandro Brenes: continuamos con otro tema, y es el que tiene que ver con la situación de atención al cliente, es algo que yo expuse de manera super rápida el jueves pasado, pero conversé, bueno don Alexander (Mejías) conversó conmigo, y según lo que acordamos en esa sesión, fue inclusive pues tratar de expandir un poco más la discusión al respecto, y me solicitó que lo agendara, entonces aquí está agendado para tener un poquito más de margen y un chance en específico, yo no voy a ahondar, por lo menos lo que yo detecte en esa atención, que también ya alguna pasada, yo se lo había comentado a doña Rocío (Céspedes) también que había sucedido, pero para que por lo menos podamos aquí dilucidar proactivamente acciones, que entiendan si la conducta de atención al cliente es la adecuada y de qué manera se pueden mejorar esas circunstancias, que yo creo que es lo que se debería, más allá de señalar, abocar esta Junta Directiva. Entonces ahí está el tema, lo que se copió fue lo que anotó el funcionario en la bitácora, después que se dio cuenta, cuando yo mandé el mensaje por WhatsApp, de que yo era miembro de la Junta Directiva, entonces se lo mandó a los jefes, me parece, a don Hugo (Murillo) y a (...) que son de atención al cliente, y ahí está, entonces no se si alguien quiere aportar más en ese sentido, don Alexander (Mejías) que también estuvo comentándolo después de la sesión conmigo. Doña Ana Ruth (Vílchez) levantó la mano.....

Comenta doña Ana Ruth Vílchez: sí, muchas gracias, yo no sé, yo creo que a veces, cada cierto tiempo, en las organizaciones es importante hacer un alto y evaluar algunas áreas en que estamos trabajando y en este caso particularmente siento que, en el área de atención al cliente, sería conveniente tener como un “empujón”, digámoslo así, hacía una revisión y poder motivar un poco en esas áreas hacia la

| | | | |
|--|--|---|---------------------|
|  | Tipo: <p style="text-align: center;">Formulario</p> | Código: <p style="text-align: center;">PGGO.PR7.FM2</p> | |
| Rige a partir de: 14/02/2024 | Título: <p style="text-align: center;">Acta Junta Directiva</p> | Versión: 00 | Página: 39 de 46 |


mejora continua, y estoy recordando la actividad que nos había planteado don Alexander (Mejías) con el Gerente, creo que de COOPELESCA (Cooperativa de Electrificación Rural de San Carlos, R.L.), que cuando don Alexander (Mejías) lo planteó me pareció muy interesante, porque siento que es como toda una cultura, una filosofía organizacional hacia el servicio al cliente, hacia la satisfacción de lo que se hace, así lo entendí, tal vez don Alexander (Mejías) nos pueda ampliar un poco más.....

Continúa señalando doña Ana Ruth Vílchez: creo que, considerando que estamos casi terminando periodo, que tal vez haya por ahí algún recurso presupuestario, se podría retomar esa idea, como para dejar a fin de año esa inquietud en el personal que sea posible que participe, y ya aquí yo no pensaría en visitarlos allá, sino la posibilidad de traer al señor, de hospedarlo acá y hacer alguna reunión incluso en algún hotel donde él se pueda hospedar o cercano a JASEC, aquí en Cartago, como para motivar; una actividad de motivación orientada sobre todo a eso, a la definición de una filosofía de servicio al cliente, que nos pueda orientar a que todos los recursos vayan enfocados a dar lo mejor del personal que tenemos, yo sé que eso es un proceso, que no es fácil de pronto lograrlo, pero iniciar con ese proceso de capacitación y de motivación al personal, específicamente orientada a ese campo.....

Indica don Lizandro Brenes: don Alexander (Mejías).....

Señala don Alexander Mejías: sí, bueno totalmente de acuerdo con eso que dice doña Ana Ruth (Vílchez), como yo lo dije, ellos tienen una filosofía interesante, no digo que sea perfecta, la idea era más bien como conocerla, pero bueno, yo creo que eso sí hay que retomarlo por lo menos para cerrar este año con ese pendiente, y sí me parece bien esa idea, tal vez la intención era más bien que la gente fuera, incluso creo que si no se puede tal vez el fin de semana, que se haga entre semana y que vayan los de JASEC, pero que vaya gente de servicio al cliente, que vaya como mixto y la idea era que fueran allá para que conocieran otra filosofía, que no sé, siempre entre los pasillos, entre las cosas uno ve y puede comparar, entonces por eso era la intención de ir allá, pero si fuera más fácil que la persona venga para acá, también sería una posibilidad.....

Continúa señalando don Alexander Mejías: con respecto a la parte de servicio al cliente, yo sí creo que es sumamente importante primero que todo, lo veo desde arriba para abajo, primero que todo por un tema de competitividad de Costa Rica, hace poco salió un tema de competitividad, ahí tal vez don


| | | | |
|--|---------------------------------|--------------------------------|---------------------|
|  | Tipo: Formulario | Código: PGGO.PR7.FM2 | |
| Rige a partir de: 14/02/2024 | Título: Acta Junta Directiva | Versión: 00 | Página: 40 de 46 |

Lizandro (Brenes) nos pueda dar más cátedra en esa parte, y entonces yo digo, esa parte de competitividad tiene que ver con la energía, tiene que ver con las telecomunicaciones, pero tras de eso tiene que ver con un tema de servicio al cliente, entonces digamos de parte de Costa Rica, nosotros como empresa debemos de sumar a esa competitividad, que la gente cuando hable de JASEC, que hable ya, inmediatamente en dos segundos que es una muy buena empresa, con buena calidad, con buenos servicios y demás.....

Hace ver don Alexander Mejías: después más para abajo es la atención a las personas, ya digamos al cliente, una persona que reciba una no muy buena atención, rápido tiene una competencia y se pasa, porque es así, verdad, una persona molesta le dice incluso a siete personas, según las estadísticas o más, y una persona contenta no es tanto, pero digamos que suma al final de cuentas, entonces yo sí creo que esas partes nosotros debemos de atacarlas inmediatamente, por eso yo le decía a don Lizandro (Brenes) no se nos tiene que pasar, tenemos que pedir un informe para ver qué fue lo que pasó realmente, luego empezar ahí a tomar decisiones con respecto a eso. Otro tema una (...) servicio al cliente, es esa encuesta que queremos hacer, para ver qué es lo que dicen los clientes realmente, si están contentos o no están contentos, yo creo que se tema del servicio al cliente sí hay que abordarlo integralmente y con una buena estrategia, ya no solamente como llegarle al punto, sino más bien con una estrategia de abordaje de servicio al cliente en todo momento.....

Hace ver don Alexander Mejías: ya hoy vimos una posible afiliación, esos temas que puede ser que sean repetitivos, no sé si quedarán documentados ahí, pero lo cierto es que no tienen que suceder, o tienen que ser los mínimos, y lo mínimo que suceda hay que abordarlo para que sea un excelente servicio al cliente, yo creo que tenemos una linda posibilidad de hacerlo, yo creo que todos estamos casados con eso, y me parece que es importante tomar una estrategia de servicio al cliente, no sé alguna intervención fuerte en eso, entonces esa sería la propuesta, a ver qué podemos plantear a nivel de servicio al cliente y reforzar, yo creo que tenemos que abrimos y tomar decisiones con respecto a eso.....

Indica don Lizandro Brenes: gracias, yo nada más pediría a la Administración que se refiera, de qué acciones, aquí temas tan delicados como que por ejemplo las averías de VOCEX tengan que verse como con tres departamentos diferentes, como el tiempo de espera, como el trato, como que una


| | | | |
|--|--|---|---------------------|
|  | Tipo: <p style="text-align: center;">Formulario</p> | Código: <p style="text-align: center;">PGGO.PR7.FM2</p> | |
| Rige a partir de: 14/02/2024 | Título: <p style="text-align: center;">Acta Junta Directiva</p> | Versión: 00 | Página: 41 de 46 |

llamada se corte abruptamente, pero inclusive también muy de fondo y es la calidad realmente de VOCEX, porque entonces en vez de ganar clientes, a la hora de que si realmente, lo estoy dando por un hecho, la calidad es mala, el cliente se va a terminar yendo y probablemente más bien el cliente que era de internet, ahora ni siquiera de internet, entonces eso me parece peligroso para el negocio. Doña Rocío (Céspedes).....

Hacer ver doña Rocío Céspedes: sí, muchas gracias don Lizandro (Brenes), sobre el particular, informarles que nosotros hablamos con don Omar (Miranda) de COOPELESCA (Cooperativa de Electrificación Rural de San Carlos, R.L.) y él nos decía que por los periodos de lluvia allá, ahora en setiembre, que mejor lo dejáramos cuando estuviera más averanado, si pensábamos irnos allá. Voy a tomarle la palabra a don Alexander (Mejías) a ver si existe más bien la posibilidad de que la persona o las personas instructoras vinieran acá y tal vez podamos cubrir más tiempo, porque como son las personas, las nuestras, de servicio al cliente sacar a la gente que está dando servicio al cliente entre semana tal vez cuesta un poco más, entonces vamos a hablar con don Omar (Miranda) sobre esa posibilidad.....

Continúa comentando doña Rocío Céspedes: ahora bien, de lo que usted solicitaba, don Lizandro (Brenes), del tema de averías específicamente de internet, la semana antepasada le pedí un informe a don Rodolfo (Sanabria) que me lo tiene que dar esta semana en que estamos, es precisamente sobre el servicio de VOCEX, los tiempos, los reportes que estamos teniendo, él me mencionó que tenemos alrededor de 500 clientes con la herramienta VOCEX, bueno cómo la estamos atendiendo, cuántos reclamos hemos tenido, qué abordaje se le ha dado, también en la generalidad del servicio de internet se le pidió un informe respecto a las averías, las cinco averías más frecuentes para no masificarlo, cuál es el tiempo de atención, el abordaje que se da en cuanto a la solución, y el seguimiento de esas averías respecto a que no se sigan replicando; para esta semana, si no me equivoco es el miércoles que tiene el plazo para entregarme ese informe, y que creo que va a ser de gran importancia para verificar qué es lo que está pasando en el servicio propiamente de internet y los abordajes o atenciones que tengamos que darle.....

.....

| | | | |
|--|--|---|---------------------|
|  | Tipo: <p style="text-align: center;">Formulario</p> | Código: <p style="text-align: center;">PGGO.PR7.FM2</p> | |
| Rige a partir de: 14/02/2024 | Título: <p style="text-align: center;">Acta Junta Directiva</p> | Versión: 00 | Página: 42 de 46 |

Señala doña Rocío Céspedes: recordar que estos servicios son tercerizados, y uno de los temas que se ha comentado acá, y que ustedes han estado tan interesados y de lo cual también nosotros hemos alineado, y así lo hemos informado en otros momentos, es de que ya es suficiente de estar tercerizando y que nosotros debemos buscar ese asumir la operativa normal de Infocomunicaciones, y que recordemos que tanto las dadas de alta y de baja del servicio de internet, como la atención de averías al día de hoy es tercerizado, entonces necesitamos establecer también los tiempos que nosotros tenemos y con la estadística que estamos solicitando esperamos tener una mayor amplitud respecto a lo que esté pasando.....


Continúa comentando doña Rocío Céspedes: la semana anterior, y para ser exacta, el viernes, luego de lo reportado por ustedes en la sesión del jueves, esta servidora junto con don Edwin Aguilar y don Juan Antonio Solano, luego de una reunión que tuvimos acá en oficina central, bajamos ahí al Centro de Gestión, estuvimos haciendo algunas mediciones desde nuestros teléfonos llamando para ver los tiempos de atención, hemos pedido y ya se nos facilitó el mismo viernes en la tarde, un listado de clientes recientes para filtrar por servicios y empezar de manera directa nosotros a hacer esa encuesta que usted menciona, don Alexander (Mejías), sin intervención, sino con la colaboración del personal que tenemos tanto en la Subgerencia como en la Gerencia, hacer algunas llamadas y tener alguna información de previo a conocer los datos que nos vayan a facilitar por parte de Infocomunicaciones sobre el mismo tema.....

Señala don Lizandro Brenes: gracias, que dicha que se están tomando acciones, ojalá que se materialicen en elementos concretos, eso es lo que yo diría, digamos yo porque puedo acá decirlo, pero probablemente mucha gente no lo haga, y reitero, yo nunca me identifiqué como miembro de la Junta Directiva, porque me parece que no es procedente, simplemente tienen que atender bien a todo el mundo de la mejor manera posible, pero bueno, era nada más para discutirlo, que dicha que doña Rocío (Céspedes) está teniendo acciones concretas.....

.....

.....

.....

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

| | |
|--------------------|-----------------------|
| CAPÍTULO IV | OTROS ASUNTOS. |
|--------------------|-----------------------|

ARTÍCULO 8.- CORRESPONDENCIA.

- a. **SOLICITUD SR. CARLO QUESADA Y OFICIO JD-CS-038-2025.**
- b. **OFICIO COMCURE-144-2025, INVITACIÓN.**

8.a. SOLICITUD SR. CARLO QUESADA Y OFICIO JD-CS-038-2025.

Se conoce el siguiente documento: 1. Solicitud Sr. Carlo Quesada; 2. Oficio N° JD-CS-038-2025 suscrito por la Licda. Jenny Rodríguez Castillo, Asistente Técnico Nivel 2 Contraloría de Servicios.....

Indica don Lizandro Brenes: pasamos a correspondencia, en seis minutos que nos quedan tal vez, doña Rocío (Céspedes) el (punto) a) es de un señor que había pedido información, pero ya le contestó la Contraloría de Servicios, entonces yo creo que es nada más de darlo por recibido, ¿verdad?.....

Comenta doña Rocío Céspedes: sí, en este caso el señor Carlo Quesada fue por un problema de un transformador, bueno yo eso fue lo que pude averiguar.....

Interviene don Lizandro Brenes para señalar: perdón, doña Rocío (Céspedes), es que don Salvador (Padilla) está pidiendo la palabra.....

Externa don Salvador Padilla: perdón que interrumpa, es para ver si me daba permiso de retirarme cinco minutos antes de que termine la sesión, Presidente.....

Indica don Lizandro Brenes: sí claro, adelante.....


Continúa externando don Salvador Padilla: gracias, buen día a todos y a todas, feliz semana.....

Continúa comentando doña Rocío Céspedes: gracias. Sí, el señor pidió una información, lo que tengo entendido, para poder reportar ante el lugar donde trabaja que había tenido interrupciones, porque el teletrabaja, entonces había pedido esa información con los detalles para poderlo presentar, pero sí ya efectivamente la información se le facilitó al señor (Carlo) Quesada Calderón, entonces sí en este caso sería, si lo tienen a bien, dar por recibido, dado que ya se contestó.....

Externa don Lizandro Brenes: ok, si están de acuerdo con darlo por recibido sírvanse levantar la mano.

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

Señala don Lizandro Brenes: de manera unánime con cinco votos presentes, doña Anelena (Sabater) también se salió para atender una llamada.....

| | | | |
|--|--|---|---------------------|
|  | Tipo: <p style="text-align: center;">Formulario</p> | Código: <p style="text-align: center;">PGGO.PR7.FM2</p> | |
| Rige a partir de: 14/02/2024 | Título: <p style="text-align: center;">Acta Junta Directiva</p> | Versión: 00 | Página: 44 de 46 |


SE ACUERDA: de manera unánime y afirmativa con cinco votos presentes, y la ausencia del director Padilla Villanueva y la directora Sabater Castro.....

8.a.1. Dar por recibidos los siguientes documentos: Solicitud Sr. Carlo Quesada; 2. Oficio N° JD-CS-038-2025 suscrito por la Licda. Jenny Rodríguez Castillo, Asistente Técnico Nivel 2 Contraloría de Servicios.....

8.b. OFICIO COMCURE-144-2025, INVITACIÓN.

Se conoce el siguiente documento: 1. Oficio N° COMCURE-144-2025, suscrito por el Sr. Vesalio Mora Calvo, Gerente COMCURE (Comisión para el Otorgamiento y Manejo de la Cuenca del Río Reventazón) Indica don Lizandro Brenes: el otro es una invitación de esta entidad de la Cuenca Hidrológica, la carta viene dirigida a mí y me están invitando, pero a ver, perdón, doña Rocío (Céspedes) ya casi le doy la palabra, nada más para dar mi sentir de una vez. Me parece que lo más adecuado es que don Alejandro (Hernández) que es el funcionario encargado de eso, que es de (Unidad) de Responsabilidad Social y Ambiental vaya, yo qué voy a hacer a eso, si primero no voy a entender nada, y lo segundo, tenemos gente competente que sí, ese es mi punto de vista. Doña Rocío (Céspedes).....

Externa doña Rocío Céspedes: muchas gracias don Lizandro (Brenes), tal vez para recordarles a todos los señores directores que JASEC forma parte de la Comisión para el otorgamiento y manejo de la cuenca del Río Reventazón, se llama COMCURE, es un órgano de máxima desconcentración del MINAE (Ministerio del Ambiente y Energía), y efectivamente JASEC tiene representación en el mismo. Llega una invitación a la sesión del Concejo para el 4 de diciembre a las 9:00 a.m. en la dirección huetar del ICE (Instituto Costarricense de Electricidad), allá por el puente de Tuis, por lo menos yo no recuerdo con anterioridad que nos haya llegado hasta Junta Directiva, siempre ha ido don Alejandro (Hernández) en representación de JASEC, de hecho está como miembro designado, pero si ustedes lo tienen a bien, pues perfectamente puede ir en representación de JASEC, si fuera el caso alguna autorización por parte nuestra o alguna acreditación, entonces la haríamos con tiempo, tenemos casi un mes para coordinar lo que corresponda, eso sería el jueves 4 de diciembre a las 9:00 a.m. en la dirección Huetar del ICE (Instituto Costarricense de Electricidad).....

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

Señala don Lizandro Brenes: sí, yo creo que es trasladar la invitación y nombrar como representante al señor don Alejandro Hernández para que asista en representación de JASEC.....

Interviene doña Rocío Céspedes para indicar: (Alejandro) Hernández Pacheco.....

Indica don Lizandro Brenes: o más bien, designar al señor don Alejandro Hernández Pacheco de la división de Responsabilidad Social y Ambiental a que asista en representación de JASEC a esta actividad, si a ustedes les parece.....

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

Indica don Lizandro Brenes: no veo manos levantadas, si están a favor sírvanse levantar la mano.....

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

Señala don Lizandro Brenes: de manera unánime con cinco votos, y manténganla levantada para la firmeza y que pueda asistir el compañero.....

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

Hace ver don Lizandro Brenes: de manera unánime también con cinco votos presentes.....

SE ACUERDA: de manera unánime, afirmativa y en firme con cinco votos presentes, y la ausencia del director Padilla Villanueva y la directora Sabater Castro.....

8.b.1. Dar por recibido el siguiente documento: 1. Oficio N° COMCURE-144-2025, suscrito por el Sr. Vesalio Mora Calvo, Gerente COMCURE.....

8.b.2. Designar al funcionario Alejandro Hernández Pacheco de la Unidad de Responsabilidad Social y Ambiental, para que asista en representación de JASEC a esta actividad.....

ARTÍCULO 9.- ASUNTOS VARIOS.

No se presentaron asuntos varios para esta sesión.....

Indica don Lizandro Brenes: siento que la sesión fue productiva hoy, se resolvieron varias cosas. No hay manos levantadas, entonces sin más asuntos que tratar se levanta la sesión al ser las seis (horas) con cincuenta y ocho minutos de la mañana, que tengan una excelente semana, que estén muy bien.....

.....
.....
.....

