

**MUNICIPALIDAD DE ZARCERO**

**SESION EXTRAORDINARIA VEINTISIETE PERIODO 2020-2024**

Sesión virtual extraordinaria veintisiete del año dos mil veintiuno, celebrada el once de agosto dos mil veintiuno, a las dieciocho horas con la presencia de los siguientes miembros:

**REGIDORES PROPIETARIOS**

JONATHAN SOLIS SOLIS

Presidente Municipal

MARGARETH RODRIGUEZ ARCE

Vicepresidente Municipal

LUIS FERNANDO BLANCO ACUÑA

GERMAN BLANCO ROJAS

OSCAR CORELLA MORERA

**REGIDORES SUPLENTES**

CARLOS MASIS SOMARRIBAS

JUAN JOSÉ RODRÍGUEZ CASTRO

WILLIAM BLANCO GONZALEZ

**SINDICOS PROPIETARIOS**

ROSA ELENA VALENCIANO ROJAS

FLORA MARIA ARAYA SANCHEZ

KAREN TATIANA ARCE CAMPOS

**MIEMBROS AUSENTES**

**REGIDORES PROPIETARIOS**

VIRGINIA MUÑOZ VILLEGAS

justificada

**REGIDORES SUPLENTES**

OLGA RODRÍGUEZ ALVARADO

**SINDICOS PROPIETARIO**

HERNAN RODRIGUEZ SIBAJA

CESAR DANIEL BLANCO VALENCIANO

GERARDO ENRIQUE VILLALOBOS SALAS

SONIA VALENCIANO ALPIZAR

GREIVIN QUIROS RODRIGUEZ

**SINDICOS SUPLENTES**

NUBIA ARRIETA ARAYA

KAREN SALAZAR CHACON

CLARA LUZ SOTO ARRIETA

JOSE MARIO MORALES ROJAS

BRYAN RODRIGUEZ

**SECRETARIA MUNICIPAL**

DENNIA DEL PILAR ROJAS JIMENEZ Vacaciones

**ALCALDE MUNICIPAL**

RONAD ARAYA SOLIS

Se inicia la sesión con el siguiente orden del día:

1. Saludo al Concejo Municipal
  2. Comprobación del quórum
  3. Lectura y aprobación de la agenda
  4. Meditación
  5. Puntos a tratar:
    - 1- *PERSONEROS DEL ICE*
- ASUNTO: CIERRE OFICINA ZARCERO
- 6- Cierre de la Sesión

### **ARTICULO I: LECTURA Y APROBACIÓN DE LA AGENDA**

El Concejo Municipal acuerda aprobar la agenda. 5 votos de Regidores Propietarios Jonathan Solís Solís, Margareth Rodríguez Arce, Luis Fernando Blanco Acuña, German Blanco Rojas, Oscar Corella Morera.

### **ARTICULO II: ATENCIÓN - *PERSONEROS DEL ICE***

#### **ASUNTO: CIERRE OFICINA ZARCERO**

Presidente Municipal: se realiza la sesión para analizar el tema del cierre de la oficina en Zarcerro, esta invitación es para ver la posibilidad de que se mantenga abierta la sucursal en la región. Deseamos conocer los motivos de esa decisión administrativa tan drástica que puede afectar a la población.

Mauricio Rojas Cartín, Gerente de Comunicaciones del Ice, doña Laura Castro encargada del manejo de 127 agencias del país, Natalia Arce encargada de temas de comunicación. Esto se da en el último año, a raíz del Covid, que ha cambiado a nivel empresarial que esta en franca competencia, de telefonía y conectividad.

El año pasado fue un gran desafío atender la conectividad, el país tiene mucha necesidad, crecimos alrededor del 30%, a través de proyectos de fibra óptica de todo el país, aún queda mucho cobre, 29 mil kilómetros es una cantidad fuerte que tenemos que sustituirla para colocar redes de fibra. Estamos siendo afectados con el robo de cable, se ha triplicado la cantidad de vandalismo, eso nos afecta mucho en zonas rurales y área metropolitana.

Hemos visto la dinámica que tenemos en agosto del 2021 versus situación al inicio del 2020, actuamos como empresa, no tenemos un presupuesto del Estado, vivimos de lo que vendemos. El desarrollo de infraestructura es fruto de las ventas.

En las agencias hay cambio radical, nosotros nos remontamos a diciembre del 2019 y entendemos cuántos visitan las 127 agencias, se atendían 80.000 personas por semana, de esas teníamos 7.000 en virtual, 72000 físico y 8000 en forma virtual, ahora en agosto nos encontramos que estamos atendiendo 32.000 personas en forma física, como funcionarios públicos debemos dar cuenta, significa que el 60% de atención es virtual, clientes pagan sus servicios, consultas a través de sistemas de aplicaciones, líneas 1193, el cambio es radical,

la pandemia nos cambió todo, ha fortalecido los temas de conectividad, la atención física tienen otra realidad, cambia radicalmente, en el caso Zarcero no se escapa, hicimos análisis de las 127 agencias, la mayoría no llega ni al punto de equilibrio, para sostenerse, es un tema financiero que tenemos que cuidar, como Ice no vimos el tema de despedir el personal, tenemos que fortalecer, el tema de atención física ya no es el principal foco de atención, debemos redirigir la atención de puntos virtuales, un espectro más amplio de atención, deseo veamos con la proyección los números.

Laura Castro: como decía don Mauricio la idea es ponerlos en autos de la condición actual de la agencia de Zarcero, el análisis que se llevó y el modelo que se quiere implementar los pasos a seguir y los beneficios que se esperan del cambio.

En la agencia de Zarcero la ubicación es de la esquina suroeste del parque, se tienen tres funcionarios, el punto más cercano es Naranjo a quince kilómetros, se dan todos los servicios ofrecidos, se valorizó y se pueden virtualizar.

Responde a la estrategia 4.0 que es la de Ice y la estrategia comercial que se ha trazado, la hoja de ruta de sostenibilidad financiera y la valoración es multidisciplinaria, un modelo financiero de gerencia de telecomunicaciones, gerencia de electricidad y gerencia de finanzas.

Datos que se utilizaron fueron del período enero 2018 a noviembre 2019, se hizo de forma estratégica para evitar datos que se generaron durante la pandemia, para utilizar datos que no querían afectar el resultado, para un resultado de modelo de integración de agencias, del modelo es hacerlo a través de fortalecimiento de medios digitales, estaríamos trabajando a través de la agencia virtual, ya sea la agencia de electricidad, o la virtual mi Kolbi, reportes de averías, chat empresariales 1193 que es el centro de atención al cliente, también la tienda de autogestión, esto es marcando asterisco 888 numeral en sus teléfonos.

Se pueden hacer trámites totalmente automatizados y por redes sociales. Por parte del área comercial estaríamos reforzando por los medios que tenemos a nuestra agencia medios virtuales, y Kolbi, reporte de averías, chats empresariales.

Se pueden hacer trámites automatizados y por redes sociales. A través del área comercial se refuerza con perifoneo, mensajería y perifoneo, les ayudaríamos con los canales virtuales que tenemos, el periodo antes del cierre los aprovechamos para explicar a los clientes, los eventos que se hacían se seguirán presentando, ojalá se refuerzan, se tiene equipo de venta activa, con los ejecutivos se sigue trabajando en la zona, se están reforzando con los clientes para esa transición.

Estamos trabajando en el fortalecimiento, en uso de medios, estamos trabajando con el personal, en la comunicación a los gobiernos locales. Estaríamos trabajando a la comunidad para el cierre de agencia, entre los beneficios es ofrecer amplia gama de canales, aminora riesgo por contagio, aporta descongestionamiento vial, el punto de venta generamos transportes, calidad de vida de la jornada de trabajo, se puede ampliar otros puntos, satisfacción laboral al promover el teletrabajo. Esto genera ahorra porque los resultados no son sostenibles.

Mauricio Rojas: la respuesta es clara, respecto a la decisión que estamos tomando, hay un tema que la matriz financiera nos está dando, no se está generando, no son sostenibles, los costos son más elevados que los ingresos, el edificio donde estamos es alquilado, eso tiene una repercusión compleja, la visita de clientes llegaban en el 2019 a 1026 por mes a hoy no llegamos a los 600, eso significa que nuestros trabajadores están atendiendo pocos diez casos por día, si nos vamos a entender si son venta o trámites de ventas la mayoría no son ventas. Pone en situación más complejo, quisiera reforzar el sentido que es complejo como Instituto, estamos compitiendo en un mercado muy competitivo, tomemos que tomar

decisiones para la protección de los ingresos, asegurar el tema de continuidad de servicios, vamos a fortalecer los canales virtuales, tenemos ejecutivos atendiendo clientes de la zona de Zarcero. La fecha probable de cierre es 24 de setiembre.

Presidente Municipal: queda muy claro la justificación por la cual toman la decisión administrativa del ICE del cierre de la sucursal en Zarcero, se están dando ciertos remedios a lo que es el cierre, para lo que son los medios virtuales a los que se puede tener acceso, no podemos pensar en lo que es la población que no tiene acceso a virtualidad, tenemos población adulta mayor pronunciada, muchos no se han adaptado al cambio tecnológico si van a mantener ejecutivos evacuando las consultas, sería importante ver como tendrán esa comunicación ellos para saber donde acudir, ese tipo de personas acudían a la sucursal cuando tenían situaciones, hay población menos interesada, la adulta mayor y la muy humilde en nuestros campos, tenemos población extranjera que no tiene conocimiento virtual, personas que no tiene conocimiento en esa virtualidad, mi pregunta cómo tratarían ustedes de abarcar a esa población?

Laura Castro: les comentaba que previo al cierre a los clientes que nos visitan enseñando para los que no han conocido el app Kolbi, le estamos enseñando, nuestra intención es tener contacto con la cartera de clientes que tenemos, enviar mensajería, los ejecutivos tratarían de comunicarse con ellos para ampliar sus servicios, si nos encontramos con esos casos valoramos incluso para hacer la visita al lugar, eso mejoraría la calidad, tenemos agencia cercanas a abiertas, que puede mantener ese contacto.

Presidente Municipal: parte de la consulta la justificación de los gastos que tienen, nos decía don Mauricio que uno de los números que no estrían dando es el tema del alquiler del local comercial, no sé si es el rubro mayor que a ustedes les está afectando, o hay posibilidad de poder solventar por parte de la comunidad de Zarcero, esta noticia ha impactado, se piensa en un local más accesible, sabemos pueden tener fundamentaciones económicas por las cuales no tenemos conocimiento en estos momento.

Mauricio Rojas: entendemos la preocupación de la comunidad, la marca Ice tenemos que agradecer, la marca Kolbi es muy querida, en tema de conseguir alquiler podría ser solución pero no toda, ya dejó de ser lo que era, no quiero cerrar las puertas, quisiera dejar en la mesa la posibilidad que se pueda coordinar dentro de la municipalidad una ventanilla dar el servicio a la comunidad por días o una semana, con condiciones diferentes a lo que se tiene, para tratar de no cerrar las puertas, si buscamos alternativas, no lo hemos alterado es tema de apoyo mutuo, si buscamos algo así me puedo buscar acercamiento, puedo dejar un funcionario, una ventanilla no una agencia, es un tema que ustedes deben analizar.

Regidor Luis Fernando Blanco: agradece a los señores del ICE la visita, esta reunión nace por sentimiento de los zarcereños al darse cuenta que se cerrará esta agencia, me decían en que en el 2022 iba a celebrar el 50 aniversario de estar ofreciendo servicios, ojalá se tome en cuenta, las fuerzas vivas que han enviado notas a doña Irene Cañas pidiendo que no se cierre, que se valore posibilidades, vemos como una cuestión solidaria, si bien es cierto dicen los números están en rojos y deben velar por eso, al cerrar en Zarcero mucho deberán desplazarse a Naranjo, que es lo más cercano a 20 kilómetros, para hacer gestión se va gastar en tiempo, si es bus, en carro incurría en gastos va a perder media mañana o tarde, se complica la situación, si bien es cierto los tiempos cambian pero como dijo el presidente hay personas que todavía no dominan la virtualidad, lo que son aplicaciones, las personas jóvenes si lo dominan, si se cierran las puertas, la competencia vendría a ofrecer otras ofertas, he sido cliente pero una cosa que he notado, cuando adquieren nuevo plan ve que la cartera de aparatos es limita, talvez esto lo hace poco atractivo, los jóvenes quieren el teléfono más moderno, con más aplicaciones, si van al Ice no lo encuentran lo que provoca es ir a tienda

de electrodomésticos, van a visitar esa otra tienda aunque le costará dos veces más que el ICE, pero se dejan llevar por las condiciones del aparato, deberían considerar eso, las condiciones eran más llamativas antes, con la oferta de dispositivo, esos ejecutivos son las mismas persona que están trabajando actualmente, o van a venir otras, si visitan hogares o comercios, o vendrán otros?, muy interesante la propuesta de don Mauricio se debe considerar, si se va a cerrar la agencia , dar la oportunidad a los zarcerños de tener una mini agencia, nosotros nos abocaríamos a buscar esa posible solución y estar en comunicación directa con ustedes, que valoremos no cerrar la puertas del ICE, son 50 años está esa marca en el corazón de los zarcerños, no queremos que desaparezca que perdamos la oportunidad de recibir los servicios en el cantón. .

Laura Castro: decía que refería que no todos tiene esa facilidad en el uso virtuales, totalmente todavía tenemos trabajo que hacer en uso virtual, nos dicen que en 2020 y 2021, Zarcero hizo la sustitución de un 33% ya vemos que están yendo al camino de virtualización aceptando medios, nosotros tenemos convenios con terceros puntos de venta en Maxi Malla, Super Dos R , Dos Pinos, Super Osman Gonzáles, se pueden atender para trámites de servicio prepago en estos locales, sobre los ejecutivos tenemos uno destacado en la zona, cuando hagamos eventos reforzaremos con equipo de otras comunidades.

Presidente Municipal: justificaron posición no hay un destacado que sea de los mismos que está en la oficina, es otro que están nombrado para el área, el tema de la actualización de la virtualidad de la gente de Zarcero.

Podemos rescatar la posibilidad de otorgar una solución al ICE para ir gestionando esa ventanilla que podemos tomar en cuenta, nos toca como Concejo Municipal de ver cuál puede ser esa solución de ver cual sería en este lado esa solución, de no dejar a Zarcero sin la marca, desde una plataforma, evidentemente como lo dijo don Mauricio no es plataforma que va a estar al cien por ciento como lo tenemos ahorita, pero la población se sentiría más acuerpada que de no tenerla del todo, esa tarea podemos buscarle una solución porque no es un compromiso, debemos ver las variantes.

Regidor Propietario Luis Fernando Blanco: hace una consulta con otro tema, tenemos una comunidad que se llama el Carmen pertenece al distrito de Laguna, han robado el cable en dos ocasiones, tuvimos noticias que el Ice dijo no se iba a conectar más, es una pena nos duele porque es una de las comunidades más lejanas y el celular no tiene buena señal por la topografía, para ellos es fundamental tener comunicación, para ver qué acciones se pueden hacer para resolver esta situación.

Presidente Municipal: aunque el tema no es parte de la agenda se permite por ser un tema preocupante, nos salimos del punto único de la agenda.

Mauricio Rojas: me llevo la tarea de verificar la situación del caserío del Carmen, se puede hacer compromiso a través de la alcaldía, hacer reunión con los técnicos en cuanto al tema de robo de cable en estas localidades y se pueda trabajar en conjunto, se pueden organizar para tener sistemas de alarmas, esto tiene un costo complejo, cambiar el cobre por fibra tiene costo fuerte, se han atacado temas técnicos donde se puedan dar soluciones, me llevo el compromiso, dejo contacto para dar un equipo técnico para tener una reunión con ustedes, y buscar solución.

Vicepresidente Municipal Margareth Rodríguez: agradecer la explicación tan amplia, la posibilidad de abrir una ventanilla en Zarcero, me gustaría saber si tienen convenio en alguna localidad o ventanilla en otro lugar para ver como se podría implementar en Zarcero.

Laura Castro: tenemos convenios con terceros, tenemos una ventanilla de ese tipo, nos da opción de tener dos funcionarios en San Isidro del General, es un local que nos permite operar sin costo de alquiler, solo ponemos equipo y personal, no tenemos costo de alquiler.

Presidente Municipal: nos queda claro la tarea que nos toca o queda para dar solución, traslado esta posibilidad o tipo de solución a la alcaldía que es la que maneja el tema de espacios a nivel administrativo, vamos a ver si existe la posibilidad, me gustaría tener un contacto directo con ustedes de parte de la Presidencia del Concejo con ustedes, para pasárselos a la secretaria del Concejo y tener comunicación constante con ustedes, les da el número de teléfono.

Regidor Propietario Luis Fernando Blanco: reiterar el agradecimiento por atendernos de esta forma tan gentil, darnos esta información, manifestar el compromiso de cualquier gestión de administración y buscar el convenio forma idónea para que el Ice no se nos vaya y de seguir contando con ustedes, y ampliar relación comercial, reiterar agradecimiento y compromiso.

Presidente Municipal: hacer más las palabras de don Luis Fernando, agradecer la intervención aclarando los temas que son de mucha importancia para la comunidad, agradeciendo la apertura de ver la posibilidad de ver si existe la alternativa de poder tener algún departamento por acá y seguir con la presencia física de la institución del ICE y la marca Kolbi por acá.

Mauricio Rojas: agradecer la oportunidad de aclarar las dudas y justificaciones por las cuales se toman esas decisiones, reiterar si podemos encontrar algún tipo de solución con la ventanilla.

Laura Castro: agradecer, y quedo a la orden para analizar el tema de una posible ventanilla.

Al ser las diecinueve horas concluye la sesión.

JONATHAN SOLIS SOLIS  
PRESIDENTE MUNICIPAL

DENNIA DEL PILAR ROJAS JIMENEZ  
SECRETARIA MUNICIPAL