CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
ACTA 02-2015

De la sesión ordinaria número cero dos – dos mil quince, celebrada por el Consejo de Administración del Colegio Universitario de Cartago, el veinticinco de febrero del dos mil quince, a la una hora con cuarenta y dos minutos, en la Sala de Sesiones del Consejo Directivo.

PRESIDE

Sra. Evelyn Leitón Rojas	Directora Administrativa Financiera a.i.

PRESENTES

Sra. Isabel Ulloa Martínez	Jefatura del Departamento de Registro.
Sra. Ligia Amador Brenes	Encargada de la Unidad de Proveeduría
Sra. Lorena Valerín Barboza	Jefatura del Departamento de Bienestar Estudiantil y Calidad de Vida.
Sr. Martín Solano Méndez	Jefatura del Departamento de Financiero
Sra. Milagro Gómez	Jefatura a.i. del Departamento de Servicios Operativos.
Sra. Patricia Rodríguez Gómez	Jefatura del Departamento de Biblioteca y Documentación.
Sr. Róger Hidalgo Sáenz	Jefatura del Departamento de Recursos Humanos.

Se cuenta con la asistencia de la señora Cecilia Solano Salazar, quien funge como Secretaria.

ORDEN DEL DÍA

1. Aprobación Orden del Día
2. Conocimiento de los siguientes informes:

   a) Estudio de Evaluación del Grado de Satisfacción de los estudiantes, con relación a los servicios que brinda el CUC del Programa Académico, III cuatrimestre 2014.
   b) Estudio de Evaluación del Grado de Satisfacción de los estudiantes, con relación a los servicios que brinda el CUC a la Dirección de Educación Comunitaria y Asistencia Técnica, II etapa 2014.
   c) Opinión sobre el proceso de matrícula estudiantes de I ingreso y regulares III cuatrimestre 2014.

Todos a cargo del Sr. Israel Amador Tenorio, Director a.i. Dirección Planificación y Desarrollo.

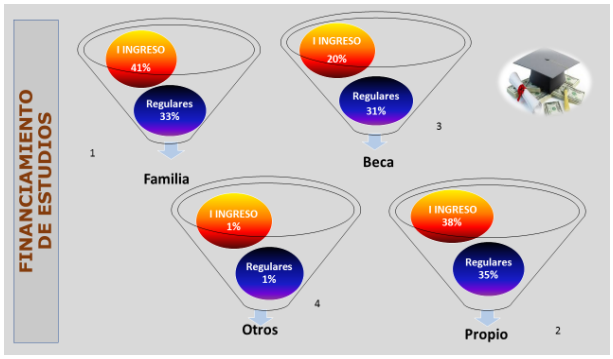
ARTÍCULO PRIMERO: Aprobación del Orden del Día.

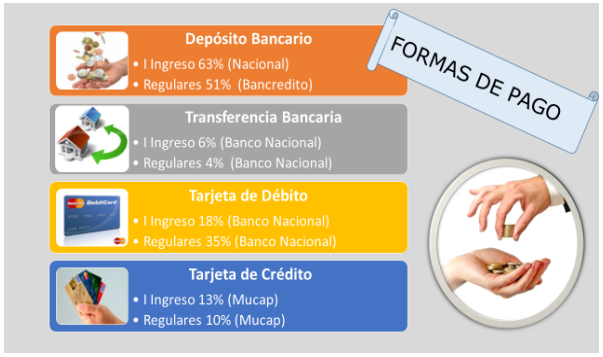
La señora Evelyn Leitón Rojas da lectura al Orden del Día, y lo somete a consideración, el cual se da por aprobado en forma unánime.

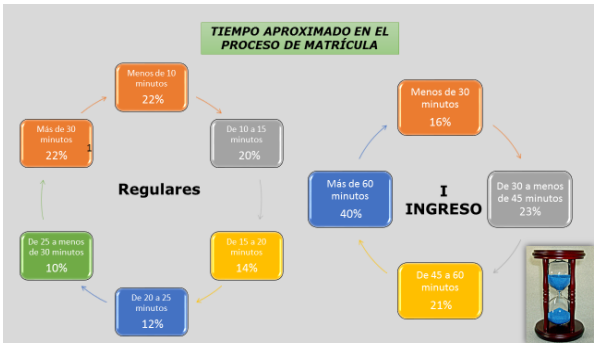
ARTÍCULO SEGUNDO: **Conocimiento de los informes de la Dirección de Planificación y Desarrollo**

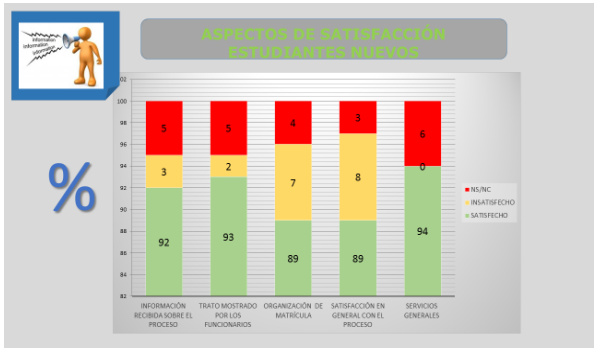
La señora Leitón Rojas de la bienvenida al Sr. Israel Amador Tenorio quien hará la presentación de los tres informes.

El señor Israel Amador Tenorio, Director a.i. de la Dirección de Planificación y Desarrollo realiza la presentación del primer informe correspondiente a "Informe de resultados obtenidos de la aplicación de la boleta de opinión sobre el proceso de matrícula estudiantes de primer ingreso y regulares, III cuatrimestre 2014".





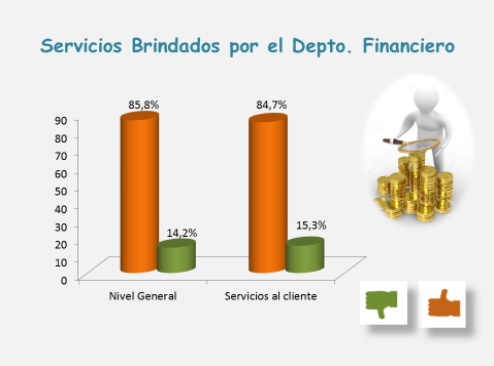


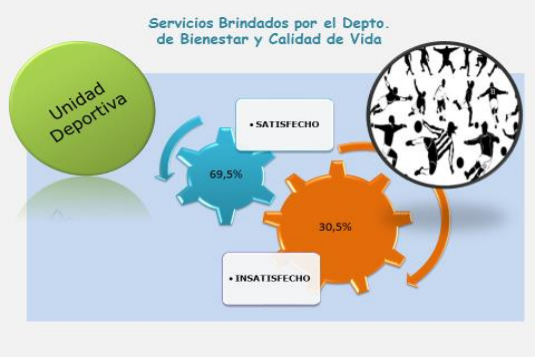


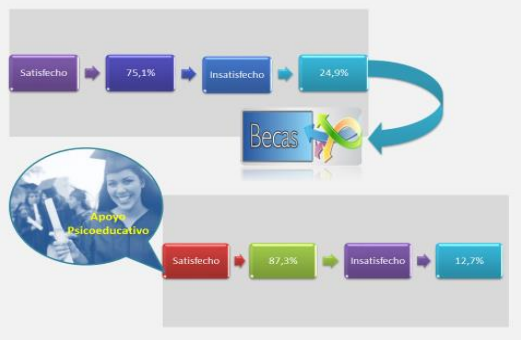
Recomendaciones importantes:

1. Simplificación de Trámites.
2. Matrícula en Línea.
3. Publicar en página Web con anticipación los horarios de matrícula.
4. Coordinar con entidades públicas o privadas que faciliten en financiamiento.

El señor Amador Tenorio realiza la segunda presentación: "Satisfacción estudiantes regulares programa desarrollo académico, según los servicios que brinda el Colegio Universitario de Cartago, III cuatrimestre 2014".







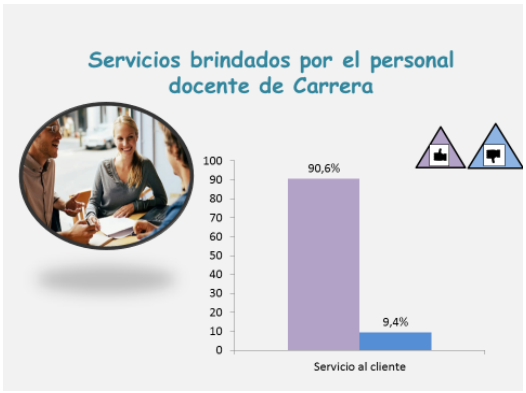
Servicios Brindados por el Depto. de Bienestar Estudiantil
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0
58,8%
41,2%
75,4%
24,6%
79,4%
20,6%
83,8%
16,2%
Bolsa de Empleo
Cultura
Salud Ocupacional
Servicio al Cliente

Servicios brindados por el Depto. de Registro
86,5%
13,5%
84,5%
15,5%
Nivel General
Servicio al cliente

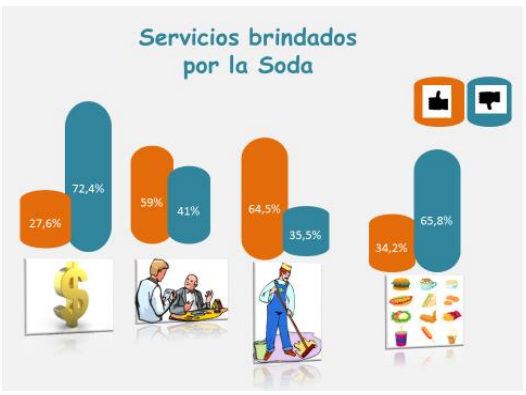
Servicios brindados en Recepción (Servicio Informativo)
100
80
60
40
20
0
84,5%
15,5%
94,4%
5,6%
Por teléfono
Personalmente

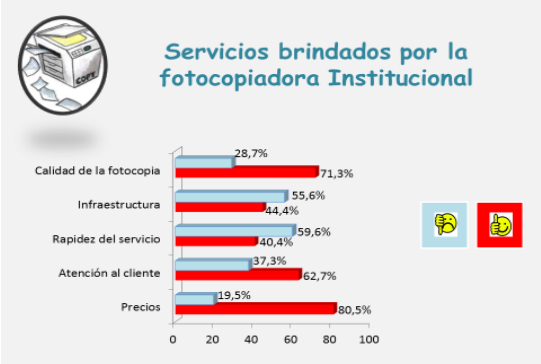
Depto. de Servicios Operativos
100
80
60
40
20
0
90,1%
9,9%
83,8%
16,2%
90,3%
9,7%
82,2%
17,8%
Aseo y limpieza
Colaboración para realizar actividades
Mantenimiento de edificaciones
Seguridad y vigilancia

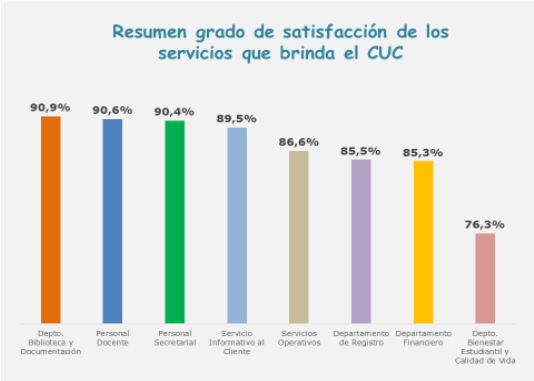
Servicios brindados por el personal Secretarial, de la Dirección Académica
Servicio al cliente
9,6%
90,4%
0
50
100


Servicios brindados por el personal docente de Carrera
100
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0
90,6%
9,4%
Servicio al cliente

Servicios Concesionados


Servicios brindados por la Soda
27,6%
72,4%
59%
41%
64,5%
35,5%
34,2%
65,8%





Los cuatro primeros lugares de satisfacción que reportaron los encuestados son la Biblioteca y Documentación con un 90.9% seguido por el Personal Docente con 90.6%, Personal Secretarial de la Dirección Académica con un 90.4% y el Servicio Informativo al cliente con un 89.5%.

Los servicios que presentan los porcentajes de satisfacción más bajos según los encuestados son: Departamento de Registro 85.5%, Departamento de Financiero 85.3% y Departamento Bienestar Estudiantil y Calidad de Vida 73.3%.

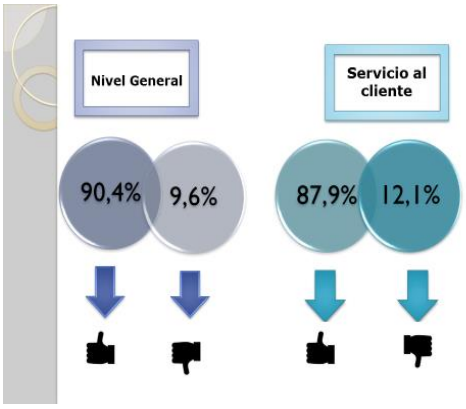
Recomendaciones: Atención en la Biblioteca los días sábados, más capacitación a los docentes, mejorar el servicio al cliente, crear una biblioteca virtual, Limpiar con más frecuencias los baños y que los baños cuenten con jabón y papel higiénico, ubicar ganchos en las puertas para colgar los bolsos y realizar matrícula por Internet.

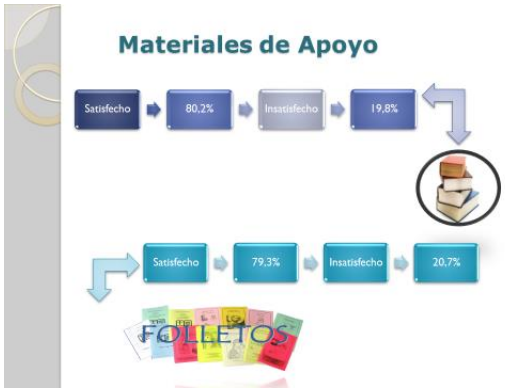
En los servicios concesionados por el CUC son: Parqueo 68%, Fotocopiadora 59.9% y Soda con un 46.4%. Algunas de las recomendaciones que hacen los encuestados son: Ampliar el espacio físico de la Fotocopiadora, requerir de más personal que atienda en la fotocopiadora, en la soda más variedad de productos, precios razonables, mayor higiene y venta de comida saludable y fresca, en el parqueo bajar el costo para la población estudiantil y ampliar los espacios en el parqueo.

Recomendaciones: Revisar los servicios con menor grado de satisfacción y considerar las sugerencias emitidas por los informantes para cada uno de los servicios concesionados y que cada servicio de la Institución revise las sugerencias para una oportunidad de mejora.

La mejora continua obedece a la atención que se le dé a las recomendaciones que nos da el cliente.

El señor Amador Tenorio continúa con la tercera presentación: "Satisfacción estudiantes regulares programas técnicos II Etapa, Educación Comunitaria y Asistencia Técnica según los servicios que brinda el CUC, 2014".





Servicios que brinda el Depto. Financiero
17,90%
16,70%
26,60%
15,60%
82,10%
83,30%
73,40%
84,40%
Formas de pago
Arreglos de pago
Devoluciones de Dinero
Servicio al cliente
Insatisfecho
Satisfecho

Servicios que brinda el Depto. Bienestar Estudiantil
Servicio al Cliente
• Satisfecho • 86,8%
• Insatisfecho • 13,2%
Cultura
• Satisfecho • 84,9%
• Insatisfecho • 15,1%
Apoyo Psicoeducativo
• Satisfecho • 86,2%
• Insatisfecho • 13,8%
Bolsa de Empleo
• Satisfecho • 80,8%
• Insatisfecho • 19,2%

Servicios que brinda el Depto. Bienestar Estudiantil
Deportiva
• Satisfecho • 80,8%
• Insatisfecho • 19,2%
Psicología
• Satisfecho • 84,8%
• Insatisfecho • 15,2%
Médico
• Satisfecho • 80,6%
• Insatisfecho • 19,4%
Becas
• Satisfecho • 74,1%
• Insatisfecho • 25,9%

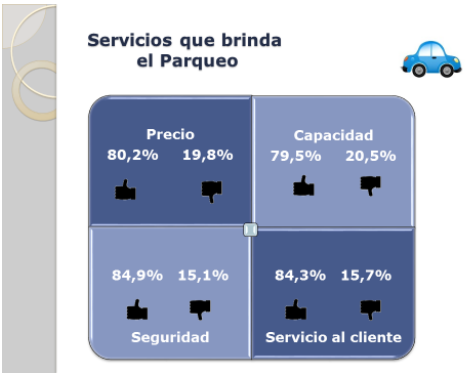
Servicios que brinda el Depto. Seguridad Ocupacional
Rotulación Áreas de Peligro
17%
83%
Información sobre plan de Evacuación
30,5%
69,5%

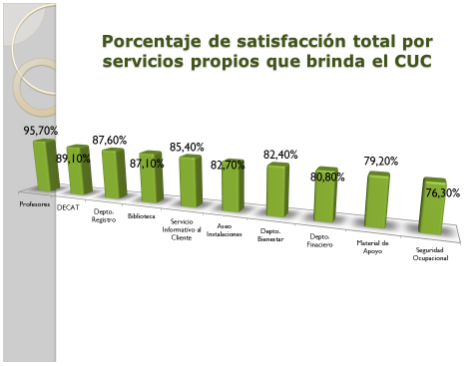
Servicios que brinda el Depto. de Registro
Matrícula
Satisfecho 87,8%
Insatisfecho 12,2%
Modificación de Matrícula
Satisfecho 86,4%
Insatisfecho 13,6%
Servicio al Cliente
Satisfecho 87,1%
Insatisfecho 12,9%

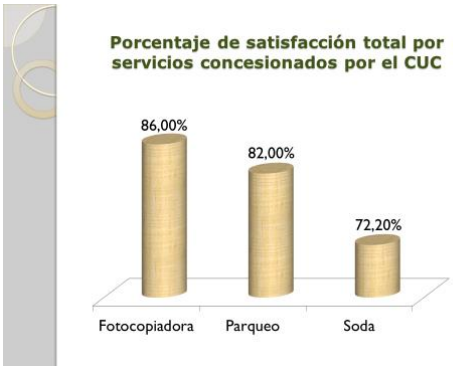
Servicio Informativo al Cliente
Por teléfono
• Satisfecho • 83%
• Insatisfecho • 17%
Personalmente
• Satisfecho • 87,8%
• Insatisfecho • 12,2%

Servicios que brinda la Soda
Precios
• Satisfecho • 65,8%
• Insatisfecho • 34,2%
Atención al Cliente
• Satisfecho • 78,7%
• Insatisfecho • 21,3%
Variedad de Productos
• Satisfecho • 64,1%
• Insatisfecho • 35,9%
Limpieza
• Satisfecho • 80,2%
• Insatisfecho • 19,8%

Aseo en las Instalaciones
Nivel General
Satisfecho 82,7%
Insatisfecho 17,3%







Sugerencias servicio al Cliente Oficina de Educación Comunitaria y Asistencia Técnica, según encuestados.

1. Deberían de tener más personas para que respondan el teléfono. 3 sujetos
2. Con respecto al servicio al cliente se deberían abrir las líneas de atención, ya que uno llama y no contestan o tardan mucho, contratar gente o buscar en los estudiantes. 1 sujeto
3. Más información (plan de estudios para llevar cada interesado). 1 sujeto
4. Atender al menos hasta las 7:00 p.m. no da tiempo de llegar a quienes trabajamos. 1 sujeto
5. Que solucionen los problemas a tiempo. 1 sujeto
6. Dar información de los cursos que más se dan en el CUC. 1 sujeto
7. Se envió una carta que nunca se tomaron a contestar. 1 sujeto
8. Buscar personas capacitadas para el proceso de matrícula, que sean más rápidas y eficientes. 1 sujeto
9. No volver a dar la información que lleno en los formularios. 1 sujeto
10. Tener un poco más de seriedad para cuando suspenden el curso
11. Llamar para avisar. 1 sujeto
12. Dar prioridad a los alumnos regulares en la matrícula, reservar el campo para uno poder continuar. 1 sujeto
13. Cuando uno llama para solicitar información no saben nada. 1 sujeto
14. Todo muy bien solo que nunca hay presencia de funcionarios. 1 sujeto
15. No tienen buena organización. 1 sujeto

Sugerencias: Desempeño del Profesor según estudiantes regulares II Etapa DECAT

1. Excelente profesor. 1 sujeto
2. El profesor del curso a diseño de interiores, pierde mucho el tiempo. 1 sujeto
3. ¿Qué son competencias? 1 sujeto
4. La profesora entrega poca materia escrita y el que da no está completo. Ella se reserva las diapositivas, presentaciones e imágenes. 1 sujeto
5. Que los cursos sean de más horas para abarcar bien todos los temas. 2 sujetos
6. No se dio plan de estudios. 1 sujeto
7. Excelente forma de explicar. 1 sujeto
8. Excelente profesora. 1 sujeto
9. Estas aulas no son las más indicadas para recibir las lecciones. 1 sujeto
10. Depende del profesor que imparte el curso. 1 sujeto
11. Me gustaría que fuera más dinámica para que fuera más entretenida. 1 sujeto
12. Nunca había dado clases en el CUC y no tiene idea del programa. 1 sujeto
13. Excelente. 1 sujeto
14. Me gustaría tener folletos escritos al inicio del curso. 1 sujeto
15. Que haya video vean para las clases. 1 sujeto

Sugerencias: Servicios materiales de Apoyo según informantes

1. Falta material de apoyo como audio y video, son muy necesarios para la ejecución de la clase (conversacional 1). 1 sujeto
2. Las mesas de dibujo en muy mal estado, algunas no sirven del todo. 1 sujeto
3. Nunca use los libros y tienen un costo elevado. 1 sujeto
4. No utilizamos herramientas de la institución. 1 sujeto
5. Nunca hay video beam disponible lo que atrasa la lección. 1 sujeto
6. El aula no está en las condiciones adecuadas. 1 sujeto
7. Se ha necesitado la red para poder utilizar la página del libro o nunca hay o se cae, y un día se buscó al encargado y no nos atendió nuestra solicitud de tener acceso al internet. 1 sujeto
8. Las camillas están en malas condiciones, falta herramientas para el trabajo. 1 sujeto
9. Las herramientas se deberían de facilitar instrumentos para dictar las clases ejemplo video beam. 1 sujeto
10. Deberían de mejorar las camillas ya que las que hay no sirven. 2 sujetos
11. No he utilizado el laboratorio y tampoco he recibido folletos ni libros. 1 sujeto
12. Mantenimiento de camillas y video beam. 1 sujeto
13. El laboratorio nunca se usa y es muy necesario. 1 sujeto
14. Brindar el material de apoyo, herramientas por ejemplo que sean parte del CUC, pero por lo menos para demostraciones. 1 sujeto
15. En este curso necesitamos apoyo visual, porque la profesora trae computadora pero tenemos que ir al escritorio a leer. 1 sujeto
16. Las aulas no son muy cómodas (aula decoración de interiores). 1 sujeto
17. Uso de proyector la profesora dice que solo uno hay. 1 sujeto
18. No hay equipo audiovisual para la parte teórica. 1 sujeto

19. Aula sin pupitres adecuados y mal olor debido a la cercanía del servicio
20. sanitario (aula infantil). 1 sujeto
21. Cambiar las sillas más ergonómicas. 1 sujeto
22. El aula la encontramos muy chica. 1 sujeto
23. El equipo de cómputo debe mejorarse, en este curso se requiere computadora. 1 sujeto
24. No he participado de ella aún. 1 sujeto
25. Pupitres incómodos, espacio reducido el aula no es adecuada para el curso, huele mal y es muy incómoda. 2 sujeto
26. Deberían darnos folletos ya que son de mucha importancia. 5 sujetos
27. Deberían de dar más apoyo audiovisual para que la profesora imparte
28. adecuadamente la lección. 1 sujeto
29. Falta de mesas planas para cuando se pinta en la clase de combinando colores. 1 sujeto
30. Para el curso de inglés conversacional funcionaria como una herramienta practica el uso de los laboratorios para reforzar la escucha. 1 sujeto
31. Aula con poco espacio para trabajar. 1 sujeto
32. Los folletos están mal redactados. 1 sujeto
33. Información contradictoria. 1 sujeto
34. No lo hemos utilizado. 1 sujeto
35. No contamos con apoyo de material audiovisual. 1 sujeto
36. No he hecho uso. 1 sujeto

Sugerencias: Servicio de Biblioteca según informantes

1. No se nos ha entregado carnet estudiantil no podemos utilizar servicios. 42 sujetos.
2. No tenía conocimiento. 1 sujeto
3. Nunca he utilizado la biblioteca. 11 sujetos
4. No sabía que había. 1 sujeto
5. Falte información al estudiante. 1 sujeto
6. Nunca he asistido no podría opinar 1 sujeto
7. Desconocía que hay servicio de biblioteca. 1 sujeto
8. No tengo conocimiento. 1 sujeto
9. No he hecho uso. 1 sujeto

Sugerencias: Servicio Departamento de Financiero Según informantes

1. No he tenido ningún problema. 1 sujeto
2. Nunca lo he utilizado. 3 sujetos
3. Deberían habilitar pago en efectivo en el CUC, sin necesidad de ir al banco a cancelar. 5 sujetos
4. Que se pueda hacer pagos de matrícula vía internet.4 sujetos
5. No he participado de ello aún. 1 sujeto
6. Atienden en algunas ocasiones de mala gana. 1 sujeto
7. A veces se vuelve incómodo realizar los depósitos. 1 sujeto
8. La mitad de las veces he tenido malas experiencias con la atención. 1 sujeto

9. Cuando matriculamos debemos pagar en la fecha exacta creo que para cuando apliquen devoluciones debería ser de igual manera ya que muchas personas necesitamos el dinero para matricular en otro lado. 1 sujeto
10. Duran mucho tiempo haciendo el reintegro de dinero. 1 sujeto
11. No dan mucha información. 1 sujeto
12. Falta de información al estudiante del tipo de pago. 1 sujeto
13. No hay información clara sobre los medios de pago de la matrícula. 1 sujeto
14. No matricular sábados porque hay mucha gente que no maneja tarjeta. 1 sujeto
15. Brindar sistema de pago. 1 sujeto
16. Dure mucho tiempo para que me atendieran. 1 sujeto

Sugerencias: Servicio Bienestar Estudiantil y Calidad de Vida según informantes

1. Deberían dar esta información general al inicio de cada clase porque la gente desconoce de estos servicios. Que el profesor lo diga al inicio del curso. 9 sujetos
2. No he participado de esto aún. 1 sujeto
3. No los utilizo. 5 sujetos
4. Mejorar el lugar, no es acorde a una Universidad. 1 sujeto
5. Desconocía de todos estos servicios, lo cual me genera gran insatisfacción porque son necesarios y los pude haber utilizado en su momento. 1 sujeto
6. Mala comunicación, no sabía que aplica para nosotros. 1 sujeto
7. Toda esta información debería estar en la página del CUC. 1 sujeto
8. No se me ha brindado información de estos servicios, ni siquiera si los programas DECAT ofrecen esto. 1 sujeto

Sugerencias: Servicio Seguridad Ocupacional según informantes

1. Desconozco estos aspectos no se evidencia rotulación de ninguna índole en las aulas antiguas. 9 sujetos
2. En antiguas no hay rotulación ni nada de seguridad. 5 sujetos
3. No hay rotulación ni plan de emergencias (antiguas). 1 sujeto
4. Saber información del plan y las rutas de evacuación. 8 sujetos
5. En las aulas antiguas no hay extintores ni luces de emergencia. 1 sujeto
6. Deben explicar el plan de evacuación nunca han participado para explicarnos. 1 sujeto
7. Mejorar comunicación de la brigada con respecto a los simulacros, dirigirse a los estudiantes. 1 sujeto
8. En el aula 1 no hay rotulación de áreas de peligro. 1 sujeto
9. Deben dar información, pueden hacer un libro informático para evacuación de las instalaciones y proyectarlo a inicios de clase. 1 sujeto

Sugerencias: Servicio Departamento de Registro según informantes

1. Matricula por internet. 5 sujetos
2. Ofrecer matricula en línea. 2 sujetos
3. No he tenido ningún problema. 1 sujeto
4. Continuidad de cursos. 2 sujetos
5. El servicio al cliente ofrece solo información contradictoria. 1 sujeto
6. Completamente insatisfecho no pueden ser tan burocráticos y cuadrado un proceso de matrícula 4 aulas y 4 filas para matricular muy malo. 1 sujeto
7. No tienen buena organización. 1 caso
8. Me dijeron que este curso tenía créditos, me matricule y no era cierto. 1 caso
9. Son excelentes, son ágiles y tratan bien. 1 caso
10. Funcionarios sin interés a la hora de atender, son la cara de la institución ser más entusiastas. 1 sujeto
11. Algunas veces dependiendo de la persona atienden mal. 1 sujeto

Sugerencias: Servicio Información al Cliente según informantes

1. Únicamente saben el precio de los módulos, las fechas hasta cuando uno va a matricular. 1 sujeto
2. No saben nada sobre las materias. 1 sujeto
3. Falta información. 1 sujeto
4. Excelente. 1 sujeto
5. Brindan información errónea. 1 sujeto
6. Casi nunca contestan el teléfono. 1 sujeto
7. Nunca he podido comunicarme. 1 sujeto
8. Pésima atención al cliente no atienden el teléfono. 1 sujeto
9. Llame para que me dieran información del curso que iba a llevar y la muchacha me dijo que no sabía nada. 1 sujeto
10. Debe ser una mejora continua a veces atienden bien otros mal. 1 sujeto
11. Muy difícil entrar a la central telefónica. 1 sujeto
12. Muy atentos. 1 sujeto
13. Completamente malo, inapropiado. 1 sujeto

Sugerencias: Servicio de Aseo en las instalaciones según informantes

1. En los baños de mujeres nunca hay papel higiénico y huele mal. 2 sujetos
2. El aula infantil no tiene suficiente espacio, mal olor y poco aseo. 7 sujetos
3. No sirve el dispositivo alcohol en gel. 1 sujeto
4. Falta de espejos, falta jabón y baños cerrados en ambos edificios. 1 sujeto
5. Los baños no tienen jabón y algunas puertas no cierran. 1 sujeto
6. El piso sucio y el baño ni hablar. 1 sujeto
7. Aulas sucias no hay toallas, no hay alcohol a veces no hay jabón, camillas en mal estado.
8. No hay jabón, papel ni alcohol en gel en el baño del Jorge Volio. 6 sujetos
9. Baños Volio no tienen papel higiénico ni alcohol en gel, la mayoría del tiempo están sucios. 2 casos

10. Basura acumulada y aula esta empolvada y los pupitres. 2 sujetos
11. Los baños de la soda norte estaban en malas condiciones (sucios). 1 sujeto
12. Faltan productos, se ponen muy ocasionalmente. 1 sujeto
13. Los salones de Masoterapia y el equipo están deteriorados. 1 sujeto
14. A veces los servicios no tienen papel higiénico o solo uno y las puertas no se pueden cerrar los del Jorge Volio. 2 sujetos
15. Completamente asqueroso, instalaciones terrible. 1 sujeto
16. Las camillas y los baños los encontramos sucios. 1 sujeto
17. Baños no accesibles para ducharse, jabón de manos no hay. 1 sujeto
18. Siempre están los inodoros en mal estado, siempre tiene fugas de agua y el desperdicio es demasiado, deberían tener un Departamento de Mantenimiento no es correcto en una institución educativa. 1 sujeto
19. Debajo de pupitres hay regueros (envoltorios y basura de lápiz). 1 sujeto

Sugerencias: Servicio que ofrece la Soda según Informantes

1. Deberían de tener los precios de todos los productos porque dependiendo de quién atienda cobran todos diferentes. 1 sujeto
2. Tener más variedad de productos, no hay desayunos y no cuentan con menudo para dar vueltos.4 sujetos
3. Es muy cara y casi no brindan productos .4 casos
4. Se necesita más variedad y amabilidad por parte de los trabajadores.6 sujetos
5. Está muy sucio. 1 sujeto
6. Establecer en el contrato un mínimo de productos a ofrecer, principalmente los sábados que hay poca variedad. 1 sujeto
7. Uso de tarjeta de débito. 1 caso
8. No utilizo la soda de la institución. 2 sujetos
9. Todo es muy caro hay comida añeja y no tiene mucha variedad.1 sujeto
10. Los precios muy altos, no todos los estudiantes trabajan. 1 sujeto
11. Desorganización en las tareas retrasa la atención al cliente. 1 sujeto

Sugerencias: Servicio que ofrece la Fotocopiadora según informantes

1. Deberían de tener un lugar más amplio.4 sujetos
2. Muy poco personal y se dura mucho para atender a las personas.2 sujetos
3. Desconocía el servicio de fotocopiadora. 1 sujeto
4. En la competencia afuera de las instalaciones venden más barato y ofrecen copias a color. 1 sujeto
5. No lo he utilizado. 1 sujeto
6. La atención no me gusto. 1 sujeto

Sugerencias: Servicio que ofrece Parqueo según informantes

1. El precio es elevado al ser propiedad del CUC. 1 sujeto
2. Más vigilancia, además que en la salida no piden comprobante de salida. 2 sujetos
3. El parqueo de las antiguas entrada y salida muy angostas. 4 sujeto
4. Cobrar menos ya que uno es alumno regular. 1 sujeto
5. La entrada al parqueo debería ser un solo pago al día. 1 sujeto
6. Se activan alarmas no se presentan para verificar. 1 sujeto
7. Me cobran el parqueo otra vez si salgo solo por 10 minutos. 1 sujeto
8. No hay en las antiguas. 1 sujeto
9. Era mejor el anterior, que el actual. 1 sujeto
10. No se debe de cobrar el parqueo. 1 sujeto
11. No ha ingresado el vehículo cuando ya le están cobrando el dinero sin haber parqueado el carro, si tienen problemas de pago deben emplear otros mecanismos de control. 1 sujeto
12. Que no hagan sentir mal a los estudiantes que vienen y hacen uso del parqueo. 1 sujeto
13. En la boleta dice 450 colones y cobran 500. 1 sujeto
14. No lo he utilizado. 1 sujeto
15. Podrían arreglar la zona de estacionamiento en antiguas. 2 sujetos
16. El parqueo es pésimo en antiguas (entrada y salida). 1 sujeto

La Sra. Evelyn Leitón agradece al Sr. Israel Amador por la presentación de los tres estudios.

No habiendo más asuntos que tratar, se da por finalizada la sesión a las tres horas con treinta y cinco minutos, del veintiocho de enero del dos mi quince.

Evelyn Leitón Rojas
Presidente del Consejo de Administración a.i.

Róger Hidalgo Sáenz
Secretaría de Consejo de Administración