



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

**JUNTA DIRECTIVA**

**SESIÓN ORDINARIA N° 5.063**

**04 DE ABRIL DEL 2.016**

-----  
**ARTÍCULO No.**

**ASUNTO**  
-----

- 1.- AJUSTE SALARIAL I SEMESTRE 2016.
- 2.- CASO SR. ARTURO ALCAZAR.
- 3.- CONVENCIÓN COLECTIVA.
- 4.- REGLAMENTO INTERNO CONTRALORÍA DE SERVICIOS.
- 5.- CORRESPONDENCIA.
- 6.- ASUNTOS VARIOS SEÑORES DIRECTORES.

**FIRMA DEL ACTA**



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

**JUNTA DIRECTIVA**

**ACTA 5.063**

Sesión ordinaria, celebrada por la Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago. **VERIFICACION DE QUORUM:** al ser las seis horas y treinta minutos del día cuatro de abril del año dos mil dieciséis, están presentes en el Salón de Sesiones los Directores Salvador Rojas Moya, Presidente, Mariangella Mata Guevara y Luis Gerardo Gutiérrez Pimentel, por lo que el señor Presidente otorga 15 minutos de espera, para completar el quórum reglamentario. **INICIO DE LA SESION:** Al ser las seis horas y cuarenta y dos minutos ingresa el señor Director, Alfonso Víquez Sánchez, Vicepresidente, con lo que se completa el quórum y se declara formalmente iniciada la sesión. **INGRESO DE LOS DEMAS SEÑORES DIRECTORES:** Al ser las seis y cuarenta y cuatro minutos ingresa el director Víctor Hernández Cerdas y al ser las seis horas y cuarenta y nueve minutos ingresa la directora Alejandra Pereira López Secretaria, Además, participan los señores: Lic. Juan Antonio Solano Ramírez, Gerente General, a.i., Lic. Francisco Calvo Solano, Subgerente a.i., Lic. Jorge López Murillo, Asesor Jurídico a.i. Lic. Raúl Quirós Quirós, Auditor Interno, ingresó al ser las seis y cuarenta y un minutos. La directora Lisbeth Fuentes Calderón, no participa de la sesión por motivos laborales, se disculpó con antelación.

**ARTÍCULO 1.- AJUSTE SALARIAL I SEMESTRE 2016.**

Se entra a conocer oficio N° UEN-A-DRH-325-2016, suscrito por la Licda. Patricia Mata, Coordinadora Desarrollar Recursos Humanos, mediante el cual remite propuesta de ajuste salarial para el I semestre 2016 con sustento en el decreto N° 39566-MTSS-H.



## **JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO**

### **JUNTA DIRECTIVA**

Para este punto está presente doña Patricia Mata.

Dice el oficio:

*En LA GACETA N° 56 del 21 de marzo de 2016, se publicó el Decreto N° 39566 - MTSS-H, mediante el cual se autoriza un aumento de un 1% sobre el salario base para el primer nivel salarial de la escala de puestos y para los niveles siguientes, la aplicación de una disminución gradual hasta llegar a la clase de puestos cuyo salario base no supere los ¢439.750.00, a éstos se les aplicará un aumento del 0.25%.*

*El aumento indicado rige a partir del 01 de enero de 2016.*

*Del Decreto citado es importante resaltar lo indicado en el artículo 6 que dice:*

*“Artículo 6°—Se ratifica el derecho de los trabajadores y trabajadoras públicas, a continuar percibiendo el salario escolar, en las condiciones legales que hasta la fecha han prevalecido (8,23%).”*

*Adicionalmente, debe considerarse que previo a ejecutar el pago respectivo, se requiere la aprobación y autorización de la Junta Directiva de JASEC, para lo cual se rescatan dos aspectos que son de suma importancia:*

- 1. JASEC cuenta con los recursos económicos para atender lo dispuesto en el Decreto de previa cita, ya que para el primer semestre se presupuestó un 2.70% de aumento salarial.*
- 2. Los puestos a los que se les aplicaría el aumento salarial son los siguientes:*
  - Auxiliar Servicios Generales y demás Auxiliares de la categoría 101.*
  - Técnico Apoyo Logístico*
  - Técnico Redes Eléctricas 1 y demás Técnicos de la categoría 104.*



## **JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO**

### **JUNTA DIRECTIVA**

- *Asistente Administrativo y demás Asistentes de la categoría 106.*
- *Técnico Medición y Protección 107*

*Se adjunta copia del Decreto indicado.*

Comenta doña Patricia Mata que la propuesta de ajuste salarial para el I semestre 2016, salió publicado en el diario Oficial La Gaceta N° 56 del lunes 21 de marzo del 2016, mediante Decreto Ejecutivo N° 39566-MTSS-H, se autoriza el aumento de 1% que es aplicable sobre el salario base para el primer nivel salarial de la escala de puestos y para los niveles siguientes, la aplicación de una disminución gradual hasta llegar a la clase de puestos cuyo salario base no supere los  $\phi$ 439.750.00, a éstos se les aplicará un aumento del 0.25%. éste rige a partir del 01 de enero 2016.

3. En el caso de JASEC se les aplicaría el aumento salarial a los siguientes puestos:
  - *Auxiliar Servicios Generales y demás Auxiliares de la categoría 101.*
  - *Técnico Apoyo Logístico*
  - *Técnico Redes Eléctricas 1 y demás Técnicos de la categoría 104.*
  - *Asistente Administrativo y demás Asistentes de la categoría 106.*
  - *Técnico Medición y Protección 107*

**SE ACUERDA: de manera unánime y en firme con cinco votos presentes.**

**1.a. Aprobar el ajuste salarial para el primer semestre del año 2016, de acuerdo a lo establecido y resulte aplicable, del decreto ejecutivo N° 39566-MTSS-H, publicado en el diario Oficial La Gaceta N° 56 del lunes 21 de marzo del 2016.**

**1.b. Rige de manera retroactiva a partir del 01 de enero del año 2016.**



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

**JUNTA DIRECTIVA**

**ARTÍCULO 2.- CASO SR. ARTURO ALCAZAR.**

Se entra a conocer oficio N° AJI-065-2016, suscrito por el Lic. Jorge López, Asesor Jurídico Institucional, mediante el cual presenta proyecto de borrador de resolución de apelación presentado por el Sr. Arturo Alcázar Chinchilla, dentro del expediente 30-4821, caso iniciado por el uso irregular de un medidor y energía consumida y no facturada.

Realiza don Alfonso Viquez una serie de observaciones al documento.

**SE ACUERDA: de manera unánime y en firme con seis votos presentes.**

**2.a. Trasladar este punto para la sesión de mañana martes 05 de abril de los corrientes.**

**ARTÍCULO 3.- CONVENCION COLECTIVA.**

**Ante solicitud de revisión del acuerdo tomado en sesión N° 5.063, artículo 3, por parte de la administración y con fundamento en los artículos No. 2 de la Ley No. 7799 del 30 de abril de 1998 y artículos No. 272, 273, 274 de la Ley General de la Administración Pública.**

**2.a. ACUERDA: de manera unánime y en firme. Declarar lo dispuesto en sesión N° 5.063 artículo 3 como Confidencial.**

**El texto de ese artículo, así como cualquier documento que sustente el punto, formará parte del Tomo N°. 273 bis.**



## **JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO**

### **JUNTA DIRECTIVA**

#### **ARTÍCULO 4.- REGLAMENTO INTERNO CONTRALORÍA DE SERVICIOS.**

Se entra a conocer oficio N° CS-008 - 2016, suscrito por la Licda. Rocío Céspedes, Contralora de Servicios, mediante el cual presenta propuesta de actualización del reglamento interno de la Contraloría de Servicios.

Para este punto se encuentra presente doña Rocío Céspedes, quien presenta para aprobación de los señores directores la aprobación para la actualización del Reglamento que establece por Ley a las Contralorías de Servicios, para lo cual comenta como antecedentes que desde enero de 2011, JASEC cuenta con una Contraloría de Servicios., con base en la Ley No. 9158 "Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios", posteriormente el 10 de agosto de 2015, se publica el decreto No.39096-PLAN "Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios", la cual se estaba a la espera de que fuera publicado para poder trabajar en el nuevo Reglamento de nuestra Contraloría de Servicios.

Añade que según se indica en el ARTÍCULO 19.- Reglamento interno de funcionamiento se dice que las Contralorías de Servicios deben estar regidas por un reglamento interno para el funcionamiento, conforme a la presente ley.

Este reglamento y sus modificaciones según señala el artículo debe elaborarse con la colaboración de los funcionarios o encargados de la contraloría de servicios, con el apoyo de las unidades internas respectivas y deberá ser aprobado por el jerarca de la organización.



## **JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO**

### **JUNTA DIRECTIVA**

Señala doña Rocío Céspedes que según la normativa vigente y que fuera aprobada en la sesión ordinaria N° 4.619, en artículo N° 2, celebrada el 29 de noviembre del 2011 y publicada en la Gaceta No. 8 del 11 de enero de 2012, se había aprobado el primer Reglamento el cual estaba sustentado en el Decreto, ahora bien con la comunicación del 2013 de la Ley y agosto del año pasado del Reglamento, se hizo necesario revisarlo y ajustarlo a la luz de estos documentos.

Así, entonces el objetivo de esta nueva propuesta, es ajustar el Reglamento Interno de funcionamiento de la Contraloría de Servicios, según lo que dispone la Ley No. 9158 y su Reglamento, en aspectos conceptuales, funcionales y de gestión.

Señala doña Rocío Céspedes que el año pasado se solicitó la colaboración de la Asesoría Legal para el trabajo de apoyo legal, en esa oportunidad fue asignado el compañero Jorge López Murillo, quien ahora es el Asesor Jurídico Institucional y a lo largo de varias sesiones revisando la ley y el reglamento, así como con el reglamento interno anterior y ajustándolo a lo que dispone dicha normativa se hace la siguiente propuesta que finalizó en el mes de enero 2016.

Destaca que este reglamento comprende de 29 artículos, atendiendo una disposición de la Procuraduría General de la República que menciona ante una consulta que le hicieran que las Contralorías de Servicios tienen que realizar las funciones que se establecen por Ley dejando ampliamente definido el ámbito de acción.

A continuación comenta doña Rocío Céspedes cada uno de los artículos señalando los más relevantes, destacando que los que están subrayados son los ajustes que se dieron



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

**JUNTA DIRECTIVA**

para dar mayor comprensión o ampliación de ese concepto, mismos que son explicados con amplitud, con base en el siguiente detalle:

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO DE CARTAGO

REGLAMENTO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

ACTUAL	PROPUESTA	COMENTARIO U OBSERVACION
	<b>Capítulo I</b> <b>Justificación y definiciones</b>	
	<p><b>Artículo 1º. Justificación.</b> Se implementa el Reglamento de la Contraloría de Servicios de la Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago (JASEC), con fundamento en la ley No. 9158 “Ley Reguladora de las Contralorías de Servicios” y su respectivo reglamento (No.39096-PLAN), el cual regula la organización y funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la JASEC según los alcances, responsabilidades y obligaciones que dentro del quehacer institucional debe cumplir este Proceso atendiendo lo dispuesto en la referida ley y será aplicable a los abonados, usuarios y a la JASEC en general.</p>	<p>Artículo nuevo.</p>
<p><b>Artículo 1º—Definiciones.</b> Para la aplicación del presente reglamento se entenderán como siguen las siguientes definiciones:</p> <p><b>ARESEP.</b> Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.</p> <p>Consultas o solicitudes de información: Se refiere a aquellas solicitudes de clientes que son atendidas y resueltas de manera inmediata y no ameritan la apertura de un</p>	<p><b>Artículo 2º—Definiciones.</b> Para la aplicación del presente reglamento se entenderán como siguen las siguientes definiciones:</p> <p><b>Abonado o usuario:</b> Persona física o jurídica <u>que tiene un servicio a su nombre</u> o hace uso de los servicios que brinda JASEC.</p> <p><b>ARESEP:</b> Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.</p> <p><b>Consultas o solicitudes de información:</b> Se refiere a aquellas solicitudes de los clientes que son</p>	<p>Varía la numeración y se detallan mejor algunos conceptos originalmente establecidos. Esos ajustes se detallan con subrayado</p> <p>Se elimina el cliente interno conforme a lo dispuesto en el artículos 11 y 14 inciso 1)de la ley No. 9158</p> <p>Se adiciona el artículo los</p>





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

**JUNTA DIRECTIVA**

<p>expediente.</p> <p>Cliente Interno: Todo colaborador o miembro que forme parte de la organización, que por su ubicación en el puesto de trabajo, sea operativo, administrativo o ejecutivo, recibe un servicio.</p> <p>Cliente Externo: Personas físicas o jurídicas externas a la empresa que demanden y/o prevean servicios a JASEC.</p> <p>Expediente Cliente. Expediente electrónico de un cliente de JASEC incluido en la base de datos y sistema denominado SIPAC.</p> <p>Inconformidad. Cualidad o condición de inconforme que manifieste un cliente interno o externo de JASEC referente a un asunto en particular.</p> <p>ISO 9001-2008. Norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.</p> <p>JASEC. Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago.</p>	<p>atendidas y resueltas de manera inmediata y no ameritan la apertura de un expediente.</p> <p><b>Cliente Externo:</b> Personas físicas o jurídicas externas a la empresa que demanden y/o provean servicios a JASEC.</p> <p><b>Expediente Cliente:</b> Expediente electrónico de un cliente de JASEC incluido en la base de datos y sistema denominado SIPAC.</p> <p><b>Inconformidad:</b> Cualidad o condición de inconforme que manifieste un cliente interno o externo de JASEC referente a un asunto en particular, <u>en donde una vez atendido se mantiene el criterio original de JASEC.</u></p> <p><b>ISO 9001-2008.</b> Norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.</p> <p><b>JASEC:</b> Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago.</p>	<p>Según definición del Sistema Gestión Empresarial.</p>
<p>MIDEPLAN. Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.</p> <p>Queja: Gestión realizada por el cliente en la que se identifica</p>	<p>MIDEPLAN. Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.</p> <p><b>Queja:</b> Gestión realizada por el cliente en la que se identifica en cualquier fase del servicio y trámite</p>	



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

**JUNTA DIRECTIVA**

<p>en cualquier fase del servicio y trámite realizado la paralización o infracción de plazos señalados u omisión de trámites por parte de la Unidad responsable.</p> <p>SGE. Sistema de Gestión Empresarial de JASEC en el cual constan los procedimientos e instructivos de los servicios de la Institución, como cumplimiento a la Normativa ISO 9001:2008.</p> <p>SISTEMA. Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.</p> <p>UENs. Unidades Estratégicas de Negocios de JASEC</p> <p>Usuario: Persona física o jurídica que hace uso de los servicios que brinde JASEC.</p>	<p>realizado, la paralización o infracción de plazos señalados u omisión de trámites o <u>respuesta</u> por parte de la Unidad responsable.</p> <p><b>SGE:</b> Sistema de Gestión Empresarial de JASEC en el cual constan los procedimientos e instructivos de los servicios de la Institución, como cumplimiento a la Normativa ISO 9001:2008.</p> <p><b>SISTEMA:</b> Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.</p> <p><b>UENs:</b> Unidades Estratégicas de Negocios de JASEC.</p>	<p>Se amplía concepto de queja, según Sistema Gestión Empresarial.</p> <p>Se elimina concepto de usuario y se sustituye por abonado o usuario.</p>
	<p><b>Capítulo II</b>  <b>De la Contraloría de Servicios de JASEC</b>  <b>Título I</b>  <b>Estructura y Alcances</b></p>	
<p>Artículo 2º—<b>Contraloría de Servicios de JASEC (CS).</b> Instancia que permite a los clientes y usuarios expresar sus necesidades en cuanto a los servicios recibidos, para promover el mejoramiento continuo en la prestación de servicios que brinda la empresa.</p>	<p>Artículo 3º—<b>Contraloría de Servicios de JASEC.</b> La Contraloría de Servicios será un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios para promover el mejoramiento continuo en la prestación de servicios que brinda una organización. También apoya, complementa, guía y asesora a los jefes o encargados de tomar las decisiones, de forma tal que se incremente la efectividad en</p>	<p>Se modifica con sustento en lo dispuesto en la Ley No. 9158 art.11</p>



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

**JUNTA DIRECTIVA**

	el logro de los objetivos organizacionales, así como la calidad en los servicios prestados.	
Artículo 3°-Propósito. El propósito de este reglamento es regular la organización y funcionamiento de la CS de la JASEC.	Se elimina	Forma parte del artículo 1° propuesto.
Artículo 4°-Ámbito de Aplicación. El presente Reglamento será aplicable a los clientes, usuarios y a la CS y a la JASEC en general.	Se elimina	Forma parte del artículo 1° propuesto.
Artículo 5°-Registro. La CS deberá estar inscrita en el registro que para tales efectos llevará la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (SISTEMA), unidad del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN).	Artículo 4°-Registro. La Contraloría de Servicios deberá estar inscrita en el registro que para tales efectos llevará la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (SISTEMA), unidad del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN).	Se mantiene.
Artículo 6°-Objetivos. El Objetivo General de la CS es coadyuvar para que la prestación de servicios se realice bajo las condiciones y plazos definidos en el Sistema de Gestión Empresarial (SGE) y el ordenamiento jurídico que la rige, a fin de satisfacer de forma oportuna los requerimientos de sus clientes, así como el de brindarles la información idónea para orientar y facilitar su contacto con JASEC a través de la atención de consultas. Para ello, tendrá los siguientes objetivos específicos: a. Promover la eficacia,	Artículo 5°-Objetivos. El objetivo general de la Contraloría de Servicios es promover con la participación de los abonados y usuarios, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brinda JASEC. Será un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad, calidad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda JASEC. Deberá velar para que la prestación de servicios se realice bajo las condiciones y plazos definidos en el Sistema de Gestión Empresarial (SGE) y el ordenamiento jurídico que la rige, a fin de satisfacer de forma oportuna los requerimientos de sus clientes.	Varía numeración y se replantea completamente el objetivo con sustento en lo dispuesto en la ley No. 9158.  Inciso a) se adiciona <u>calidad</u> .  <u>Inciso b)</u> Se modifica implementar por promover según lo dispuesto en la ley y adiciona



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

**JUNTA DIRECTIVA**

<p>eficiencia y oportunidad en la prestación de los servicios públicos.</p> <p>b. Implementar procedimientos accesibles y expeditos para la recepción y tramitación de las inconformidades.</p> <p>c. Propiciar canales de información entre JASEC y sus usuarios.</p> <p>d. Contribuir con las distintas Unidades de la Institución en la creación y modernización de procesos y políticas que garanticen la buena prestación de los servicios públicos, como parte de la filosofía empresarial que promueve el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios brindados.</p>	<p>Para ello, tendrá los siguientes objetivos específicos:</p> <p>a. Promover la eficacia, eficiencia, <u>calidad</u> y oportunidad en la prestación de los servicios públicos.</p> <p>b. Promover procedimientos accesibles y expeditos para la recepción y tramitación de las <u>quejas e</u> inconformidades.</p> <p>c. Propiciar canales de información entre JASEC y sus usuarios.</p> <p>d. Contribuir con las distintas Unidades de la Institución en la creación y modernización de procesos y políticas que garanticen la buena prestación de los servicios públicos, como parte de la filosofía empresarial que promueve el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios brindados. <u>Para ello elevara recomendaciones a los jefes sobre las mejoras en los trámites, servicios, requisitos, normativas, plazos y similares.</u></p>	<p><u>quejas</u> para atender al SGE.</p> <p>Inciso c) se mantiene.</p> <p>Inciso d) se ajusta según ley No. 9158.</p>
<p>Artículo 7º–Estructura. La CS estará a cargo de un Contralor de Servicios, quien desempeñará su puesto sin recargo de funciones y dependerá de la Junta Directiva. El Contralor de Servicios deberá cumplir con los requisitos establecidos por ley, así como con los demás atributos y competencias que precise JASEC en su Manual Descriptivo de Puestos.</p> <p>Para garantizar la continuidad y calidad en el servicio, la Junta Directiva determinará la estructura interna de la CS, acorde con las necesidades y posibilidades institucionales.</p>	<p>Artículo 6º–Estructura. La Contraloría de Servicios estará a cargo de un Coordinador Contraloría de Servicios, quien desempeñará su puesto sin recargo de funciones y dependerá de la Junta Directiva. El Contralor de Servicios deberá cumplir con las funciones establecidas en la ley y reglamento, así como con los demás atributos y competencias que precise JASEC en su Manual Descriptivo de Puestos.</p> <p><u>Para garantizar la continuidad y calidad en el servicio, el jefe dotará con carácter exclusivo, de un mínimo de dos funcionarios, incluida la persona Contralora de Servicios.</u></p>	<p>Se modifica para atender lo dispuesto en la ley y el acuerdo de Sesión No.4867, punto 2 del 06 de febrero de 2014, sobre dependencia jerárquica y funcionario responsable. Atiende lo dispuesto en la Ley No. 9158 y su reglamento respecto a la dotación de recurso humano que garantice la continuidad y calidad del servicio, atendiendo la prohibición de que las Contralorías de Servicios no deben ser unipersonales.(Lo subrayado)</p> <p>Se modifica el artículo original.</p>

**JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO****JUNTA DIRECTIVA**

<p>Artículo 8°—Asignación de Recursos. La CS contará con un Centro Presupuestario, en el cual la Administración dotará de recursos para hacer frente a las erogaciones por concepto de remuneraciones, materiales, suministros, equipos, para que la CS cumpla satisfactoriamente con su gestión.</p>	<p>Artículo 7°—Asignación de Recursos. La Contraloría de Servicios contará con un Centro Presupuestario, en el cual la Administración dotará de recursos para hacer frente a las erogaciones por concepto de remuneraciones, materiales, suministros, equipos, para que la misma cumpla satisfactoriamente con su gestión.</p>	<p>Se mantiene el artículo original, únicamente varía numeración</p>
<p>Artículo 9°—Ubicación de la CS. Se asignará al personal de la CS un lugar físico apto para sus funciones, el cual deberá estar ubicado en un sitio cercano al área de Atención al Cliente de JASEC, con facilidad de acceso para el usuario y debidamente rotulado.</p>	<p>Artículo 8°—Ubicación de la Contraloría de Servicios. La Contraloría de Servicios estará ubicada en un área cercana a las oficinas que prestan atención directa al público y debe ser de fácil y adecuado acceso para la atención de los abonados y usuarios así como ajustarse a las disposiciones de la ley de Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad. El espacio físico debe contar con condiciones adecuadas de ventilación, limpieza, comodidad, privacidad, accesibilidad, rotulación e iluminación.</p>	<p>Se replantea totalmente el artículo con sustento en lo dispuesto en la ley No. 9158 y su reglamento. Varía la numeración.</p>
	<p><b>Título II</b> <b>Facultades y funciones</b></p>	
	<p><b>Artículo 9°.- Independencia funcional.</b> La Contraloría de Servicios ejercerá sus funciones con independencia funcional y de criterio respecto de la Administración Activa, por ello no deberá realizar funciones ni actuaciones de la Administración Activa. Sus recomendaciones se sustentarán en la normativa interna de cada organización, manuales, reglamentos, criterios legales, técnicos y buenas prácticas administrativas y de control interno que fundamenten su gestión.</p>	<p>Artículo nuevo, atiende lo dispuesto en la ley No. 9158 y su reglamento.</p>



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

**JUNTA DIRECTIVA**

	<p>Asimismo, no aceptará acciones tendientes a influir o hacer cambiar los criterios en el ejercicio de sus funciones</p>	
<p>Artículo 10.—Ámbito de Competencia. La CS es una unidad mediadora y como consecuencia de sus propias indagaciones y conclusiones sobre temas específicos podrá emitir sus recomendaciones para un mejor atender y resolver. Corresponde a la Gerencia General o a la Junta Directiva según sea el caso, la determinación de responsabilidades administrativas que pudiesen derivarse en el proceso de un servicio brindado, para lo cual la Contraloría de Servicios suministrará la información y documentación disponible en el momento que sea requerida.</p>	<p>Artículo 10º.—Ámbito de Competencia. La Contraloría de Servicios es una unidad <u>asesora, canalizadora</u> y mediadora y como consecuencia de sus propias indagaciones y conclusiones sobre temas específicos podrá emitir sus recomendaciones para un mejor atender y resolver. Corresponde a la Gerencia General o a la Junta Directiva según sea el caso, la determinación de responsabilidades administrativas que pudiesen derivarse en el proceso de un servicio brindado, para lo cual la Contraloría de Servicios suministrará la información y documentación disponible en el momento que sea requerida.</p>	<p>Se adiciona “asesora y canalizadora”, según lo señalado en la Ley No. 9158 y su reglamento y se mantiene parte del texto original.</p>
<p>Artículo 11.—Atribuciones. Para el cumplimiento de sus objetivos, la CS tendrá las siguientes funciones:</p> <p>i. Velar por el cumplimiento de los lineamientos y directrices que en materia de Contralorías de Servicios y mejoramiento al servicio público emita la Secretaría Técnica del MIDEPLAN, las acciones que se desarrollen deben estar sujetas al ordenamiento jurídico vigente y responder a las necesidades</p>	<p>Artículo 11.—Atribuciones. Para el cumplimiento de sus objetivos, la Contraloría de Servicios tendrá las siguientes funciones:</p> <p>a) Impulsar y verificar el cumplimiento de la efectividad de los mecanismos y procedimientos de comunicación a las personas usuarias, de manera tal que les permita contar con información actualizada en relación con los servicios que ofrece la organización respectiva, sus procedimientos y los modos de acceso.</p>	<p>Retoma las funciones establecidas para la Contraloría de Servicios en la ley No. 9158 y su reglamento y en lo específico dispuesto en el Manual descriptivo de puestos de la Contraloría de Servicios. Se replantea modelo de numeración de incisos.</p>

**JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO****JUNTA DIRECTIVA**

específicas de la Institución.		
ii. Elaborar e implementar procedimientos de recepción, tramitación y resolución de inconformidades y sugerencias, respecto a los servicios públicos que presta JASEC, así como establecer los mecanismos de control y seguimiento de las mismas. Los procedimientos para trámites deben ser accesibles y expeditos y deben constar oficialmente en el SGE.	b) Velar por el cumplimiento de las directrices y los lineamientos de política pública emitidos acorde con la presente ley, en materia de mejoramiento continuo e innovación de los servicios. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que se desarrollen y respondan a las necesidades específicas de la organización a la cual pertenece.	
iii. Atender oportunamente las inconformidades y consultas que presenten los clientes y usuarios, trasladarlas cuando corresponda a las áreas responsables de su resolución, coordinar con las UENs y demás áreas involucradas para solucionar el problema planteado.	c) Elaborar y proponer al jerarca los procedimientos y requisitos de recepción, tramitación, resolución y seguimiento de las gestiones, entendidas como toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o el contenido con el que se brinda un servicio, presentadas por las personas usuarias ante la contraloría de servicios, respecto de los servicios que brinda la organización. Dichos procedimientos y requisitos deberán ser públicos, de fácil acceso y su aplicación deberá ser expedita.	Copia lo definido en ley
iv. Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y frecuencia de las inconformidades	d) Atender, de manera oportuna y efectiva, las gestiones que presenten las personas usuarias ante la contraloría de servicios	Copia lo definido en ley

**JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO****JUNTA DIRECTIVA**

<p>y quejas, así como de las acciones institucionales acatadas o recomendadas para resolver el caso y su cumplimiento o no.</p>	<p>sobre los servicios que brinda la organización, con el fin de procurar la solución y orientación de las gestiones que planteen, a las cuales deberá dar respuesta dentro de los plazos establecidos en la presente ley y en la normativa vigente.</p>	
<p>v. Informar y orientar a los usuarios que acuden a la CS sobre aspectos de su interés relativos a los servicios que brinda JASEC.</p>	<p>e) Vigilar el cumplimiento del derecho que asiste a las personas usuarias de recibir respuesta pronta a gestiones referidas a servicios, presentadas ante las organizaciones que los brindan, todo dentro de los plazos establecidos en la ley o en los reglamentos internos aplicables.</p>	<p>Copia lo definido en ley</p>
<p>vi. Confeccionar y aplicar a los clientes externos, instrumentos de percepción para obtener su opinión sobre la calidad de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas.</p>	<p>f) Evaluar, en las organizaciones que brindan servicios, la prestación de los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridos por las personas con discapacidad, en cumplimiento de la legislación vigente en la materia.</p>	<p>Copia lo definido en ley</p>
<p>vii. Propiciar medios e instrumentos de comunicación e información que permitan consultar a los clientes acerca de los servicios que presta la Institución.</p>	<p>g) Promover, ante el jerarca o ante las unidades administrativas, mejoras en los trámites y procedimientos del servicio que se brinda, en coordinación con el área de planificación y el oficial de simplificación de trámites (en el caso de las organizaciones públicas) nombrado para ese efecto por el jerarca, de conformidad con la legislación vigente; lo anterior con el fin de que ambos propongan las recomendaciones correspondientes y propicien el mejoramiento continuo e innovación de los servicios que</p>	<p>Copia lo definido en ley</p>



**JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO****JUNTA DIRECTIVA**

<p>xi. Ser enlace y coordinación a nivel institucional entre la Defensoría de los Habitantes, ARESEP y demás instituciones públicas en asuntos relacionados con los objetivos de la CS.</p>	<p>k) Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas; para ello contará con los recursos y el apoyo técnico de las unidades administrativas.</p>	<p>Copia lo definido en ley</p>
<p>xii. Cualquier otra actividad compatible a la CS y que se incluya en el Manual de Puestos de los Funcionarios que conforman la CS.</p>	<p>l) Informar a las personas usuarias sobre los servicios que brinda la contraloría de servicios.</p>	<p>Copia lo definido en ley</p>
	<p>m) Realizar las investigaciones internas preliminares, de oficio o a petición de parte, sobre las fallas en la prestación de los servicios, con el fin de garantizar la eficiencia de las gestiones de la organización. Lo anterior, sin perjuicio de los procedimientos administrativos que la administración decida establecer para encontrar la verdad real de los hechos y que la contraloría de servicios permita a cualquier funcionario involucrado brindar explicaciones sobre su gestión, así como proteger sus derechos fundamentales.</p>	<p>Copia lo definido en ley</p>
	<p>n) Ser enlace y coordinación a nivel institucional entre la Defensoría de los Habitantes, ARESEP y demás instituciones públicas en asuntos relacionados con los</p>	<p>Copia lo definido en ley</p>

**JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO****JUNTA DIRECTIVA**

	objetivos de la Contraloría de Servicios.	
	o) Informar al Jearca sobre situaciones que considere que se deben atender de forma especial y oportuna, relacionadas con la prestación de los servicios.	Copia lo definido en ley
	p) Promover procesos de mejora en la prestación de los servicios con base en las investigaciones realizadas por la Contraloría de Servicios, en virtud de una o varias gestiones presentadas por las personas usuarias en relación con algún servicio, proceso o procedimiento.	Copia lo definido en ley
	q) Verificar que se pongan en práctica las normas, directrices y políticas que en materia de servicios dicten las autoridades de la organización, para lo cual las dependencias deberán informar de previo a la Contraloría de Servicios sobre el particular. Así mismo, las instancias deberán enviar a la Contraloría de Servicios la información que les solicite al respecto.	Copia lo definido en ley
	r) Participar en los diferentes Consejos Directivos, Comisiones de Trabajo u otros órganos a nivel institucional, cuando la función de estos esté relacionada con la prestación, evaluación y mejora continua de los servicios institucionales.	Copia lo definido en ley



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

**JUNTA DIRECTIVA**

	s) Coadyuvar en la elaboración y aprobación de manuales, códigos y/o protocolos de atención de servicio a las PERSONAS USUARIAS	Copia lo definido en ley
	t) Cualquier otra actividad compatible a la Contraloría de Servicios y que se incluya en el Manual de Puestos de los Funcionarios que conforman la Contraloría de Servicios.	Cierra línea de funciones.
<p>Artículo 12.—<b>Informes.</b> La CS deberá presentar periódicamente a entes externos la siguiente información:</p> <p>i. A la Secretaría Técnica del SISTEMA un plan anual de trabajo, avalado por la Gerencia General. Dicho plan deberá presentarse en la fecha previamente establecida por la Secretaría Técnica del SISTEMA.</p> <p>ii. Copia a MIDEPLAN del informe anual de gestión, de acuerdo con la última Guía Metodológica suministrada por la Secretaría Técnica del SISTEMA. El informe deberá ser entregado en la fecha que disponga la Secretaría Técnica.</p>	<p>Artículo 12.—<b>Informes.</b> La Contraloría de Servicios deberá presentar periódicamente a entes respectivos la siguiente información:</p> <p>i. Presentar al jerarca de la organización un plan anual de trabajo que sirva de base para evaluar el informe anual de labores. Una copia de dicho plan deberá presentarse a la Secretaría Técnica a más tardar el 30 de noviembre de cada año.</p> <p>ii. Presentar a la Secretaría Técnica un informe anual de labores elaborado acorde con la guía metodológica propuesta por Mideplán, el cual deberá tener el aval del jerarca de la organización. Dicho informe será presentado durante el primer trimestre del año.</p>	<p>Se ajusta a lo establecido en la Ley No. 9158 y a lo dispuesto por los entes reguladores correspondientes.</p>
<p>iii. A la ARESEP informes periódicos sobre las inconformidades presentadas por los usuarios a la CS, análisis</p>	<p>iii. A la ARESEP informes periódicos sobre las inconformidades presentadas por los usuarios a la Contraloría de Servicios,</p>	<p>Se adicionan los incisos v y vi. Complementarios al tema de informes.</p>



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

**JUNTA DIRECTIVA**

<p>crítico sobre las razones que originan las quejas de mayor incidencia y las medidas correctivas implementadas por JASEC. La fecha de presentación de estos informes será la que designe el ente regulador mediante resolución.</p> <p>iv. A la ARESEP y a la Defensoría de los Habitantes, la información que requieran referente a solicitudes de intervención gestionadas por los usuarios ante estas instancias.</p>	<p>análisis crítico sobre las razones que originan las quejas de mayor incidencia y las medidas correctivas implementadas por JASEC. La fecha de presentación de estos informes será la que designe el ente regulador mediante resolución.</p> <p>iv. A la ARESEP, la Defensoría de los Habitantes, Sala Constitucional la información que requieran referente a quejas, solicitudes de intervención o recursos de amparo gestionadas por los usuarios ante estas instancias.</p> <p>v. <u>A la Junta Directiva y Gerencia General aquellos informes que dichas dependencias soliciten y requieran en materia competencia de la Contraloría de Servicios.</u></p> <p>vi. <u>Cualquier otro informe que por competencia de la Contraloría de Servicios, le sea solicitado por instancias internas o externas legalmente facultadas para solicitarlos</u></p>	
<p><b>Artículo 13.-Acceso a Información.</b> Para el adecuado cumplimiento de sus funciones, la CS tendrá libre acceso a la información generada y custodiada por cada Unidad, excepto la información que la Junta Directiva, Gerencia General y Auditoría Interna cataloguen como confidencial. En el caso que se trata de información catalogada como confidencial por parte de la</p>	<p><b>Artículo 13° - Acceso a información.</b> Para el adecuado cumplimiento de sus funciones, la Contraloría de Servicios tendrá libre acceso, en cualquier momento, a todos los libros, expedientes, archivos y documentos de la organización, así como a otras fuentes de información relacionadas con la prestación del servicio, excepto la información que la Junta Directiva, Gerencia General y Auditoría Interna cataloguen como confidencial.</p>	<p>Se replantea este artículo con sustento en lo señalado en la Ley No. 9158, artículo 23 vigente y art. 21 del respectivo reglamento.</p>



## JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

### JUNTA DIRECTIVA

<p>Gerencia General, la CS podrá solicitar a la Junta Directiva su revelación.</p> <p>La CS podrá solicitar al responsable de cada Unidad una inspección y valoración técnica, así como el asesoramiento técnico en su área especializada, informes, estadísticas y cualquier otra documentación necesaria para la ejecución de estudios y la tramitación adecuada de las inconformidades presentadas por los clientes.</p> <p>La CS también podrá tener acceso a los diversos Software o herramientas similares con que cuente la Institución y que utilice para la operatividad de sus actividades, el acceso al personal de la CS podrá estar limitado a modo de consulta y reportes.</p>	<p>La Contraloría de Servicios también podrá tener acceso a los diversos software o herramientas similares con que cuente la Institución y que utilice para la operatividad de sus actividades, el acceso al personal de la Contraloría de Servicios podrá estar limitado a modo de consulta y reportes.</p>	
<p><b>Artículo 14.—Obligación de Colaboración.</b> Para el cabal desempeño de las funciones de la CS las dependencias y funcionarios de JASEC deberán prestar su colaboración e información a la CS de manera preferente, cuando ésta lo requiera, como parte de las responsabilidades derivadas de su relación laboral.</p> <p>La Contraloría de Servicios recibirá el apoyo de todas las UENs. El personal que la integre deberá guardar la confidencialidad tanto de la información y documentos que le brinden las diversas áreas, como de las denuncias que se reciban.</p>	<p><b>Artículo 14.—Obligación de Colaboración.</b> Para el cabal desempeño de las funciones de la Contraloría de Servicios las dependencias y funcionarios de JASEC deberán prestar su colaboración y brindar la información a la Contraloría de Servicios de manera preferente y las facilidades necesarios cuando ésta lo requiera, como parte de las responsabilidades derivadas de su relación laboral.</p> <p>Se excluyen los secretos de Estado, información confidencial o declarada de acceso limitado por ordenamiento jurídico, las que puedan servir para la sustentación de procedimientos administrativos pendientes de ser firmados, o de resolución, e información personalísima de las</p>	<p>Se replantea este artículo con lo contenido en la Ley No. 9158 en el artículo 23 vigente.</p>



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

**JUNTA DIRECTIVA**

<p>El funcionario que incumpla este Reglamento, lo hará incurrir en responsabilidad disciplinaria de conformidad con lo que señala el Código de Trabajo y el Reglamento Autónomo de Trabajo de JASEC.</p> <p>Es obligación de todos los funcionarios contestar dentro del plazo otorgado, cualquier gestión que le formule la CS. En ningún caso este plazo podrá ser superior a cinco días hábiles, salvo que por la naturaleza del caso se amerite un estudio mayor, para lo cual deberá informarse vía correo electrónico o de forma escrita a la CS.</p>	<p>personas funcionarias o usuarias, así como la colaboración, el asesoramiento y las facilidades necesarios para el cumplimiento cabal de sus funciones</p>	
	<p><b>Artículo 15.—Sobre falta de atención.</b> Es obligación de los funcionarios, empleados, colaboradores o representantes de la administración contestar a la mayor brevedad posible, cualquier gestión que formula la contraloría de servicios. En ningún caso este plazo podrá ser superior al establecido en la ley equivalente a 10 días hábiles.</p> <p>La negativa o negligencia del funcionario, empleado, colaborador o representante de la organización de informar a la Contraloría de Servicios ante su requerimiento, así como el incumplimiento injustificado del plazo de respuesta, serán causas generadoras de responsabilidad disciplinaria, de conformidad con la normativa pertinente.</p> <p>El funcionario que incumpla este Reglamento, incurrirá en responsabilidad disciplinaria de conformidad con lo que señala el</p>	<p>Artículo nuevo con sustento en lo dispuesto en la Ley No. 9158, artículo 44.</p>



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

**JUNTA DIRECTIVA**

	Código de Trabajo y el Reglamento Autónomo de Trabajo de JASEC.	
	<p><b>Artículo 16.—Coordinación.</b> La Contraloría de Servicios y las unidades administrativas y operativas institucionales trabajarán en forma coordinada en el ejercicio de sus funciones <u>cuando se requiera atender casos expuestos por los abonados y usuarios o para mejorar la prestación de los servicios.</u> Debe existir una comunicación estrecha con las <u>Unidades Estratégicas de Negocios de Servicio al Cliente, Distribución y de Apoyo,</u> de forma tal que se genere una realimentación eficaz para fortalecer el servicio brindado a los usuarios y lograr los objetivos indicados en este Reglamento.</p>	Se replantea el artículo 16 existente.
<p><b>Artículo 15.—Solicitud de Intervención.</b> La CS podrá solicitar a la Gerencia General su intervención cuando un funcionario o unidad ignore las solicitudes de información gestionadas por la CS, siempre que la información requerida sea fundamental para estudios y para tramitar y resolver inconformidades y quejas interpuestas por los usuarios.</p>	Es el nuevo artículo 19.	Se ajusta con sustento en la Ley No. 9158 y el artículo 15 vigente. Modifica la numeración de la propuesta respecto al actual.
<p><b>Artículo 16.—Coordinación.</b> La CS y las unidades administrativas y operativas institucionales trabajarán en forma coordinada en el ejercicio de sus funciones cuando se requiera para mejorar la prestación de los servicios. Debe existir una comunicación estrecha con la</p>	Es el nuevo artículo 16.	

**JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO****JUNTA DIRECTIVA**

<p>Unidad Estratégica de Negocios de Servicio al Cliente, de forma tal que se genere una realimentación eficaz para fortalecer el servicio brindado a los usuarios y lograr los objetivos indicados en este Reglamento.</p>		
<p>Artículo 17.—Asesoría. La CS podrá requerir la asesoría de funcionarios internos o externos que estime necesarios para dar apoyo a sus actividades. En el caso de la asesoría legal, ésta le será brindada por la Asesoría Jurídica Institucional.</p>	<p>Artículo 17.—Asesoría. La Contraloría de Servicios podrá requerir la asesoría de los <u>funcionarios de las UEN's, procesos, unidades y similares</u> que estime necesarios para dar apoyo a sus actividades, <u>según la especialidad de cada una de ellas.</u></p>	<p>Se replantea y amplía el artículo 17 vigente. Varía numeración.</p>
<p>Artículo 18.—Seguimiento de Recomendaciones: La CS, cuando estime conveniente, podrá solicitar al funcionario responsable, referirse sobre la implementación de recomendaciones y acciones de mejora aprobadas por la Gerencia General, o bien, al progreso alcanzado en relación con su implementación.</p>	<p>Artículo 18.- Sobre recomendaciones. La Contraloría de Servicios podrá emitir y dar seguimiento a las recomendaciones dirigidas a la administración activa respecto de los servicios que brinda la organización con el fin de mejorar su prestación, en búsqueda del mejoramiento continuo e innovación y de cumplimiento de las expectativas de las personas usuarias. Si la jefatura respectiva discrepa de dichas recomendaciones, dicha jefatura o la persona contralora de servicios deberá elevar el asunto a conocimiento del superior jerárquico de la organización, para la toma de decisiones.</p>	<p>Se replantea según lo dispuesto en la Ley No.9158 art. 14 sobre este tema.</p>
	<p>Artículo 19.—Solicitud de Intervención. La Contraloría de Servicios deberá informar al jerarca de la organización cuando las recomendaciones realizadas por la Contraloría de Servicios hayan sido ignoradas y, por ende, las situaciones</p>	<p>Se replantea por orden de idea y se ajusta a lo dispuesto en la Ley No. 9158 art. 14</p>



**JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO****JUNTA DIRECTIVA**

	que provocan inconformidades en las personas usuarias permanezcan sin solución, siempre que la información requerida sea fundamental para estudios y para tramitar y resolver inconformidades y quejas interpuestas por los usuarios.	
	<b>Capítulo III</b> <b>Sobre la presentación y atención de gestiones ante la Contraloría de Servicios</b>	
<p>Artículo 19.—<b>Acceso a la CS.</b> Toda persona física o jurídica sea usuaria de un servicio de JASEC podrá plantear ante la CS sus inconformidades y sugerencias, respecto a la prestación de los servicios brindados por la Institución, sin costo alguno y sin formalidades especiales.</p> <p>La interposición de quejas ante la CS no interrumpe ni suspende los plazos administrativos ni los judiciales.</p>	<p>Artículo 20.—<b>Acceso a la Contraloría de Servicios.</b> Toda persona física o jurídica o su representante, en forma individual o colectiva sea <u>abonado</u> o usuaria de un servicio de JASEC, podrá plantear ante la Contraloría de Servicios de JASEC toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o contenido en la que se brinda un servicio, así como sobre las actuaciones de los funcionarios en el ejercicio de sus labores, cuando se estime que afecten directa o indirectamente dichos servicios.</p>	Se replantea este artículo con sustento en lo dispuesto en la ley No. 9158 y su reglamento.
<p>Artículo 20.—<b>Requisitos para la Tramitación de Inconformidades y Quejas.</b> Las inconformidades quejas y sugerencias podrán ser presentadas por los clientes a la CS sea de forma escrita, verbal, por medios electrónicos, para lo deberá suministrar la siguiente información:</p> <p>a. Identificación del usuario.</p> <p>b. Residencia y lugar para recibir notificaciones (dirección exacta, número de teléfono y/o fax y correo electrónico).</p>	<p>Artículo 21.—<b>Requisitos para la Tramitación de Inconformidades y Quejas.</b> Las inconformidades, quejas, consultas o sugerencias podrán ser presentadas por los <u>abonados</u> o <u>usuarios</u> a la Contraloría de Servicios, de manera escrita, personal, vía telefónica, por medios electrónicos (internet, sitio web, correo electrónico, entre otros) o <u>buzón</u> para lo <u>cual</u> deberá suministrar la siguiente información:</p> <p>a. Identificación del abonado o usuario.</p> <p>b. Residencia y lugar para recibir notificaciones (dirección exacta,</p>	Se replantea con sustento en lo dispuesto en la ley No. 9158 y su reglamento. Se cambia “cliente” por abonado o usuario. Se replantean los medios para presentar gestiones adicionando buzón y lo referente a la solicitud de confidencialidad. Se modifica numeración.



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

**JUNTA DIRECTIVA**

<p>c. Detalle de los hechos u omisiones que originan la solicitud a la CS.</p> <p>d. Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas.</p> <p>e. Cualquier referencia o elementos de prueba.</p>	<p>número de teléfono y/o fax y correo electrónico).</p> <p>c. Detalle de los hechos u omisiones que originan la solicitud a la Contraloría de Servicios.</p> <p>d. Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas.</p> <p>e. Cualquier referencia o elementos de prueba.</p> <p>f. <u>Al presentar su gestión, el interesado podrá solicitar que se guarde la confidencialidad sobre su identidad.</u></p> <p>Para la identificación de la PERSONA USUARIA bastará la simple presentación de la cédula de identidad respecto a los nacionales y respecto de personas extranjeras bastará con la presentación del pasaporte, cédula de residencia o carnet de refugiado vigentes.</p>	
<p>Artículo 21.—Trámite. Las inconformidades, quejas y denuncias serán tramitadas conforme a las siguientes disposiciones:</p> <p>i. Toda solicitud que tramite la CS generará un expediente sea físico o electrónico. Para la respectiva resolución se deberá indagar con las dependencias involucradas, así como la solicitud de información según corresponda.</p>	<p>Artículo 22.—Trámite. Las inconformidades, quejas y denuncias serán tramitadas conforme a las siguientes disposiciones:</p> <p>i. Toda solicitud que tramite la Contraloría de Servicios generará un expediente sea físico o electrónico cuando corresponda. Para la respectiva resolución se deberá indagar con las dependencias involucradas, así como la solicitud de información según corresponda.</p>	<p>Modifica numeración.</p>
<p>ii. Las gestiones interpuestas a la CS por los usuarios, deberán incluirse en el</p>	<p>ii. Las gestiones interpuestas a la Contraloría de Servicios por los <u>abonados</u> o usuarios, deberán incluirse en el</p>	<p>En inciso ii) se incluye “Abonado” y “cuando se cuente con el número de abonado” en el texto</p>

**JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO****JUNTA DIRECTIVA**

Expediente Cliente del SIPAC confeccionando un extracto de la gestión planteada así como de la resolución de la misma.	Expediente Cliente del SIPAC <u>cuando se cuente con el número de abonado</u> , confeccionando un extracto de la gestión planteada así como de la resolución de la misma.	original.
iii. Si en el proceso de trámite de una inconformidad o queja se determina que la CS no tiene competencia para conocer lo planteado, podrá remitir el asunto a la instancia pertinente, y deberá orientar al usuario respecto al procedimiento que debe seguir. La CS se limitará a informar al interesado sobre las investigaciones y conclusiones que determine la unidad respectiva.	iii. Si en el proceso de trámite de una inconformidad o queja se determina que la Contraloría de Servicios no tiene competencia para conocer lo planteado, podrá remitir el asunto a la instancia pertinente, y deberá orientar al usuario respecto al procedimiento que debe seguir. La Contraloría de Servicios se limitará a informar al interesado sobre las investigaciones y conclusiones que determine la unidad respectiva.	Se mantiene este inciso.
iv. Las denuncias y casos atribuibles a Energía Consumida y no Facturada producto de usos indebidos se remitirán al proceso técnico especializado en la materia. Para este tipo de denuncias todo funcionario de JASEC deberá guardar la confidencialidad del ciudadano denunciante.	iv. Las denuncias y casos atribuibles a Energía Consumida y no Facturada producto de usos indebidos <u>se consultará a los procesos o unidades técnicas especializados en la materia.</u> Para este tipo de denuncias todo funcionario de JASEC deberá guardar la confidencialidad del ciudadano denunciante.	Se mantiene este inciso y se ajusta conforme a lo dispuesto en la ley No. 9158.
v. Los reclamos por daños en electrodomésticos o a la	v. Los reclamos por daños en electrodomésticos o a la propiedad de usuarios, se	Se mantiene este inciso.



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

**JUNTA DIRECTIVA**

propiedad de usuarios, se tramitarán según lo indicado en el Reglamento por Daños a las Personas o a la Propiedad de los Clientes del Servicio Eléctrico de JASEC oficialmente publicado en la Gaceta.	tramitarán según lo indicado en el Reglamento por Daños a las Personas o a la Propiedad de los Clientes del Servicio Eléctrico de JASEC oficialmente publicado en la Gaceta.	
vi. La CS suspenderá la gestión de un caso cuando el mismo hecho sea conocido por otra instancia administrativa o judicial competente para resolver.	vi. La Contraloría de Servicios suspenderá la gestión de un caso cuando el mismo hecho sea conocido por otra instancia administrativa superior o judicial competente para resolver.	Se mantiene este inciso.
vii. En caso que una queja se refiera a la Gerencia General, será dirigida y tramitada directamente ante la Junta Directiva.	vi. En caso que una queja se refiera a la Gerencia General, será dirigida y tramitada directamente ante la Junta Directiva.	Se mantiene este inciso.
	<b>Artículo 23°.- Atención de peticiones.</b> Los órganos o las unidades administrativas de cada organización ante la petición planteada por la Contraloría de Servicios, en el ejercicio de sus funciones, deberán responder esta en un plazo máximo de cinco días hábiles, excepto en los casos en que la resolución de la gestión sea de una mayor complejidad	Artículo nuevo para atender lo dispuesto en la ley No. 9158
	<b>Artículo 24°.</b> Plazo de respuesta a la Contraloría de Servicios. Es obligación de todos los funcionarios contestar dentro del plazo otorgado, cualquier gestión que le formule la Contraloría de Servicios. En ningún caso este plazo podrá ser superior a cinco días hábiles, salvo que por la naturaleza del caso se amerite un	Artículo nuevo para atender lo dispuesto en la ley No. 9158



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

**JUNTA DIRECTIVA**

	estudio mayor, para lo cual deberá informarse vía correo electrónico o de forma escrita a la Contraloría de Servicios <u>las razones</u> .	
<p>Artículo 22.—<b>Obligación de resolver y dar respuesta al usuario.</b> La CS deberá atender, y dar respuesta a las inconformidades o denuncias interpuestas por los clientes con la mayor diligencia. La CS deberá informar al usuario sobre la gestión planteada en un plazo máximo de cinco días hábiles. Cuando por razones de complejidad o requerimiento de inspección técnica en el campo, la resolución definitiva no pueda brindarse en el plazo anterior, la CS dispondrá de un mes calendario, expandible para casos complejos, cuya justificación deberá incorporarse al expediente administrativo e informarlo ante la Junta Directiva. Del acto de comunicación o de la imposibilidad de efectuar éste deberá dejarse constancia en el expediente.</p>	<p>Artículo 25.—<b>Obligación de resolver y dar respuesta al usuario.</b> La Contraloría de Servicios deberá atender y dar respuesta a las inconformidades o denuncias interpuestas por los clientes con la mayor diligencia. Deberá informar al <u>cliente o usuario</u> sobre la gestión planteada en un plazo máximo de <u>diez días hábiles por el medio que haya indicado el interesado</u>. Cuando por razones de complejidad o requerimiento de inspección técnica en el campo, la resolución definitiva no pueda brindarse en el plazo anterior, se dispondrá de un plazo máximo de <u>hasta cincuenta días naturales</u>, expandible para casos complejos, cuya justificación deberá incorporarse al expediente administrativo e informarlo al <u>superior correspondiente</u>.</p> <p>Del acto de comunicación o de la imposibilidad de efectuar éste deberá dejarse constancia en el expediente.</p>	<p>Se ajusta según lo dispuesto en la Ley No. 9158 y varía la numeración.</p>
<p>Artículo 23.—<b>Obligación de Comunicar.</b> En aquellos casos en que la CS detecte hechos irregulares por parte de un funcionario, lo informará al superior inmediato y a la Gerencia General, para que ambas dependencias validen con el Proceso Desarrollar Recursos Humanos el procedimiento disciplinario según corresponda. Lo que se relacione con asuntos laborales</p>	<p>Artículo 26.—<b>Obligación de Comunicar.</b> En aquellos casos en que la Contraloría de Servicios detecte hechos irregulares por parte de un funcionario, lo informará al superior inmediato y a la Gerencia General, para que ambas dependencias validen con el Proceso Desarrollar Recursos Humanos el procedimiento disciplinario según corresponda. Lo que se relacione con asuntos laborales es competencia del Proceso</p>	<p>Se mantiene texto y varía la numeración.</p>

**JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO****JUNTA DIRECTIVA**

es competencia del Proceso Desarrollar Recursos Humanos. Cuando se reciba una denuncia con pruebas y que podría configurar delito, la CS deberá remitir la respectiva denuncia ante la Gerencia General con el fin de que se proceda según corresponda.	Desarrollar Recursos Humanos. Cuando se reciba una denuncia con pruebas y que podría configurar delito, la Contraloría de Servicios deberá remitir la respectiva denuncia ante la Gerencia General con el fin de que se proceda según corresponda.	
Artículo 24.— <b>Incumplimiento.</b> El incumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento hará acreedor al funcionario de las medidas disciplinarias correspondientes, en aplicación a lo prescrito en el Código de Trabajo, Reglamento Autónomo de Trabajo de JASEC y demás normas concomitantes.	Artículo 27.— <b>Incumplimiento.</b> El incumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento hará acreedor al funcionario de las medidas disciplinarias correspondientes, en aplicación a lo prescrito en el Código de Trabajo, Reglamento Autónomo de Trabajo de JASEC y demás normas concomitantes.	Se mantiene el texto y varía la numeración.
Artículo 25.— <b>Supletoriedad:</b> Lo que no está expresamente regulado en el presente Reglamento, aplica supletoriamente los Decretos Ejecutivos N° 32565 y N° 34587.	Artículo 28.— <b>Supletoriedad:</b> Lo que no está expresamente regulado en el presente Reglamento, aplica supletoriamente lo dispuesto en la Ley No. 9158 y su respectivo reglamento.	Se ajusta a la Ley No. 9158 y reglamento.
Artículo 26.— <b>Vigencia.</b> Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial <i>La Gaceta</i> .	Artículo 29.— <b>Vigencia.</b> Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial <i>La Gaceta</i> . Versión 1.2 u.l.	Se mantiene texto y varía la numeración.

Realiza don Alfonso Víquez una serie de observaciones en cuanto al término de abonado, el cual particularmente no le convence, máxime que JASEC ahora está en otros negocios, de ahí que podría denominarse cliente. Asimismo, que se revise la numeración de los artículos.



## JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

### JUNTA DIRECTIVA

**SE ACUERDA:** en firme, con seis votos de los señores directores:

4.a. Aprobar el Reglamento de la Contraloría de Servicios de la Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago, según se detalla a continuación:

#### REGLAMENTO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DE LA JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

##### Capítulo I Justificación y definiciones

**Artículo 1º. Justificación.** Se implementa el Reglamento de la Contraloría de Servicios de la Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago (JASEC), con fundamento en la ley No. 9158 "Ley Reguladora de las Contralorías de Servicios" y su respectivo reglamento (No.39096-PLAN), el cual regula la organización y funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la JASEC según los alcances, responsabilidades y obligaciones que dentro del quehacer institucional debe cumplir este Proceso atendiendo lo dispuesto en la referida ley y será aplicable a los abonados, usuarios y a la JASEC en general.

**Artículo 2º—Definiciones.** Para la aplicación del presente reglamento se entenderán como siguen las siguientes definiciones:

**Abonado o usuario:** Persona física o jurídica que tiene un servicio a su nombre o hace uso de los servicios que brinda JASEC.

**ARESEP:** Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

**Consultas o solicitudes de información:** Se refiere a aquellas solicitudes de los clientes que son atendidas y resueltas de manera inmediata y no ameritan la apertura de un expediente.

**Cliente Externo:** Personas físicas o jurídicas externas a la empresa que demanden y/o provean servicios a JASEC.

**Expediente Cliente:** Expediente electrónico de un cliente de JASEC incluido en la base de datos y sistema denominado SIPAC.

**Inconformidad:** Cualidad o condición de inconforme que manifieste un cliente interno o externo de JASEC referente a un asunto en particular, en donde una vez atendido se mantiene el criterio original de JASEC.

**ISO 9001-2008.** Norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

**JASEC:** Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago.



## JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

### JUNTA DIRECTIVA

**MIDEPLAN.** Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.

**Queja:** Gestión realizada por el cliente en la que se identifica en cualquier fase del servicio y trámite realizado, la paralización o infracción de plazos señalados u omisión de trámites o respuesta por parte de la Unidad responsable.

**SGE:** Sistema de Gestión Empresarial de JASEC en el cual constan los procedimientos e instructivos de los servicios de la Institución, como cumplimiento a la Normativa ISO 9001:2008.

**SISTEMA:** Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

**UENs:** Unidades Estratégicas de Negocios de JASEC.

#### Capítulo II

#### De la Contraloría de Servicios de JASEC

#### Título I

#### Estructura y Alcances

**Artículo 3°—Contraloría de Servicios de JASEC.** La Contraloría de Servicios será un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios para promover el mejoramiento continuo en la prestación de servicios que brinda una organización. También apoya, complementa, guía y asesora a los jefes o encargados de tomar las decisiones, de forma tal que se incremente la efectividad en el logro de los objetivos organizacionales, así como la calidad en los servicios prestados.

**Artículo 4°—Registro.** La Contraloría de Servicios deberá estar inscrita en el registro que para tales efectos llevará la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (SISTEMA), unidad del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN).

**Artículo 5°—Objetivos.** El objetivo general de la Contraloría de Servicios es promover con la participación de los abonados y usuarios, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brinda JASEC. Será un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad, calidad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda JASEC. Deberá velar para que la prestación de servicios se realice bajo las condiciones y plazos definidos en el Sistema de Gestión Empresarial (SGE) y el ordenamiento jurídico que la rige, a fin de satisfacer de forma oportuna los requerimientos de sus clientes. Para ello, tendrá los siguientes objetivos específicos:

- a. Promover la eficacia, eficiencia, calidad y oportunidad en la prestación de los servicios públicos.
- b. Promover procedimientos accesibles y expeditos para la recepción y tramitación de las quejas e inconformidades.
- c. Propiciar canales de información entre JASEC y sus usuarios.





## JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

### JUNTA DIRECTIVA

*d. Contribuir con las distintas Unidades de la Institución en la creación y modernización de procesos y políticas que garanticen la buena prestación de los servicios públicos, como parte de la filosofía empresarial que promueve el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios brindados. Para ello elevara recomendaciones a los jefes sobre las mejoras en los trámites, servicios, requisitos, normativas, plazos y similares.*

**Artículo 6°—Estructura.** La Contraloría de Servicios estará a cargo de un Coordinador Contraloría de Servicios, quien desempeñará su puesto sin recargo de funciones y dependerá de la Junta Directiva. El Contralor de Servicios deberá cumplir con las funciones establecidas en la ley y reglamento, así como con los demás atributos y competencias que precise JASEC en su Manual Descriptivo de Puestos.

*Para garantizar la continuidad y calidad en el servicio, el jefe dotará con carácter exclusivo, de un mínimo de dos funcionarios, incluida la persona Contralora de Servicios.*

**Artículo 7°—Asignación de Recursos.** La Contraloría de Servicios contará con un Centro Presupuestario, en el cual la Administración dotará de recursos para hacer frente a las erogaciones por concepto de remuneraciones, materiales, suministros, equipos, para que la misma cumpla satisfactoriamente con su gestión.

**Artículo 8°—Ubicación de la Contraloría de Servicios.** La Contraloría de Servicios estará ubicada en un área cercana a las oficinas que prestan atención directa al público y debe ser de fácil y adecuado acceso para la atención de los abonados y usuarios así como ajustarse a las disposiciones de la ley de Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad. El espacio físico debe contar con condiciones adecuadas de ventilación, limpieza, comodidad, privacidad, accesibilidad, rotulación e iluminación.

### **Título II** **Facultades y funciones**

**Artículo 9°.- Independencia funcional.** La Contraloría de Servicios ejercerá sus funciones con independencia funcional y de criterio respecto de la Administración Activa, por ello no deberá realizar funciones ni actuaciones de la Administración Activa. Sus recomendaciones se sustentarán en la normativa interna de cada organización, manuales, reglamentos, criterios legales, técnicos y buenas prácticas administrativas y de control interno que fundamenten su gestión. Asimismo, no aceptará acciones tendientes a influir o hacer cambiar los criterios en el ejercicio de sus funciones.



## JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

### JUNTA DIRECTIVA

**Artículo 10° .—Ámbito de Competencia.** La Contraloría de Servicios es una unidad asesora, canalizadora y mediadora y como consecuencia de sus propias indagaciones y conclusiones sobre temas específicos podrá emitir sus recomendaciones para un mejor atender y resolver. Corresponde a la Gerencia General o a la Junta Directiva según sea el caso, la determinación de responsabilidades administrativas que pudiesen derivarse en el proceso de un servicio brindado, para lo cual la Contraloría de Servicios suministrará la información y documentación disponible en el momento que sea requerida.

**Artículo 11.—Atribuciones.** Para el cumplimiento de sus objetivos, la Contraloría de Servicios tendrá las siguientes funciones:

- a) **Impulsar y verificar el cumplimiento de la efectividad de los mecanismos y procedimientos de comunicación a las personas usuarias, de manera tal que les permita contar con información actualizada en relación con los servicios que ofrece la organización respectiva, sus procedimientos y los modos de acceso.**
- b) **Velar por el cumplimiento de las directrices y los lineamientos de política pública emitidos acorde con la presente ley, en materia de mejoramiento continuo e innovación de los servicios. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que se desarrollen y respondan a las necesidades específicas de la organización a la cual pertenece.**
- c) **Elaborar y proponer al jerarca los procedimientos y requisitos de recepción, tramitación, resolución y seguimiento de las gestiones, entendidas como toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o el contenido con el que se brinda un servicio, presentadas por las personas usuarias ante la contraloría de servicios, respecto de los servicios que brinda la organización. Dichos procedimientos y requisitos deberán ser públicos, de fácil acceso y su aplicación deberá ser expedita.**
- d) **Atender, de manera oportuna y efectiva, las gestiones que presenten las personas usuarias ante la contraloría de servicios sobre los servicios que brinda la organización, con el fin de procurar la solución y orientación de las gestiones que planteen, a las cuales deberá dar respuesta dentro de los plazos establecidos en la presente ley y en la normativa vigente.**
- e) **Vigilar el cumplimiento del derecho que asiste a las personas usuarias de recibir respuesta pronta a gestiones referidas a servicios, presentadas ante las organizaciones que los brindan, todo dentro de los plazos establecidos en la ley o en los reglamentos internos aplicables.**
- f) **Evaluar, en las organizaciones que brindan servicios, la prestación de los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridos por las personas con discapacidad, en cumplimiento de la legislación vigente en la materia.**
- g) **Promover, ante el jerarca o ante las unidades administrativas, mejoras en los trámites y procedimientos del servicio que se brinda, en coordinación con el área**



## JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

### JUNTA DIRECTIVA

de planificación y el oficial de simplificación de trámites (en el caso de las organizaciones públicas) nombrado para ese efecto por el jerarca, de conformidad con la legislación vigente; lo anterior con el fin de que ambos propongan las recomendaciones correspondientes y propicien el mejoramiento continuo e innovación de los servicios que presta la organización.

h) Emitir y dar seguimiento a las recomendaciones dirigidas a la administración activa respecto de los servicios que brinda la organización con el fin de mejorar su prestación, en búsqueda del mejoramiento continuo e innovación y de cumplimiento de las expectativas de las personas usuarias. Si la jefatura respectiva discrepa de dichas recomendaciones, dicha jefatura o la persona contralora de servicios deberá elevar el asunto a conocimiento del superior jerárquico de la organización, para la toma de decisiones.

i) Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y la frecuencia de las gestiones presentadas ante la contraloría de servicios, así como de las recomendaciones y las acciones organizacionales acatadas para resolver el caso y su cumplimiento o incumplimiento.

j) Informar al jerarca de la organización cuando las recomendaciones realizadas por la contraloría de servicios hayan sido ignoradas y, por ende, las situaciones que provocan inconformidades en las personas usuarias permanezcan sin solución.

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

l) Informar a las personas usuarias sobre los servicios que brinda la contraloría de servicios.

m) Realizar las investigaciones internas preliminares, de oficio o a petición de parte, sobre las fallas en la prestación de los servicios, con el fin de garantizar la eficiencia de las gestiones de la organización. Lo anterior, sin perjuicio de los procedimientos administrativos que la administración decida establecer para encontrar la verdad real de los hechos y que la contraloría de servicios permita a cualquier funcionario involucrado brindar explicaciones sobre su gestión, así como proteger sus derechos fundamentales.

n) Ser enlace y coordinación a nivel institucional entre la Defensoría de los Habitantes, ARESEP y demás instituciones públicas en asuntos relacionados con los objetivos de la Contraloría de Servicios.

o) Informar al Jerarca sobre situaciones que considere que se deben atender de forma especial y oportuna, relacionadas con la prestación de los servicios.

p) Promover procesos de mejora en la prestación de los servicios con base en las investigaciones realizadas por la Contraloría de Servicios, en virtud de una o varias gestiones presentadas por las personas usuarias en relación con algún servicio, proceso o procedimiento.



## JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

### JUNTA DIRECTIVA

- q) *Verificar que se pongan en práctica las normas, directrices y políticas que en materia de servicios dicten las autoridades de la organización, para lo cual las dependencias deberán informar de previo a la Contraloría de Servicios sobre el particular. Así mismo, las instancias deberán enviar a la Contraloría de Servicios la información que les solicite al respecto.*
- r) *Participar en los diferentes Consejos Directivos, Comisiones de Trabajo u otros órganos a nivel institucional, cuando la función de estos esté relacionada con la prestación, evaluación y mejora continua de los servicios institucionales.*
- s) *Coadyuvar en la elaboración y aprobación de manuales, códigos y/o protocolos de atención de servicio a las PERSONAS USUARIAS*
- t) *Cualquier otra actividad compatible a la Contraloría de Servicios y que se incluya en el Manual de Puestos de los Funcionarios que conforman la Contraloría de Servicios.*

**Artículo 12.—Informes.** *La Contraloría de Servicios deberá presentar periódicamente a entes respectivos la siguiente información:*

- i. *Presentar al jerarca de la organización un plan anual de trabajo que sirva de base para evaluar el informe anual de labores. Una copia de dicho plan deberá presentarse a la Secretaría Técnica a más tardar el 30 de noviembre de cada año.*
- ii. *Presentar a la Secretaría Técnica un informe anual de labores elaborado acorde con la guía metodológica propuesta por Mideplán, el cual deberá tener el aval del jerarca de la organización. Dicho informe será presentado durante el primer trimestre del año.*
- iii. *A la ARESEP informes periódicos sobre las inconformidades presentadas por los usuarios a la Contraloría de Servicios, análisis crítico sobre las razones que originan las quejas de mayor incidencia y las medidas correctivas implementadas por JASEC. La fecha de presentación de estos informes será la que designe el ente regulador mediante resolución.*
- iv. *A la ARESEP, la Defensoría de los Habitantes, Sala Constitucional la información que requieran referente a quejas, solicitudes de intervención o recursos de amparo gestionadas por los usuarios ante estas instancias.*
- v. *A la Junta Directiva y Gerencia General aquellos informes que dichas dependencias soliciten y requieran en materia competencia de la Contraloría de Servicios.*
- vi. *Cualquier otro informe que por competencia de la Contraloría de Servicios, le sea solicitado por instancias internas o externas legalmente facultadas para solicitarlos*

**Artículo 13° - Acceso a información.** *Para el adecuado cumplimiento de sus funciones, la Contraloría de Servicios tendrá libre acceso, en cualquier momento, a todos los libros, expedientes, archivos y documentos de la organización, así como*



## JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

### JUNTA DIRECTIVA

*a otras fuentes de información relacionadas con la prestación del servicio, excepto la información que la Junta Directiva, Gerencia General y Auditoría Interna cataloguen como confidencial.*

*La Contraloría de Servicios también podrá tener acceso a los diversos software o herramientas similares con que cuente la Institución y que utilice para la operatividad de sus actividades, el acceso al personal de la Contraloría de Servicios podrá estar limitado a modo de consulta y reportes.*

**Artículo 14.—Obligación de Colaboración.** *Para el cabal desempeño de las funciones de la Contraloría de Servicios las dependencias y funcionarios de JASEC deberán prestar su colaboración y brindar la información a la Contraloría de Servicios de manera preferente y las facilidades necesarios cuando ésta lo requiera, como parte de las responsabilidades derivadas de su relación laboral.*

*Se excluyen los secretos de Estado, información confidencial o declarada de acceso limitado por ordenamiento jurídico, las que puedan servir para la sustentación de procedimientos administrativos pendientes de ser firmados, o de resolución, e información personalísima de las personas funcionarias o usuarias, así como la colaboración, el asesoramiento y las facilidades necesarios para el cumplimiento cabal de sus funciones*

**Artículo 15.—Sobre falta de atención.** *Es obligación de los funcionarios, empleados, colaboradores o representantes de la administración contestar a la mayor brevedad posible, cualquier gestión que formula la contraloría de servicios. En ningún caso este plazo podrá ser superior al establecido en la ley equivalente a 10 días hábiles.*

*La negativa o negligencia del funcionario, empleado, colaborador o representante de la organización de informar a la Contraloría de Servicios ante su requerimiento, así como el incumplimiento injustificado del plazo de respuesta, serán causas generadoras de responsabilidad disciplinaria, de conformidad con la normativa pertinente.*

*El funcionario que incumpla este Reglamento, incurrirá en responsabilidad disciplinaria de conformidad con lo que señala el Código de Trabajo y el Reglamento Autónomo de Trabajo de JASEC.*

**Artículo 16.—Coordinación.** *La Contraloría de Servicios y las unidades administrativas y operativas institucionales trabajarán en forma coordinada en el ejercicio de sus funciones cuando se requiera atender casos expuestos por los abonados y usuarios o para mejorar la prestación de los servicios. Debe existir una comunicación estrecha con las Unidades Estratégicas de Negocios de Servicio al Cliente, Distribución y de Apoyo, de forma tal que se genere una realimentación eficaz para fortalecer el servicio brindado a los usuarios y lograr los objetivos indicados en este Reglamento.*



## JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

### JUNTA DIRECTIVA

**Artículo 17.—Asesoría.** La Contraloría de Servicios podrá requerir la asesoría de los funcionarios de las UEN's, procesos, unidades y similares que estime necesarios para dar apoyo a sus actividades, según la especialidad de cada una de ellas.

**Artículo 18.- Sobre recomendaciones.** La Contraloría de Servicios podrá emitir y dar seguimiento a las recomendaciones dirigidas a la administración activa respecto de los servicios que brinda la organización con el fin de mejorar su prestación, en búsqueda del mejoramiento continuo e innovación y de cumplimiento de las expectativas de las personas usuarias. Si la jefatura respectiva discrepa de dichas recomendaciones, dicha jefatura o la persona contralora de servicios deberá elevar el asunto a conocimiento del superior jerárquico de la organización, para la toma de decisiones.

**Artículo 19.—Solicitud de Intervención.** La Contraloría de Servicios deberá informar al jerarca de la organización cuando las recomendaciones realizadas por la Contraloría de Servicios hayan sido ignoradas y, por ende, las situaciones que provocan inconformidades en las personas usuarias permanezcan sin solución, siempre que la información requerida sea fundamental para estudios y para tramitar y resolver inconformidades y quejas interpuestas por los usuarios.

#### Capítulo III

##### Sobre la presentación y atención de gestiones ante la Contraloría de Servicios

**Artículo 20.—Acceso a la Contraloría de Servicios.** Toda persona física o jurídica o su representante, en forma individual o colectiva sea abonado o usuaria de un servicio de JASEC, podrá plantear ante la Contraloría de Servicios de JASEC toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o contenido en la que se brinda un servicio, así como sobre las actuaciones de los funcionarios en el ejercicio de sus labores, cuando se estime que afecten directa o indirectamente dichos servicios.

**Artículo 21.—Requisitos para la Tramitación de Inconformidades y Quejas.** Las inconformidades, quejas, consultas o sugerencias podrán ser presentadas por los abonados o usuarios a la Contraloría de Servicios, de manera escrita, personal, vía telefónica, por medios electrónicos (internet, sitio web, correo electrónico, entre otros) o buzón para lo cual deberá suministrar la siguiente información:

- a. Identificación del abonado o usuario.
- b. Residencia y lugar para recibir notificaciones (dirección exacta, número de teléfono y/o fax y correo electrónico).
- c. Detalle de los hechos u omisiones que originan la solicitud a la Contraloría de Servicios.
- d. Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas.



## JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

### JUNTA DIRECTIVA

e. *Cualquier referencia o elementos de prueba.*

f. *Al presentar su gestión, el interesado podrá solicitar que se guarde la confidencialidad sobre su identidad.*

*Para la identificación de la PERSONA USUARIA bastará la simple presentación de la cédula de identidad respecto a los nacionales y respecto de personas extranjeras bastará con la presentación del pasaporte, cédula de residencia o carnet de refugiado vigentes.*

**Artículo 22.—Trámite.** *Las inconformidades, quejas y denuncias serán tramitadas conforme a las siguientes disposiciones:*

i. *Toda solicitud que tramite la Contraloría de Servicios generará un expediente sea físico o electrónico cuando corresponda. Para la respectiva resolución se deberá indagar con las dependencias involucradas, así como la solicitud de información según corresponda.*

ii. *Las gestiones interpuestas a la Contraloría de Servicios por los abonados o usuarios, deberán incluirse en el Expediente Cliente del SIPAC cuando se cuente con el número de abonado, confeccionando un extracto de la gestión planteada así como de la resolución de la misma.*

iii. *Si en el proceso de trámite de una inconformidad o queja se determina que la Contraloría de Servicios no tiene competencia para conocer lo planteado, podrá remitir el asunto a la instancia pertinente, y deberá orientar al usuario respecto al procedimiento que debe seguir. La Contraloría de Servicios se limitará a informar al interesado sobre las investigaciones y conclusiones que determine la unidad respectiva.*

iv. *Las denuncias y casos atribuibles a Energía Consumida y no Facturada producto de usos indebidos se consultará a los procesos o unidades técnicas especializados en la materia. Para este tipo de denuncias todo funcionario de JASEC deberá guardar la confidencialidad del ciudadano denunciante.*

v. *Los reclamos por daños en electrodomésticos o a la propiedad de usuarios, se tramitarán según lo indicado en el Reglamento por Daños a las Personas o a la Propiedad de los Clientes del Servicio Eléctrico de JASEC oficialmente publicado en la Gaceta.*

vi. *La Contraloría de Servicios suspenderá la gestión de un caso cuando el mismo hecho sea conocido por otra instancia administrativa superior o judicial competente para resolver.*

vi. *En caso que una queja se refiera a la Gerencia General, será dirigida y tramitada directamente ante la Junta Directiva.*



## JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

### JUNTA DIRECTIVA

**Artículo 23°.- Atención de peticiones.** Los órganos o las unidades administrativas de cada organización ante la petición planteada por la Contraloría de Servicios, en el ejercicio de sus funciones, deberán responder esta en un plazo máximo de cinco días hábiles, excepto en los casos en que la resolución de la gestión sea de una mayor complejidad.

**Artículo 24°.** Plazo de respuesta a la Contraloría de Servicios. Es obligación de todos los funcionarios contestar dentro del plazo otorgado, cualquier gestión que le formule la Contraloría de Servicios. En ningún caso este plazo podrá ser superior a cinco días hábiles, salvo que por la naturaleza del caso se amerite un estudio mayor, para lo cual deberá informarse vía correo electrónico o de forma escrita a la Contraloría de Servicios las razones.

**Artículo 25.—Obligación de resolver y dar respuesta al usuario.** La Contraloría de Servicios deberá atender y dar respuesta a las inconformidades o denuncias interpuestas por los clientes con la mayor diligencia. Deberá informar al cliente o usuario sobre la gestión planteada en un plazo máximo de diez días hábiles por el medio que haya indicado el interesado. Cuando por razones de complejidad o requerimiento de inspección técnica en el campo, la resolución definitiva no pueda brindarse en el plazo anterior, se dispondrá de un plazo máximo de hasta cincuenta días naturales, expandible para casos complejos, cuya justificación deberá incorporarse al expediente administrativo e informarlo al superior correspondiente. Del acto de comunicación o de la imposibilidad de efectuar éste deberá dejarse constancia en el expediente.

**Artículo 26.—Obligación de Comunicar.** En aquellos casos en que la Contraloría de Servicios detecte hechos irregulares por parte de un funcionario, lo informará al superior inmediato y a la Gerencia General, para que ambas dependencias validen con el Proceso Desarrollar Recursos Humanos el procedimiento disciplinario según corresponda. Lo que se relacione con asuntos laborales es competencia del Proceso Desarrollar Recursos Humanos.

Cuando se reciba una denuncia con pruebas y que podría configurar delito, la Contraloría de Servicios deberá remitir la respectiva denuncia ante la Gerencia General con el fin de que se proceda según corresponda.

**Artículo 27.—Incumplimiento.** El incumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento hará acreedor al funcionario de las medidas disciplinarias correspondientes, en aplicación a lo prescrito en el Código de Trabajo, Reglamento Autónomo de Trabajo de JASEC y demás normas concomitantes.

**Artículo 28.—Supletoriedad:** Lo que no está expresamente regulado en el presente Reglamento, aplica supletoriamente lo dispuesto en la Ley No. 9158 y su respectivo reglamento.





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

**JUNTA DIRECTIVA**

**Artículo 29.—Vigencia. Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta y en la página web de JASEC.**

**u.l.**

**4.b. Publicar en el Diario Oficial La Gaceta, una referencia de que esta Junta Directiva aprobó las modificaciones del Reglamento de la Contraloría de Servicios, la cual se encuentra íntegro en la página web de JASEC.**

**ARTÍCULO 5.- CORRESPONDENCIA.**

Para esta sesión no se presentó correspondencia.

**ARTÍCULO 6.- ASUNTOS VARIOS SEÑORES DIRECTORES.**

6.a. Manifiesta doña Mariangella Mata que acotando lo expresado por don Alfonso Viquez considera que es importante que se revise la terminología que se está utilizando en los informes a lo interno de la Institución, esto por cuanto recibió una información del Boletín que envía don Dagoberto Quirós, donde se utiliza el término telecomunicaciones y en esta Junta Directiva se habla de Infocomunicaciones.

**SE ACUERDA: con seis votos de los señores directores.**

**6.a.1 Trasladar a la Gerencia General la inquietud de la Directora Mariangella Mata para que se revise y unifique la terminología que se está utilizando a nivel interno, en cuanto a los abonados, considerando que sean clientes.**

6.b. Señala don Salvador Rojas que insiste nuevamente con el horario de las sesiones ordinarias convocadas, debido a que la directora Lisbeth Fuentes Calderón le comentó formalmente no tiene el permiso laborar para participar de las sesiones de los lunes en la



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

**JUNTA DIRECTIVA**

mañana, desea entonces dejar constancia de que se ha hecho por parte de la Presidencia la diligencia necesaria para colaborar con la directora Fuentes Calderón para el cambio de la sesión de los días lunes pero ha sido imposible el mismo.

**SE LEVANTA LA SESIÓN A LAS 9:05 HORAS**

*Ing. SALVADOR ROJAS MOYA.*  
**PRESIDENTE**

*Bach. ALEJANDRA PEREIRA LÓPEZ.*  
**SECRETARIA**

