

**JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO****JUNTA DIRECTIVA****SESIÓN ORDINARIA N° 5.217****18 DE OCTUBRE DEL 2017****ARTÍCULO No.****ASUNTO****1.- REVISIÓN Y APROBACIÓN ACTAS ANTERIORES DE LAS SESIONES.  
N°s 5.215 Y 5.216.****2.- ENTREGA INFORMES LABORES III TRIMESTRE 2017.**

- **CONTRALORÍA DE SERVICIOS.**
- **UEN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN.**
- **UEN SERVICIO AL CLIENTE.**
- **UEN DISTRIBUCIÓN.**
- **UEN PRODUCCIÓN.**
- **PLANEAMIENTO, CALIDAD Y CONTROL.**
- **SALUD OCUPACIONAL**
- **UEN PROYECTOS.**

**3.- RESENTACIÓN PLAN ANUAL DE TRABAJO Y EL PROGRAMA DE  
CAPACITACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA 2018.****4.- INFORME SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN SICOP.****5.- INFORME SOBRE IMPLEMENTACIÓN SERVICIOS JASEC EN PASEO  
METROPOLÍ.****6.- INFORME SOBRE AFOROS P.H. TORITO 2.****7.- CORRESPONDENCIA.**

- **Invitación VII Encuentro Educativo PYMES.**
- **GG-793-2017 sobre instructivo 6l83, colisión de postes.**
- **AUDI-241-2017 informe seguimiento a la Auditoría de la Ética.**
- **Recurso de revocatoria Sra. Karla Matamoros Quesada.**

**8.- ASUNTOS VARIOS SEÑORES DIRECTORES.****FIRMA DEL ACTA**

**JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO****JUNTA DIRECTIVA****ACTA 5.217**

Sesión ordinaria, celebrada por la Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago. **VERIFICACIÓN DE QUORUM:** al ser las diecinueve horas del día dieciocho de octubre del año dos mil diecisiete, están presentes en el Salón de Sesiones los Directores, Salvador Rojas Moya, quien preside, Mariangella Mata Guevara, Alejandra Pereira López, Luis Gerardo Gutiérrez Pimentel, con lo que se cuenta con el quórum y se declara formalmente iniciada la sesión. **INICIO DE LA SESIÓN:** Al ser las diecinueve horas y tres minutos ingresa el señor Director Víctor Hernández Cerdas, Al ser las diecinueve horas y cuatro minutos ingresa la señora Directora Lisbeth Fuentes Calderón, Secretaria. Además, participan los señores: Lic. Francisco Calvo Solano, Subgerente a.i., Lic. Juan Antonio Solano Ramírez, Asesor Jurídico, Lic. Raúl Quirós Quirós, Auditor Interno.

El director Alfonso Víquez Sánchez, no asiste a la sesión cuenta con el permiso respectivo en la sesión N° 5.202.

El Ing. Carlos Quirós Calderón, Gerente General a.i. no asiste a la sesión por encontrarse participando en el V Encuentro Anual de Altos Ejecutivos y Asamblea General Ordinaria CECACIER.

**ARTÍCULO 1.- REVISIÓN Y APROBACIÓN ACTAS ANTERIORES DE LAS SESIONES.  
N°s 5.215 Y 5.216.**

Se leen y revisan las actas de las sesiones N°s. 5.215 y 5.216.

**SE ACUERDA: con tres votos presentes, se abstiene la directora Mariangella Mata Guevara.**

**1.a. Aprobar las actas de las sesiones N°s. 5.215 y 5.216.**

**JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO****JUNTA DIRECTIVA****ARTÍCULO 2.- ENTREGA INFORMES LABORES III TRIMESTRE 2017.**

- **CONTRALORÍA DE SERVICIOS.**
- **UEN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN.**
- **UEN SERVICIO AL CLIENTE.**
- **UEN DISTRIBUCIÓN.**
- **UEN PRODUCCIÓN.**
- **PLANEAMIENTO, CALIDAD Y CONTROL.**
- **SALUD OCUPACIONAL**
- **UEN PROYECTOS.**

**SE ACUERDA:** de manera unánime y en firme con 6 votos presentes.

**4.a. Dar por recibidos los informes de labores correspondientes al III trimestre 2017, de las siguientes áreas:**

- **CONTRALORÍA DE SERVICIOS.**
- **UEN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN.**
- **UEN SERVICIO AL CLIENTE.**
- **UEN DISTRIBUCIÓN.**
- **UEN PRODUCCIÓN.**
- **PLANEAMIENTO, CALIDAD Y CONTROL.**
- **SALUD OCUPACIONAL**
- **UEN PROYECTOS.**

**ARTÍCULO 3.- RESENTACIÓN PLAN ANUAL DE TRABAJO Y EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA 2018.**

Se entra a conocer oficio N° AUDI-247-2017, suscrito por el Lic. Raúl Quirós Quirós, Auditor Interno, mediante el cual presenta el Plan de Trabajo Anual y Programa de Capacitación de Auditoría Interna 2018.

Para este punto se encuentra presente el Bachiller Marco Porras, funcionario de la Auditoría Interna.

Inicia don Raúl Quirós explicando que este Plan de Trabajo Anual fue realizado bajo los siguientes lineamientos:



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

### **JUNTA DIRECTIVA**

#### **NORMATIVA**

- Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público. Art. 2.2.3 *Comunicación del plan de trabajo anual y sus modificaciones.*
- El plan de trabajo anual de la auditoría interna y el requerimiento de recursos necesarios para su ejecución, se debe dar a conocer al jerarca, por parte del auditor interno. Inciso f del art. 22 *Competencias* y art. 27 *Asignación de recursos de la Ley General de Control Interno.*

Menciona que las labores de Auditoría se dividen en dos: labores internas y servicios de Auditoría. Indica que, en cuanto a las labores internas, estas fueron establecidas bajo los siguientes criterios:

- Requerimiento de un ente externo o juicio del Auditor Interno
- Cumplimiento de marco regulatorio
- Mejoramiento Continuo
- Actividades cotidianas

Por su parte para lo que respecta a los servicios de Auditoría, los criterios de priorización utilizados para la selección de los estudios y revisiones, son los siguientes:

- Objetivos estratégicos ligados a la actividad
- Nivel de riesgo de la actividad
- Ciclo de auditoría del proceso
- Antigüedad del seguimiento

Además, el señor Raúl Quirós, indica que se tiene estimado 110 proyectos para el periodo 2018, los cuales se dividen en:

- Labores internas
  - Administrativas y de apoyo: 21



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

### **JUNTA DIRECTIVA**

- Otras administrativas y de apoyo: 6
- Aseguramiento y mejora de calidad: 14.
- Planificación: 12.
- Organismos externos: 5.
- Servicios de Auditoria
  - Seguimientos: 21.
  - Estudios, revisiones e investigaciones preliminares: 31.

Además, agrega don Raúl Quirós, que dentro de los proyectos generales de Auditoria Interna se desprenden las siguientes con el fin dar un cumplimiento veraz y oportuno, a saber:

- Labores administrativas y de apoyo
- Charlas de efecto multiplicador
- Control del plan de trabajo anual de Auditoría Interna
- Cierre de expedientes de años anteriores
- Charlas a la Administración Activa

Por su parte, el Auditor Interno procede a exponer los proyectos a desarrollar por área de Auditoría.

Inicia con los proyectos del Área Administrativa, los cuales son:

#### **Mejoramiento continuo:**

- Autoevaluación anual de calidad.
- Programa de aseguramiento de calidad de la actividad de AI.
- Seguimiento a la implementación de planes de mejora de la actividad de AI.



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

### **JUNTA DIRECTIVA**

- Revisión de la calidad de los servicios de Auditoría Interna.
- Revisión de metodologías de Auditoría Interna.
- Charlas a la Administración Activa.
- Cierre de expedientes de años anteriores.

- **Labores de Planificación:**

- Evaluación física financiera de AI.
- Formulación operativa de AI.
- Control y seguimiento al presupuesto de AI.
- Elaboración del programa de capacitación de AI.
- Actualización y control del programa de capacitación de AI.
- Informe de Gestión.
- Elaboración del presupuesto de Auditoría Interna.
- Elaboración del plan de compras de Auditoría Interna.

- **Revisiones:**

Fiscalización al proceso de declaración jurada de bienes

- **Servicios preventivos:**

Advertencias

Servicio de autorización de libros

Asistencia a sesiones de Junta Directiva en calidad de asesor

- **Seguimientos**



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

### **JUNTA DIRECTIVA**

Dentro de los proyectos de Área Técnica, se contemplan:

- **Estudios:**

Estudio sobre eficacia y eficiencia en el proceso de compra, instalación y mantenimiento de las lámparas led por parte de JASEC.

- **Revisiones:**

- Revisión de los controles para el uso de los materiales eléctricos en la atención de averías.

- Revisión del programa de mantenimiento preventivo para las líneas de subtransmisión - lavado y en caliente, este tipo de actividad en su momento se verá analizado con la parte del pago de disponibilidad ya que este es un tipo de actividad que requiere un cuidado y una remuneración importante.

- Revisión sobre la evaluación del sistema de control interno relacionado con la gestión del Taller de Transformadores.

- Evaluación del control interno relacionado con la realización de mejoras en la red eléctrica de JASEC ante la necesidad interna o solicitud de terceros.

Por su parte en el Área Financiera-Contable, se contempló lo siguiente:

- **Estudios:**

- Venta e instalación de servicios de Infocomunicaciones.

- Acueductos y Saneamiento Ambiental.

- Estudios tarifarios de JASEC.

- Becas brindadas.

- Liquidación presupuestaria.

**JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO****JUNTA DIRECTIVA****• Revisiones:**

- Proyectos Purires y Río Sombrero.
- Información Financiera.
- Capital de trabajo Energía e Infocomunicaciones.
- Cuenta por cobrar servicio de internet
- Cuenta superávit ganado
- Materiales y equipos del almacén
- Patrocinios gestionados por Relaciones Públicas
- Presupuesto
- Accidentes de vehículos
- Cámaras de vigilancia

**• Seguimientos**

Indica que en lo que respecta a los proyectos de Área de Estudios Especiales se desglosan los siguientes proyectos:

**• Revisiones:**

- Disponibilidad en trabajos en caliente.
- Captación de nuevos clientes Infocomunicaciones.
- Fraude (IGI).

**• Organismos externos:**

- Atención de denuncias.

**• Seguimientos**



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

Por otra parte, también se contemplan los proyectos en el Área de Tecnologías de Información, a saber:

- **Estudios:**

Planes de continuidad del negocio y procesos críticos TI.

Protección de datos y privacidad de la información.

Plan estratégico de TI.

- **Revisiones:**

Seguridad de la información de la UEN de TI.

- **Seguimientos.**

Posteriormente procede el señor Quirós Quirós a mostrar el Marco Orientador 2018, indicando que la Auditoría Interna a inicios de año debe entregar informe de labores a la Junta Directiva, el cual estará basado en lo que establece el "Balanced Scorecard", el cual está compuesto de 4 perspectivas, uno de ellos es la perspectiva de interesados. Por otro lado, para el 2018 esta Auditoría Interna proyecta indicadores por perspectiva a saber:

**PERSPECTIVA INTERESADOS**

Porcentaje de avance de servicios al cliente

$(AJD+AAC+VISI+PSSCS) / 4 = 0.75$

Junta Directiva= Asistencia a Sesiones de Junta Directiva como calidad de asesor (AJD)

(0,90)

Contraloría General de la República= Autoevaluación anual de calidad (1)

Ciudadanía=

- Verificación del proceso de evaluación de la percepción y satisfacción del

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

servicio brindado por parte de la Contraloría de Servicios (VISI) (0,30)

- o Revisión de los controles sobre patrocinios gestionados por Relaciones Públicas (PSSCS) (0,80).

- **PERSPECTIVA DE PROCESOS**

Porcentaje de Servicios de Auditoría y Administración de Auditoría

$$(SAI+SAP*2+SAF*3) /79=2.5$$

SAI= Servicios de Auditoría y Administración de Auditoría Iniciados (13).

SAP= Servicios de Auditoría y Administración de Auditoría en Proceso (15).

SAF= Servicios de Auditoría y Administración de Auditoría Finalizados (51).

- **PERSPECTIVA CAPACIDADES:**

Horas Capacitación Auditoría Interna

$$\text{Horas Capacitación /Cantidad Funcionarios} = 43,6$$

$$480 \text{ horas /11 funcionarios} = 43,6$$

$$60 \text{ días/11 funcionarios} = 5 \text{ días por funcionario}$$

- **PERSPECTIVA FINANZAS**

Porcentaje de Distribución de Presupuesto Capacitación

$$CCF/PCAI = 90\%$$

CCF= Costo Capacitación por Funcionario

PCAI= Presupuesto Capacitación Auditoría Interna

Porcentaje de Estudios Relacionados Ingreso y Egresos

$$(RIF+RP+IRF+EVISI) /10=80\%$$

- Revisión de la información financiera para la toma de decisiones.

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

- Revisión del presupuesto ordinario, extraordinario y sus ejecuciones.
- Auditoría orientada a la identificación de riesgo de fraude (IGI).
- Evaluación del proceso de venta e instalación de servicios de infocomunicaciones.

Hace ver don Raúl Quirós que para la perspectiva de capacitación se cuenta con una cantidad de 11 funcionarios de acuerdo a las políticas establecidas, y tomando en cuenta que cada funcionario tiene derecho a capacitarse 43.6 horas con un total aproximado de 480 horas, por lo que se cuenta con un presupuesto de ¢ 4.0 millones, mismo que se distribuyen conforme se van capacitando los funcionarios, estas a la vez son definidas de acuerdo a las áreas, la especialidad y además uno de los puntos más importantes es que dicha actividad va dirigida en función de los estudios que se estén desarrollando en su momento y también de la oferta que exista en el mercado. Indica Don Raúl Quirós que se va a evaluar incluir en el programa de capacitación un criterio de evaluación del desempeño para la asignación de capacitaciones para el 2019.

Hace ver don Víctor Hernández, que si la capacitación en el año 2019 se va a dar como reconocimiento a aquel funcionario que obtenga un buen resultado en la evaluación del desempeño es una forma de verlo, ya que se le estaría dando dicho beneficio al empleado que cumpla un buen rendimiento.

Hace ver que no se puede dejar de lado que la idea de la capacitación ya que se indica que debe de darse este recurso aquellas personas que tienen deficiencias en ciertas áreas, por lo que en este caso la evaluación debe cumplir la función de propositiva y no punitiva de manera que se debe de analizar las capacidades de los funcionarios para saber dónde están sus debilidades y así buscarle esos rellenos, con el propósito de que

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

sea un equipo de trabajo que va evolucionando conforme a las necesidades, no de la capacitación por la capacitación sino de las demandas que tiene la institución.

Por lo que resalta que una vez estando definido el Plan de Capacitación de la Auditoría la cual no solo es propio de JASEC, también se ve en otras instituciones donde la misma se autodenomina "casa aparte", con su propio presupuesto, tiene holgura, cosa que la institución en general no lo posee y no es que sea una acción incorrecta, sino que la organización ha restringido el gasto, abordando dentro de las primeras líneas es capacitación; mientras que la Auditoría es intocable exista o no la crisis el presupuesto tiene que darse como una constante.

Por lo que considera conveniente que la Junta Directiva de la directriz, que la capacitación que se brinde a algún funcionario sea de acuerdo a las necesidades que tenga el equipo de trabajo, ya que según estudios en Costa Rica se ha determinado que a cierta época del año el responsable del recurso asignado para llevar a cabo la formación se anota en aquellas actividades que no van a fin a su puesto, con tal de justificar el gasto, por lo que para los consultores en dicha época es mucho más fácil vender el servicio, ya que la gente gasta con tal de justificar la solicitud de recurso en el presupuesto ordinario, por lo que considera que la evaluación del desempeño debe considerarse lo más antes posible para así destinar recursos a un funcionario para asistir a capacitaciones, y verlo como una constante propia de cualquier equipo de trabajo.

Hace ver la directora Mata Guevara, que tal vez existe un poco de desconocimiento en cuanto a capacitación, por lo que le preocupa, ya que en varias ocasiones ha solicitado a la Presidencia que se incluya dentro de agenda la información sobre la Comisión de

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

Becas.

Además, considera que el plan presentado por la Auditoría está muy bien estructurado, y cree que la evaluación del desempeño debe revisarse y ser más rigurosa, pues cuando se han presentado los resultados, todo indica que la institución marcha muy bien, y esto le genera dudas. De igual forma agrega que las capacitaciones no solamente deben ir ligadas para aquellos funcionarios que presenten una buena calificación, sino que también para aquellos que necesitan desempeñarse mejor, dado a que no tienen las herramientas necesarias para hacerlo.

Aclara la Presidencia que, con respecto a la capacitación del 2019, no es que se va a dejar de hacer, sino que en dicho periodo se va a atacar un tema específico, porque no va a ver posibilidades de cumplirlo para el 2018.

Explica don Raúl Quirós, que la Auditoría realiza una capacitación basado en el Plan de Trabajo, por lo que con respecto a la evaluación del desempeño deja en claro que dicho tema es una idea que se va a valorar para el 2018, y no es que se va a premiar, sino que más bien se relaciona en cuanto a que si el funcionario cumple con su programa de trabajo se le brindaría la capacitación, por lo que considera justo que esa persona tenga la oportunidad de participar en una capacitación, caso contrario de aquellos que no muestran un desempeño satisfactorio.

Indica además el Auditor Interno que en la Ley General de Control Interno se define la Independencia funcional y de criterio que tiene la Auditoría Interna respecto al jerarca y de los demás órganos de la administración activa, asimismo indica el Señor Quirós, que en el artículo 27 de esta misma ley se indica la responsabilidad que tiene el jerarca sobre la

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

asignación de los recursos necesarios y suficientes para que la auditoría interna pueda cumplir su gestión.

Destaca la directora Mariangella Mata, que la Comisión de Becas ha recibido un apoyo importante de la Auditoría en cuanto a recursos para así financiar capacitaciones de otros funcionarios ajenos a este proceso, por lo que hace ver que, aunque el presupuesto sea aparte ha coadyuvado para que algunos empleados puedan asistir a estas actividades.

Procede el bachiller Marco Porras explicando sobre el programa de Capacitación. Inicia con los temas para el desarrollo profesional, los cuales se dividen de la siguiente manera:

**INTERNO:**

- Aspectos Normativos, Legales y Técnicos.
- Metodologías para el trabajo de Auditoría.
- Capital Humano.
- Desarrollo de Habilidades Gerenciales.
- Administración de Auditoría.

**EXTERNO:**

- Aspectos Normativos, Legales y Técnicos.
- Proyectos Institucionales.
- Administración del Riesgo.
- TI.
- Fraude.
- Negocios Institucionales.

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

Le indica el bachiller Marco Porras al señor don Víctor Hernández, que de acuerdo a las observaciones que él mencionó sobre el proceso de selección de capacitaciones, la Auditoría Interna posee un programa de capacitación donde se tiene una metodología la cual incluye criterios de priorización para la selección de temas a capacitarse por funcionario. Los mismos son los siguientes:

**CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN**

- Plan de Trabajo. Este va enfocado a los estudios que vaya a desarrollar el funcionario durante el año, de acuerdo a su plan de trabajo anual, donde se busca en el mercado capacitaciones relacionadas con dichos proyectos a desarrollar.
- Brechas de competencia (perfil del puesto). Es según las competencias del perfil del puesto de cada funcionario de la Auditoría Interna.
- Ciclo de capacitaciones. Este hace referencia al tiempo que lleva el funcionario en no recibir capacitación en los temas específicos, entre más tiempo tiene en no recibir capacitaciones en un tema específico, más importancia se le da para que reciba en dicho tema.

El funcionario Marco Porras indica que el conjunto de estos tres criterios de priorización, es el fundamento que se toma para la selección y aprobación de capacitaciones por funcionario en la Auditoría Interna.

El señor Porras agrega además que existen temas generales en el programa de capacitación, como lo son:

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

- Capacitaciones, cursos y seminarios.
- Congresos nacionales e internacionales.
- XXXIII Congreso Latinoamericano de AI – Iguazu - Brasil, 21, 22, 23 y 24 de octubre 2018.
- Congreso Internacional sobre NIIF y NIA Setiembre 2018.

Resalta la Presidencia que dicho Plan de Trabajo da una perspectiva ambiciosa por lo que espera que todo se cumpla y que la Administración brinde el apoyo necesario para su cumplimiento.

Consulta doña Alejandra Pereira, con respecto a la evaluación del desempeño, ¿Qué pasa en el caso de un funcionario que no esté alcanzando la ejecución del plan de trabajo?

Hace ver don Raúl Quirós que dicha evaluación es una implementación muy reciente en la institución, pero si necesita algunas reformas, por lo que hasta el momento no ha surgido la situación en donde no se cumpla con el programa de trabajo, tomando en cuenta las excepciones que por alguna especial no se concluye alguna tarea por lo que esta queda pendiente para el periodo entrante y se cumple hasta ese momento.

Alude doña Alejandra Pereira López, que es importante saber esa parte ya que existen casos que aunque no esté implementado al 100% el sistema de evaluación se va denotando quien puede aspirar a una capacitación y viceversa, pero también es importante tomar en cuenta las excepciones, ya que puede que algún funcionario no esté cumpliendo a cabalidad con sus labores dado a que posea falta de capacitación; por lo



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

que considera que hay que ser un poco sutil en el tema de descartar a personas deficientes, ya que dicha razón puede ser por falta de conocimientos.

Aclara don Raúl Quirós que la inclusión de la evaluación es una visión de proyecto, por lo que se debe de estudiar la manera de como incorporar la misma dentro de los criterios para asignar capacitaciones a futuro.

Recalca doña Alejandra Pereira que es importante tomar en cuenta el tema de rendimiento ya que generalmente si un funcionario está presentando un interés bajo de lo normal en sus labores se debe de valorar si más bien este es por falta de capacitación o falta de algún acoplamiento similar.

***SE ACUERDA: de manera unánime y en firme con 6 votos presentes.***

***3.a. Tomar nota del oficio N° AUDI-247-2017, suscrito por el Lic. Raúl Quirós Quirós, mediante el cual presenta el Plan de Trabajo Anual y Programa de Capacitación de Auditoría Interna 2018.***

***ARTÍCULO 4.- INFORME SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN SICOP.***

Se entra a conocer oficio N° 077-UTI-2017, suscrito por el Ing. Guillermo Gómez Tenorio, Líder UEN Tecnologías de Información y Lic. Héctor Tabarez, Coordinador Proceso Contratar Bienes y Servicios, mediante el cual presentan informe sobre las actividades llevadas a cabo para implementar el sistema de compras públicas en línea SICOP, el cual toma como base el sistema Mer-Link. En este sentido, de manera indistinta se utilizará Mer- Link y SICOP.

Para este punto se encuentran presentes don Guillermo Gómez y don Héctor Tabarez.

Expresa don Francisco Calvo, que el objetivo de dicha presentación es atender la solicitud



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

### **JUNTA DIRECTIVA**

de parte de la Junta Directiva sobre informe del avance del sistema SICOP, indica que el mismo ya está siendo implementado, teniendo presente que la misma debe ser paulatina hasta así llegar al 100% de las contrataciones a nivel del sistema.

Inicia la presentación don Guillermo Gómez, quien señala que el objetivo del presente informe es describir las actividades que han hecho posible que, al día de hoy, dos funcionarias del Proceso de Contratar Bienes y Servicios hayan incorporado trámites de contratación utilizando el sistema SICOP.

A nivel de antecedentes, se desprende que mediante directriz N° 38830-H-MICITT, el Gobierno de la República en su Artículo 2 establece:

Artículo 2º—Créase el Sistema Unificado Electrónico de Compras Públicas como la plataforma tecnológica de uso obligatorio para toda la Administración Central para la tramitación de los procedimientos de contratación administrativa y para los actos y contratos que de ellos se deriven. Las demás instituciones del Sector Público territorial e institucional que así lo aprueben, utilizarán este sistema como plataforma única, con el fin de disponer de un registro interoperable de proveedores y mercancías.

Además en la Ley 9395, Artículo 40 se indica:

“Toda la actividad de contratación regulada en la presente ley (7494), así como aquella que se regule bajo cualquier régimen especial, deberá realizarse por medio del Sistema digital unificado de compras públicas. Dicho sistema de gestión será único y centralizado y su administración estará a cargo del Poder Ejecutivo. El sistema deberá reproducir toda la información relativa a cada una de las etapas del procedimiento de compras. Asimismo, el Sistema digital unificado de compras públicas garantizará la total transparencia y publicidad de cada uno de los procedimientos, documentos e información relacionada con dichos procesos de compras, para lo cual el sistema debe reproducir la información en formatos digitales aptos para que el público pueda descargarlos, copiarlos, manipularlos y reproducirlos

A partir de dichas directrices se conformó un grupo de trabajo en JASEC para analizar los aspectos necesarios que debían ser implementados para hacer uso del sistema. Se realizaron diversas reuniones con personal de Gobierno Digital y de Radiográfica Costarricense (RACSA), pues es esta última entidad la designada por el Gobierno para llevar a cabo la implementación del sistema SICOP (Sistema de Compras Públicas), el cual toma como base el sistema Mer-Link.”

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

Hace ver don Guillermo Gómez que el proceso de implementación con base en las reuniones llevadas a cabo con funcionarios de Gobierno Digital, Radiográfica Costarricense, más visitas a instituciones como la Compañía de Fuerza y Luz, consultas a los encargados de proveeduría de la Contraloría General de la República y de la Dirección General de Aviación Civil, se estableció la estrategia para su implementación en JASEC, pues todas las instituciones en las que se hizo la consulta, indicaron el alto grado de complejidad en el uso del sistema, en especial con las primeras compras pues se requiere un alto grado de parametrización, y que los mismos funcionarios de las proveedurías deben empezar a conocer las diferentes opciones del menú del SICOP.

**a. Desarrollo de interfaces de SICOP con sistemas de JASEC**

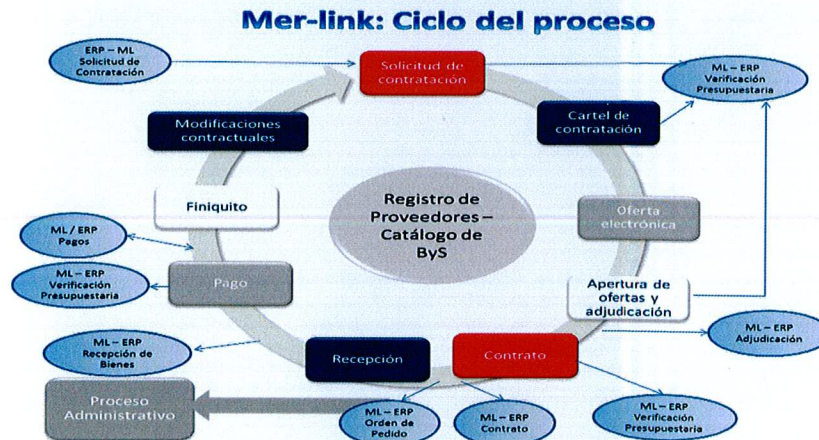
Para hacer uso del SICOP (Mer- Link), JASEC puede optar por utilizarlo sin interfaces en cuyo caso todo el proceso de digitación de los datos de compra y parametrización debe hacerse en dicho sistema o bien desarrollar algunas aplicaciones que permita el intercambio de datos entre SICOP y los sistemas de JASEC, así como hacer la homologación de los catálogos de bienes y servicios, y permitir la relación entre los proveedores de JASEC y los proveedores registrados en Mer Link.

De igual forma en bueno tener presente que SICOP les ofrece a las instituciones el ciclo completo de la contratación administrativa, con interfaces en distintas etapas del proceso tal como se muestra a continuación:



## JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

### JUNTA DIRECTIVA



Como se indicó en cada proceso del ciclo de la contratación administrativa existen interfaces que deben ser implementadas en la forma de lo que se denomina Web Services, se incorpora el siguiente significado sobre el mismo:

“Un **servicio web** (en inglés, *Web Service* o *Web services*) es una tecnología que utiliza un conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones. Distintas aplicaciones de software desarrolladas en lenguajes de programación diferentes, y ejecutadas sobre cualquier plataforma, pueden utilizar los servicios web para intercambiar datos en redes de ordenadores como Internet. La interoperabilidad se consigue mediante la adopción de estándares abiertos”.

Resalta que en el caso de JASEC, funcionarios de la UEN de Tecnologías de Información, se encuentran desarrollando web services que permita hacer la homologación de los catálogos de bienes y servicios, permitir la relación entre los proveedores de JASEC y los proveedores registrados en SICOP y así se realice el proceso de verificación presupuestaria.

#### b. Estrategia de instauración

El proceso de instauración en JASEC se realizará en tres etapas:



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

### **JUNTA DIRECTIVA**

- i. En la primera etapa iniciar con contrataciones directas.
- ii. Que el equipo de desarrolladores de la UEN de Tecnologías de Información, continúe desarrollando las interfaces de SICOP con los sistemas de JASEC.
- iii. Realizar implementación incremental de interfaces: primero homologación de catálogos, después validación presupuestaria y generación de contrato (OC), por último, gestión del pago
- iv. Hacer uso de SICOP sin las interfaces.
- v. En la segunda etapa se incluirán los trámites de Licitaciones Abreviadas, primer trimestre del 2018.
- vi. Realizar la capacitación al personal de la Asesoría Legal, la misma debe darse en los primeros dos meses del 2018.
- vii. En la tercera etapa utilizar JASEC con las interfaces hacia los sistemas de JASEC, primer semestre del 2018.

#### **c. Actividades administrativas llevadas a cabo**

Previo a que JASEC pueda hacer uso del sistema, debía formalizar dicha intención a través de la firma de un contrato, que sus funcionarios recibieran la capacitación y se parametrizara la información que SICOP requiere.

A manera de resumen presenta las actividades administrativas:

- i. Por parte del Representante Legal de JASEC se procedió a firmar el contrato para uso del sistema SICOP, con fecha dos de mayo de 2017.



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

### **JUNTA DIRECTIVA**

- ii. Una vez firmado el contrato, se gestionó la capacitación al personal del Proceso Contratar Bienes y Servicios, divididos en 2 grupos, atendieron dicha capacitación en fechas del 15 al 28 de mayo de 2017 y del 17 al 21 de julio.
- iii. Elaboración de la Orden de Compra N°14758 que da sustento a los pagos mensuales que deban hacerse por el uso del SICOP.
- iv. Capacitación a 4 administradores del sistema SICOP en JASEC en fecha 18 de agosto de 2017.
- v. Registro de la institución JASEC en el sistema SICOP con fecha del 22 de setiembre de 2017.
- vi. Remisión y registro en SICOP de los centros funcionales de JASEC (5 octubre)

#### **1. Inclusión de compras en SICOP**

Una vez completadas las actividades administrativas, JASEC está lista para hacer uso del SICOP. Para ello se seleccionó la Contratación Directa cuyo objeto es Servicio de Mantenimiento de Infraestructura Física. La inclusión de esta compra está siendo llevada a cabo por la Licda. Nancy Granados quien inició con la inclusión de los datos en las diferentes opciones.

Resalta que tal y como lo afirmaron funcionarios de las proveedurías de la Contraloría General de la República y de Aviación Civil, las primeras compras en SICOP son complejas y se requiere mucho apoyo de Gobierno Digital y de los manuales que SICOP provee. Gobierno Digital dispone de la siguiente Mesa de Ayuda en la que se han resuelto

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

las dudas que se van presentando sobre la marcha, en la siguiente tabla se muestran dichos contactos para cualquier eventualidad:

Teléfono	2000-6186
Teléfono	2000-7616
Correo	<a href="mailto:instituciones@mer-link.go.cr">instituciones@mer-link.go.cr</a>

De igual forma hace ver que para esta primera contratación se requiere que los oferentes provean una garantía de cumplimiento, por lo que se hacía necesario domiciliar las cuentas clientes de JASEC. Por lo que el administrador del sistema, Miguel Soto del Proceso de Sistemas Sustantivos, las ingresó en SICOP, no obstante, se requiere de 3 a 5 días hábiles para que las cuentas queden registradas en el sistema.

En vista de esta situación se seleccionó la contratación directa que tiene por objeto la Adquisición de escáner color tipo cama plana, que está asignada a la Bach. Angie Leitón Chávez. Una vez efectuadas todas las actividades requeridas, se logró la inclusión de este trámite en SICOP, tal como se evidencia en la siguiente pantalla:



# JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

## JUNTA DIRECTIVA

The screenshot shows the 'Detalle del proceso' page on the MER-LINK portal. The page includes a navigation menu on the left, a breadcrumb trail, and several sections detailing the procurement process.

**Información general del proceso**

Número de procedimiento	2017CD-000001-0018300001	Número de Mer-link	20171000790 - 00
Descripción del procedimiento	ADQUISICIÓN DE ESCANER COLOR CAMA PLANA <a href="#">Funcionarios relacionados con el concurso</a>		
Tipo de procedimiento	CONTRATACIÓN DIRECTA		
Tipo de modalidad	Cantidad definida		
Fecha/hora de publicación	12/10/2017 14:45	Fecha/hora de apertura de ofertas	20/10/2017 11:00
Registro de anuncios por pantallas	<a href="#">Registro de anuncios</a> Es posible registrar anuncios en cada pantalla para que el proveedor visualice		
Modificación del tiempo	<a href="#">Modificación del tiempo</a>		
Historial de envíos de SMS	<a href="#">Consultar</a>	Historial de correos electrónicos	<a href="#">Consultar</a>

**Proceso previo a la oferta** - Proveedores aprobados para la participación. Función para el registro/modificación de los proveedores aprobados por la CGR.

**Registro de participantes**  
Aprobación de oferentes [Aprobado el registro de proveedores](#)

**Subasta/Remate**  
Concurso sin Subasta/Remate

**Aclaraciones**

Recepción de Aclaración [Consultar](#) Caso recibido: 0

**Recepción de Recursos**

Recepción de Recursos [Consultar](#) Caso recibido: 0 / 0 (Cartel / Adjudicación)

Recepción de solicitud de audiencia(CGR) [Consultar](#)

**Verificación/Información Solicitada**

Una vez que de Gobierno Digital confirme que las cuentas clientes de JASEC fueron domiciliadas, la contratación directa que inició en SICOP la Licda. Nancy Granados, se completará.



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

Seguro | https://www.mer-link.co.cr/index.jsp

Aplicaciones SIAC Banco de Costa Rica Procedimiento Procedimiento \*SISTEMAS FINANCIEROS MER-LINK SICOP

13/10/2017 12:41:29 119:41 Información de Mer-link | Centro de Atención | Consulta Ciudadanos | Mapa del Sitio

**mer-link** Todos pueden entrar

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELECTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO - Nancy Gabriela Granados Garita Instituciones Compradoras

Registro de Usuarios | Catálogo Bienes/Servicios | Concursos | Expediente Electrónico | Consulta de Proveedores | Compra por Catálogo

Cierre de Sesión Mi Mer-link Procedimiento Administrativo y Sancionatorio

### Procedimiento de la Institución Compradora

- Solicitud de contratación
  - Solicitud de la autorización de contratación directa especial
  - Solicitud de contratación
  - Consulta de Solicitud de la autorización de contratación directa especial
  - Consulta de Solicitud de contratación
  - Recepción de solicitud de información adicional (CGR)
- Licitación Electrónica
  - Cartel
    - Listado de Concursos
    - Modificación de carteles
    - Solicitud de Modificación de Carteles
    - Mi página de concursos
    - Gestión de concurso fuera de línea
    - Sustitución de solicitud de pedido
    - Gestión de apertura
    - Aclaración
    - Recurso

### Generación de carteles

- Podrá registrar un concurso teniendo en cuenta la solicitud del objeto de compra  
- Podrá registrar un cartel nuevo sin necesidad de utilizar la solicitud de contratación

Estado de la solicitud: Cartel en proceso

Número de procedimiento: [ ]

Rango de fechas de registro: 15/07/2017 ~ 13/10/2017

Descripción del procedimiento: [ ]

10 resultados [ Consultar ]

Generar cartel a partir de cartel base | Generar cartel en blanco

Número de procedimiento	Número de Mer-link	Descripción del procedimiento	Nombre de la institución	Fecha/hora de registro	Fecha/hora de apertura de ofertas
	20171000679-00	[CD] SERVICIO DE MANTENIMIENTO MENOR DE INFRAESTRUCTURA FISICA	JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELECTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO	10/10/2017 15:07	19/10/2017 14:00

1 resultados [ 1 de 1 páginas ]

Finaliza don Guillermo Gomez recomendado tomar nota del informe acerca del proceso de instauración de SICOP.

Consulta don Salvador Rojas, en que parte del programa está incluida la Auditoría, ya que es fundamental del conocimiento de dicho sistema para dicho proceso en cuanto a su funcionamiento y el control.

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

Aclara don Guillermo Gomez, que la Auditoría ya recibió la capacitación de dicho sistema. Consulta la directora Alejandra Pereira, ¿si han dejado constancia de la capacitación que han recibido los procesos, para que así quede como guía institucional en JASEC?

Indica don Héctor Tabarez que el gobierno digital posee los manuales correspondientes y objetivos de todo el sistema, por lo que la capacitación que se está brindando es para un mejor entendimiento de los funcionarios.

Resalta la Presidencia que sería necesario que se le brinde a la Junta Directiva una pequeña capacitación o inducción sobre este tema si sería importante conocer el ámbito general de dicho sistema.

Sobresale doña Alejandra Pereira, indicando que sería importante darle seguimiento al tema con un tiempo prudente de dos meses para así conocer el estado de avance del mismo y a la vez ver reflejado mediante un diagrama de GANTT mediante el cual se le pueda dar el seguimiento a la integración de los procesos.

Agrega don Rojas Moya que además del diagrama sería importante incluir el resultado de las contrataciones si estas no hubieran sido implementadas con MER-LINK.

Considera don Héctor Tabarez que las contrataciones mostradas no sean una buena muestra para un comparativo, ya que las mismas son sumamente pequeñas, por lo que no se sabe si será prudente para que los compañeros le pierdan la resistencia al sistema y se dé un mejor aprovechamiento del mismo.

Recuerda el director Luis Gerardo Gutiérrez, sobre el aviso que se recibió en su momento dentro de la Comisión de Finanzas por parte del señor Héctor Tabarez sobre la queja de la poca participación que existía cuando se acercaron algunas de las licitaciones, dicha

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

situación la da a relucir con la finalidad de hacer saber que en su momento se estaba adquiriendo una herramienta que todavía no se estaba utilizando por lo que nació la inquietud de parte de la Junta Directiva conocer el grado de avance que se tenía con dicho sistema.

**SE ACUERDA: de manera unánime y en firme con 6 votos presentes.**

**4.a. Tomar nota del oficio N° 077-UTI-2017, suscrito por el Ing. Guillermo Gómez Tenorio, Líder UEN Tecnologías de Información y Lic. Héctor Tabarez, mediante el cual presentan informe sobre con las actividades llevadas a cabo para implementar el sistema de compras públicas en línea SICOP**

**4.b. Instruir a la administración para que presente de manera periódica un informe de seguimiento, el cual deberá ser mostrado por medio de un diagrama de Gantt.**

**ARTÍCULO 5.- INFORME SOBRE IMPLEMENTACIÓN SERVICIOS JASEC EN PASEO METROPOLÍ.**

Para este punto se encuentra presente el Lic. Hugo Murillo Moya, Coordinador Atender al Cliente, quien mediante diapositivas presentará informe de labores de la zona tecnológica ubicada en el centro comercial Paseo Metrópoli.

Inicia la presentación don Hugo Murillo, explicando las gestiones de las labores efectuadas en la zona tecnológica en Paseo Metrópoli, una vez que fue recibida por parte de la UEN Servicio al Cliente, para ello brinda como antecedentes los siguientes:

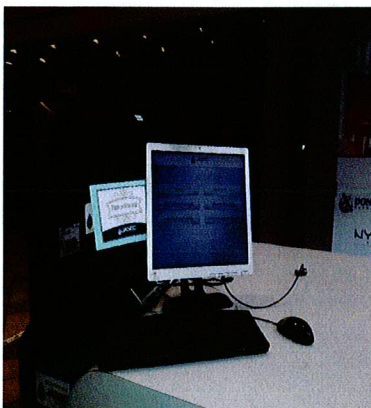
- **Martes 11 de junio del 2017 en la sesión ordinaria No.5193, punto No.2, la Junta Directiva aprobó trasladar la administración de la zona tecnológica de Paseo Metrópoli a la UEN de Servicio al Cliente, para la ampliación de los servicios corporativos de JASEC.**



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

- **Miércoles 26 de julio del 2017** la UEN de Servicio al Cliente, asume la administración de la zona tecnológica de Paseo Metrópoli.
- Del 26 de julio al 15 de setiembre se dio el periodo de capacitación e implementación de equipos y sistemas en Paseo Metrópoli para la atención del resto de los trámites y servicios. Se mantuvo la atención al cliente.
- **Sábado 16 de setiembre del 2017** se inicia con la atención de Gestiones a nivel de plataforma de servicio en Paseo Metrópoli.
- **Lunes 25 de setiembre del 2017** se inicia con el cobro por medio de tarjeta de débito y/o crédito para los diferentes servicios en PM de JASEC.

En lo que respecta a la administración del Sistema de Colas, fue también instalado en Paseo Metrópoli, el cual es idéntico al que se cuenta en el edificio central, para lo cual, dicho sistema administra las filas, la estadísticas de los clientes atendidos y permite desde oficinas centrales monitorear la atención que los funcionarios le prestan a los clientes, así como que estén en sus puestos de trabajo y qué están haciendo, para ello lo explica con base en las siguientes imágenes:



Almacén	Módulo	Estado	Indicador	Estado	Estado del módulo	Indicador de servicio	Estado de atención	Indicador de atención	Indicador de atención	Indicador de atención	Indicador de atención	Indicador de atención	Indicador de atención	Indicador de atención	Indicador de atención	Indicador de atención	Indicador de atención	Indicador de atención	Indicador de atención
Jasec Metrópoli	01	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo



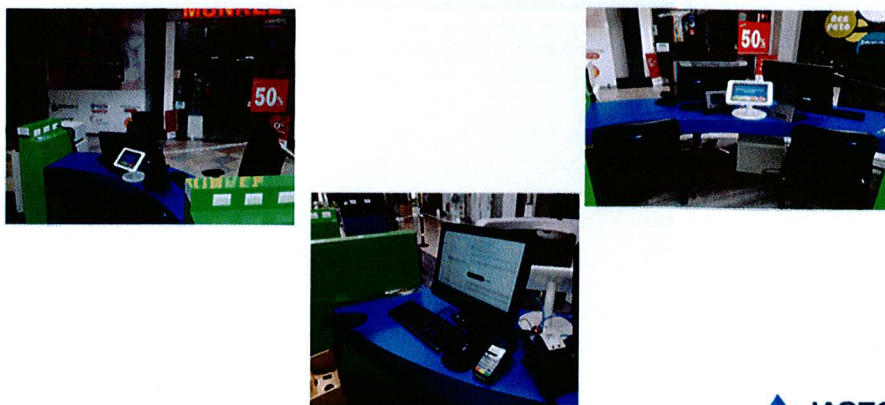
# JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

## JUNTA DIRECTIVA

Área de servicio	Módulo	Asesor	Número de solicitud	Estado	Razón del descenso	Número de usuarios actuales	Número de usuarios atendidos	Cancelaciones administrativas	Tiempo de atención promedio	Estabilidad para el servicio al cliente	Factor de atención	Inicio del servicio	Resultado
JasecCartago	01	Rojas Diego	RETIRO DE SERVICIO RD2	Atendido		9	22	0	194	13.4	88 %	07:24	Presente
JasecCartago	02	Banabrie Jairo	SOLICITUD CONTRATO CS12	Atendido		12	12	0	340	6	78 %	07:38	Presente
JasecCartago	03	Bojo Lindsay		Descanso	Desayuno	14	23	0	326	13	91 %	07:25	Presente
JasecCartago	04	Marín Alejandro	PAGOS RECIBOS INTERNET P135	Atendido		1	28	0	245	12.9	94 %	07:09	Presente
JasecCartago	05	Calderón Cecilia	PAGOS RECIBOS ELECTRICOS PE76	Atendido		0	67	0	123	28	91 %	07:05	Presente
JasecCartago	06	Jiménez Carolina	PAGOS RECIBOS INTERNET P137	Atendido		1	17	0	448	6.3	71 %	07:08	Presente
JasecCartago	07												
JasecCartago	08												

Adicionalmente, comenta don Hugo Murillo, que en la zona tecnológica se han venido adaptando los equipos con los que los funcionarios están trabajando para poder dar un servicio similar al que se brinda en el edificio central, para ello, muestra las siguientes imágenes:

### Atención al Cliente Paseo Metrópoli





## JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

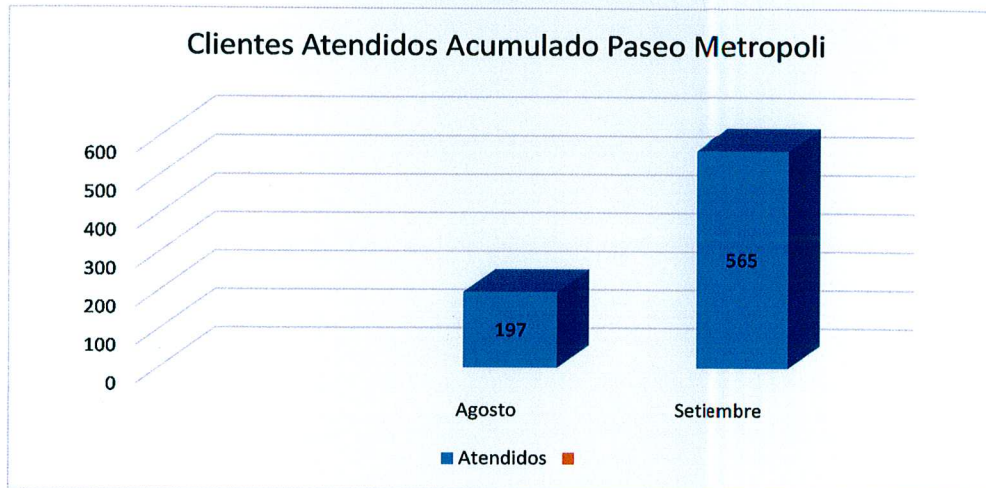
### JUNTA DIRECTIVA

Destaca don Hugo Murillo que en este momento se está utilizando un software que sirve para evaluar por parte del cliente el nivel de satisfacción de los clientes en función de los servicios brindados en Paseo Metrópoli.

A nivel de gestiones propiamente en el periodo comprendido del 14 días de Agosto y el mes de Setiembre 2017, se desprende que en lo que respecta al mes de agosto se atendieron un total de 197 gestiones y para setiembre ascendió a 565 gestiones, tomando en consideración que el cobro de los servicios eléctricos se inició a partir del 27 de setiembre.

#### Clientes Atendidos

Servicio	Anual 2017		ago-17	sep-17	Atendido 2017	
	Atendido	%			III Trimestre	%
Aumento de Velocidad	5	0,66%	1	4	5	0,66%
Cambio de Nombre	8	1,06%	1	7	8	1,05%
Cambio Sitio	10	1,32%	0	10	10	1,31%
Cambio de Voltaje	0	0,00%	0	0	0	0,00%
Cambio Provisional a Permenente	6	0,79%	1	5	6	0,79%
Consulta Cobertura	163	21,53%	57	106	163	21,39%
Consulta Paquetes	118	15,59%	50	68	118	15,49%
Notificacion Medidor Cerrado	0	0,00%	0	0	0	0,00%
Otros Pagos Electricos	28	3,70%	19	9	28	3,67%
Otros Pagos Telecomunicaciones	2	0,26%	2	0	2	0,26%
Otros Reclamos o Quejas	1	0,13%	0	1	1	0,13%
Otros Servicios	195	25,76%	47	148	195	25,59%
Otros Servicios Planificar la Red	0	0,00%	0	0	0	0,00%
Otros Servicios de Plataforma	0	0,00%	0	0	0	0,00%
Otros Servicios Preferenciales	0	0,00%	0	0	0	0,00%
Pago Recibo Eléctrico e Internet - PF	16	2,11%	0	16	16	2,10%
Pago Recibo Internet - PF	1	0,13%	0	1	1	0,13%
Pago de Recibo Eléctrico	45	5,94%	0	45	45	5,91%
Pago de Recibo Internet	29	3,83%	0	29	29	3,81%
Pago Electricidad e Internet	1	0,13%	0	1	1	0,13%
Pago de Recibo Eléctrico - PF	0	0,00%	0	0	0	0,00%
Quejas y Reclamos - PF	0	0,00%	0	0	0	0,00%
Recibo con Dirección	15	1,98%	1	14	15	1,97%
Recibo con Dirección - PF	1	0,13%	1	0	1	0,13%
Reclamo Calidad de Energía	0	0,00%	0	0	0	0,00%
Reclamo de Medición	1	0,13%	0	1	1	0,13%
Reclamo de Internet	2	0,26%	1	1	2	0,26%
Retiro del Servicio	26	3,43%	2	24	26	3,41%
Servicio Plataforma - PF	0	0,00%	0	0	0	0,00%
Reclamo por Daños	0	0,00%	0	0	0	0,00%
Reclamo por Daños - PF	0	0,00%	0	0	0	0,00%
Reclamo por Facturación	2	0,26%	0	2	2	0,26%
Reubicación poste Retenida	0	0,00%	0	0	0	0,00%
Servicio Nuevo Permanente	11	1,45%	0	11	11	1,44%
Servicio Provisional	8	1,06%	0	8	8	1,05%
Servicio Temporal	0	0,00%	0	0	0	0,00%
Solicitud Contrato Internet	68	8,98%	14	54	68	8,92%
Visado de Planos Disponibilidad	0	0,00%	0	0	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>757</b>	<b>100,00%</b>	<b>197</b>	<b>565</b>	<b>762</b>	<b>100,00%</b>

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

Agrega don Francisco Calvo que este informe no pretende valorar el impacto estadístico y económico de haber ampliado los servicios que se brindan en Paseo Metrópoli, por cuanto el periodo para generar dichos resultados es muy corto e incluso no implica el 100% de la capacidad que inició a finales del mes de setiembre.

Resalta que el objetivo de la presentación es informarle a los señores directores, los primeros pasos que ya se est n realizando, las medidas que se est n tomando, así como la forma de monitoreo el cual se realiza desde el edificio central.

Es por lo que se estima que hasta que haya transcurrido entre un trimestre o semestre que contará con una base estadística e informar a esta Junta Directiva los efectos y potencial de la zona tecnológica.

Procede don Hugo Murillo a comentar la distribución de las gestiones de los servicios brindados, con sustento en la siguiente información:

- Servicio de Cajas

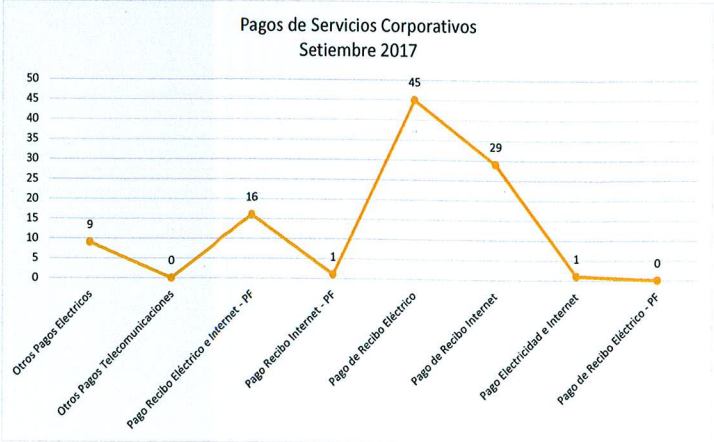


**JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO**  
**JUNTA DIRECTIVA**

Lunes 25 de setiembre del 2017 se inicia con el cobro por medio de tarjeta de débito y/o crédito para los diferentes servicios en PM de JASEC.

Servicio	Setiembre	%
Otros Pagos Electricos	9	8,91%
Otros Pagos Telecomunicaciones	0	0,00%
Pago Recibo Eléctrico e Internet - PF	16	15,84%
Pago Recibo Internet - PF	1	0,99%
Pago de Recibo Eléctrico	45	44,55%
Pago de Recibo Internet	29	28,71%
Pago Electricidad e Internet	1	0,99%
Pago de Recibo Eléctrico - PF	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100,00%</b>

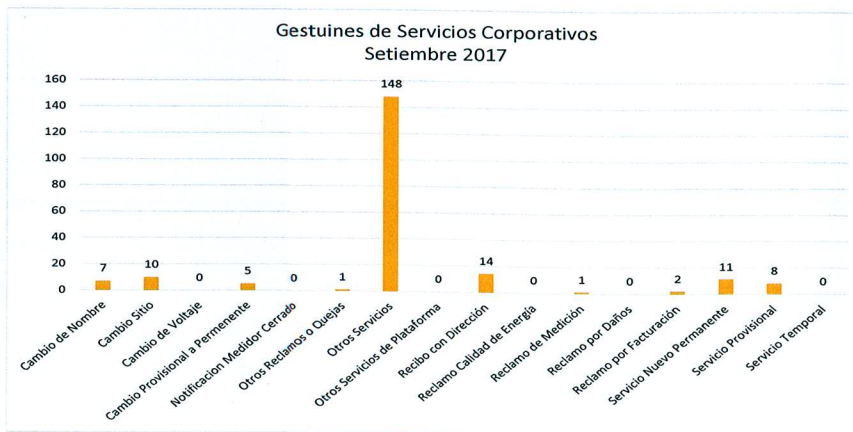
Fuente: Sistema de Colas



- Servicio Eléctricos

Servicio	Setiembre	%
Cambio de Nombre	7	3,38%
Cambio Sitio	10	4,83%
Cambio de Voltaje	0	0,00%
Cambio Provisional a Permanente	5	2,42%
Notificacion Medidor Cerrado	0	0,00%
Otros Reclamos o Quejas	1	0,48%
Otros Servicios	148	71,50%
Otros Servicios de Plataforma	0	0,00%
Recibo con Dirección	14	6,76%
Reclamo Calidad de Energía	0	0,00%
Reclamo de Medición	1	0,48%
Reclamo por Daños	0	0,00%
Reclamo por Facturación	2	0,97%
Servicio Nuevo Permanente	11	5,31%
Servicio Provisional	8	3,86%
Servicio Temporal	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>207</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Sistema de Colas







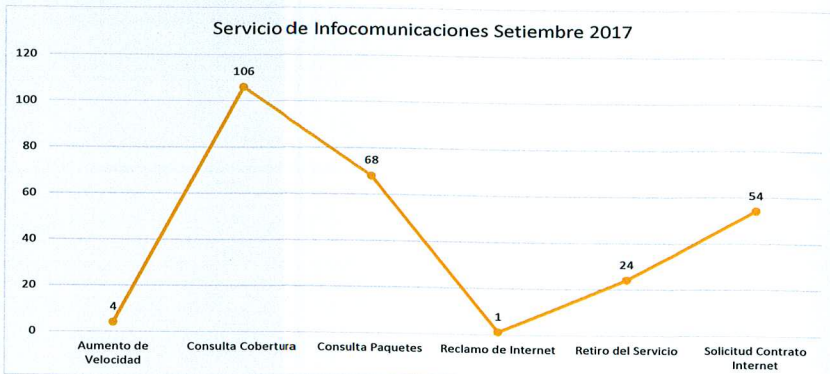
**JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO**

**JUNTA DIRECTIVA**

- Servicio de Infocomunicaciones

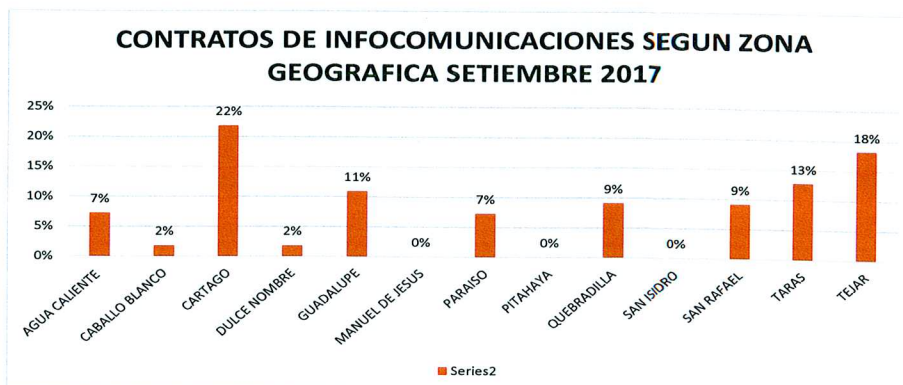
Servicio	Setiembre	%
Aumento de Velocidad	4	1,56%
Consulta Cobertura	106	41,25%
Consulta Paquetes	68	26,46%
Reclamo de Internet	1	0,39%
Retiro del Servicio	24	9,34%
Solicitud Contrato Internet	54	21,01%
<b>Total</b>	<b>257</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Sistema de Colas



Continúa don Hugo Murillo, explicando que en lo que corresponde a contratos de internet, se desprende que el 22% fueron en la zona de Cartago, seguido por Guadalupe, tal y como se muestra a continuación:

CONTRATOS INFOCOMUNICACIONES SETIEMBRE 2017		
ZONA GEOGRAFICA	CANTIDAD	%
AGUA CALIENTE	4	7%
CABALLO BLANCO	1	2%
CARTAGO	12	22%
DULCE NOMBRE	1	2%
GUADALUPE	6	11%
MANUEL DE JESUS	0	0%
PARAISO	4	7%
PITAHAYA	0	0%
QUEBRADILLA	5	9%
SAN ISIDRO	0	0%
SAN RAFAEL	5	9%
TARAS	7	13%
TEJAR	10	18%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>





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

**JUNTA DIRECTIVA**

Asimismo, brinda detalle de las velocidades contratadas de internet, las cuales se desglosan a continuación, destacando que los servicios que se atienden en Paseo Metrópoli obedecen principalmente a los residenciales.

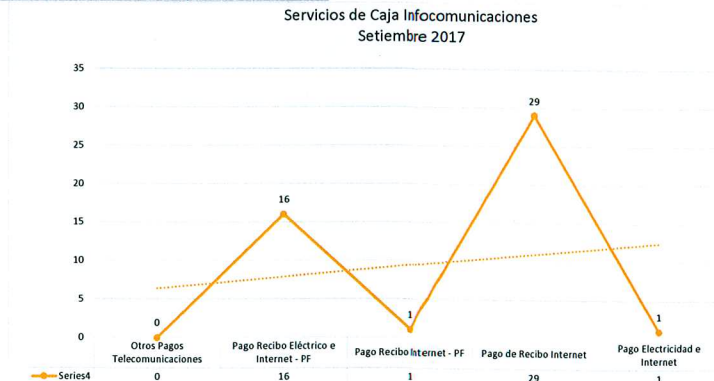
	Cartago	Agua Caliente	Caballo Blanco	Dulce Nombre	Guadalupe	Manuel de Jesús	Paraíso	Pithaya	Quebradilla	San Isidro	San Rafael	Taras	TEJAR	Total	%	
6/4	7	3			4		2		4		3	5	5	33	60,00%	
7/3,5									1					1	1,82%	
8/6	2	1			1		1						3	8	14,55%	
10/4	2			1							1	1	1	6	10,91%	
10/7	1		1		1		1				1	1		6	10,91%	
20/6													1	1	1,82%	
														Total	55	100,00%

Asimismo, en lo que respecta al servicio de infocomunicaciones Cajas, se denota a continuación; en Paseo Metrópoli se atendieron un total de 47 gestiones.

**Servicio de Infocomunicaciones Cajas**

Servicio	Setiembre	%
Otros Pagos Telecomunicaciones	0	0,00%
Pago Recibo Eléctrico e Internet - PF	16	34,04%
Pago Recibo Internet - PF	1	2,13%
Pago de Recibo Internet	29	61,70%
Pago Electricidad e Internet	1	2,13%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Sistema de Colas



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

Continúa don Hugo Murillo que en lo que respecta a la atención al cliente en fin de semana largo, se atendieron un total de 100 clientes, desglosados de la siguiente manera:

**Estadísticas periódicas de las filas**

Fecha inicial	14/10/2017	Fecha final	16/10/2017
Región	Costa Rica	Sitio	Metropoli
Sucursal	Todo	Departamento	Todo
		Área de servicio	Todo

Sitio	JasecMetropoli		Tiempo de		Tiempo de		Tiempo
	Fila	Cantidad de	Prom.	Max.	Prom.	Max.	
	Atendi	Abandonó					Prom.
AUMENTO VELOCIDAD	4	0	2:25	0:03:45	0:04	0:00:12	1:00
CAMBIO DE NOMBRE	1	0	0:01	0:00:01	0:03	0:00:03	1:05
CONSULTA COBERTURA	14	1	4:21	0:25:26	7:11	1:13:07	0:08
CONSULTA PAQUETES	3	0	1:30	0:04:17	0:09	0:00:29	0:05
OTROS PAGOS	3	2	1:24	0:04:06	9:23	0:28:05	0:03
OTROS SERVICIOS	7	0	1:40	0:08:01	9:07	0:54:30	3:17
OTROS SERVICIOS	13	3	10:59	1:03:55	8:38	0:55:10	0:20
PAGOS RECIBOS	18	2	3:12	0:37:49	4:41	0:54:53	4:10
PAGOS RECIBOS INTERNET	15	0	4:53	0:52:10	4:45	1:02:19	0:24
RECIBO CON DIRECCION	2	0	3:02	0:04:27	0:20	0:00:40	1:04
RECLAMO FACTURACION	1	0	16:14	0:16:14	0:04	0:00:04	0:22
RETIRO DE SERVICIO	2	0	11:11	0:22:21	0:16	0:00:32	0:05
SERVICIO NUEVO	4	1	21:11	1:04:43	16:43	0:54:59	2:31
SERVICIO PROVISIONAL	3	1	11:30	0:26:08	1:35	0:04:15	0:04
SOLICITUD CONTRATO	10	0	10:19	0:17:54	18:12	1:12:51	0:06
VISADO PLANOS	0	1	0:00	0:00:00	0:00	0:00:00	0:41
<b>Total JasecMetropoli</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>6:19</b>	<b>1:04:43</b>	<b>7:08</b>	<b>1:13:07</b>	<b>1:16</b>
<b>Gran Total</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>6:19</b>	<b>1:04:43</b>	<b>7:08</b>	<b>1:13:07</b>	<b>1:16</b>

Destaca que el hecho de que las personas, puedan apersonarse a la zona tecnológica, después de las 5: 00 p.m., así como fines de semana y feriados, ha contribuido de manera sustancial.

En lo que respecta a la promoción e información, se ha realizado un rediseño en la presencia de Marca, de la siguiente manera, con el fin de poder posicionar aún más el local de JASEC en Paseo Metrópoli.

1. Dos Rompetráfico
2. Un pared móvil
3. Trece Rotulaciones de diversos tamaños para el Mobiliario
4. Dos Plumaz publicitarias



## JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

### JUNTA DIRECTIVA

Señala don Hugo Murillo que en cuanto al diseño e instalación entre dos y tres semanas, se modificaron las imágenes en redes sociales, así como en brochures, con el fin de poder comunicar que ya JASEC está en Paseo Metrópoli.

#### Redes Sociales



#### Brochour





## JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

### JUNTA DIRECTIVA

Además, se ha trabajado con medios de comunicación para brindar dicha noticia.

- Revista de la Cámara Comercio
- Cartago al Día
- Cartago Actual



Hace ver don Hugo Murillo, que también se ha trabajado en activaciones, para ello, procede a comentar las mismas.

- 9 Setiembre Día del Niño

La misma dio inicio a las 12 md y finalizó a las 3 de la tarde, se estima que en ese lapso de tiempo participaron en las actividades de 400 a 500 personas, entre niños y adultos, se incrementaron las consultas en ese lapso de tiempo.



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

### **JUNTA DIRECTIVA**



#### **- 14 Setiembre Celebración de los Faroles**

La misma dio inicio a las 5:00 pm y finalizó a las 8 de la noche, se estima que en ese lapso de tiempo participaron en las actividades de 80 a 100 personas, entre niños y adultos, se incrementaron las consultas en ese lapso de tiempo.



#### **- 7 Octubre**

La misma dio inicio a las 12:30 md y finalizó a las 3 de la tarde, se estima que en ese lapso de tiempo participaron en las actividades de 150 a 200 personas, entre niños y adultos, se incrementaron las consultas en ese lapso de tiempo.

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

- 14 Octubre Celebración de las Culturas

La misma dio inicio a las 1:00 pm y finalizó a las 3:30 pm de la tarde, se estima que en ese lapso de tiempo participaron en las actividades de 450 a 600 personas, entre niños y adultos, se incrementaron las consultas en ese lapso de tiempo.



Presenta don Hugo Murillo las fechas de las próximas activaciones, siendo las siguientes:

- Sábado 21 de Octubre
- Sábado 28 de Octubre
- Sábado 4 de Noviembre
- Sábado 11 de Noviembre

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

- Sábado 18 de Noviembre
- Sábado 25 de Noviembre

Consulta doña Alejandra Pereira a qué se hace referencia de "Otros Servicios", en servicios eléctricos.

Indica don Hugo Murillo que a nivel de los servicios principales de JASEC se tienen por ejemplo los servicios provisionales, servicios permanentes, cambios de sitio y cambios de nombre, por lo que "otros servicios" son todos aquellos que no están en la lista anterior, pero que requieren ser atendidos.

Destaca doña Alejandra Pereira que en cuanto a servicio de infocomunicaciones, le llama la atención el que corresponde a retiro de servicios, de ahí que considera importante brindarle el seguimiento respectivo.

Indica don Hugo Murillo que las estadísticas brindadas en esta oportunidad son únicamente de Paseo Metrópoli, de ahí que de las estadísticas que se manejan en la plataforma de servicios en el edificio central, se analizan los parámetros donde el rubro de retiros de servicios de internet, sí se cuenta con un histórico que comprende todo lo que se lleva del 2017 y una parte del 2016.

Recuerda don Francisco Calvo que en el caso de la UEN Servicio al Cliente, si bien es cierto a nivel de estructura dependía directamente de la Gerencia y no de la Dirección de Comercialización, en la práctica ya ésta reporta a dicha dirección, y gestiona todos los datos y estadísticas brindados.

Consulta don Luis Gerardo Gutiérrez qué cuando se habla de retiros se hace referencia que esas 24 personas se fueron o simplemente renunciaron al internet de JASEC, pero lo



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

incluyeron con otro operador que JASEC le brinda el servicio.

Hace ver don Hugo Murillo, que efectivamente una parte de los retiros, recae en los clientes que abandonan completamente el servicio, así como los clientes que abandonan el servicio pero hacen cambio de operador.

Considera doña Mariangella Mata conveniente el comparar los datos sobre retiros de servicios con meses anteriores.

Hace ver don Hugo Murillo que retiro de servicios siempre se va a dar, pero la proporcionalidad es muy variado, de ahí que considera que lo importante es identificar a los clientes que se salieron de la red, y los que tomaron la decisión de comprar el paquete de un operador.

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

***5.a. Tomar nota del informe sobre implementación servicios JASEC en Paseo Metrópoli.***

***ARTÍCULO 6.- INFORME SOBRE AFOROS P.H. TORITO 2.***

Se entra a conocer oficio N° UP-CA-66-2017 suscrito por el Ing. Iván Mora Poveda, Coordinador Desarrollar Generación y el Biólogo Alejandro Hernández Pacheco, Profesional Conservar el Ambiente, mediante el cual remiten la respuesta al acuerdo de la Junta Directiva N° 2.c, de la Sesión Ordinara N° 5209, del 13 de setiembre del 2017, sobre las justificaciones técnicas donde se acredita la finalidad, funcionalidad y ventaja de mantener un monitoreo de la estadística de producción de agua en el sitio, en el proyecto P.H. Torito 2.

Para este punto se encuentra presente el Ing. Iván Mora.

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

Explica el señor Francisco Calvo, que el fin de esta presentación es atender el acuerdo de la Junta Directiva N° 2.c, de la Sesión Ordinara N° 5209, con el objetivo de explicar en qué consisten los aforos, porque es importante y relevante hacerlos desde un punto de vista normativo y técnico además de los riesgos que se mitigan a la hora de mantener los aforos en el tiempo, agrega que esta información estadística es relevante a lo largo del tiempo, por lo que no caduca sino que más bien entre más datos se tengan más pertinente es la información.

Inicia el señor Mora Poveda, explicando un poco sobre la definición que se le da a los Aforos, ya que la organización de Aforos de Costa Rica los define como mediciones que se realizan a caudales del Recurso Hídrico en una corriente de agua, como, por ejemplo: ríos, quebradas y nacientes.

Posteriormente presenta algunos de los considerandos correspondientes a los Aforos, mismos se desglosan a continuación:

1. El Artículo 50 de la Ley Orgánica del Ambiente (Ley N° 7554), establece que el Agua es de dominio público y que, su conservación y uso sostenible son de interés social.
2. En este mismo cuerpo normativo en el inciso "b" del artículo 4, indica como fin el de: "Satisfacer las necesidades humanas básicas, sin limitar las opciones de las generaciones futuras.
3. El Reglamento N° 31545-S-MINAE (Reglamento de Aprobación y Operación de Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales) define Aforo como: "Medición de una cantidad de agua en una unidad de tiempo"



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

### **JUNTA DIRECTIVA**

4. Asimismo, el Reglamento N° 34431-MINAE-S (Reglamento del Canon Ambiental por Vertidos) define Caudal como: "Volumen de un líquido que pasa por un punto en un tiempo determinado.

5. Por otro lado, la organización de Aforos de Costa Rica los define como: mediciones que se realizan a caudales del Recurso Hídrico en una corriente de agua, como, por ejemplo: ríos, quebradas y nacientes.

6. La energía es un insumo esencial para lograr el desarrollo económico y social de un país. Disponer de ella en cantidades y calidad requerida, con oportunidad y al menor precio posible; es la clave para garantizar el desarrollo sostenible. (Fuente: Plan Nacional de Energía).

7. El Tribunal Ambiental Administrativo (TAA), en su Guía Manual de Buenas Prácticas Ambientales, indica que las principales denuncias que atiende son: **36% contaminación y afectación del recurso hídrico**, 36% tala y la afectación de los recursos forestales, y 28% de otros, tales como manejo de residuos, extracción de minerales, movimientos de tierras, etc.

8. Durante el período 2002-2010 el TAA, en materia de recursos hídricos, atendió cerca de **1.200 denuncias**. Esto evidencia que personas tanto físicas como jurídicas contaminaron las aguas de los ríos con residuos peligrosos, afectaron nacientes o violentaron humedales. Esto representa un peligro para el equilibrio ecológico de las cuencas hidrográficas y los cuerpos de agua nacionales, su flora, su fauna y la salud humana que depende de la buena condición de las aguas. **Esta contaminación podría provocar directa o indirectamente una pérdida irreversible de la condición normal**



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

### **JUNTA DIRECTIVA**

**de los ecosistemas y de sus componentes en general.** (la negrita y el subrayado no son del original).

9. El correcto uso del agua se debe tomar en cuenta desde la identificación de las fuentes, nacientes o acuíferos, los cuales deben protegerse y usarse equitativa y racionalmente.

**Se debe mantener un monitoreo constante.** Fuente: Manual de Buenas Prácticas Ambientales: 11. Buenas Prácticas para el Uso Racional de Recursos. (la negrita y el subrayado no son del original).

**10.** En la resolución N° R-479-2014 (Guía Ambiental para la Construcción), indica que: **“El diseñador también debe tener información sobre la ubicación de nacientes...”** (la negrita y el subrayado no son del original).

11. Normalmente la mayoría de las nacientes de Costa Rica no se encuentran identificadas ni aforadas. (Aforos de Costa Rica).

12. El 21 de octubre del 2004, el TAA suspendió la construcción del PH La Joya, esto como medida cautelar para “evitar daños de difícil o imposible reparación”, debido a que existe suficiente evidencia de que la excavación del túnel del Proyecto está afectando el caudal de las nacientes. Además de que los vecinos, como medida de protesta bloquearon la entrada principal del proyecto y por consiguiente paralizando las obras del mismo. Se adjunta imagen a manera de ilustración de dicha noticia.

NACIONAL

### **Paralizan proyecto hidroeléctrico en Cartago**

ACTUALIZADO EL 22 DE OCTUBRE DE 2004 A LAS 12:00 AM

El Tribunal Ambiental Administrativo suspendió ayer temporalmente la construcción del proyecto hidroeléctrico La Joya, ubicado en Tururique, cantón de Jiménez, Cartago.

Se trata de una medida cautelar que interpuso el Tribunal, para “evitar daños de difícil o imposible reparación”]

Basado en un informe del Servicio Nacional de Aguas Subterráneas, Riego y Avenamiento (Senara), ese órgano estimó que existe suficiente evidencia de que la excavación del túnel del proyecto hidroeléctrico está afectando el caudal de las nacientes.



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

### **JUNTA DIRECTIVA**

13. Que JASEC tiene como Política Ambiental: “Nos comprometemos **por velar por la conservación y recuperación del recurso Hídrico** y de los recursos naturales en general, **ejecutando nuestros servicios y proyectos mediante procesos amigables con el ambiente** y en línea con la legislación ambiental, promoviendo una cultura institucional consciente de hacer un uso eficiente de los recursos y minimizando los residuos y sus impactos en el ambiente, buscando mejorar el bienestar de la población servida”. Fuente: Sesión de Junta Directiva N° 4759, del 26 de febrero del 2013. (la negrita y el subrayado no son del original).

14. Los aforos realizados al ser una fotografía del momento en que se toma el dato de caudal, no prescribe ni deja de tener validez el mismo, es una estadística del comportamiento del caudal de una naciente, quebrada o fuente de agua.

En relación a los considerandos presentados anteriormente se muestran las siguientes conclusiones:

1. Entre más tiempo se tenga monitoreada una naciente brinda mayor ventaja dado que permite visualizar el comportamiento de la quebrada o naciente ante las variaciones que sufre el clima, debido principalmente al cambio climático.
2. Que es obligación de JASEC como empresa pública y comprometida con el ambiente a conservar, proteger y hacer un uso sostenible de los recursos naturales, que permita satisfacer las necesidades básicas presentes sin limitar las opciones de las generaciones futuras.
3. Que el PH Torito 2 tiene como fin primordial tarifas competitivas a sus clientes.



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

### **JUNTA DIRECTIVA**

4. Como medida ambiental y siguiendo las Guías de Buenas Prácticas Ambientales, JASEC definió el de realizar monitoreos a las nacientes ubicadas cercanas al túnel de conducción antes y durante la etapa constructiva, e inclusive un año después de la entrada en operación del PH Torito 2.

5. Que el Proyecto Hidroeléctrico Torito 2 desde el 2013 hasta la fecha, tiene monitoreadas (aforadas) alrededor de 50 nacientes, distribuidas a 500 m del margen derecho por donde se construirá el túnel de conducción. Es decir, se le está construyendo una identidad y una historia de vida a cada una de las 50 nacientes aforadas.

6. Como medida de disminución de riesgos, el contar con los datos estadísticos de caudales de nacientes minimizará la posibilidad de cierre temporal del Proyecto por bloqueo de los pobladores o por directrices del TAA relacionadas con denuncias por menores caudales en las nacientes, ya que se podrá demostrar si el PH Torito 2 tiene injerencia o no sobre la disminución de la cantidad de agua que tiene cada naciente a lo largo del túnel. De esta manera se disminuye también, la posibilidad de causar un daño ambiental irreversible.

7. Con las justificaciones anteriores queda demostrado la finalidad, funcionabilidad y ventaja de mantener un monitoreo de la estadística de los caudales de las nacientes aledañas a las obras del PH Torito 2.

Finaliza don Iván Mora, recomendando dar por recibido el informe con las aclaraciones sobre la finalidad, funcionabilidad y ventaja de mantener un monitoreo de la estadística de los caudales de las nacientes aledañas a las obras del PH Torito 2.

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

Consulta la directora Mariangella Mata, ¿sí se tienen estudios estadísticos sobre Aforos antes de que JASEC iniciara el proyecto de PH Torito 2?, esto ya que según noticias los Aforos deben de tener un antecedente de al menos 30 años y no de 5 años.

Indica el señor Mora Poveda que no se cuentan con datos anteriores a los ya presentados dado a que el proyecto se adquirió desde el momento que se dio el Referéndum, por lo que a partir de ahí se tomó la iniciativa de realizar el estudio de Aforos, y así crear las estadísticas.

Sugiere doña Mariangella Mata, que se busque al respecto para determinar si existen estudios anteriores, con el fin de que se pueda documentar de mejor manera el proyecto.

Hace ver don Francisco Calvo, que el tema de los Aforos no debe entenderse únicamente desde el punto de vista ambiental, ya que lo que se está haciendo, es atendiendo un riesgo que si en algún momento se llegara a materializar costaría mucho dinero.

Viéndolo así desde dos escenarios distintos, como por ejemplo si se llegara a paralizar la construcción cuando se esté construyendo este sería un lucro cesante y con un costo enorme por lo que la idea es mitigar dicho riesgo. Pero por otro lado a la hora de buscar los financiamientos, surgen muchas dudas por parte de los inversionistas en cuanto a cuáles son las medidas y controles de los compromisos ante esto se debe de contar con un fundamento claro y conciso, influyendo esto en la tasa que posteriormente el inversor establezca, por lo que lo importante es cuidarse de un costo mayor en la etapa constructiva o en la etapa de repago del financiamiento del proyecto.

Resalta don Salvador Rojas que este tema es muy importante ya que debe ir incluido en el estudio de factibilidad, dentro de los parámetros que se tienen para aprobar o no el



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

proyecto.

**SE ACUERDA:** de manera unánime y en firme con 6 votos presentes.

**6.a. Tomar nota del oficio N° UP-CA-66-2017 suscrito por el Ing. Iván Mora Poveda y el Biólogo Alejandro Hernández Pacheco, mediante el cual remiten la respuesta de Aforos según acuerdo de Junta Directiva N° 2.c, de la Sesión Ordinara N° 5209, del 13 de setiembre del 2017, sobre las justificaciones técnicas donde se acredita la finalidad, funcionalidad y ventaja de mantener un monitoreo de la estadística de producción de agua en el sitio, en el proyecto P.H. Torito 2.**

**ARTÍCULO 7.- CORRESPONDENCIA.**

- **Invitación VII Encuentro Educativo PYMES.**
- **GG-793-2017 sobre instructivo 6183, colisión de postes.**
- **AUDI-241-2017 informe seguimiento a la Auditoría de la Ética.**
- **Recurso de revocatoria Sra. Karla Matamoros Quesada.**

**7.a. Invitación VII Encuentro Educativo PYMES.**

Se conoce invitación a esta Junta Directiva remitida por el Colegio Universitario de Cartago al VII Encuentro Cultural Educativo PYMES, a realizarse el próximo 28 y 29 de octubre.

**SE ACUERDA:** de manera unánime y en firme con 6 votos presentes.

**7.a.1. Tomar nota de la invitación a esta Junta Directiva remitida por el Colegio Universitario de Cartago al VII Encuentro Cultural Educativo PYMES, a realizarse el próximo 28 y 29 de octubre y se agradece la misma.**





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

**7.b. GG-793-2017 sobre instructivo 6183, colisión de postes.**

Se entra a conocer oficio N° GG-793-2017, suscrito por el Ing. Carlos Quirós, Gerente General a.i., mediante el cual presenta sobre la normativa existente en los casos de accidentes con postes de JASEC. Lo anterior ante la disconformidad externada por el don Alfonso Víquez. Dice el oficio:

*La Gerencia General se permite informar que se realizaron modificaciones en los siguientes documentos:*

- *Reglamento de cuentas por cobrar se encuentra en un proceso de modificación*
- *El instructivo 6171 Administración de los Documentos por Cobrar, se envió para su proceso de oficialización el pasado 08 de agosto de los corrientes.*

*Es importante indicar que existe el instructivo 6183 Colisión contra postes, realizado por la Asesoría Jurídica el cual se encuentra vigente para realizar cualesquier financiamiento relacionado con accidentes sobre postes, las condiciones establecidas en el instructivo supra en su inciso 2.4.1. indica:*

- ✓ *Pagar el 25% del monto total el día de la firma del pagaré.*
- ✓ *Se le cobran 3,25% de intereses mensuales.*
- ✓ *El plazo para pagar es de 3 meses, 6 meses, máximo 1 año, cargándose el pago respectivo en el recibo eléctrico de abonado.*
- ✓ *Debe de aportar 1 fiador que tenga recibo eléctrico con JASEC, para así cargar el pago mes a mes al recibo eléctrico en caso de incumplimiento del deudor.*
- ✓ *Aportar tanto copia de la cédula del deudor como del fiador y copia del último recibo eléctrico cancelado (debe de estar al día con el recibo eléctrico).*

**SE ACUERDA: de manera unánime y en firme con 6 votos presentes.**

**7.b.1. Tomar nota del oficio N° GG-793-2017, suscrito por el Ing. Carlos Quirós, Gerente General a.i., mediante el cual presenta sobre la normativa existente en los casos de accidentes con postes de JASEC**

**JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO****JUNTA DIRECTIVA****7.c. AUDI-241-2017 informe seguimiento a la Auditoría de la Ética.**

Se conoce oficio N° AUDI-241-2017, suscrito por el Lic. Raúl Quirós Quirós, Auditor Interno, dirigido al Lic. Francisco Calvo, Subgerente y Licda. Rocío Céspedes Brenes, Contralora de Servicios, con copia a esta Junta Directiva mediante el cual remite el informe sobre "Seguimiento a la Auditoría de la Ética".

**SE ACUERDA: de manera unánime y en firme con 6 votos presentes.**

**7.c.1. Tomar nota del oficio N° AUDI-241-2017, suscrito por el Lic. Raúl Quirós Quirós, Auditor Interno, dirigido al Lic. Francisco Calvo, Subgerente y Licda. Rocío Céspedes Brenes, Contralora de Servicios, con copia a esta Junta Directiva mediante el cual remite el informe sobre "Seguimiento a la Auditoría de la Ética".**

**7.d. Recurso de revocatoria Sra. Karla Matamoros Quesada.**

Se entra a conocer oficio de la Sra. Karla Matamoros Quesada, mediante el cual presenta recurso de revocatoria sobre caso de Energía Consumida y No Facturada.

**SE ACUERDA: de manera unánime y en firme con 6 votos presentes.**

**7.d.1. Trasladar a la Asesoría Jurídica Institucional nota de la Sra. Karla Matamoros Quesada, mediante el cual presenta recurso de revocatoria en contra de la Resolución N° RG-090-2017, por el caso de Energía Consumida y No Facturada, con el fin de que proceda según corresponda.**

**ARTÍCULO 8.- ASUNTOS VARIOS SEÑORES DIRECTORES.**

8.a. Indica la directora Mariangella Mata que de acuerdo a su solicitud y analizando la presentación realizada sobre disponibilidad, considera que el informe se enfocó más sobre la importancia de dicha razón, por lo que hace ver que la necesidad originaria de

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

conocer dicho tema era para que se brindará un informe sobre el costo financiero que tiene esa adjudicación a los diferentes funcionarios, presentando así la cantidad de empleados que se encuentran bajo ese estatus y también de cómo se define la asignación de ellos, por lo que solicita retomar dicho informe complementándolo con los gastos que conlleva el mismo.

8.b. Comenta doña Lisbeth Fuentes, sobre el comentario recibido de un abonado, el cual alega que en días pasado hizo un reporte de avería, la misma fue atendida en tiempo por JASEC, sin embargo, uno de los funcionarios antes de indicarle el problema que presentaba, le externó que él le podía realizar el trabajo después de las 4 de la tarde, o bien en el momento que estuviera el trabajo que llamara nuevamente para reconectar el servicio.

Lo anterior para que se tomen las medidas del caso ya que deja mucho que decir no solo del empleado sino también de la imagen institucional.

**SE LEVANTA LA SESIÓN A LAS 20:40 HORAS**

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

**Licda. LISBETH FUENTES CALDERÓN.**  
**SECRETARIA**