



**JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO****JUNTA DIRECTIVA****ACTA 034-2018**

Sesión ordinaria, celebrada por la Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago. **VERIFICACIÓN DE QUÓRUM:** al ser las diecinueve horas del día jueves primero de noviembre del año dos mil dieciocho, están presentes en el Salón de Sesiones, los Directores Alfonso Víquez Sánchez, Presidente, Luis Gerardo Gutiérrez Pimentel, Vicepresidente, Carlos Astorga Cerdas, Ester Navarro Ureña, Elieth Solís Fernández, Raúl Navarro Calderón Directores. **INICIO DE LA SESIÓN:** Se cuenta con el quórum reglamentario para la celebración de la sesión. **INGRESO DE LOS DEMÁS SEÑORES DIRECTORES:** Al ser las diecinueve horas y veintitrés minutos ingresa la directora Lisbeth Fuentes Calderón, Secretaria. Además, participan los señores: Ing. Carlos Quirós Calderón, Gerente General, Lic. Francisco Calvo Solano, Subgerente, Lic. Juan Antonio Solano Ramírez, Asesor Jurídico, Lic. Raúl Quirós Quirós, Auditor Interno.....

**ARTÍCULO 1.- REVISIÓN Y APROBACIÓN ACTAS ANTERIORES DE LAS SESIONES N° 027-2018.**

Se lee y revisa el acta N° 027-2018.....

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

**1.a. Aprobar el acta de la sesión N° 027-2018 .....**

**ARTÍCULO 2.- INFORME CONTINUACIÓN PLAN DE CONTINGENCIA SERVICIO DE VIGILANCIA.**

Se entra a conocer oficio N° SUBG-TH-0909-2018, suscrito por el Lic. Arnold Mora, Jefe Departamento Talento Humano, mediante el cual presenta informe sobre plan de contingencia del servicio de vigilancia.....

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

Para este punto se encuentra don Arnold Mora y la Licda. Patricia Mata, Jefe Área Servicios Administrativos.....

Dice el oficio:.....

Como es de su conocimiento mediante oficio SUBG-TH-0906-2018 de fecha 24 de octubre de los corrientes, se remitió para conocimiento y análisis de la Junta Directiva la solicitud de la creación de plazas por servicios especiales para el puesto de Oficial de Seguridad, esto para atender de forma inmediata la situación que se pueda materializar con el servicio de vigilancia que actualmente brinda la firma Consorcio Sincorp-CSE Seguridad, S.A. en los diferentes centros de trabajo de JASEC.

En virtud de que el perfil del puesto Oficial de Seguridad no estaba contemplado dentro de la estructura ocupacional de JASEC, este Departamento en conjunto con el Área Servicios Administrativos elaboró dicho perfil y se remitió para aprobación de la Junta Directiva.

Sin embargo, al momento de iniciar el proceso de recepción de postulaciones de los oferentes que actualmente brindan el servicio de seguridad mediante la firma Consorcio Sincorp-CSE Seguridad, S.A. se evidencia que la mayor parte de los postulantes no cumple los requisitos actuales de licencia de conducir y el tiempo de experiencia de al menos 5 años en puestos de Oficial de Seguridad y/o Vigilancia.

Dado lo anterior, el Área Servicios Administrativos y el Departamento Administración de Activos, Mantenimiento de Edificios y Vehículos, consideran que el requisito de licencia de conducir no es indispensable, ya que en la mayoría de los casos los oficiales de seguridad no requieren desplazarse de su centro de trabajo, con excepción de quienes deban realizar alguna labor de supervisión.

Asimismo, en cuanto al requisito de experiencia, a la mayoría de los oferentes se les ha dificultado presentar las certificaciones que respalden el cumplimiento de al menos 5 años

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

en labores de seguridad, ya que muchas de las empresas donde han laborado no se encuentran activas, o bien deben realizar el trámite de solicitud de dicho documento en la empresa actual CSE, el cual requiere de un mayor plazo para poder presentarlo.

Por tanto, ante la incertidumbre sobre la continuidad del servicio de seguridad y vigilancia que presta del proveedor CSE, la fecha en que en definitiva abandonen la prestación del servicio y la necesidad de contar con los oferentes que ocupen el puesto en referencia para brindar el servicio de seguridad y vigilancia los bienes y lugares de JASEC, este Departamento con la validación del Área Servicios Administrativos y el Departamento Administración de Activos, Mantenimiento de Edificios y Vehículos, ha realizado las siguientes modificaciones al perfil del puesto Oficial de Seguridad:

- ✓ Requiere una experiencia de al menos un año en puestos de Oficial de Seguridad y/o vigilancia.
- ✓ Preferiblemente licencia de conducir A3, B1, al día según corresponda.

En vista de lo antes expuesto, se recomienda elevar a conocimiento y análisis de la Junta Directiva los siguientes actos administrativos:

1. Aprobar las modificaciones realizadas en los apartados de experiencia y requisito de licencia de conducir, del perfil del puesto Oficial de Seguridad.

.....

Procede don Arnold Mora que el objetivo de este punto es solicitar una modificación al perfil del puesto de Oficial de Seguridad, aprobada en sesión de la semana anterior, esto por cuanto a esa fecha todavía no se había empezado a recibir las ofertas de los oficiales. Sin embargo, una vez que se empezó a tabular los atestados de los mismos, se detectó una brecha entre lo establecido en el perfil con la realidad, principalmente con el requisito de la experiencia. Un elemento a considerar es que muchos oferentes, sí bien tienen los 5 años de experiencia que se había solicitado, la misma era con empresas que ya

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

desaparecieron, entonces es difícil para ellos contar con un documento que certifique el tiempo laborado. Además, con lo acontecido con la empresa actual, no han emitido el documento que certifique el tiempo laborado con la misma. Agrega que según comprende dicha empresa se ha comprometido a emitir un solo documento en los próximos días. Es por lo anterior, que solicita que se modifique ese requisito, con el cual de las 45 ofertas recibidas el día de hoy de los mismos oficiales, 38 cumplen a satisfacción.....

En cuanto al otro requisito a modificar, es el de la licencia de conducir. Se propone indicar que sea un requisito deseable, con el cual da un poco de flexibilidad de que la persona cuente o no con la licencia, siendo los únicos que en realidad la ocupan, los que están asignados a las plantas por cuanto se deben trasladar en motocicleta.....

Consulta don Carlos Astorga cuando se aprobó el presupuesto para este tema, ¿se consideró el aspecto de los uniformes?.....

Indica doña Patricia Mata que en primera instancia desea informar que ya llegó la notificación de la suspensión de la empresa por 3 meses por parte del Ministerio de Seguridad, para ello, destaca que por parte de JASEC ya se habían tomado las previsiones respectivas, por lo que a partir de mañana a las 8: 00 a.m., ya serían funcionarios de JASEC.....

En cuanto a los uniformes se previó que se presenten con camisa blanca. Ya se hicieron las gestiones a lo interno para dotarlos de dos camisetas, pero considera que darles uniformes por cuenta de JASEC se considera bastante oneroso, máxime que se está llevando de manera paralela la contratación del nuevo servicio de vigilancia. Aprovecha para señalar que ya se hizo visita técnica, en la que se tuvo la participación de 5

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

empresas, haciendo que el proceso de análisis sea más sencillo. Considera que el nombramiento con JASEC sea por un máximo de 3 meses, según lo previsto.....

Sugiere don Luis Gerardo Gutiérrez que apenas se pueda se haga entrega a la empresa cualquier bien que sea de ellos, y viceversa, por lo que le solicita a don Juan Antonio Solano levante un acta notarial, dando fe del intercambio de los mismos, con el fin de prevenir cualquier situación. ....

Hace ver doña Patricia Mata que ya se realizó un inventario.....

Señala don Juan Antonio Solano que el fiscalizador del contrato debe de realizar un acta, al cual hace referencia doña Patricia Mata. Además, se debe efectuar otra en la que conste el abandono por parte del contratista sobre la relación contractual con JASEC....

Consulta don Raúl Navarro ¿son las mismas personas que están en la empresa de seguridad? y ¿requieren algún tipo de capacitación?.....

Indica doña Patricia Mata que efectivamente, y son casi todos. En cuanto a la capacitación, algunos no tienen curso de capacitación, pero sí de experiencia. Sin embargo, se tiene planificado una capacitación, (tipo de inducción). ....

Agrega don Arnold Mora que al momento de realizar la tabulación se determinó que se cuenta con dos parejas de hermanos, por lo que a raíz de lo establecido en el Reglamento Autónomo de JASEC, no podrían ser contratados los dos. Por ello es que no todos los que están actualmente pueden ingresar a laborar en la institución. Sin embargo, se han recibido ofertas adicionales de personas que actualmente no están laborando, pero que cuentan con los requisitos. ....

Externa don Alfonso Víquez estar de acuerdo con el levantamiento de requisitos, siempre

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

y cuando se haga en el marco de la contingencia y por una única vez.....

Hace ver doña Patricia Mata que no se trata de una flexibilización, sino lo que se está planteando, es que hace 8 días se presentó un perfil de puestos y con un requisito, que la Junta aprobó, pero en el momento de tabular la información, se denota que las personas en la práctica tienen más de 5 años de experiencia, pero no tienen la posibilidad de que les certifiquen dicha experiencia, por lo que la única que se puede contar de manera certificada es la de la empresa actual, la cual ronda más de un año, por un tema de emergencia y conveniencia que se tiene en este momento, sino se estaría bajo nombramientos ilegales.....

Indica don Alfonso Víquez que está de acuerdo con lo expuesto por doña Patricia, inclusive así lo comprende. No obstante, no está de acuerdo con que se deje como requisito permanente una experiencia de un año.....

Hace ver doña Patricia Mata que de igual manera no se tiene previsto que se mantengan como funcionarios de JASEC, siendo esto mientras se concreta el proceso de contratación administrativa de la nueva empresa.....

Sugiere don Carlos Astorga que se utilice el mecanismo de declaración jurada, es decir, que los oferentes presenten una, en donde externen que tienen 5 años de experiencia...

Indica doña Patricia Mata que el día de hoy le recomendó a don Arnold Mora que se realizara de esa manera, y que estén debidamente fundamentado el nombramiento.....

Hace ver don Carlos Astorga que también se presenten ante la Caja Costarricense del Seguro Social y soliciten la certificación respectiva.....

Indica doña Elieth Solís que en cuanto a la licencia, si ese requisito se pide, tendría que

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

venir muy seleccionado. ....

Señala don Carlos Quirós que en algunos puestos, deben hacer rondas en moto, por lo que se sobreentiende que el mismo requiere licencia de conducir. Pero en este caso, como serán personal de JASEC, pueden utilizar un vehículo institucional sin ningún problema. Destaca que se cuenta con algunos puestos que requieren la licencia de motocicleta. Lo que se pedirá es que preferiblemente y hagan rondas, entre otras gestiones. Sin embargo, por el sentido de urgencia de la situación, no todos cuentan con dicha licencia. ....

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

***2.a. Aprobar las modificaciones realizadas en los apartados de experiencia y requisito de licencia de conducir, del perfil del puesto Oficial de Seguridad, según se detalla a continuación:.....***

**OFICIAL DE SEGURIDAD**

***Naturaleza del puesto.....***

***Ejecución de actividades que permiten ofrecer el servicio preventivo de seguridad de los funcionarios y clientes de JASEC, por medio de la prevención del delito y/o protección de bienes, con orientación de servicio al cliente, apegado a la legislación vigente y en cumplimiento de los protocolos establecidos en la Empresa.....***

***Actividades y responsabilidades.....***

- 1. Ejecutar las actividades asignadas, en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos, que rigen su proceso, por lo que deberá mantenerse permanentemente actualizado.....***

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

2. *Atender consultas verbales y escritas que le presentan sus superiores, compañeros y público en general en materia de su especialidad.....*
3. *Ejercer la vigilancia y protección de los bienes y lugares de la Empresa.....*
4. *Permanecer en el área bajo su responsabilidad y no hacer abandono de su puesto sin antes haber sido relevado.....*
5. *Cumplir las disposiciones, procedimientos y protocolos emanados por el Departamento Administración de Activos, Mantenimiento de Edificios y Vehículos.....*
6. *Mantener actualizada y en custodia, la bitácora que será suministrada por el Departamento AAMEV y actualizada y custodiada por los respectivos oficiales de seguridad.....*
7. *Consignar diariamente todos aquellos hallazgos y situaciones irregulares o extraordinarias que se presenten con motivo de la prestación del servicio. Este documento será entregado diariamente al Área AAMEV. Este registro es independiente de la bitácora y por lo tanto no va en detrimento de las anotaciones que deben quedar registradas en la bitácora del puesto.....*
8. *Revisar el estado interno/externo de los vehículos propiedad de la Institución que ingresen y salgan de las instalaciones.....*
9. *Anotar el kilometraje de ingreso de los vehículos propiedad de JASEC y entregar los registros al cierre de cada mes. Para tal efecto el Área AAMEV suministrará formularios debidamente numerados en forma consecutiva.....*
10. *Con excepción de las personas que se dirigen a la plataforma de servicios,*

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

*anotar el nombre, número de cédula, dependencia destino y hora de entrada y salida de cada una de las personas que ingresan a la Institución.....*

- 11. Utilizar detectores de metales (tales como los llamados “garrets”) para – sin excepción alguna – revisar a todos los clientes, visitantes, funcionarios de otras instituciones, etc, que deseen ingresar a la Institución.....*
- 12. Chequear el contenido de bolsos y maletines de clientes, funcionarios, proveedores, visitantes y cualquier otra persona que desee ingresar o salir de la Institución. Lo anterior, a efecto de garantizar que los visitantes no portan armas de ningún tipo. En el evento de que una persona porte armas estas deberán ser guardadas por la misma persona en los lockers definidos para tal efecto.....*
- 13. Revisar el interior de los vehículos propiedad de los empleados, proveedores, visitantes y cualquier otra persona siempre y cuando estos hayan sido estacionados en el parqueo interno de la Institución.....*
- 14. Guiar a los clientes externos acerca de la ubicación de oficinas a visitar, así como brindar información básica requerida.....*
- 15. Restringir el acceso al centro de trabajo durante los días y horas no hábiles. Se exceptúa el Auditor Interno, Gerente y Subgerente, Asesor Legal, Jefaturas y los funcionarios que por la naturaleza de su trabajo requieren ingresar a la Institución, en cuyo caso se suministrará aprobación expresa de la jefatura inmediata. No obstante, en todos los casos, el oficial deberá dejar constancia en su bitácora indicando nombre de la persona que ingresó,*

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

*hora de entrada y salida.....*

- 16. En los edificios que tengan parqueo, el oficial deberá velar por el adecuado acomodo de los vehículos sean estos de clientes externos, visitantes o de funcionarios de la Institución, cuidando que estos no sean robados o golpeados y procurando siempre aprovechar al máximo el espacio disponible. En evento de ocurrir algún choque o accidente en el parqueo, el oficial deberá de inmediato notificarlo al responsable del vehículo. El oficial debe velar por el cuidado de los vehículos estacionados en los parqueos pertenecientes a la institución.....**
- 17. Cotejar contra requisición, los bienes que salen y sus cantidades, dejar evidencia escrita de esta revisión, así como el documento que autorizó la salida de los bienes, sea correo, nota, requisición etc.....**
- 18. Cotejar contra el formulario definido, la salida de equipos, el cual deberá estar debidamente aprobado por el Jefe de Departamento o de Área. El oficial deberá verificar que el equipo saliente coincide en su descripción y número de activo con la información consignada en el formulario. El oficial deberá conservar el original del formulario y remitirlo al cierre de cada mes al Departamento de Administración de Activos, Mantenimiento de Edificios y Vehículos debidamente ordenado por número de consecutivo y empastado. El oficial por ningún motivo permitirá la salida de materiales o equipo, si estos no van acompañados de un formulario de salida, será obligación del encargado del proyecto por parte de la empresa de seguridad para que el**

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

*oficial cuente con el padrón de firmas autorizadas siempre actualizadas.....*

- 19. Verificar el ingreso de vehículos o camiones con materiales o equipos para ser entregados en el Almacén Central, solicitar al conductor la factura de los artículos a entregar y verificar que esta corresponda con los bienes. Informar vía telefónica al Almacén Central y autorizar el ingreso del vehículo a las instalaciones. El ingreso del vehículo deberá quedar consignado en la bitácora, anotando número de placa, nombre y cédula del conductor, empresa proveedora, hora de ingreso y salida.....*
- 20. Estar atento a lo que sucede dentro de las instalaciones y en sus alrededores, realizando las rondas y desplazamientos que correspondan, acatando los diferentes controles establecidos y efectuando las marcas en los puntos previamente señalados.....*
- 21. Asegurarse que todos los equipos instalados como apoyo al sistema de vigilancia, tales como portones, candados, llavines, cámaras de seguridad, alarmas, entre otros, estén funcionando en forma efectiva. Caso contrario reportarlo de forma inmediata al Departamento AAMEV.....*
- 22. Comunicar por radio a las bases del Cuerpo de Bomberos, Policía y/o Cruz Roja y al Departamento AAMEV, cuando se presenten alteraciones al orden público que afecten a la Institución, robos, personas heridas, incendios, escándalos, obstrucción de vía pública, entre otros.....*
- 23. Respetar en todo momento los derechos individuales y coordinar el traslado a la fiscalía con el apoyo de la seguridad pública, en caso que se deba*

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

*realizar alguna detención o levantar evidencia.....*

**24. Identificar y prevenir el riesgo de incidencias de delitos para proteger a los funcionarios, clientes, información, y propiedades (entorno), bajo su responsabilidad, por medio de comprobaciones y registros que permitan cumplir con sus responsabilidades.....**

**25. Actuar en respuesta y comunicar ante eventos que afecten la seguridad humana y/o de espacios bajo su responsabilidad.....**

**26. Identificar y atender emergencias en relación a materiales peligrosos, manejo de extintores, primeros auxilios básicos, evacuaciones, etc.....**

**27. Utilizar los medios de comunicación disponibles para cumplir con sus funciones.....**

**28. Conocer protocolos y procedimientos de brigadas para el lugar en el que se desempeña.....**

**29. Acatar las leyes relacionadas con sus funciones, particularmente, Ley 7476 “Contra el Hostigamiento Sexual en el empleo y la docencia”, Ley 7600 “Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad”, Ley 7501 “Sobre Regulación del Fumado”, entre otras.....**

**30. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo y que le fueran asignadas por su superior inmediato.....**

**Condiciones especiales:.....**

**1. Formación Académica: Educación Primaria Concluida.....**

**2. Responsabilidad y Consecuencia del Error: Es responsable por la**

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

*preparación de informes que contengan datos de gran confidencialidad y que se utilizarán para tomar decisiones importantes; y/o por la toma de decisiones sobre o la custodia o manejo de valores, dinero o maquinaria, equipos, instrumentos o materiales de trabajo de muy alta cuantía; así mismo, los errores cometidos podrían ocasionar retrasos en la ejecución de las actividades de toda la Institución, pérdidas económicas o materiales de mucha cuantía (más de 100.000.000.00 colones), o pérdidas de imagen muy significativas o irreparables para JASEC.....*

- 3. Experiencia:** *Requiere una experiencia de al menos un año en puestos de Oficial de Seguridad y/o vigilancia.....*
- 4. Esfuerzo Físico:** *Con alguna frecuencia debe desplazarse fuera de su lugar de trabajo en cumplimiento de sus actividades o emplea equipos que requieren la utilización reiterada de un sentido (vista, oído).....*
- 5. Complejidad:** *Necesita moderada iniciativa ya que resuelve situaciones similares, interpreta instrucciones, busca nuevos cursos de acción, discrimina entre cosas aprendidas, tales como modelos, manuales de procedimientos establecidos, entre otros. Sus actividades se supervisan y evalúan mediante los procedimientos y métodos seguidos. Se relaciona con frecuencia con compañeros, clientes o público para recibir o brindar información de cierta variedad e importancia, efectuar trámites del proceso de trabajo, atender y solucionar problemas o también para girar instrucciones.....*

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

6. *Esfuerzo Mental: Requiere recordar de manera moderada y por períodos cortos de su jornada de trabajo: nombres, números, códigos, instrucciones o datos particulares para brindar o verificar información variada, manejar equipos, efectuar análisis e interpretaciones.....*

7. *Condiciones de trabajo: El lugar de trabajo esporádicamente ofrece un espacio físico adecuado, ventilado, iluminado, libre de ruidos intensos, de temperaturas extremas o variables, de humedad.....*

**Competencias.....**

- *Solución de Problemas.....*
- *Manejo de Críticas.....*
- *Interactuar con personas de diferentes niveles.....*
- *Negociación.....*
- *Persuasión.....*
- *Tomar decisiones en el momento.....*
- *Tomar la iniciativa.....*

**Requisitos.....**

- *Preferiblemente licencia de conducir A3, B1, al día según corresponda.....*
- *Curso Básico de Seguridad Privada (Ministerio de Seguridad Pública).....*
- *Aprobación de Prueba Teórica-Práctica para Portación de Armas (MSP).....*
- *Certificación de Idoneidad Mental para Portación de Armas (CPPCR).....*
- *Hoja de Antecedentes Penales vigente.....*

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

- *Preferiblemente haber recibido al menos 1 curso de capacitación en técnicas de seguridad y protección de bienes e instalaciones.....*
- *Preferiblemente haber recibido al menos 1 curso en relaciones humanas, atención de clientes personalmente y/o vía telefónica (servicio al cliente).....*
- *Preferiblemente haber recibido al menos 1 curso de defensa personal y técnicas en el manejo y uso de armas de fuego.....*
- *Preferiblemente con manejo de software de oficina, tales como Word, Excel*
- *Preferiblemente con conocimientos en leyes y reglamentos atinentes a la naturaleza del puesto.....*

**2.b. Instruir a la administración para que de inmediato proceda a revisar lo que resulte más conveniente para las necesidades e intereses de la institución en cuanto al tema de licencia, experiencia y cualquier otro requisito que resulte relevante.....**

Brinda don Alfonso Víquez reconocimiento a la administración por lo rápido que reaccionó ante una situación como esta.....

**ARTÍCULO 3.- INFORME MENSUAL INFOCOMUNICACIONES.**

**DECLARATORIA DE CONFIDENCIALIDAD de la Sesión Ordinaria 034-2018 del jueves 01 de noviembre del 2018.**

Que en la sesión ordinaria N°. 034-2018 a celebrarse por la Junta Directiva de JASEC, el día jueves 01 de noviembre del 2018 a las 19:00 P.M. se discutió el artículo N° 3 del orden del día titulado:

<b>ARTÍCULO 3.-</b>	<b>INFORME MENSUAL INFOCOMUNICACIONES.</b>
---------------------	--

Los documentos incluidos dentro de dicho punto de agenda u orden del día se titulan como sigue:

**JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO****JUNTA DIRECTIVA****ARTÍCULO 3.- INFORME MENSUAL INFOCOMUNICACIONES.**

La información que contiene dicho documento es de gran interés institucional que permanezcan fuera del conocimiento público ya que constituyen información empresarial y de negocio sensible y que por motivos estratégicos, comerciales y de competencia, no resulta conveniente su divulgación a terceros, ya que puede generar competencia desleal y dar ventajas a otros operadores o proveedores de telecomunicaciones, así como también a afectar a esos mismos operadores dado que los clientes mayoristas han brindado información sensible a JASEC la cual no puede ser divulgada, además de que se incluye importante información financiera interna de JASEC la cual es de carácter muy sensible ya que si se conoce públicamente puede afectar la imagen institucional.

Como regulación aplicable a JASEC que fundamentan la presente solicitud de confidencialidad de información indicamos lo siguiente:

**Reforma a la Ley de Creación de JASEC N° 7799:**

Respecto a esta normativa los artículos aplicables son el segundo, el cual faculta de forma expresa a JASEC a prestar los servicios de telecomunicaciones, infocomunicaciones y otros servicios en convergencia, por lo que convierte a JASEC en un operador y proveedor de servicios de telecomunicaciones y el numeral 23 el cual de forma expresa indica que a JASEC se le aplicará el mismo régimen de contratación administrativa que al ICE.

**Ley De Fortalecimiento Y Modernización De Las Entidades Públicas Del Sector Telecomunicaciones, No. 8660 de 29 de julio del 2008, Publicado en el Alcance No. 31 a La Gaceta No. 156 de 13 de agosto del 2008, y reformada mediante ley N° No. 9046 de 25 de junio del 2012. Alcance No. 104 a La Gaceta No. 146 de 30 de julio del 2012 y Ley No. 8839 de 24 de junio del 2010. La Gaceta No. 135 de 13 de julio del 2010.**

En el artículo primero de dicha normativa de forma expresa indica lo siguiente:

**Artículo 1.- Objeto y ámbito de aplicación (\*)**

Créase, por medio de la presente ley, el sector telecomunicaciones y se desarrollan las competencias y atribuciones que corresponden al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (Micitt), que por medio de su jerarca ejercerá la rectoría de dicho sector. Además, se modernizan y fortalecen el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) y sus empresas; también, se modifica la Ley N.º 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, de 9 de agosto de 1996, para crear la Superintendencia de Telecomunicaciones, en adelante denominada Sutel,

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

que será el órgano encargado de regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones. (\*)

**Quedan sometidos al ámbito de aplicación de esta Ley, toda la Administración Pública, tanto la centralizada como la descentralizada, incluyendo a aquellas que pertenezcan al régimen municipal, las instituciones autónomas, las semiautónomas y las empresas públicas y privadas, que desarrollen funciones o actividades relacionadas con las telecomunicaciones, infocomunicaciones, productos y servicios de información, interconexión y demás servicios en convergencia del Sector Telecomunicaciones.** Resaltado y subrayado no es del original

**(\*) El primer párrafo del presente artículo ha sido reformado mediante Ley No. 9046 de 25 de junio del 2012. ALC# 104 a LG# 146 de 30 de julio del 2012.**

Una explicación más amplia de la aplicación de la ley 8660 a JASEC se puede ver en la resolución 2008-011210 de la Sala Constitucional, respecto a una Consulta facultativa presentada ante la Sala Constitucional.

Considerando lo expuesto en dicho artículo la Ley 8660 es de eventual aplicación analógica para JASEC dado que la misma hace referencia expresa a todas las empresas sean públicas o privadas, lo cual ajustándonos al bloque de legalidad aplicable a JASEC, hace que dicha normativa sea aplicable, más aun cuando JASEC, como se vio anteriormente, es un operador en el mercado de las telecomunicaciones de Costa Rica por lo que debe estar sujeto a toda la normativa vigente y aplicable al sector de telecomunicaciones.

Además del numeral ya indicado debemos sumarle la aplicación de los numerales 3 inciso i), que se refiere específicamente a la privacidad de la información, en especial a la de los usuarios y a la recibida de otros operadores, el numeral 35 que se refiere claramente al manejo de información confidencial indicando textualmente “ *Es confidencial la información relacionada con las actividades del ICE y sus empresas, calificada por estas como secreto industrial, comercial o económico, cuando, por motivos estratégicos, comerciales y de competencia, no resulte conveniente su divulgación a terceros.*” y finalmente el numeral 45, el cual introduce la reforma expresa a la Ley 7799 de JASEC indicando que nos aplica el mismo régimen de contratación administrativa que al ICE.

Respecto al Decreto 35148-MINAET, el cual es aplicable a JASEC dado que es el régimen de contratación que utiliza el ICE, se debe hacer especial mención del numeral 18 el cual en lo que interesa indica:

.....

**JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO****JUNTA DIRECTIVA****Artículo 18.- Expediente. (\*)**

“...La Administración no divulgará información confidencial sin la autorización formal de la persona que la haya proporcionado cuando dicha divulgación pudiera perjudicar los intereses comerciales legítimos de una determinada persona o podría perjudicar la competencia leal entre los proveedores. Asimismo, el ICE podrá abstenerse de divulgar información que: (a) constituya un obstáculo para el cumplimiento de la ley; (b) perjudique la competencia leal entre proveedores; (c) perjudique los intereses comerciales legítimos de las partes del procedimiento, incluyendo la protección de la propiedad intelectual; o (d) pueda ir en contra del interés público. En tales casos, deberá constar en expediente un acto motivado por parte del ICE.

“...Asimismo, es confidencial la información relacionada con las actividades del ICE y sus empresas, calificada por estas como secreto industrial, comercial o económico, cuando, por motivos estratégicos, comerciales y de competencia, no resulte conveniente su divulgación a terceros. (\*)” Resaltado y subrayado no es del original.

(\*) El párrafo final del presente artículo ha sido adicionado mediante Decreto Ejecutivo No. 36010-MINAET de 3 de mayo del 2010. LG# 100 de 25 de mayo del 2010.

Lo descrito y analizado anteriormente es de aplicación analógica para JASEC por lo que puede convertirse en discrecional su aplicación o no para declarar la confidencialidad de información empresarial de JASEC, razón por la que también se debe incluir dentro de la declaratoria la siguiente regulación vigente y aplicable.

La SUTEL como ente regulador del mercado de las Telecomunicaciones en Costa Rica de igual forma ha indicado que cuando se trata de información sensible, sea copias de las declaraciones tributarias, cartas, correspondencia, certificaciones personales, libros contables, los informes relativos a los estados financieros, balance de situación, los relativos a estrategias de mercado, las políticas comerciales de la empresa, los métodos de producción, temas relacionados con el mercado, costos, estudios financieros, información con valor comercial, la misma puede ser declarada confidencial y secreta, y en reiteradas ocasiones ha indicado lo siguiente:

“...Que concordantemente, la Ley No. 7975, Ley de Información No Divulgada, en su numeral 2 dispone:

**“Protégese la información no divulgada referente a los secretos comerciales e industriales que guarde, con carácter confidencial, una persona física o jurídica para impedir que información legítimamente bajo su control sea divulgada a terceros, adquirida o utilizada sin su consentimiento por terceros,**

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

**de manera contraria a los usos comerciales honestos**, siempre y cuando dicha información se ajuste a lo siguiente:

- a) Sea secreta, en el sentido de que no sea, como cuerpo ni en la configuración y reunión precisas de sus componentes, generalmente conocida ni fácilmente accesible para las personas introducidas en los círculos donde normalmente se utiliza este tipo de información.
- b) Esté legalmente bajo el control de una persona que haya adoptado medidas razonables y proporcionales para mantenerla secreta.
- c) Tenga un valor comercial por su carácter de secreta.

La información no divulgada se refiere, en especial, a la naturaleza, las características o finalidades de los productos y los métodos o procesos de producción.

Para los efectos del primer párrafo del presente artículo, se definirán como formas contrarias a los usos comerciales honestos, entre otras, las prácticas de incumplimiento de contratos, el abuso de confianza, la instigación a la infracción y la adquisición de información no divulgada por terceros que hayan sabido que la adquisición implicaba tales prácticas o que, por negligencia grave, no lo hayan sabido.

La información que se considere como no divulgada deberá constar en documentos, medios electrónicos o magnéticos, discos ópticos, microfilmes, películas u otros elementos similares.”

Asimismo, que de conformidad con el **artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, Ley No. 6227**, corresponde a la Administración examinar la pieza o piezas que contienen los expedientes, a fin de determinar cuáles están protegidas por el principio de confidencialidad y por lo tanto deben ser restringidas al público.

Que de conformidad con el artículo 30 de la Constitución, toda persona tiene el derecho fundamental de acudir a la Administración Pública para obtener información sobre asuntos de valor e interés público (derecho de acceso a la información administrativa) y por lo tanto la declaratoria de confidencialidad únicamente procede sobre las piezas del expediente que sólo afectan y atañen a la empresa.

Que en este sentido, **la Procuraduría General de la República en el dictamen C-344-2001 del 12 de diciembre del 2001** ha reconocido que podría considerarse como confidencial “la información que sólo es útil para la empresa y respecto de la

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

### **JUNTA DIRECTIVA**

cual ésta tiene un derecho a que no se divulgue, como las copias de las declaraciones tributarias, cartas, correspondencia, certificaciones personales, libros contables, los informes relativos a los estados financieros, balance de situación, los relativos a estrategias de mercado, las políticas comerciales de la empresa, los métodos de producción, etc.” (lo destacado es intencional)...”

De lo anterior se evidencia de forma clara, que cuando se trate de información comercial y/o financiera sensible de una empresa, la cual considera que debe ser protegida y resguardada con el fin de no ver perjudicados sus intereses comerciales y en aras de proteger los usos comerciales honestos y evitar ventajas indebidas y eventualmente caer en competencia desleal, se debe velar por proteger los datos sensibles de las empresas, además de que son datos la mayoría que solo son útiles para la empresa, sin considerar los análisis de mercado, financieros y proyecciones del tema infocomunicaciones los cuales sí podrían afectar directamente el desarrollo del negocio de infocomunicaciones de JASEC.

Nuestra Sala Constitucional de igual forma ha tratado en diferentes resoluciones (8672-2010, 13750-2010, 2003-2120, 2014-6552, 2016-5108 y otros) el tema del derecho de acceso a la información y su enfoque a la nueva normativa jurídica vigente.

De igual forma la Sala Constitucional en una resolución más reciente de un recurso de amparo en que se tuvo como parte a la SUTEL, ARESEP y al ICE, se hizo referencia directa a la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones enfáticamente al numeral 35 y la Ley General de Telecomunicaciones indicando:

“...El derecho de acceso a la información administrativa. - Este Tribunal mediante el voto número 2003-02120 de las 13:30 horas del 14 de marzo de 2003, desarrolló los alcances y los límites del derecho tutelado en el numeral 30 de la Constitución Política, en los siguientes términos:

**“II.- EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA.** El ordinal 30 de la Constitución Política garantiza el libre acceso a los “departamentos administrativos con propósitos de información sobre asuntos de interés público”, derecho fundamental que en la doctrina se ha denominado derecho de acceso a los archivos y registros administrativos, sin embargo, la denominación más acertada es la de derecho de acceso a la información administrativa, puesto que, el acceso a los soportes materiales o virtuales de las administraciones públicas es el instrumento o mecanismo para alcanzar el fin propuesto que consiste en que los administrados se impongan de la información que detentan aquéllas(...).

...IV.- Resulta relevante hacer referencia a la especial condición del Instituto Nacional de Electricidad, como sujeto pasivo de este derecho fundamental, luego del proceso de apertura en el mercado de Telecomunicaciones, tema que fue abordado por este Tribunal Constitucional en la Sentencia N° 2010-008672 de las 09:36 horas de 14 de mayo de 2010:

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

“No cabe la menor duda que algunos entes públicos, tales como el Instituto Costarricense de Electricidad y el Instituto Nacional de Seguros, que, tradicionalmente, ejercieron ciertas funciones o prestaron servicios públicos de carácter económico o industrial a través de un monopolio de hecho o de derecho, se han visto, sustancialmente, modificados en su actuación y régimen jurídico aplicable. En efecto, esa modificación arranca con la suscripción del Tratado de Libre Comercio Centroamérica-Estados Unidos-República Dominicana el 5 de agosto de 2004 y su posterior aprobación mediante la Ley Referendaria No. 8622, del 21 de noviembre del 2007. Ulteriormente, como parte de la denominada “agenda de implementación” de ese acuerdo multilateral de comercio, fueron dictados varios instrumentos legislativos de relevancia para el logro de la apertura de sectores de actividad como las telecomunicaciones y los seguros, tales como la Ley General de Telecomunicaciones, No. 8642 de 30 de junio de 2008, Ley Reguladora del Mercado de Seguros, No. 8653 de 22 de julio de 2008 y la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, No. 8660 de 8 de agosto de 2008. (...) Como parte de ese nuevo conjunto normativo, la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades del Sector Telecomunicaciones, introdujo una serie de medidas compensatorias necesarias y adecuadas para evitar que la apertura del mercado de ese sector a la libre competencia, le cause a los entes públicos dedicados a ese giro serios perjuicios o desventajas, por su condición y naturaleza pública frente a los competidores que asumen formas de organización colectiva del Derecho privado más flexibles. Una de las grandes preocupaciones de la colectividad nacional que quedó reflejada y cristalizada normativamente en el instrumento legislativo señalado, fue fortalecer a tales entes públicos y empresas públicas para evitar su debilitamiento ante el papel histórico y protagónico que han tenido en la construcción del Estado nacional y la satisfacción de la demanda nacional. El legislador, con el aval de este Tribunal Constitucional, estimó que no resultaba oportuno y conveniente que la apertura de los mercados supusiera un debilitamiento y hasta la eventual extinción de tales entes públicos, de ahí que para equilibrar su posición sometida a las rígidas formas del Derecho Público se le otorgaron una serie de compensaciones y medidas, en el tanto despliegan una actividad empresarial, mercantil o industrial, las que son naturales y esperables entre sujetos del Derecho privado. En conclusión, este nuevo entramado normativo y jurisprudencial determinó cambios materiales de importancia en el régimen jurídico de los entes públicos que prestan un servicio industrial o comercial ahora en régimen de competencia. Esta transformación, tiene, a su vez, implicaciones en el derecho de acceso a la información administrativa o de interés público consagrado en el artículo 30 de la Constitución, dado que, si se quiere que tales entes públicos actúen de manera expedita y flexible no se les puede someter, irrestricta o indiscriminadamente, a las mismas disposiciones que rigen para cualquier ente público que no ejercita ese tipo de actividades de carácter comercial, industrial o empresarial, por cuanto, implicaría su debilitamiento que fue, precisamente, lo que se quiso evitar...”

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

**“...En ese sentido, el artículo 35 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, que es la Ley N°8660 prevé la reserva de datos que puedan dejar en desventaja competitiva al instituto frente a la competencia, como lo pueden ser los estados financieros. Dispone el artículo 35:**

**“ARTÍCULO 35. Manejo de información confidencial. La información que el ICE y sus empresas obtengan de sus usuarios y clientes, será de carácter confidencial y solo podrá ser utilizada y compartida entre el ICE y sus empresas, para los fines del negocio. Su conocimiento por parte de terceros queda restringido, salvo cuando así lo solicite una autoridad legalmente competente, justificando su necesidad y por los medios respectivos.**

**Es confidencial la información relacionada con las actividades del ICE y sus empresas, calificada por estas como secreto industrial, comercial o económico, cuando, por motivos estratégicos, comerciales y de competencia, no resulte conveniente su divulgación a terceros.”**

De lo transcrito supra se evidencia claramente que nuestra Sala Constitucional reconoce que el ICE, así como otras empresas de derecho público y privado, según lo indicado en el numeral 1 de la Ley 8660, están el día de hoy inmersas en el cambiante mercado de las telecomunicaciones, mercado el cual está bajo la libre competencia, por lo que las regulaciones legales se han tenido que modificar para poder permitir que diversas instituciones del Estado o regidas por el derecho público puedan competir bajo las mismas condiciones con empresas privadas, incluyendo esas reformas la posibilidad legal expresa de que las empresas o instituciones públicas puedan determinar cuál información de su giro diario es confidencial y puede y debe ser protegido del acceso público por motivos estratégicos, comerciales y de competencia, no resulte conveniente su divulgación a terceros, dado que si dicha información se conoce puede causar y otorgar ventajas indebidas a las otras partes en el mercado y producir una enorme afectación en el desarrollo de negocios institucionales.

Basada, ésta Junta Directiva como superior jerárquico y órgano colegiado, en la legislación indicada y analizada supra y considerando que la información remitida en los oficios y documentos siguientes:

Artículo 3. – Informe Mensual Infocomunicaciones.

Se procede a declarar la información anteriormente descrita como confidencial y de acceso restringido por motivos estratégicos, comerciales y de competencia, ya que la misma es información de interés institucional y corresponde a actividades, contrataciones, documentos de mercadeo, financieros, contables, y planes de desarrollo empresarial que si fueran conocidos por terceros pueden afectar directamente el crecimiento y desarrollo de JASEC en el mercado de las telecomunicaciones, todo basado en la normativa aplicable y vigente, y por un plazo de 5 años, y que una vez vencido dicho plazo se

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

**JUNTA DIRECTIVA**

proceda a revisar dicha información para verificar si se requiere ampliar la declaratoria respectiva.

**ARTÍCULO 4.- INFORME SOBRE GESTIÓN COMERCIAL.**

Para este punto se encuentra presente el MBA. Enrique Loría, Director Comercialización, quien mediante diapositivas presentará informe mensual sobre la gestión comercial.....

Señala don Enrique Loría que en cuanto al informe comercial, tiene como objetivo ilustrar a nivel general el área como tal. Para ello, presenta en primera instancia la siguiente imagen en la que se detalla como se encuentra constituida. ....

**INFORME COMERCIAL 2018**



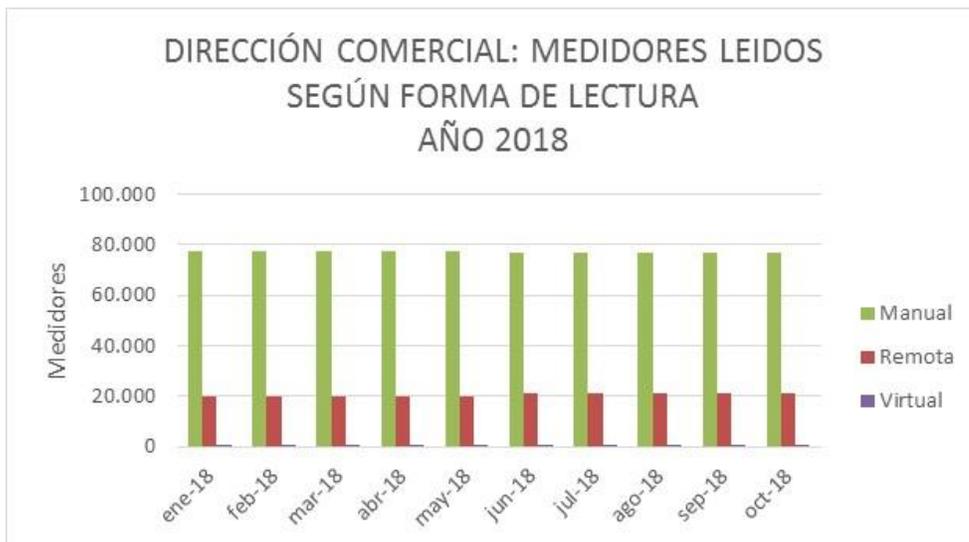
En el caso propiamente de facturación, se tienen dentro de sus principales funciones, las siguientes: .....

- Lectura de medidores. ....
- Facturar. ....
- Recaudar. ....

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

- Cortar/ Reconectar. ....
- Inspeccionar (Hurtos de energía). ....

Asimismo, muestra que en cuanto a la lectura, de los más de 90.000 clientes que cuenta JASEC, casi 80.000 se leen de manera manual, mediante lectores. De igual forma se demuestra que la lectura remota alcanza aproximadamente los 20.000 abonados y una pequeña parte virtual. Dicho detalle se muestra a continuación: .....

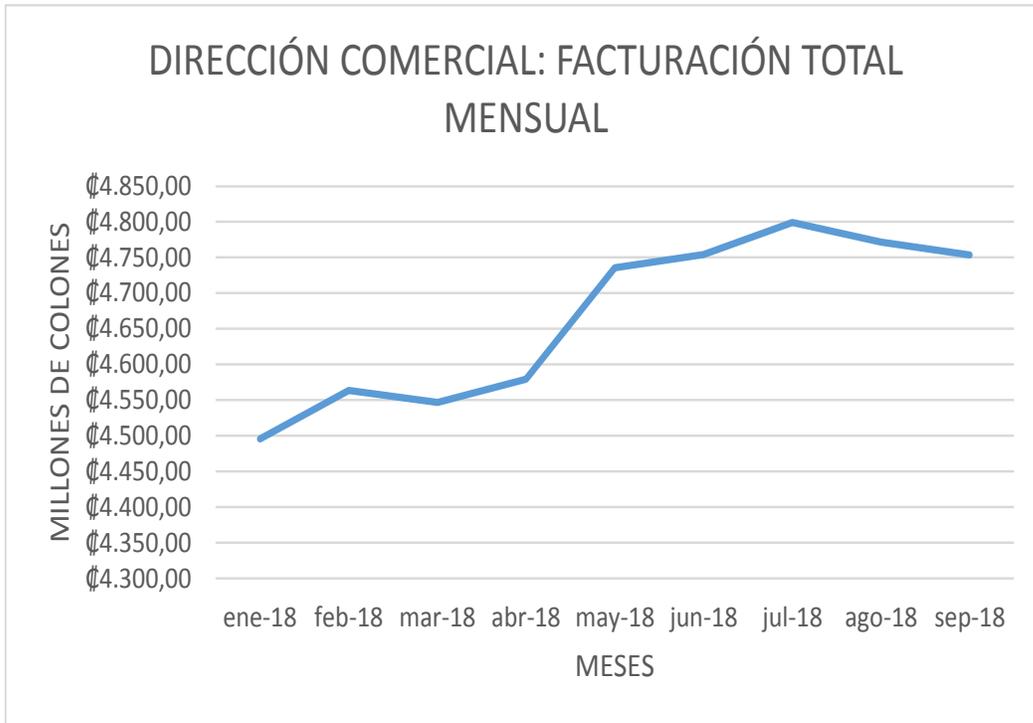


En cuanto a la facturación total en el siguiente gráfico se muestra la misma de manera mensual, resalta que los picos bajos que se ilustran tienen relación que ver con la duración de los meses. Aún así se tiene la tendencia de facturar alrededor de ¢ 4.800,00 millones mensuales, incorporando toda la parte de facturación: .....

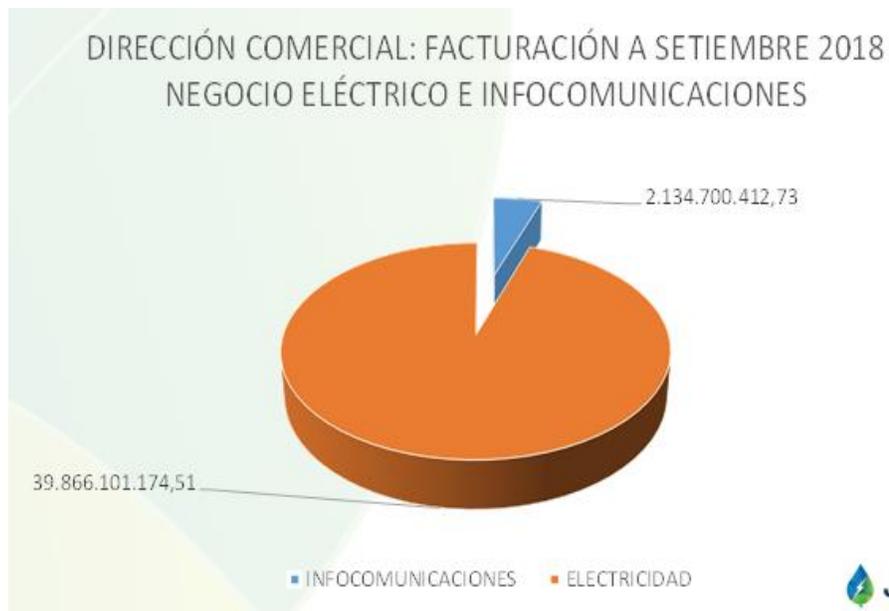
.....

.....

.....

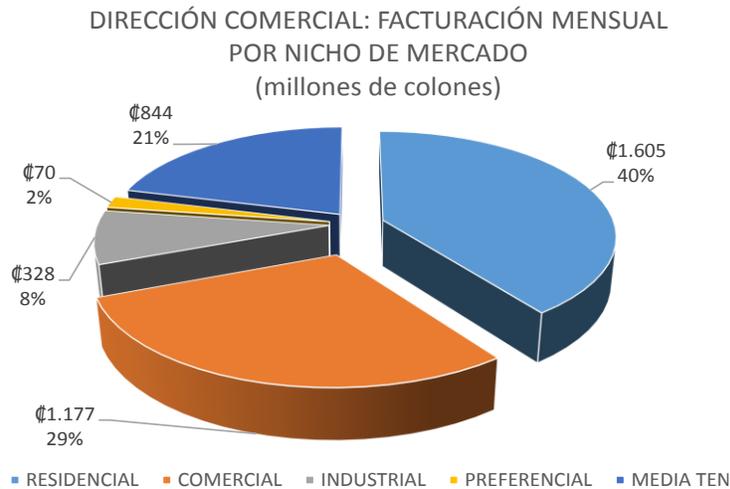
**JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO**
**JUNTA DIRECTIVA**


Dentro de la siguiente imagen se muestran las proporciones de facturación respecto a energía e infocomunicaciones: .....



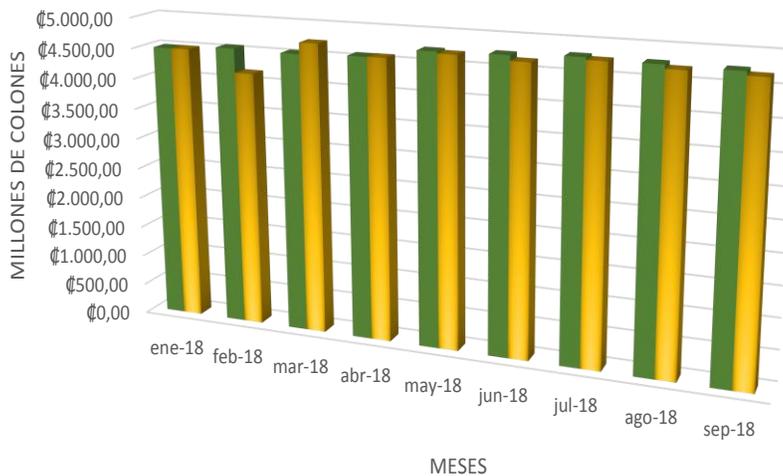
**JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO**
**JUNTA DIRECTIVA**

Por nicho de mercado la facturación se distribuye de la siguiente manera. Hace ver que se ha estado trabajando para determinar el margen de contribución de cada uno de los sectores: .....



El porcentaje comparativo en cuanto a la facturación y la recaudación esta muy similar, según los datos que se ilustran a continuación: .....

DIRECCIÓN COMERCIAL: FACTURACIÓN Y RECAUDACIÓN MENSUAL  
ENERO- SETIEMBRE 2018



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

Continúa don Enrique Loría explicando que en lo que respecta a la programación y ejecución de las cortas y reconexiones, correspondiente al periodo de enero a setiembre del 2018, se evidencia que se programaron 48.642 cortas, sin embargo se han ejecutado solamente 37.427, debido a múltiples factores como falta del recurso humano, falta de tiempo, entre otros. Dicho detalle se muestra en la siguiente tabla: .....

MES	PROGRAMADO	EJECUTADO	NO EJECUTADO	RECONEXIONES	EJECUCIÓN	EFFECTIVIDAD
Enero	4.405	2.853	1.552	3.563	0,648	1,249
Febrero	4.734	3.065	1.669	3.497	0,647	1,141
Marzo	4.474	2.906	1.568	3.563	0,650	1,226
Abril	5.526	4.666	860	3.814	0,844	0,817
Mayo	6.452	5.233	1.219	4.171	0,811	0,797
Junio	7.058	5.407	1.651	4.822	0,766	0,892
Julio	5.920	5.142	778	4.595	0,869	0,894
Agosto	5.374	4.009	1.365	3.202	0,746	0,799
Septiembre	4.699	4.146	553	4.047	0,882	0,976
<b>Total</b>	<b>48.642</b>	<b>37.427</b>	<b>11.215</b>	<b>35.274</b>	<b>0,769</b>	<b>0,942</b>

En el caso de inspecciones aún no se cuenta con el dato exacto de lo que realmente se recupera. No obstante, por parte de Facturación se cuenta con la información sobre cuantos KWH se han identificado de energía consumida y no facturada, los cuales rondan en 1.920.140 KWH, equivalentes a ¢ 240.0 millones: .....

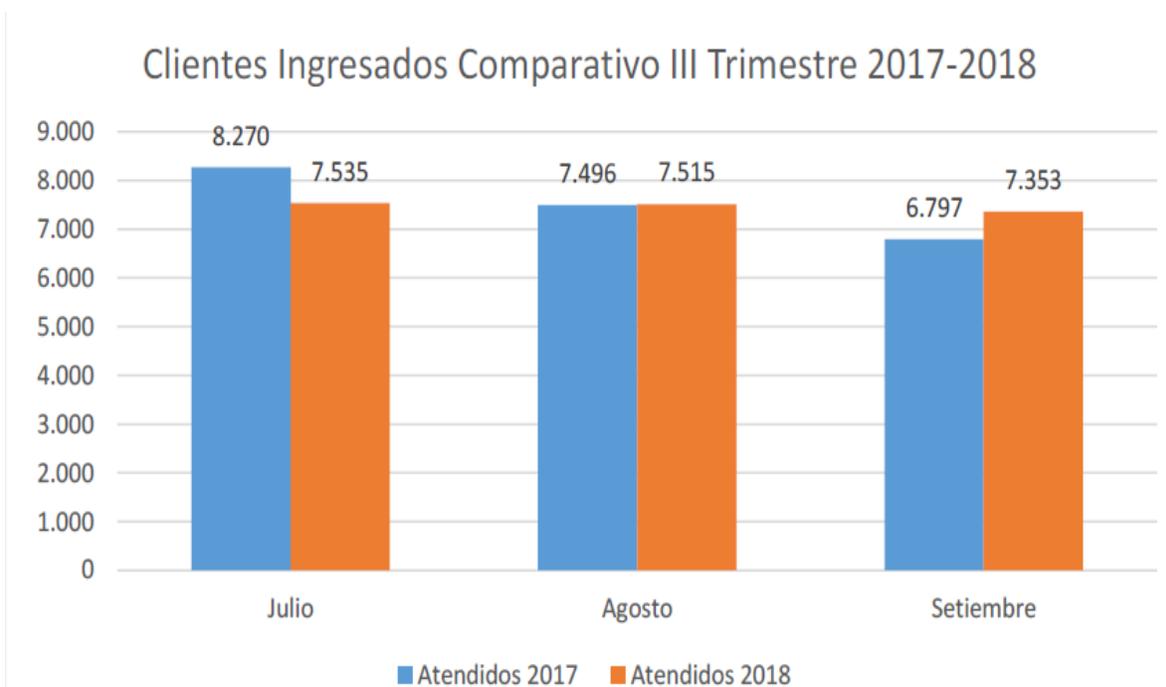
Mes	KWh, Identificado	Monto Identificado
<b>ENERO 2018</b>	135.820	<b>¢ 11.739.665,10</b>
<b>FEBRERO 2018</b>	397.695	<b>¢ 41.607.334,90</b>
<b>MARZO 2018</b>	551.615	<b>¢ 53.046.967,30</b>
<b>ABRIL 2018</b>	165.344	<b>¢ 30.069.305,35</b>
<b>MAYO 2018</b>	220.821	<b>¢ 22.602.522,05</b>
<b>JUNIO 2018</b>	309.274	<b>¢ 47.142.601,25</b>
<b>JULIO 2018</b>	115.254	<b>¢ 22.911.905,05</b>
<b>AGOSTO 2018</b>	24.317	<b>¢ 11.340.092,15</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.920.140</b>	<b>¢ 240.460.393,15</b>

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

En lo que respecta a Atención al Cliente, la misma cuenta con dos actividades principales, las cuales se dividen en: .....

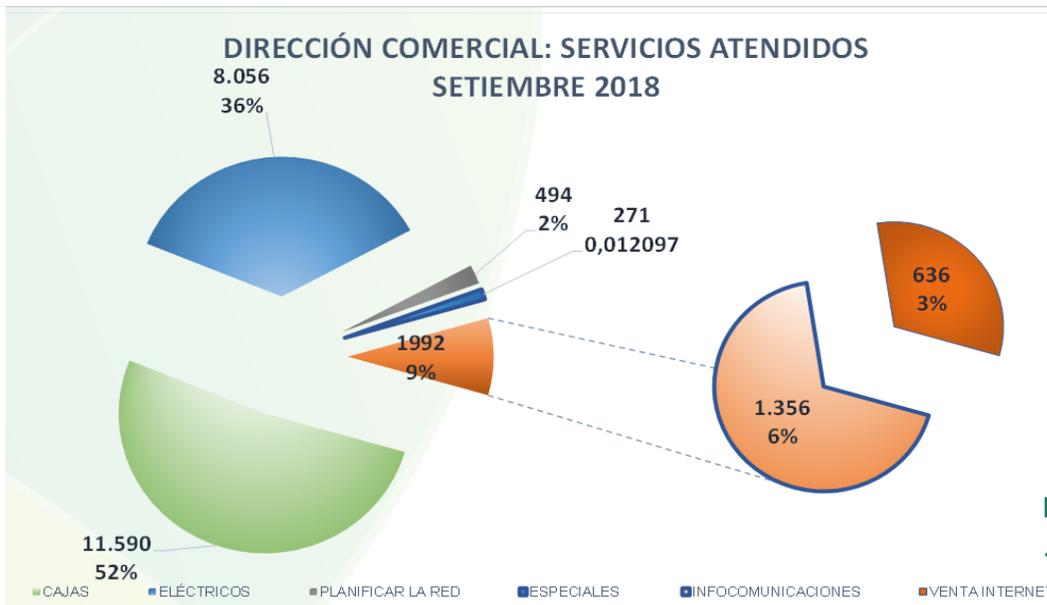
- Atención al Cliente: .....
  - Cobro. ....
  - Trámites diversos. ....
  - Ventas. ....
- Centro de Gestión: .....
  - Llamadas entrantes. ....
  - Despacho averías. ....
  - Atención chat. ....

Detalle de comparación entre los clientes atendidos en el 2017 y 2018: .....

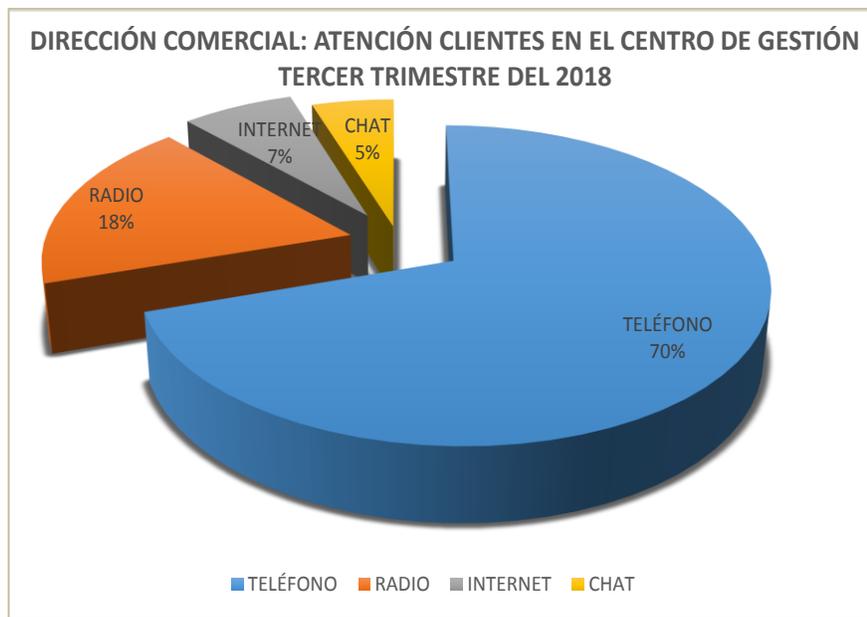


**JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO**
**JUNTA DIRECTIVA**

En relación a los servicios mas atendidos entre Paseo Metropoli y Edificio Central, se detectan los siguientes movimientos: .....

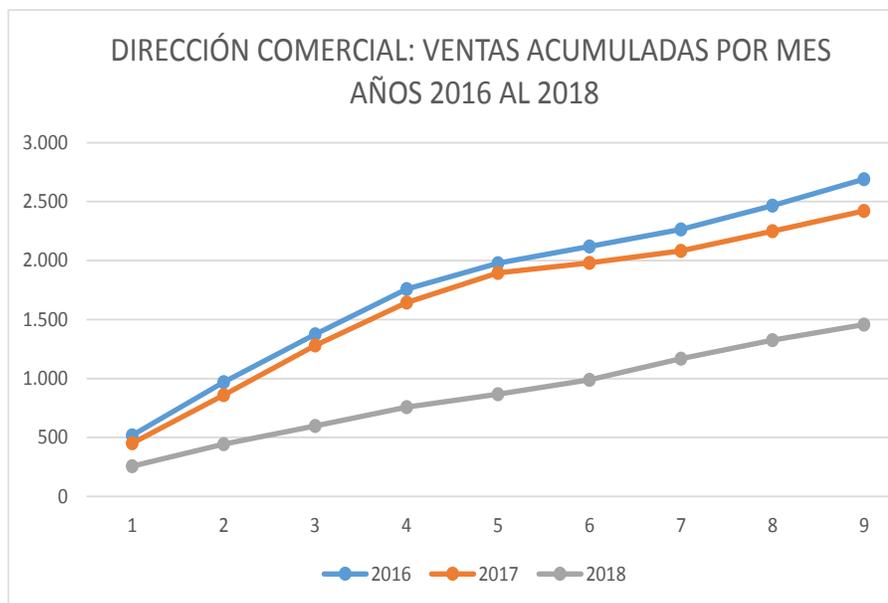


Destaca que según el medio de atención los resultados se ilustran de la siguiente manera:

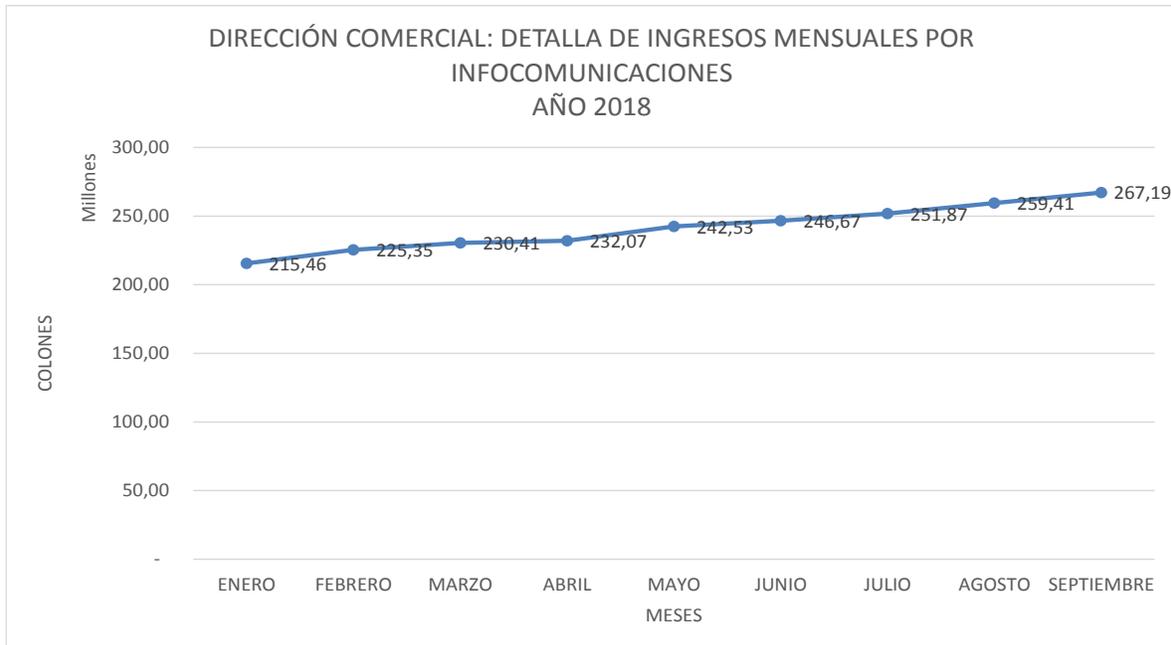


**JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO**
**JUNTA DIRECTIVA**

Hace ver don Enrique Loría que con respecto a las ventas acumuladas por mes del periodo del 2016 al 2018, se ha obtenido el siguiente movimiento. En el periodo 2018 las ventas han decrecido considerablemente. No obstante, se cuenta con la ventaja de Cabletica y el ICE han aumentado su venta, logrando un equilibrio sin tener un mayor desfase entre lo proyectado y lo real: .....



Destaca que un punto importante a considerar, es que a pesar de la reducción en ventas, no se ha sufrido una reducción en los ingresos, lo cual demuestra que los otros operadores están vendiendo más, así se mantienen los ingresos que se programaron para el año. ....

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


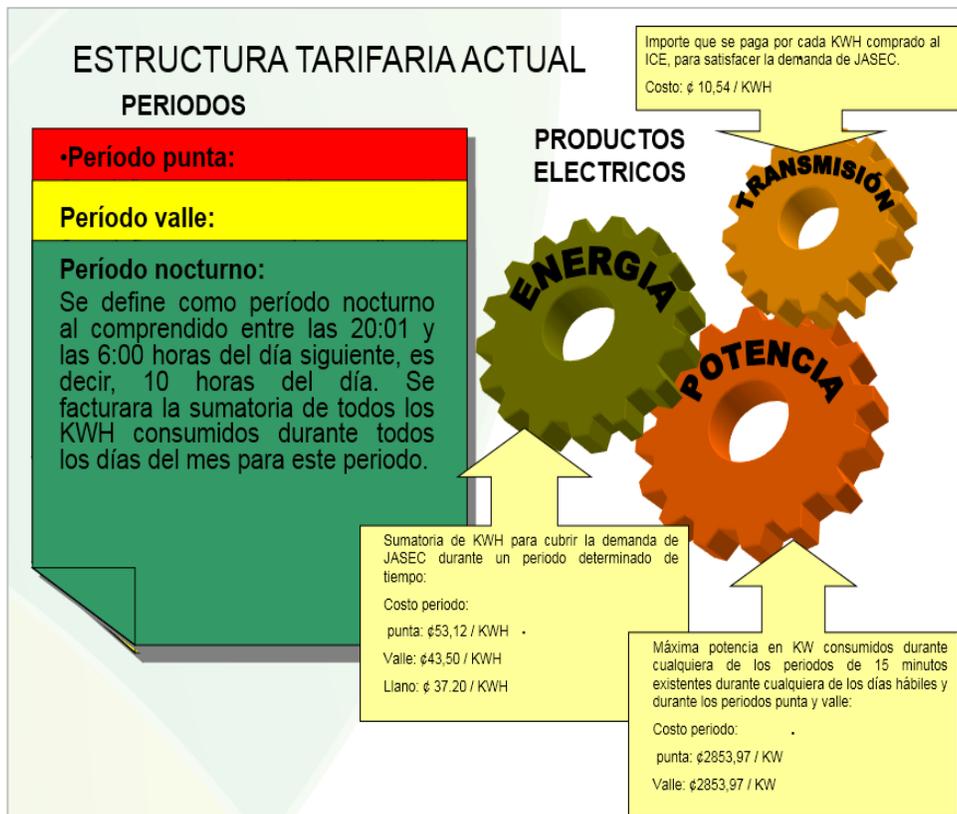
Hace ver que para mejorar poco y evitar que se retiren los clientes empresariales, corporativos y Premium, se asignó una cantidad determinada de clientes a cada una de las funcionarias que sirven en el Departamento de Mercadeo y Ventas, para que procedan a la atención de los mismos de una forma clasificada con el fin de brindar un mejor servicio. La distribución se implementó de la siguiente manera: .....

Servicios Empresariales, Corporativos y Premium	
Cantidad de empresas	51
Ejecutivo Tatiana Mata	18
Ejecutivo Pamela Ramírez	13
Ejecutivo Paula Valle	20

Continúa presentando la función principal de Despacho y Energia, la cual consiste en hacer óptima la compra de energía al ICE, la cual sea en horas de menor precio.....

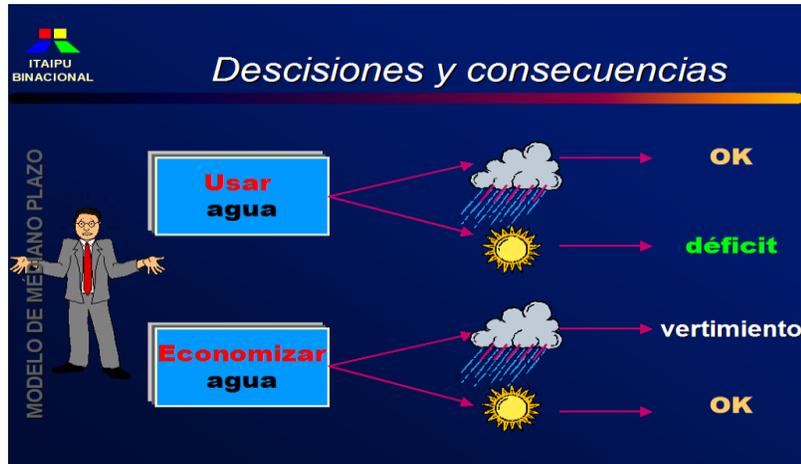
**JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO**
**JUNTA DIRECTIVA**


En la siguiente imagen se ilustra el funcionamiento de la estructura tarifaria actual, de acuerdo a su periodo: .....



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

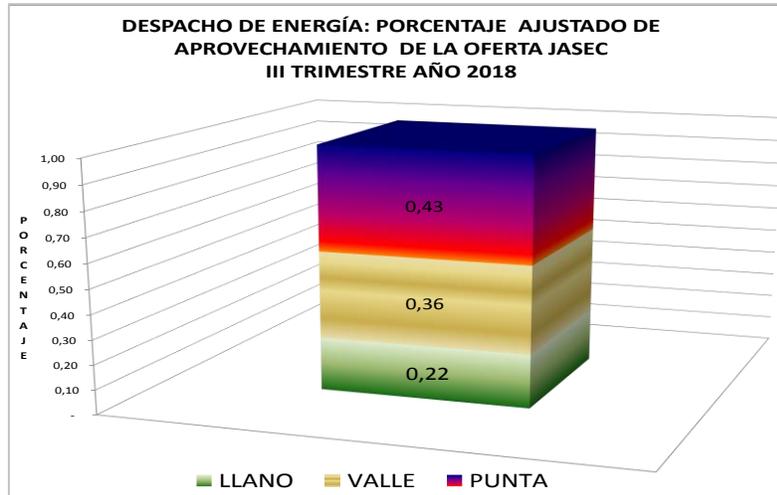
Ante la imagen mostrada anteriormente se deben tomar algunas decisiones, las cuales se muestran a continuación:.....



Resalta que en lo que va del año JASEC ha aportado el 35% de la energía que demanda y el otro 65% se ha tenido que comprar al ICE. Ddestaca que el 2018 ha sido un muy buen año de producción: .....



En cuanto al aprovechamiento, se trata de aprovechar en el periodo punta la producción al máximo, tal y como se ilustra a continuación: .....

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


Dentro de algunos apuntes importantes respecto al tema expuesto, señala los siguientes:

**Desventajas:** .....

1. Alta dependencia de personas. ....
2. Poco apoyo de la Tecnología. ....
3. Poca posibilidad de ventas por falta de recursos. ....
4. Mucha rotación del personal. ....

**Proyectos que permiten mejora:** .....

1. La nueva central telefónica. ....
2. Nuevo sistema de Facturación. ....

Indica don Carlos Quirós que respecto al punto 2 en cuanto al poco apoyo de la tecnología, se han realizado estudios en los cuales se ha demostrado un alto rezago en la parte tecnológica con cara al cliente, así como en los procesos internos, ya que hay puntos importantes por corregir, los cuales se espera que pronto se solucionen principalmente en el tema de movilidad a lo interno. ....

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

Finaliza recomendando toma nota de la información. ....

Pregunta don Carlos Astorga ¿cuál es el criterio para determinar cuando un cliente es AAA? .....

Hace ver don Enrique Loria que en su momento se realizó un análisis, en donde por ejemplo al cliente puntual se le da una “A”, cliente que tiene un servicio Premium tiene “AA”, cliente que tiene un paquete de 100 megas llegaría a obtener “AAA”, esto ya que si este cliente está generando un margen de contribución bueno, se le esta contribuyendo de forma positiva su puntualidad y demás aspectos positivos para el servicio. ....

Consulta don Luis Gerardo Gutierrez, ¿sí los precios mostrados dentro de la estructura tarifaria actual, bajan al consumidor final?, ya que de ser así se podría pensar en la idea de implemetar una estrategia, esto ligado a que en una de las sesiones anteriores se aprobó un incremento de tarifas, por lo es obvio que dicho aumento va a afectar el precio del servicio, asi la situación considera pertinente que se le induzca al cliente mediante una actividad publicitaria a consumir en periodo nocturno, ya que con esto se podría hacer conciencia en el uso de las tarifas para que asi conozcan las reglas del juego. ....

Resalta don Carlos Quiros que un punto importante para tomar en cuenta es el periodo punta a valle, por cuanto existe un 50% de diferencia, ante esto se destaca un beneficio directo en que el cliente consuma menor cantidad de energía en el periodo llano, lo difícil es transferirle o acostumbrar al cliente a que aplique el método. ....

Desea saber el señor Gutierrez Pimentel, ¿en qué estado se encuentra el tema de la factura electrónica en la institución? .....

Indica don Francisco Calvo que apartir del día de hoy para ARESEP y para un grupo

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

importante de instituciones inició de la aplicación obligatoria de la factura electrónica, para JASEC este tema tiene dos importantes puntos ya que la misma funge para la institución como emisor y receptor de nuestros proveedores. En la parte del emisor el señor Quirós Madriz está realizando una serie de preparativos junto con plataforma en el sentido de agregar cierta información de los clientes que tienen excepciones. A su vez se están haciendo pruebas con el Ministerio de Hacienda para verificar que todo marche bien, y así esperar a que se genere la primera facturación para valorar lo detalles correspondientes. En el lado de JASEC como receptor el Departamento de Servicios Financieros emitió un documento con las directrices que deben seguirse. Por ejemplo con los administradores de contratos, los encargados de caja chica, todos aquellos que tengan que ver con la remisión y visto bueno de facturas, sobre cual es el procedimiento y las responsabilidades que a cada uno le compete para así poder dar trámite a las facturas electrónicas de nuestros proveedores. ....

Desea saber don Raúl Navarro ¿sí el tema de cortas y reconexiones entra como servicio al cliente directamente? Y ¿Cuánto tiempo tiene JASEC para realizar la reconexion? .....

Indica don Enrique Loría que ese tema le pertenece a Facturar y Cobrar. En cuanto al tiempo de reconexión es de tres días. Aun así cuando el cliente cancela el mismo día por lo general se reconecta en el transcurso de la tarde de ese mismo día. ....

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

**4.a. Toma nota del informe sobre Gestión Comercial. ....**

**ARTÍCULO 5.- CORRESPONDENCIA.**

Para esta sesión no se presentó correspondencia. ....





**JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELECTRICO DE CARTAGO**  
**JUNTA DIRECTIVA**

**LA AUDITORÍA INTERNA EN CUMPLIMIENTO DE LO DISPUESTO POR EL ARTÍCULO No.22, INCISO E), DEL CAPÍTULO IV DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO No.8292,**

**HACE CONSTAR**

**QUE AQUÍ TERMINA EL LIBRO DE ACTAS DIGITAL No. 312 CORRESPONDIENTE A LAS SESIONES CELEBRADAS POR LA JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO.**

**ESTE LIBRO CONSTA DE DOSCIENTOS SESENTA Y CUATRO FOLIOS EN PERFECTO ESTADO DE CONSERVACIÓN, DEL TOTAL DE LOS FOLIOS SE UTILIZARON DEL No.1 AL 264 INCLUSIVE. COMPRENDIENDO EL ACTA No. 028-2018 A LA 034-2018.**

**CARTAGO, 25 DE JUNIO DE 2019**

**RAUL ANTONIO QUIROS QUIROS (FIRMA)**  
Firmado digitalmente por RAUL ANTONIO QUIROS QUIROS (FIRMA)  
Fecha: 2019.06.25 15:08:01 -06'00'  
**LIC. RAÚL QUIRÓS QUIRÓS MBA**  
**AUDITOR INTERNO**