



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

SESIÓN ORDINARIA Nº 5.257

12 DE MARZO DEL 2018

ARTÍCULO No.

ASUNTO

- 1.- INFORME VALORACIÓN MEJORA CONTINÚA IV TRIMESTRE 2017.**
- 2.- PRESENTACIÓN MEMORIA ANUAL JASEC 2017.**
- 3.- INFORME SOBRE CUENTAS POR COBRAR.**
- 4.- CORRESPONDENCIA.**
- 5.- ASUNTOS VARIOS.**

FIRMA DEL ACTA

**JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO****JUNTA DIRECTIVA****ACTA 5.257**

Sesión ordinaria, celebrada por la Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago. **VERIFICACIÓN DE QUÓRUM:** al ser las diecinueve horas del día doce de marzo del año dos mil dieciocho, están presentes en el Salón de Sesiones los Directores Salvador Rojas Moya, Presidente, Lisbeth Fuentes Calderón, Secretaría, Luis Gerardo Gutiérrez Pimentel, Mariangella Mata Guevara, Directores. **INICIO DE LA SESIÓN:** Se cuenta con el quórum reglamentario para la celebración de la sesión y el señor Presidente declara formalmente iniciada la sesión. **INGRESO DE LOS DEMÁS SEÑORES DIRECTORES:** Al ser las diecinueve horas y ocho minutos ingresa el Director Alfonso Viquez Sánchez. 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, ingresa al ser las diecinueve horas y nueve minutos.

La directora Alejandra Pereira López, no asiste a la sesión, cuenta con permiso en la sesión N° 5.256.

ARTÍCULO 1.- INFORME VALORACIÓN MEJORA CONTINÚA IV TRIMESTRE 2017.

Para este punto se encuentran presentes, el Lic. José Arce Lascares, Jefe Departamento Planificación Institucional, la Licda. Roxana Gómez Acuña, Gestora de Calidad, Planeamiento, Calidad y Control, la Licda. Ana Ruth Acuña Rojas, Profesional Planificación Institucional y la Licda. Jennifer Solano Abarca, Profesional Planificación Institucional quienes mediante diapositivas presentaran dicho informe.

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

Aclara don Carlos Quirós que dicho informe se basa en las metas planteadas en el presupuesto y PAO 2017.

Inicia don Jose Arce indicando que en cuanto a la escala de medición se continúa utilizando la misma metodología en cuanto a los siguientes indicadores:

(*) Factor	Porcentaje de Cumplimiento	Semáforo
Metas realizadas totalmente.	(80% o más)	Verde
Metas realizadas parcialmente.	(50% a 79%)	Amarillo
Metas no realizadas.	(menor o igual a 49%)	Rojo

(*) Escala utilizada por la Contraloría General de la República.

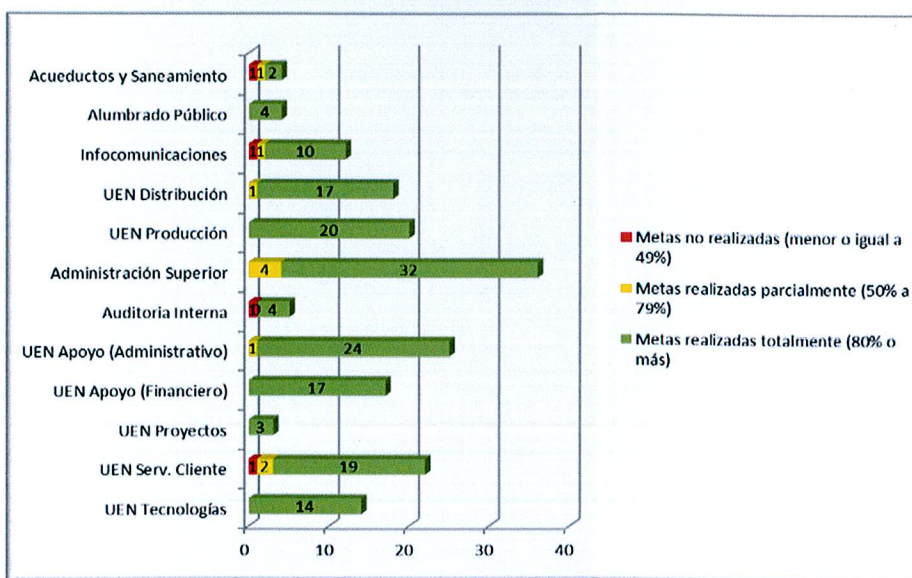
Seguidamente muestra con la ayuda de gráficos, la información más relevante del comportamiento del porcentaje de cumplimiento de los indicadores de gestión evaluados durante el trimestre.

Además, al amparo del análisis realizado a la información, se sintetizan los aspectos identificados como puntos fuertes y/o susceptibles de mejora, desde el punto de vista de cada negocio, con el fin de facilitar la toma de decisiones por parte de las instancias correspondientes para que estas sean atendidas como corresponda.

Cabe señalar que en el caso de los puntos identificados como susceptibles de mejora, se agendarán las respectivas auditorías de visita con el fin de que el área responsable establezca un plan de acción que contribuya con la eliminación y/o reducción del aspecto detectado.

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

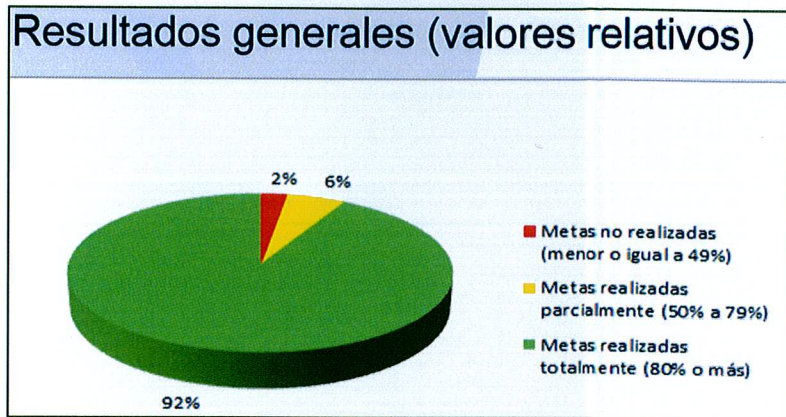
Seguidamente se muestran los resultados más relevantes:



Destaca que en el gráfico anterior, se detalla el comportamiento absoluto y por área del nivel de cumplimiento de los indicadores de gestión que fueron evaluados por las áreas administrativas y técnicas al cierre del cuarto trimestre 2017. Es evidente que la mayor parte de los indicadores alcanzan un nivel de cumplimiento que corresponde al 80% o más, lo cual es justificado a través del cumplimiento de planes de acción con las respectivas tareas.

Es importante mencionar que la mayor parte de los indicadores que actualmente están siendo evaluados son considerados principalmente como operativos que reflejan la gestión propia de cada proceso.

Desde el punto de vista porcentual, se presenta el siguiente gráfico:

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

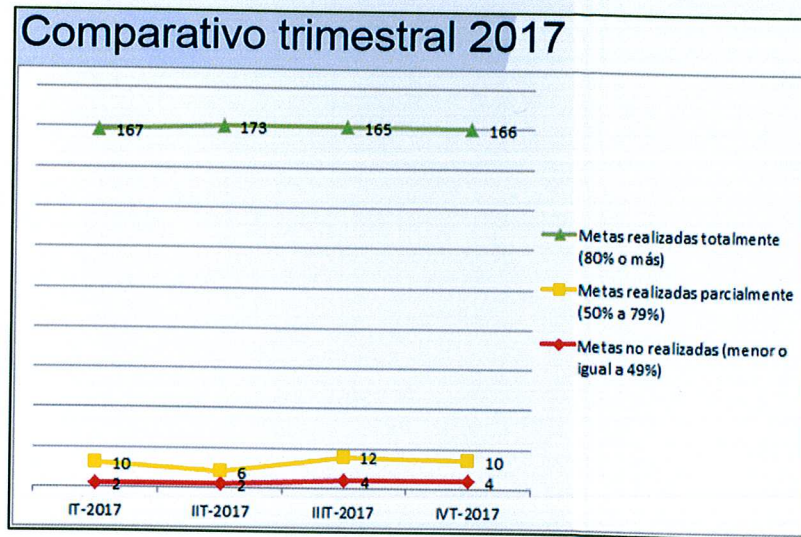
Hace ver que tomando como referencia lo ilustrado a través del gráfico anterior, se evidencia que para el cuarto trimestre 2017, se mantiene la tendencia de que los indicadores alcancen un porcentaje de cumplimiento superior al 80%. Además, indica que es importante mencionar que para verificar la veracidad de la información que las áreas ingresan en la evaluación física - financiera, el Proceso realiza las auditorias de visita de los indicadores de gestión, con el fin de evidenciar que se respalde el cumplimiento del indicador además que se validan los porcentajes y justificaciones; en el caso de que se detecten aspectos de mejora en cuanto a la evidencia recopilada, se establecen medidas correctivas y/o preventivas con el fin de que sean consideradas para las siguientes evaluaciones.

Por otra parte, destaca que, considerando el comportamiento que se ha presentado en los trimestres anteriores del periodo 2017, seguidamente se muestra un gráfico en donde se compara los cuatro trimestres evaluados:

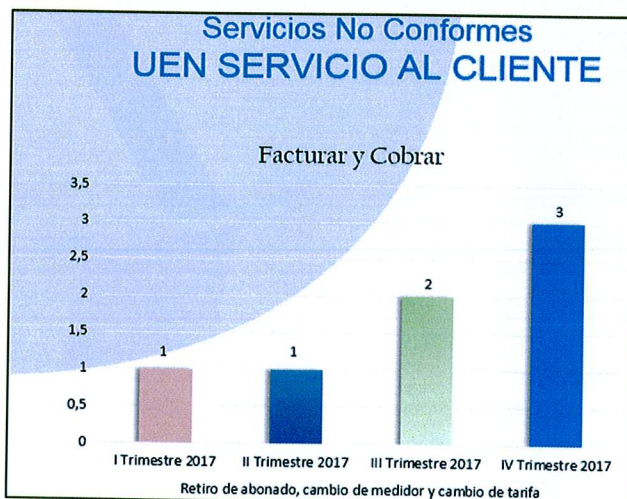


JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

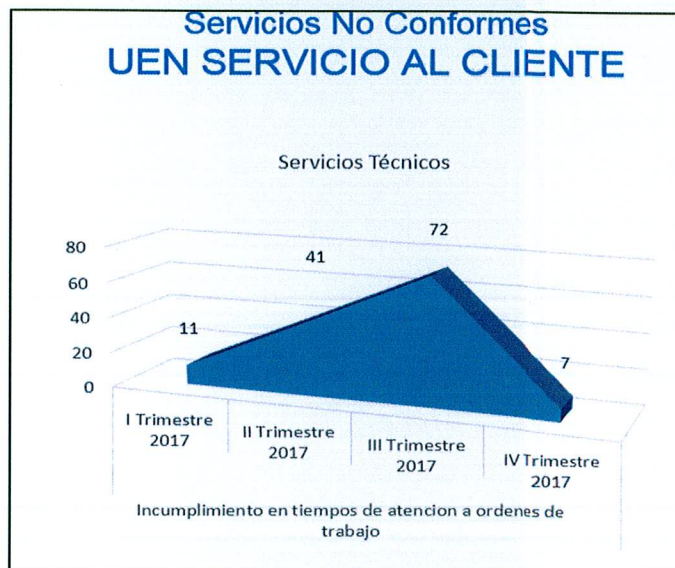


Procede doña Roxana Gómez a explicar un poco sobre los servicios no conformes, destaca que con respecto a Servicio al Cliente se detectaron 3 servicios no conformes por verificación de requisitos para este trimestre. En cuanto a los servicios no Conformes del Proceso Facturar y Cobrar: se dan 3 los cuales corresponden a un retiro de abonado, cambio de medidor y cambio de tarifa no realizado, los cuales se facturan el mes siguiente, dicho detalle se muestra en las siguientes gráficas:

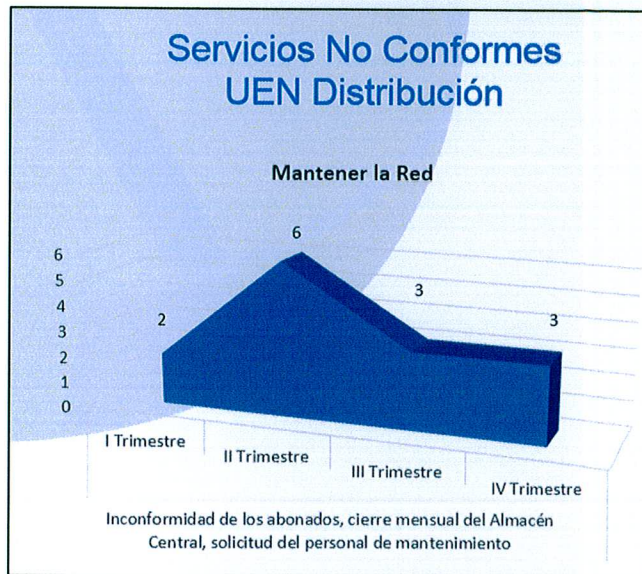


**JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO****JUNTA DIRECTIVA**

Indica que en cuanto a los Servicios no Conformes del Proceso de Servicios Técnicos, se generan 7, por incumplimiento en los plazos establecidos para la instalación de servicios, dichos resultados se presentan a continuación mediante la siguiente gráfica:



Destaca doña Roxana Gómez que el Proceso Mantener la Red, presentó para este cuarto periodo 3 servicios No Conformes, los cuales se deben principalmente por inconformidad de los abonados, cierre mensual del Almacén Central y por solicitud del personal de mantenimiento, además, resalta que el trimestre más fuerte fue el segundo, dado que el proceso de Planificar la Red presentó 38 Servicios No Conformes, en tanto en el servicio referente a No cumplir con tiempos establecidos para atención de estudios de ingeniería: 36 Servicios No Conformes y 2 servicios no conformes en cuanto a las órdenes de trabajo ejecutadas fuera de tiempo. El motivo principal según indica el Encargado, se debe a la falta de vehículos al momento de realizar las inspecciones, dichos atestados se representan en la siguiente gráfica estadística:

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

Continúa doña Roxana Gómez indicando que una vez realizada la etapa de la II Auditoría Interna de Calidad, llevadas a cabo del 10 al 14 de octubre del 2016, se continúa con el seguimiento de las acciones correctivas y preventivas para el cuarto trimestre 2017, en donde se recopila la información sobre la evidencia que es resultado de las 10 No Conformidades y 28 Observaciones, por parte de los diferentes Procesos.

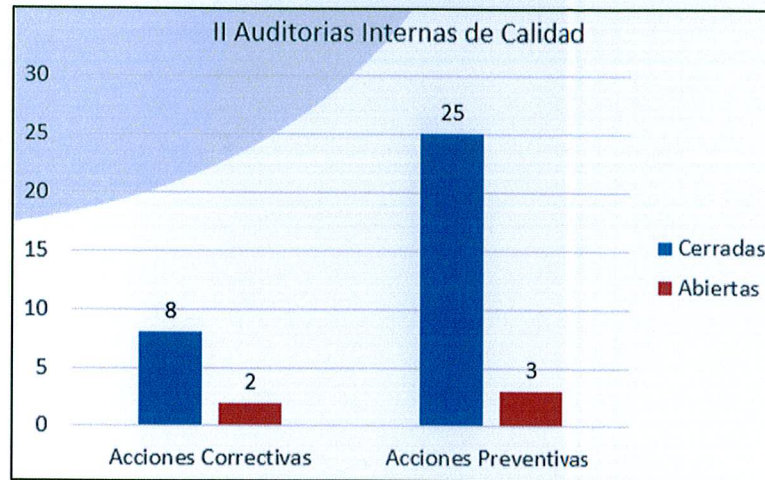
Actualmente se está realizando el seguimiento de dichas acciones correctivas y preventivas de esta segunda fase, en donde las áreas se han mostrado anuentes en mostrar la información, y en algunos de los casos se está a la espera de la evidencia que muestre el cumplimiento.

Mediante la siguiente gráfica, se muestra el resultado del seguimiento de dichas acciones correctivas y preventivas de la segunda fase en la auditoría de calidad II-2016:



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA



Posteriormente procede doña Ana Ruth Acuña indicando que con el fin de dar seguimiento a la información registrada por las diferentes dependencias, referente a la Evaluación Física Financiera del IV Trimestre de 2017 en el Sistema DELPHOS, se presenta en el siguiente informe, el resultado de la **IV Auditoría de Visita de Calidad-Indicadores 2017-**, con la finalidad de verificar por medio de ellas el cumplimiento de los objetivos específicos de las áreas auditadas y el seguimiento de las Acciones Preventivas generadas por los hallazgos detectados a través de las Auditorías de Visita correspondientes al año 2017.

A continuación, presenta el cronograma de la IV Auditoría de Visita:

**JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO****JUNTA DIRECTIVA****UEN's – PROCESOS AUDITADOS****Cronograma IV Auditorias de Visita (INDICADORES)**

Áreas	Fecha	Encargado	Horario
ADMINISTRACION SUPERIOR			
INFORMATICACIONES			
Infocomunicaciones Soporte Técnico	Martes 03 de octubre 2017	Marco Mora	08:00 a.m.
UEN DISTRIBUCION			
Planificar y Desarrollar la Red	Miércoles 04 de octubre 2017	Diego Masís	03:30 p.m.
Mantener la Red	Martes 17 de octubre 2017	Mario Jiménez	09:30 a.m.
Operar la Red	Miércoles 04 de octubre 2017	Maria de Milagro Villalta	08:00 a.m.
UEN SERVICIO AL CLIENTE			
Relaciones Públicas	Martes 03 de octubre 2017	Gloria Meneses	10:30 a.m.
Relaciones Públicas	Martes 03 de octubre 2017	Dagoberto Quirós	11:30 a.m.
Servicios Tecnicos	Lunes 09 de octubre 2017	Roger Carrillo	11:00 a.m.
UEN TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN			
Soporte Técnico	Miércoles 04 de octubre 2017	Julio Quesada	10:00 a.m.
Proyectos Sustantivos	Miércoles 04 de octubre 2017	Miguel Soto	02:00 p.m.
UEN DE APOYO			
Gestionar Tarifas	Lunes 09 de octubre 2017	Victor Torres	03:30 p.m.
Gestionar Apoyo Logístico	Martes 10 de octubre 2017	Fernando Gutiérrez	03:30 p.m.

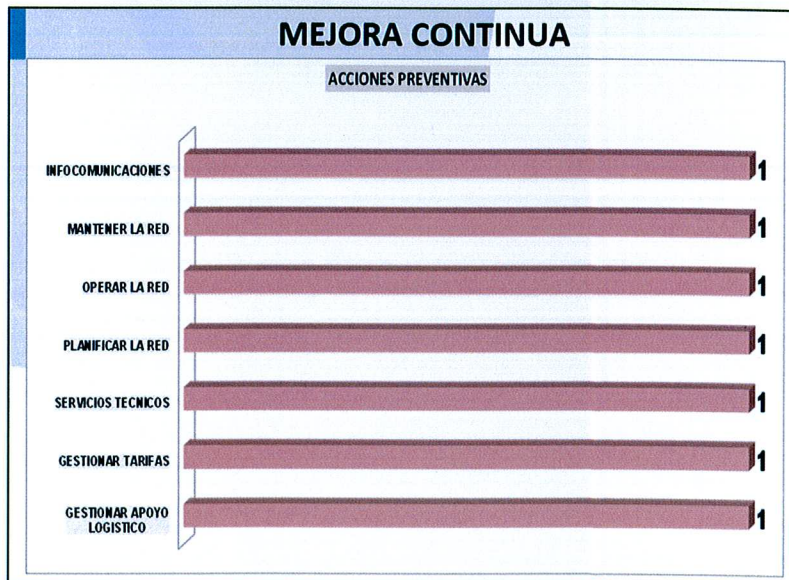
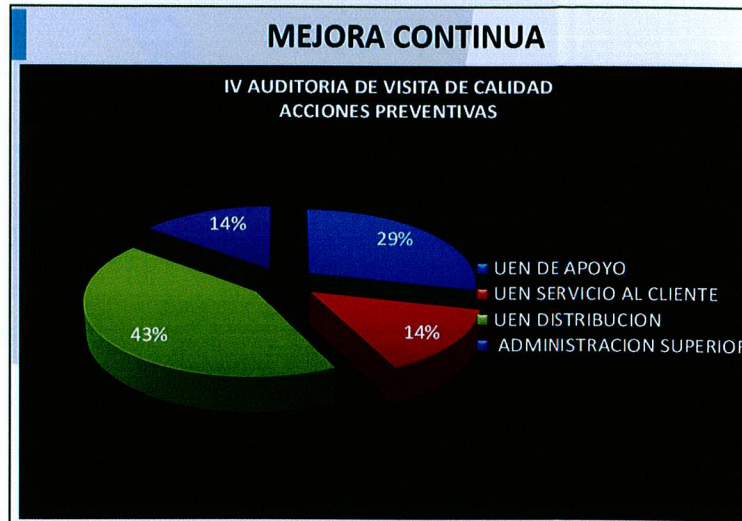
Hace ver que para esta auditoría no se detectaron hallazgos por incumplimiento en la valoración de los indicadores, los auditados cumplen al momento de mostrar la evidencia. Sin embargo, como parte de la mejora continua y con el fin de dar seguimiento al logro de los objetivos de cada área, a través del cumplimiento de los planes de acción y tareas, se consideró conveniente abrir Acciones Preventivas (Observaciones), que permitan mejorar la calidad de la información contenida en la herramienta Delphos y que se analiza trimestralmente.

Mediante la siguiente gráfica se refleja la cantidad de acciones por área específica:



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA



Continúa explicando que para el periodo del año 2017, se realizaron cuatro Auditorías de Visita de Calidad, una por trimestre, mismas que se ejecutan posterior a cada Evaluación Física Financiera, con el fin de determinar el cumplimiento de cada indicador, conforme a los objetivos específicos a lograr durante el año.



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

Para este periodo, se logró la meta de realizar Auditorías de Visita a cada uno de los centros de trabajo, donde en promedio se comprobó el cumplimiento de 180 indicadores, siendo el fin fundamental analizar cada uno de ellos junto con los diferentes planes de acción, tareas, metas propuesta y metas logradas, distribuidas en las diferentes áreas que conforman la Institución.

Como resultado de estas auditorías se pudo comprobar, a través de la evidencia, el cumplimiento de cada indicador, sin embargo, como parte de la mejora continua, se generaron 22 Acciones Preventivas con el fin de mantener actualizada la herramienta Delphos, con los planes y tareas vinculadas al indicador, al igual que las proyecciones y metas propuestas para el logro de los objetivos específicos.

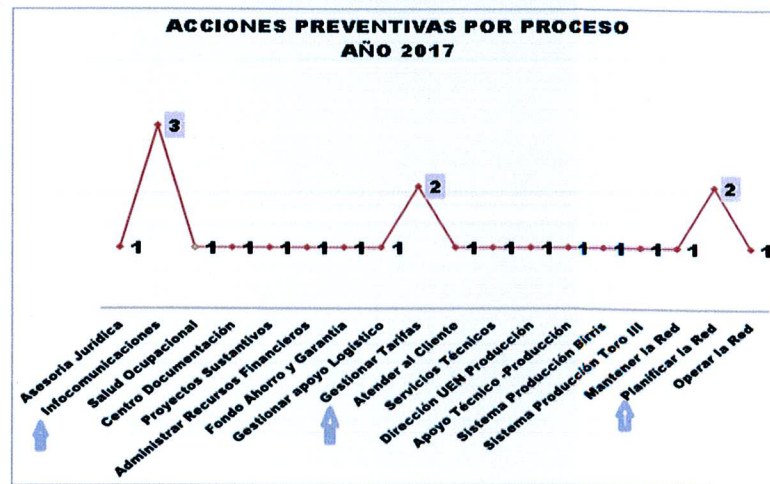
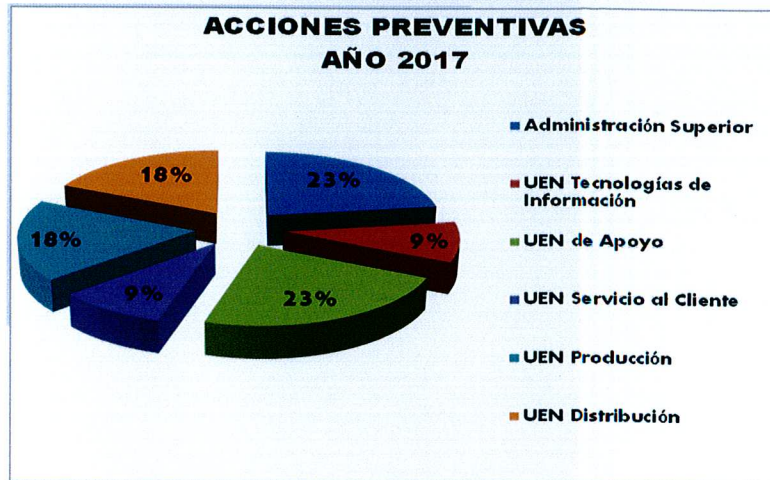
Cabe destacar que durante las auditorías de visita se concientizó a cada uno de los auditados de la importancia de mantener la información actualizada dentro de la herramienta Delphos, el notificar previo a cada Evaluación Física Financiera, los cambios que consideren conveniente, para cumplir a cabalidad con sus metas y en pro de la mejora continua, de lo cual, se obtuvo una respuesta positiva, dado los cambios y mejoras realizadas conforme a lo solicitado por los usuarios.

Agrega, que a continuación se detallan las áreas a las cuales se les generaron Acciones Preventivas como aspectos de mejora, donde predominó la revisión integral de sus indicadores (planes de acción, tareas, metas):



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA



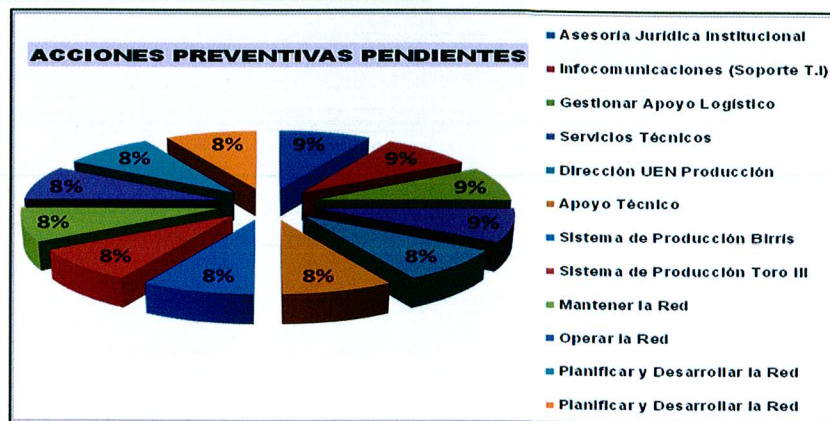


JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

Indica que conforme al seguimiento, para el cierre de las 22 Acciones Preventivas generadas durante este periodo como se observa en la gráfica, un 45% de ellas, el equivalente a 10 acciones, los auditados cumplieron con lo definido en el Plan de Acción, remitiendo en tiempo la evidencia para el cierre de las mismas.

Sobre el 55% o equivalente de 12 acciones preventivas es importante destacar que están pendientes de cierre, debido a que la mayor parte de ellas fueron generadas en el cuarto trimestre, de igual forma los auditados establecen en sus planes de acción que consideran conveniente, realizar las mejoras en el modelo a implementarse en el año 2018, para cumplir a cabalidad con los objetivos planteados en el nuevo Plan Estratégico que regirá el próximo quinquenio.





JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

Posteriormente presenta las siguientes conclusiones:

- Se logró identificar que los Procesos tienen mayor conocimiento de la metodología para la evaluación de los indicadores ejecutada trimestralmente.
- En las Auditorías de Visita de Calidad se ha logrado constatar el cumplimiento de los indicadores y se ha actualizado la base de datos en los Planes de Acción y Tareas.
- Se ha mostrado el compromiso por parte de los usuarios en el levantamiento de los procedimientos que conforman la nueva estructura del Sistema de Gestión.
- Se ha contado con la participación activa de los funcionarios en las capacitaciones referente al SE-Suite, al igual que en la elaboración de las Fichas de Procesos.

Además, resalta que dentro de las recomendaciones se encuentran las siguientes:

- Continuar con el acompañamiento a las diferentes áreas con el fin de mejorar la calidad de la información procesada en la Evaluación Física Financiera.
- Concientizar a los diferentes equipos de trabajo sobre el uso correcto de los registros, y la importancia de que mantengan actualizados los documentos contenidos en el Sistema de Gestión.
- Como parte del seguimiento concientizar en los funcionarios la importancia de que cumplan con los Planes de Acción definidos en las Acciones Preventivas, conforme a las mejoras solicitada a través de las Auditorías de Visita de Calidad.

Finaliza recomendando tomar nota de la presentación del Informe de Valoración de Mejora Continua del IV Trimestre 2017.



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

Resalta don Víctor Hernández que en cuanto a los servicios no conformes de la UEN Distribución, según la justificación que se da para el segundo trimestre por el atraso en el cumplimiento de los tiempos, dado a que el departamento de Apoyo Logístico no tiene disponibilidad inmediata para el préstamo de vehículo, ante la situación considera importante observar ya que si fuera una falla por un periodo de tiempo se tiende a generalizar que el servicio es malo, y los picos que se muestran en la gráfica presentada no deberían de existir, ya que durante todo el año se deberían de atender al menos 30 atenciones, es por lo que la situación que se genera en el segundo trimestre casi triplicó, por lo que sería importante tomar acciones de carácter correctivo en cuanto a lo sucedido. Indica la señora Gómez Acuña que otra de las causas es el cambio de jefatura en dicho trimestre.

Hace ver don Víctor Hernández que la justificación no es tan aceptada, ya que en una estructura no debería tener una variante por cambio de jefatura, ya que es un nivel operativo, por lo que no debería de existir una excusa de ese tipo.

Resalta don Carlos Quirós que al ser un servicio no conforme el mismo debe tener acciones preventivas o correctivas, por lo que el seguimiento debe de existir.

Consulta el señor Hernández Cerdas sí con respecto a la primera conclusión en donde se indica que el proceso tiene mayor conocimiento, ¿se habla del proceso administrativo o que los funcionarios tienen mayor conocimiento de la metodología?

Aclara don José Arce que dicho punto hace referencia de los diferentes Departamentos, ya que anteriormente se le llamaba Proceso a los Departamentos, por lo que se ha logrado es que a través de las diferentes auditorías de visita los mismos han ido



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

concientizando un poco más como dar un correcto seguimiento a los indicadores.

Reitera don Víctor Hernández, ¿será correcto decir que los procesos tienen mayor conocimiento de la metodología?

Indica el señor Arce Lascares que se está hablando de Departamentos como un todo, ya que el proceso de ingreso de información consistía en que el Coordinador se reunía con su enlace para realizar la evaluación física financiera, y posteriormente el Proceso de Planeamiento procedía a realizar la revisión, ante esto se le brindó una pequeña inducción de cómo debían utilizar el insumo y así fueron concientizando un poco más de cómo se realiza el ingreso de la información en la herramienta.

Consulta el señor Hernández Cerdas, ¿sí las recomendaciones presentadas quedan para conocimiento de la Junta Directiva?

Indica don José Arce que el informe es solamente para conocimiento de la Junta, ya que lo que se pretende es transmitir dicha información al Consejo Gerencial en el cual están las diferentes jefaturas, puesto que los mismos, anteriormente debían certificar mediante un oficio la verificación de la evaluación de todos sus procesos a cargo, actualmente lo que se pretende es que la parte operativa sea presentada ante dicho Consejo y la parte estratégica se estaría dando a conocer a nivel de Junta Directiva.

Indica la Presidencia que la Administración cuenta con el apoyo de la Junta Directiva para continuar con dichos procesos, con el fin de que se mejore la eficiencia y la ejecución de los diferentes procesos que se tienen en la Institución; además, indica que otro punto importante de recalcar es que el mismo está siendo de conocimiento de todo el personal.

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

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

1.a. Tomar nota de la presentación del Informe Valoración de Mejora Continua del IV Trimestre 2017.

ARTÍCULO 2.- PRESENTACIÓN MEMORIA ANUAL JASEC 2017.

Propone don Salvador Rojas trasladar dicho informe para la sesión del próximo lunes 19 de marzo de los corrientes.

Aprovecha don Alfonso Víquez para comentar que la Memoria Anual 2017 debería ser la base del informe final de labores que presente la Junta Directiva, por lo que indica que en el mismo existen algunos aspectos que se deberían de revisar, con el fin de darle un carácter específico, ya que más que un informe con la estructura tradicional se debería de dar un enfoque de rendición de cuentas.

Además, hace ver que en cuanto a la filosofía empresarial el año anterior la Junta Directiva, replanteo la misión, visión, la filosofía empresarial, los objetivos estratégicos en el cual dicho informe no hace mención a dicho replanteamiento, sino que simplemente ingresa los atestados correspondientes, evadiendo la especificación de las modificaciones realizadas a los mismos con ayuda de la Junta Directiva.

Por lo que, solicita que se le realicen las correcciones necesarias para la aprobación del mismo.

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

2.a. Trasladar la presentación de la Memoria Anual de JASEC 2017, para la sesión del próximo lunes 19 de marzo de los corrientes.



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

ARTÍCULO 3.- INFORME SOBRE CUENTAS POR COBRAR.

Para este punto se encuentran presentes el Lic. Gustavo Redondo Brenes, Jefe Área Servicios Financieros y el Lic. Fernando Gutiérrez Pérez, Jefe Departamento Cuentas por Cobrar y la Licda. Gabriela Céspedes Artavia, Profesional Departamento Cuentas por Cobrar, quienes mediante diapositivas presentaron dicho informe.

Inicia don Gustavo Redondo mostrando una pequeña definición de Cuentas por Cobrar la cual indica que son aquellas transacciones que se generan en JASEC, por la prestación de servicios de electricidad, transmisión de datos, arrendamientos, saneamiento ambiental, entre otros.

Donde su principal objetivo es controlar y gestionar el cobro de las cuentas morosas de los recibos y facturas de los diferentes clientes de JASEC y funcionarios y terceros, por la prestación de los servicios de electricidad, transmisión de datos, arrendamientos, saneamiento ambiental y otros.

Indica que existe una serie de departamentos ligados a las funciones de Cuentas por Cobrar con el fin de suministrar información, las cuales son:

- Facturación y Recaudación
- Departamento Talento Humano
- Departamento Almacén.
- Departamento Administración de Activos
- Órgano Administrativo
- Gerencia General



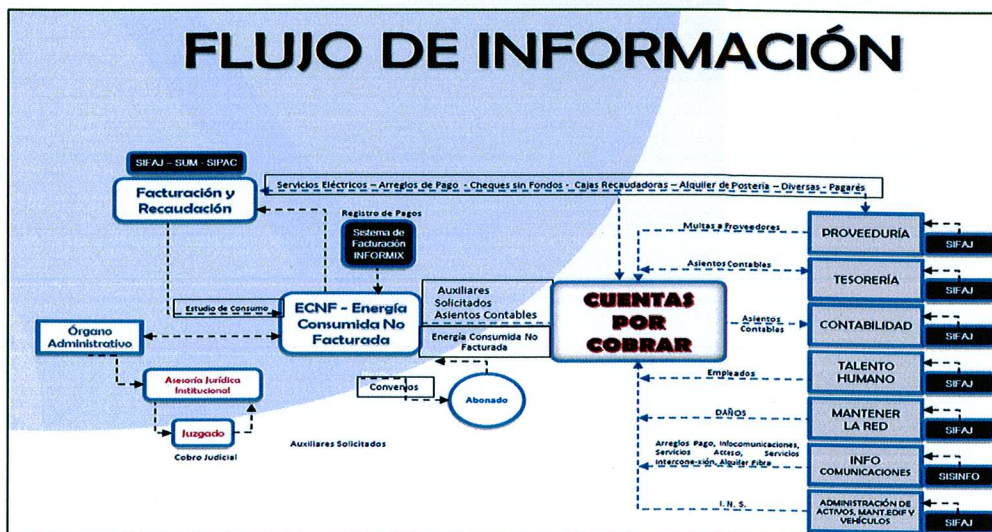
JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

En cuanto al tipo de obligaciones están:

- Recibos morosos (energía eléctrica, servicio internet)
- Cobro de Hurtos de Energía
- Obligaciones de funcionarios y terceros
- Daños a la propiedad de JASEC
- Financiamiento de extensiones de líneas
- Facturación servicios de saneamiento ambiental
- Alquiler de postería.
- Arrendamientos

Mediante la siguiente imagen, muestra el flujo de información del departamento, dentro de la cual indica que la mayoría de las cuentas nacen de la facturación y la recaudación, a partir de ahí es donde se activa un periodo de cobro natural, donde los abonados o clientes sin que medien acción entre partes de JASEC la mayoría de ellos pagan sus cuentas, de ahí existe una cartera que se cobra por parte de Cuentas por Cobrar.





JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

Además, agrega que dentro del proceso se encuentra la gestión del cobro de energía consumida y no facturada, el trámite consiste en que cuando se tenga el estudio de consumo por parte de Facturar y Cobrar, se procede con el cobro administrativo donde se trata de llegar algún convenio con el abonado, de no ser así se pasa a un cobro judicial con el órgano legal.

Además, agrega que uno de los temas que se han estado subsanando es la conciliación del servicio eléctrico, ya que lo que anteriormente se realizaba eran revisiones periódicas, en el caso de alquiler de posteria se ha estado revisando la reglamentación de SUTEL del 2017, en cuanto al uso compartido de posteria, con el fin de determinar si es necesario realizar ajustes a algunos de los operadores de JASEC. En cuanto a la cuenta de pagarés resalta que existen algunos de ellos los cuales no se encuentran en físico por lo que resulta complicada la revisión de los saldos presentes en dicho auxiliar.

Resalta que una de los puntos débiles en cuanto a los informes de auditoría de años anteriores, es que se indica que existen saldos de hace ya varios años los cuales no presentan movimiento alguno, teniendo como justificación que la creación de la cuenta se hizo con el saldo contable mas no poseía un detalle, por lo que esto hace que se imposibilite el cobro, a raíz de esto agrega que se ha realizado un trabajo entre el departamento de Cuentas por Cobrar y Contabilidad para analizar los auxiliares y sus registros con el fin de determinar ciertos criterios para ser ajustados contablemente.

Procede la señora Céspedes Artavia a dar un agregado en cuanto a lo que consiste dicho flujo, destaca que un trabajo importante que se ha realizado en el departamento ha sido el análisis de cada uno de los registros de las cuentas por cobrar, ya que hay varias cuentas



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

con saldos antiguos, los cuales ya por su naturaleza no forman parte de una cuenta por cobrar.

Agrega que en dicho flujo, otro de los puntos más importantes es la información que suministra Facturación y Recaudación, de igual forma se cuenta con el dato de los recibos, siendo que en el caso de los recibos pendientes se gestionan mediante diferentes estrategias.

En lo que respecta a la cuenta de daños, indica que se ha determinado que existen registros que no están relacionados a una cuenta por cobrar, por lo que se está revisando a través de criterios de las NIF, las cuales permitan dar de baja dichas observaciones dejando en los auxiliares saldos reales.

En cuanto al negocio de Infocomunicaciones indica que el departamento realiza arreglos de pago por motivo de instalaciones de fibra óptica o por facturación pendiente de internet.

Procede don Fernando Gutiérrez a presentar el estado sobre las gestiones del departamento de Cuentas por Cobrar con respecto a la actualización de los auxiliares que maneja dicha área, mediante las siguientes tablas se muestra la actualización y depuración de los mismos:

Documentos por cobrar	Cuentas por cobrar
Extensiones de Líneas. (DLE).	Cheques sin fondo
Daños a Instalaciones. (DCD).	Arreglos de pago
Servicios Eléctricos. (DLS).	Cajas recaudadoras
Instalación de Transformadores. (DLT)	INS
Pagares por tipo de Cargo. (PN).	Daños
Energía Consumida y No Facturada (ECNF)	ICE
Daños en Instalaciones. (DLD).	Empleados
Financiamiento de servicios de infocomunicaciones	Materiales en Alquiler
	Alquiler de postes
	Multa a proveedores
	Diversas
	Servicios eléctricos CH
	Arreglos de pago
	Infocomunicaciones





JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

Indica que en cuanto a las gestiones del mes de enero 2018 se reflejan los siguientes resultados:

	CANTIDAD	%	MONTO MILLONES DE COLONES	%
GESTIÓN DE COBRO TOTAL	79	100%	66,5	100%
GESTIONES FORMALIZADAS	22	28%	43,5	65%
GESTIONES CANCELADAS	46	58%	22,4	34%
GESTIONES PENDIENTES	11	14%	0,6	1%

CONCEPTO	CANTIDAD DE CASOS	MONTO GESTIONADO	INGRESO EN EFECTIVO
Monto cancelado por cargos de arreglo de pago al recibo del servicio eléctrico.	49		0,9
Monto cancelado por cargos de pagaré al recibo del servicio eléctrico.	76		3,7
Cobro de cuotas de arreglo de pago Intemet.	5	1,2	1,2
TOTAL		1,2	5,8

Resalta que mediante la siguiente tabla se muestra el estado del alquiler de posteria para el mes de enero 2018, el cual es bastante considerable para la institución:

	CANTIDAD DE POSTES	TARIFA ANUAL	TARIFA MENSUAL	FACTURACION MENSUAL	TARIFA PAGADA	MONTO TOTAL PAGADO
FEMARROCA	1.962	14.565	1.213,75	2.475.007,78	1.214	2.475.007,78
TIGO	11.177	9.842,61	820,22	9.167.571,00	820,22	9.167.571,00
CABLEVISION	1.037	14.979,01	1.248,25	1.361.243,11	1.287,71	1.335.354,39
CABELTICA	2.204	14.979,01	1.248,25	2.751.144,84	1.248,25	2.751.144,84
ICE	15.763	12.786,00	1.065,50	16.795.476,50	750,57	11.831.226,26
TELECABLE	1.483	12.786,00	1.065,50	1.580.136,50	1.065,50	1.580.136,50
COLUMBUS	506	14.564,95	1.213,75	614.155,39	1.213,75	614.155,39
TRANSDATELECOM	807	14.564,95	1.213,75	979.492,89	1.213,75	979.492,89
UFINET	161	14.979,01	1.248,25	200.968,38	1.248,25	200.968,25
TOTALES				35.925.196,39		30.935.057,30

De igual manera da a conocer mediante la siguiente tabla el estado de otros ingresos los cuales se desglosan a continuación:



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

OTROS INGRESOS	CANTIDAD	MONTO CANCELADO
Deducción de planilla excedente telefónico	6	28,9
Deducción de planilla por beca	13	291,0
Deducción de planilla por colisión vehículo	5	66,8
Arrendamiento finca tuis		3203
TOTAL		707,0

En cuanto al estado de los casos de Energía Consumida y No Facturada se genera lo siguiente:

ENERGIA CONSUMIDA Y NO FACTURADA MES DE ENERO 2,018

Estado Del Expediente	Cantidad de Expedientes Acumulados a Diciembre 2017	Movimiento de Expedientes mes Enero 2018	Cantidad de Expedientes Acumulados a Enero 2018	% Del Total de Expedientes Acumulados a Enero 2018	Monto en Millones de Colones Diciembre 2018	Movimientos en c Enero 2018	Monto en Millones de Colones Enero 2018	% Del Total En c Acumulado a Enero 2018
Asesoría legal	146	1	147	7%	195,0	1,6	196,6	16%
Cancelados	788	35	823	40%	302,1	5,8	307,9	24%
En Cobro-Cargo - Plataforma y Bancos	816	1	817	39%	512,9	-2,6	510,3	40%
Proceso de Notificación	237	-25	212	10%	157,8	-12,1	145,7	12%
Otros	89	-9	80	4%	107,7	-3,9	103,8	8%
Totales	2076	3	2079	100%	1.275,5	-11,2	1.264,3	100%

Composicion de Otros en Enero 2018	Cantidad De Expedientes	Monto en Millones de Colones
Aresep	5	4,5
Cuentas Por Cobrar	14	25,6
Medidores Retirados	20	23,8
Recalculo	23	38,6
Cortado Servicio	18	11,3
Totales	80	103,8

Por otra parte, indica que se ante la situación se cuenta con un plan de acción que contempla:

1. Analizar los saldos de las cuentas por cobrar mensualmente para evaluar su razonabilidad según NIIFs.
2. Dar seguimiento al Sistema Preliminar de las Cuentas por Cobrar desarrollado por TI,

(Norman Rojas)

SGE JASEC
R: 21/11/16 V. 05



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

3. Realizar los ajustes sobre los recibos morosos por Servicios Eléctricos por antigüedad de saldos según los criterios contables de las Normas Internacionales de Información Financiera.
4. Establecer las políticas de ajuste sobre los montos morosos con saldos de poca materialidad. (costo beneficio).
5. Elaborar la estructura auxiliar base para el sistema de Cuentas por Cobrar.
6. Elaborar procedimiento para conciliar el auxiliar de cuentas por cobrar por servicios eléctricos versus cuenta contable.
7. Realizar los ajustes sobre las cuentas: cheques sin fondos, arreglos de pago, cuentas a cobrar INS, Cuentas a Cob. Daños, Cuentas a Cob. ICE, Cuentas a Cob. Empleados, Cuentas a Cob. Mat , en Alquiler, Cuentas a Cob. Multas a Proveedores, Cuentas a Cob. Diversas de periodos anteriores.
8. Revisar requerimientos para el Sistema de Cuentas por Cobrar según cartel realizado por TI.
9. Revisar y actualizar Reglamento de Cuentas por cobrar para ser oficializado, según los procedimientos 6I71.
10. Realizar la formulación del presupuesto para el año 2.019 de acuerdo a las necesidades del departamento de cuentas por cobrar.
11. Revisar la estadística del comportamiento de los auxiliares de cuentas por cobrar y dar a conocer informe.

Finaliza recomendando tomar nota de la información recomendada.



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

Consulta doña Mariangella Mata, ¿si dentro de la cuenta de daños se encuentran los daños a la posteria, etc?

Indica doña Gabriela Cespedes que dicha cuenta contempla todo daño relacionado a la infraestructura de JASEC.

Alude don Víctor Hernandez que en cuanto a lo indicado sobre a que hay algunas cuentas que no poseen la documentación correspondiente además de otras razones, existen y conoce diferentes lugares en los que se dan a conocer a través de seminarios diferentes formas de cobrar el servicio para así disminuir el hurto, convirtiéndose así en cuentas incobrables ya que no es factible ni medible cortar el servicio. Ante esto desea saber ¿si el departamento ha buscado tipos de soluciones u otras iniciativas que se hayan dado a nivel mundial, así como a nivel de América Latina? Con el fin de capturar todos los servicios atrasados.

Hacer ver don Gustavo Redondo que se ha estado trabajando en un sistema, que va a permitir realizar un análisis de la cartera como tal, esto ya que al día de hoy existen limitaciones para realizar la misma, además agrega que se va a contar con un método el cual va a permitir trasladarse al nuevo sistema de facturación, con el fin de realizar dicho análisis de una manera eficiente.

Hace ver que con respecto a los hallazgos de la Auditoría Externa sobre el arrastre de saldos de hace ya varios años, la jefatura actual del departamento se ha encargado de analizar de qué manera se pueden actualizar los registros de mejor forma, por lo que como parte del trabajo se va a hacer a corto y mediano plazo una revisión con el fin de



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

determinar si es posible dar de baja algunas cuentas, además establecer actualización en políticas de estimación y de cobro, las cuales vienen a brindar una eficiencia en la gestión.

Destaca que en cuanto a medios de cobro tal como el prepago, al menos el ICE está explorando dicha posibilidad; indica que dentro de las soluciones se está tratando de poner medios a disposición del cliente con el fin de que realicen un pago inmediato, y así evitar que el abonado se tenga que trasladar al edificio central para hacer el mismo.

Desea saber el señor Hernández Cerdas, ¿sí se tiene el dato de a cuanto haciende la no facturación?

Reitera don Luis Gerardo Gutiérrez que en al menos en tres sesiones de esta Junta Directiva se ha tratado el tema de los medidores prepago, como por ejemplo la del año 2016, cuando se hizo la presentación en la rendición de cuentas sobre el viaje realizado a Alemania, ya que uno de los apartados trataba de dicho tema el cual en su momento ya se había empezado a utilizar en otros países.

Una segunda oportunidad fue a raíz de la rendición de cuentas de la visita a Republica Dominicana a la asamblea ordinaria de CECACIER en compañía del Gerente General en ese entonces, siendo esta presentación más enfática ya que ellos mencionaron de que en los países en donde se había puesto en funcionamiento los medidores prepago la morosidad disminuyó notablemente, y la tercer ocasión fue cuando el funcionario Pedro Angulo presentó el informe sobre el curso que llevó en Colombia siendo su anfitrión la CIER. En este caso él cual planteó el caso de Brasil destacando la forma en que ellos también lograron disminuir el hurto de la energía a través de un sistema sencillo de administrar, ya que éste funciona exactamente igual que un teléfono prepago,

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

entendiéndolo que sería un procedimiento similar, pero con energía. En este caso, en el momento que ya está llegando a su final lo depositado por el comprador se le genera a un aviso al cliente sobre el saldo que mostraría el servicio eléctrico a brindar, hace ver con lo cual lo que se pretende es que el comprador vuelva a depositar lo que en su hogar se requiere para concluir el periodo mensual, sirviendo a la vez como una alternativa para combatir el flagelo del hurto de la energía de la institución.

Destaca don Carlos Quirós que en el tema de las dependencias encargadas se encuentran varias secciones al respecto, en cuanto a la prevención de que se dé el hurto, es el área de Servicios Técnicos a través del estudio de campo. Además, indica que el porcentaje correspondiente a pérdidas, se puede decir que en este tipo de labores es aceptable un 8% en una red de distribución, entre las cuales se destacan técnicas y hurtos, por lo que un nivel aceptable anda alrededor del 2 al 3% de perdidas negras como el robo, lo cual para el país un 2% podría significar al menos ¢ 1.000.00 millones por año.

En relación al sistema prepago indica que es una buena herramienta para la morosidad, pero en el caso de electricidad cuando es por hurto se le realiza el corte al abonado y este ante la necesidad puede generar un bypass en el medidor por lo que en este caso el sistema no sería tan factible.

Pregunta el señor Gutiérrez Pimentel, ¿en qué consiste el arrendamiento de Tuis?

Indica don Fernando Gutiérrez, que existe una parte de terreno la cual JASEC alquila para siembra.

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

Agrega don Carlos Quirós que al momento de hacer la adquisición de la Planta ya existía dicho alquiler, con el fin de evitar una indemnización la institución decidió seguir arrendando.

Resalta don Salvador Rojas la importancia de dicho informe dado que se está notando el orden que se le está dando a las cuentas por cobrar, aunque si sugiere que se deben de definir algunos índices, para ir mejorando la gestión.

Destaca don Víctor Hernández que a raíz de dicho informe, además de otros presentados anteriormente se tiene la sensación de que se debe de actuar más rápido, por lo que considera que la obtención de un datafono es una gestión rápida. Así como que se indica sobre el manejo de las cuentas, las cuales se realizan mediante hojas de cálculo electrónicas, por lo que se debería hacer la averiguación sobre una cotización referente a un sistema que haga las conexiones con los otros registros de auxiliares.

Hace ver don Gustavo Redondo que se ha trabajado con Tecnologías de Información, esto con el fin de que el sistema busque la información y así haga el enlace correspondiente con los registros que se tienen mediante las hojas de cálculo.

Además, resalta que lo que se está gestionando eventualmente es la mejora en las herramientas de análisis de gestión, con el fin de mejorar los registros del análisis, aparte de eso se está trabajando en temas de políticas, las cuales no se han realizado anteriormente para así ir determinando con detalle el lado de gestión de cobro y no tanto del registro y depuración, posterior a esto se piensa establecer ciertos indicadores los cuales permitan medir la gestión realizada.

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

Consulta don Víctor Hernández, ¿si existe alguna política la cual condene por encontrarle un hurto?

Indica don Juan Antonio Solano que el proceso de hurtos se maneja de cierta manera ya que para poder lograr una condenatoria no penal si no se tienen un monto adoptado se va a contravención en la cual se debe de pagar una multa perdiendo así la posibilidad de recuperar lo que en realidad se le debe de cobrar al abonado, por lo que lo más sano y sencillo es el procedimiento administrativo, trasladándolo así de lo penal a administrativo.

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

3.a. Tomar nota del informe sobre Cuentas por Cobrar.

ARTÍCULO 4.- CORRESPONDENCIA.

Para esta sesión no se presentó correspondencia.

ARTÍCULO 5.- ASUNTOS VARIOS.

5.a. Consulta doña Mariangella Mata sobre el estado del órgano de créditos fiscales, de acuerdo al oficio presentado por parte de la Licda. Piedra Martínez y Licda. Céspedes Brenes.

5.b. Solicita don Víctor Hernández un informe sobre el estado del Plan Maestro de Infraestructura en Cerrillos.

SE LEVANTA LA SESIÓN A LAS 20:39 HORAS

Ing. SALVADOR ROJAS MOYA
PRESIDENTE

Licda. LISBETH FUENTES CALDERÓN.
SECRETARIA