

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

LA AUDITORIA INTERNA, DE LA JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO, EN CUMPLIMIENTO AL ARTÍCULO No.22, INCISO E), DEL CAPITULO IV DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO N° 8292.

HACE CONSTAR

QUE AQUÍ INICIA EL LIBRO DE ACTAS DIGITAL QUE COMPRENDE EL TOMO N° 327, QUE INICIA CON EL ACTA 063-2019, PARA LA TRANSCRIPCIÓN DE LAS SESIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA.

ESTE TOMO DEBE MANTENERSE EN PERFECTO ESTADO, CON LOS FOLIOS NUMERADOS EN FORMA CONSECUTIVA Y CON EL LOGOTIPO Y NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN.

CARTAGO, 01 DE ABRIL DE 2020

**RAUL ANTONIO
QUIROS QUIROS
(FIRMA)**

Firmado digitalmente por RAUL
ANTONIO QUIROS QUIROS
(FIRMA)
Fecha: 2020.04.01 12:36:49
-06'00'

**LIC. RAÚL QUIRÓS QUIRÓS MBA
AUDITOR INTERNO**

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

ACTA 063-2019

Sesión ordinaria, celebrada por la Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago. **VERIFICACIÓN DE QUÓRUM:** al ser las diecinueve horas del día lunes diecinueve de agosto del año dos mil diecinueve, están presentes en el Salón de Sesiones, los Directores, Alfonso Víquez Sánchez, Presidente, Luis Gerardo Gutiérrez Pimentel, Vicepresidente, Ester Navarro Ureña, Elieth Solís Fernández, Raúl Navarro Calderón y Carlos Astorga Cerdas. **INICIO DE LA SESIÓN:** Se cuenta con el quórum reglamentario para la celebración de la sesión. **INGRESO DE LOS DEMAS SEÑORES DIRECTORES.**

Al ser las diecinueve horas y quince minutos ingresó la directora Lisbeth Fuentes Calderón, Secretaria. Además, participan los señores Lic. Francisco Calvo Solano, Gerente General a.i. ingresa al ser las diecinueve horas y veintitrés minutos, el Lic. Juan Antonio Solano, Asesor Jurídico y el Lic. Raúl Quirós Quirós, Auditor Interno, ingresó al ser las diecinueve horas y veintinueve minutos.....

El Ing. Carlos Quirós Calderón, Gerente General, no asiste a la sesión por estar de vacaciones.....

A solicitud de la Presidencia y no habiendo objeción alguna, **SE ACUERDA: de manera unánime y en firme con 7 votos presentes.....**

Modificar el Orden del Día pasando como punto 8 el Informe sobre Salario Único y Concurso Interno 002-2018, quedando de la siguiente manera:.....

- 1.- REVISIÓN Y APROBACIÓN ACTA ANTERIOR DE LA SESION Nº 057-2019.**
- 2.- PRESENTACIÓN SOBRE VISITA COOPESANTOS.**
- 3.- INFORME PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS.**

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

4.- INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL PRIMER SEMESTRE CONTRALORIA DE SERVICIOS/PRESENTACIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS.

5.- OFICIO N° GG-AJ-326-2019 SOBRE PROYECTO DE LEY PARA DONACIÓN DE TERRENO EL CARMEN.

6.- CORRESPONDENCIA.

- **AUDI-188-2019 Revisión de Informe Valoración de Riesgo Institucional SEVRI – 2019.**
- **GG-AJ-376-2019 Sobre nombramiento Subgerente General. Oficio AL-FPLN-34-OFI-0074-2019.**

7.- ASUNTOS VARIOS.

8.- INFORME DE LA COMISIÓN DE DESARROLLO HUMANO SOBRE SALARIO ÚNICO Y CONCURSO INTERNO 002-2018.

ARTÍCULO 1.- REVISIÓN Y APROBACIÓN ACTA ANTERIOR DE LA SESION N° 057-2019.

Se lee y revisa el acta N° 057-2019.

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

1.a. Aprobar el acta de la sesión N° 57-2019.

ARTÍCULO 2.- PRESENTACIÓN SOBRE VISITA COOPESANTOS.

Para este punto se encuentran presentes la Licda. Guiselle Monge Leitón, Profesional Gerencia General y la Licda. Pamela Ramírez Mora, Profesional Mercadeo y Ventas, quienes atenderán las consultas o adiciones que se deban realizar en la presentación que se les facilitará a los personeros de Coopesantos, en la visita que se realizará en los próximos días.

Inicia don Francisco Calvo presentando los detalles que se estarán dando a conocer en dicha visita, a continuación se detallan cada una de las diapositivas:

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

- Nacimos un 12 de octubre de 1964
- 55 años de brindar el servicio a la provincia de Cartago.

**Misión**

Contribuimos a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes mediante la prestación eficiente de servicios de interés público, con los más altos principios éticos que procuran la igualdad de oportunidades, el desarrollo sostenible y la responsabilidad social

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

Brindamos a nuestros clientes servicios de interés público caracterizados por la disponibilidad y continuidad, siendo reconocidos por nuestra eficiencia, tecnología e innovación, que contribuyen al desarrollo de Cartago

**Valores**

86%



79%



83%

Corporativo:**Negocios JASEC:**

- **Energía**

Cobertura

Cantón Central, Oreamuno, Paraiso, El Guarco y Alvarado.

-Área de concesión: 1.214 km²

-Área de cobertura: 358 km²

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

Explica don Francisco Calvo que en la siguiente gráfica aunque se refleja una disminución, esto no quiere decir que ha disminuido, sino que se está creciendo menos año con año, sin embargo, el dato es importante ya que es una tendencia a nivel nacional.



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

Asimismo, seguidamente se presenta de nuevo el crecimiento, el cual es reflejado por sector, teniendo como dato relevante que el que más ha estado creciendo es el sector comercial a nivel de cantidad de clientes, mientras que el residencial que a nivel de volumen es el más importante, consistentemente está creciendo en cuanto a cantidad de clientes, y el sector industrial es muy volátil esto porque hay muy pocos, ya que por ejemplo si en un año en particular ingresaron 2 o 3 ya eso es una alza, mientras si se van más clientes de los que ingresaron se presenta un decrecimiento.



En la siguiente gráfica de igual forma se presenta el crecimiento pero en forma de demanda, el cual comparado con el crecimiento de clientes, demuestra que a pesar de que indica que se está creciendo menos año con año, aun así es una buena tasa de crecimiento si se compara con los datos nacionales, ya que en los últimos dos años se da un crecimiento del 2% y 2.50%, pero si se valora lo que realmente los clientes están consumiendo en la

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

generalidad la demanda está creciendo menos que la cantidad de clientes, significándose así que los clientes actuales están consumiendo menos y que al final de cuentas, desde el punto de vista de sostenibilidad de la empresa como negocio tiende a cero, lo cual resulta consistente con lo que el mismo ICE y el Censo, están comunicando durante los últimos años.



Producción eléctrica



Birrís



Tuis



Barro Morado



Toro 3





JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA


Con respecto al proyecto de Saneamiento Ambiental lo que se va a generar es una breve explicación de las labores que se han atendido para dicho proyecto a la fecha:

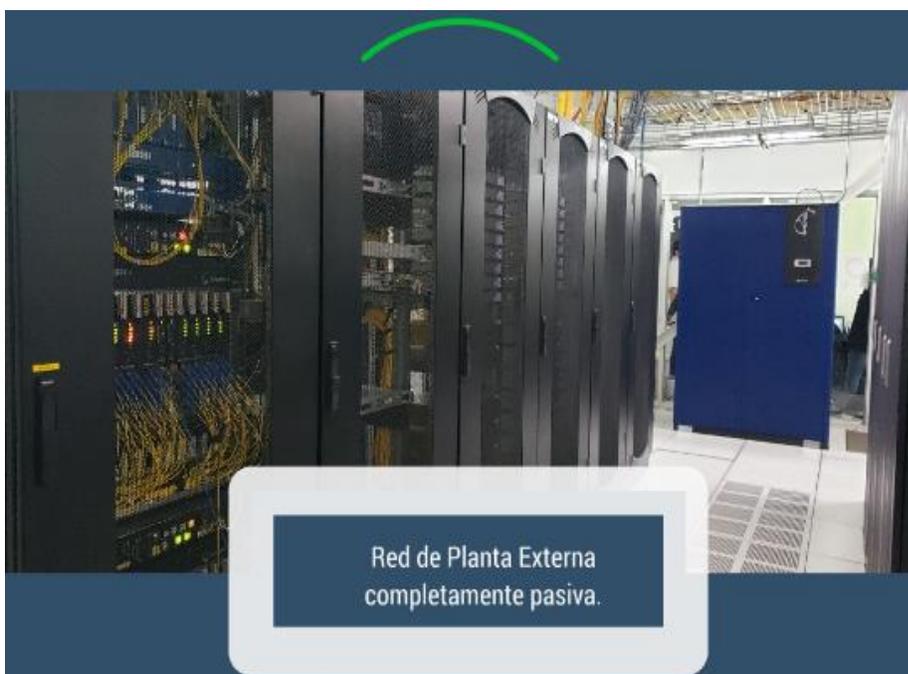
- **AYSA**

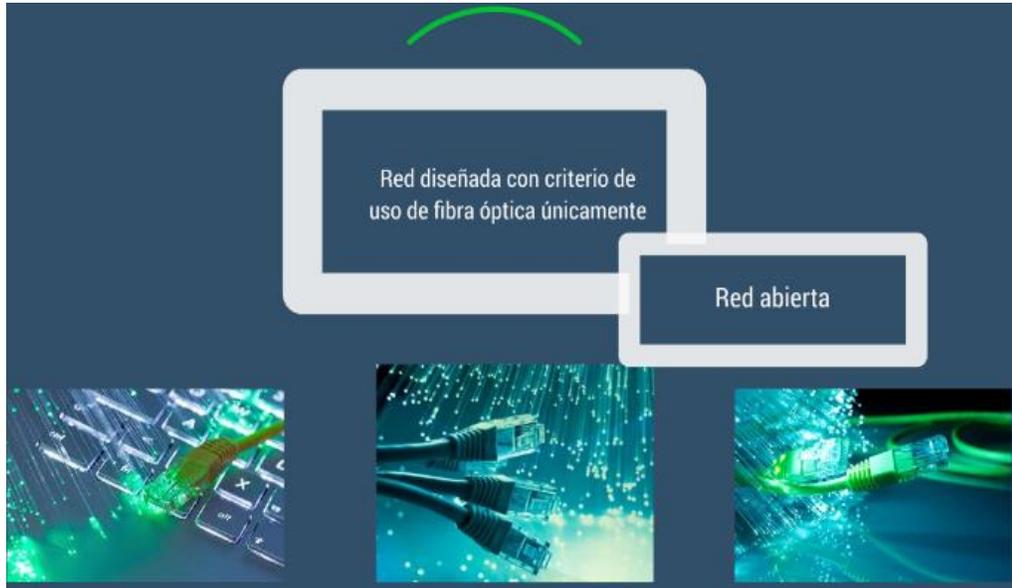


JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO**JUNTA DIRECTIVA**

De igual forma para el negocio de Infocomunicaciones, se darán los detalles más relevantes realizados a la fecha:

- **Infocomunicaciones:**



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

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

Segmentos del negocio infocomunicaciones



Mayorista

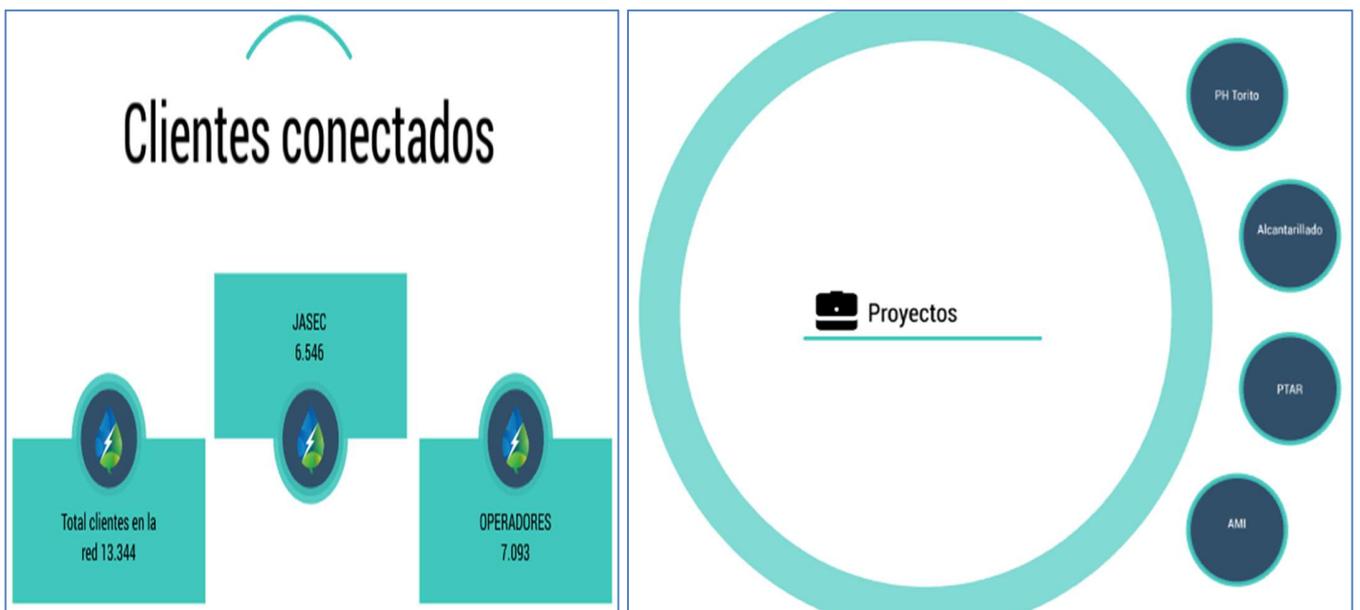


Minorista



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA


Y en las siguientes filminas lo que se trata de explicar es el punto de los proyectos de JASEC:



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

Torito:



**INTERCONEXIÓN
HIDRÁULICA**
Planta Torito y PH Torito 2

TÚNEL DE CONDUCCIÓN
Longitud: 5,5 Km
Diámetro: 7,85 m

EMBALSE FLOTANTE
Capacidad: 200.000 m³

**TANQUE DE
OSCIACIÓN**
Altura: 47 m

TUBERÍA DE PRESIÓN
Longitud: 265 m

CASA DE MÁQUINAS
Potencia: 60 MW



- Ubicación: Turrialba y Siquirres
- Energía estimada: 370 GWh
- Potencia: 60 MW
- Estado actual: trámite de Viabilidad Ambiental, SETENA

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

- Alcantarillado:



Los colectores ya
 construidos llegan al
 sitio de planta de la
 PTAR Cartago de
 JASEC



Mediante Adenda al Convenio
 se autoriza la ampliación de
 los trabajos en 2 km
 adicionales para un total de
 aprox. 10 km

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

- **Planta de Tratamiento Aguas Residuales:**



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

- **AMI:**

En la parte de AMI dado a que ya Coopesantos conoce sobre el tema, en lo que se va a basar la explicación es sobre las estimaciones que se tienen en cuanto a inversión y algunos datos sobre cuantos clientes se desean alcanzar, entre otros detalles.



- Colaboración, desarrollo AMI.
- Apoyo técnico para proyectos en energías alternativas.
- Apoyo y experiencia en comercialización de productos.
 - Alianza servicio de internet.
 - Coinversión en PH Torito II.
- Feedback sobre proyectos y actividades similares entre ambas empresas.
 - Apoyo distribución eléctrica y otras áreas.

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

Externa don Alfonso Víquez que sería importante agregar láminas en las cuales se presente y explique sobre retos del futuro y de la integración de los generadores que comparten características, introduciendo el tema en la importancia de unir esfuerzos en aspectos en los que se coinciden, para poder tener un desarrollo consolidado.

Considera don Juan Antonio Solano, que esta visita es de suma importancia ya que Coopesantos así como otras instituciones tienen una capacidad excelente, ya que a pesar de que hace un tiempo atrás solicitó una alianza nunca fue posible.

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

2.a. Tomar nota de la presentación sobre visita a Coopesantos.

ARTÍCULO 3.- INFORME PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS.

Se entra a conocer el oficio N° JD-CS-026-2019, suscrito por la Licda. Rocío Céspedes Brenes, Contralora de Servicios, mediante el cual remite actualización del Reglamento de la Contraloría de Servicios.

Para este punto se encuentra presente la señora Céspedes Brenes, quien mediante diapositivas presenta dicho reglamento.

Inicia doña Rocío Céspedes indicando que según la Ley No. 9158 "**Ley Reguladora del Sistema de Contralorías de Servicios**", que dicta en su artículo 19:

ARTÍCULO 19.- Reglamento interno de funcionamiento

Las contralorías de servicios deben estar regidas por un reglamento interno para su funcionamiento, conforme a la presente ley.

Este reglamento y sus modificaciones será redactado con la colaboración de los funcionarios o encargados de la contraloría de servicios, con el apoyo de las

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

unidades internas respectivas y deberá ser aprobado por el jerarca de la organización.

Externa la señora Rocío Céspedes que el reglamento anterior fue aprobado por la Junta Directiva en el mes de abril del 2016, no obstante en junio de ese mismo año la Secretaría Técnica remitió algunos lineamientos para su elaboración, los cuales fueron atendidos, y se consultó de forma informal si se debía de volver a elevar a Junta Directiva, para lo cual la otra Jefa de la Secretaria Técnica indicó que no era necesario, ya que los cambios fueron de forma y no de fondo.....

Posteriormente cuando se generó la calificación del plan piloto en el cual se obtuvo como puntaje un 96, se indica que era un momento oportuno para hacer una revisión del reglamento, el cual se ajustó bajo los siguientes puntos:

- Contempla ajustes asociados a la nueva estructura organizacional de JASEC, así como la adición de un artículo y unos considerandos introductorios que no tiene el reglamento anterior.
- Igualmente, cuenta con la validación por parte de la Asesoría Jurídica GG-AJ-306-2019.

Para mayor comprensión de los cambios se puede observar la matriz comparativa del reglamento vigente y propuesta a aprobar, con columna de observaciones o justificación correspondientes.

Ante lo anteriormente expuesto recomienda lo siguiente:

- Aprobar el nuevo Reglamento Interno de funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago, presentado por la MBA. Rocío Céspedes.

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

- Derogar el reglamento aprobado en la sesión ordinaria N° 5063 en artículo N° 4, celebrada el 04 de abril de 2016.
- Publicar el nuevo reglamento en el Diario Oficial La Gaceta.

Resalta don Raúl Quirós que en el artículo N° 7 (propuesto), se hace solamente referencia a la Contralora de Servicios, más no a la otra persona que opera también dentro de dicho departamento, dejando de lado el otro puesto que compone a la Contraloría de Servicios. .

Hace ver don Alfonso Víquez que dicho artículo indica quien es el encargado de la Contraloría, el cual anteriormente se llamaba Coordinador de Proceso y actualmente se le llama Jefatura, además en su último párrafo se resalta que, “Para garantizar la continuidad y calidad en el servicio, el jerarca dotará con carácter exclusivo, de un mínimo de dos funcionarios, incluida la persona Contralora de Servicios”.

Hace ver la señora Céspedes Brenes que dicho artículo queda a discreción de cada institución, en cuanto a que tipo de funcionario coloca en el puesto, ya que por ejemplo dentro de la misma ley se podría pensar en un Sub Contralor, puesto que JASEC actualmente no posee, así las cosas el mismo queda abierto según la naturaleza, función y logística de cada organización, disponer cuales o cuantas personas más se requieren en la Contraloría, por ley la que está obligada a existir es la persona Contralora de Servicios, y al menos una persona más.

Resalta don Luis Gerardo Gutiérrez que es importante agregar dentro del artículo N° 16 (propuesto), el número de ley que en este caso sería la N° 9158, y que se revise el plazo que dentro de dicho artículo se indica, ya que según el artículo N° 43 de esta misma ley serían 5 días hábiles y no 10.

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

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

3.a. Derogar el reglamento aprobado en la sesión ordinaria N° 5063 en artículo N° 4, celebrada el 04 de abril de 2016.

3.b. Aprobar el nuevo Reglamento Interno de funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago, presentado por la MBA. Rocío Céspedes.....

3.c. Instruir a la Administración para que proceda con la publicación del nuevo reglamento en el Diario Oficial La Gaceta, tal y como se detalla a continuación:

**Reglamento Interno de la Contraloría de
Servicios de la Junta Administrativa del Servicio
Eléctrico Municipal de Cartago**

Considerandos

1. Que la Junta Administrativa del Servicio Eléctrico de Cartago es un ente Público de carácter No Estatal, con plena capacidad jurídica, patrimonio propio y autonomía financiera, administrativa y técnica en el cumplimiento de sus deberes patrimonio propio y presupuesto independiente, que se rige por la Ley N°7799, sus Reglamentos, así como por las demás normas jurídicas complementarias.
2. Que es necesario impulsar mecanismos que permitan la participación ciudadana en la fiscalización de la prestación de los servicios públicos, como medio para garantizar la satisfacción de la persona usuaria y promover el uso racional de los recursos públicos.
3. *Que mediante la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (N° 9158 de 8 de agosto de 2013), se regula la creación, la organización y el funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios responsable de promover y vigilar el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios públicos.*
4. *Que en el Capítulo II, Sección III, Artículo 19 de la Ley 9158 y en el Capítulo IV, Artículo 16 del Decreto 39096-PLAN que establece el Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, se indica que la emisión del Reglamento Interno de funcionamiento de cada Contraloría de Servicios, debe considerar los lineamientos dispuestos en la ley 9158 y las Guías que emita la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.*
5. La Junta Directiva con fundamento en las facultades conferidas en el artículo 4 inciso h) de la Ley 7799 y en razón de lo dispuesto en la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Ley N°9158 y su Reglamento, Decreto N°39096, aprueban el presente Reglamento Interno de funcionamiento de la Contraloría de Servicios.

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO**JUNTA DIRECTIVA****CAPÍTULO I****DISPOSICIONES GENERALES**

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

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

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

ARESEP: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

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

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

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

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

JASEC: Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago.

MIDEPLAN. Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.

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

Sistema: Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

Secretaría Técnica: Es la entidad adscrita al MIDEPLAN encargada de la administración del Sistema.

Jefatura de Área: Nivel jerárquico que tiene bajo su responsabilidad un área específica.

Jefatura de Departamento: Nivel jerárquico que tiene bajo su responsabilidad un departamento específico.

NISE: Abreviatura de Número de identificación de Servicio Eléctrico.

SIPAC: Sistema Integrado para la Atención de Clientes.

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO**JUNTA DIRECTIVA****Artículo 3º. Deberes y Derechos de las personas usuarias.**

Son deberes de las personas usuarias los siguientes:

- 1) Coadyuvar en el mejoramiento continuo e innovación de los servicios, mediante la presentación de gestiones ante las Contralorías de Servicios.
- 2) Velar por que las personas prestadoras de los servicios rindan cuentas de lo actuado, de lo no ejecutado y los motivos de su no ejecución.
- 3) Hacer un uso adecuado de los servicios.
- 4) Dirigirse con respeto a los funcionarios, empleados, colaboradores o representantes de las organizaciones que brindan servicios, en la presentación de sus gestiones.

Son derechos de las personas usuarias los siguientes:

- 1) Recibir de las organizaciones servicios de óptima calidad, de forma efectiva, continua e innovadora.
- 2) Plantear gestiones respecto de los servicios que reciben de las organizaciones que los brindan y sobre las actuaciones de las personas funcionarias, empleadas o representantes en el ejercicio de sus labores, cuando se estime que afectan, directa o indirectamente, los servicios prestados o la imagen organizacional.
- 3) Recibir, de los funcionarios, empleados, colaboradores o representantes de las organizaciones que brindan servicios, un trato respetuoso y una respuesta oportuna a su gestión.
- 4) Para la protección de los derechos señalados en los incisos anteriores, las gestiones de las organizaciones que brindan servicios deberán sujetarse a los principios fundamentales de continuidad y efectividad, adaptación a todo cambio en el régimen legal o necesidad social que satisfagan y la igualdad en el trato de las personas usuarias, según lo establecido en el ordenamiento jurídico.

**CAPÍTULO II
DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DE JASEC**

Artículo 4º. Contraloría de Servicios de JASEC. La Contraloría de Servicios será un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios para promover el mejoramiento continuo en la prestación de servicios que brinda una organización. También apoya, complementa, guía y asesora a los jefes o encargados de tomar las decisiones, de forma tal que se incremente la efectividad en el logro de los objetivos organizacionales, así como la calidad en los servicios prestados.

Artículo 5º. Registro. La Contraloría de Servicios deberá estar inscrita en el registro que para tales efectos llevará la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (SISTEMA), unidad del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN).

Artículo 6º. Objetivos. El objetivo general de la Contraloría de Servicios es promover con la participación de los abonados y usuarios, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brinda JASEC. Será un órgano asesor, canalizador y

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

mediador de los requerimientos de efectividad, calidad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda JASEC. Deberá velar para que la prestación de servicios se realice bajo las condiciones y plazos definidos y el ordenamiento jurídico que la rige, a fin de satisfacer de forma oportuna los requerimientos de sus clientes.

Para ello, tendrá los siguientes objetivos específicos:

- a. Promover la eficacia, eficiencia, calidad y oportunidad en la prestación de los servicios públicos.
- b. Promover procedimientos accesibles y expeditos para la recepción y tramitación de las quejas e inconformidades.
- c. Propiciar canales de información entre JASEC y sus usuarios.
- d. Contribuir con las distintas Unidades de la Institución en la creación y modernización de procesos y políticas que garanticen la buena prestación de los servicios públicos, como parte de la filosofía empresarial que promueve el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios brindados. Para ello elevara recomendaciones a los jefes sobre las mejoras en los trámites, servicios, requisitos, normativas, plazos y similares.

Artículo 7º. Estructura. La Contraloría de Servicios estará a cargo de una Jefatura de Departamento Contraloría de Servicios, quien desempeñará su puesto sin recargo de funciones y dependerá de la Junta Directiva. El Contralor de Servicios deberá cumplir con las funciones establecidas en la ley y reglamento, así como con los demás atributos y competencias que precise JASEC en su Manual Descriptivo de Puestos.

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

Artículo 8º. Asignación de Recursos. La Contraloría de Servicios contará con un Centro Presupuestario, en el cual la Administración dotará de recursos para hacer frente a las erogaciones por concepto de remuneraciones, materiales, suministros, equipos, para que la misma cumpla satisfactoriamente con su gestión.

Artículo 9º. Ubicación de la Contraloría de Servicios. La Contraloría de Servicios estará ubicada en un área cercana a las oficinas que prestan atención directa al público y debe ser de fácil y adecuado acceso para la atención de los abonados y usuarios así como ajustarse a las disposiciones de la Ley de Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad. El espacio físico debe contar con condiciones adecuadas de ventilación, limpieza, comodidad, privacidad, accesibilidad, rotulación e iluminación.

Capítulo III**Funciones, atribuciones, potestades y obligaciones**

Artículo 10º. Independencia funcional. La Contraloría de Servicios ejercerá sus funciones con independencia funcional y de criterio respecto de la Administración Activa, por ello no deberá realizar funciones ni actuaciones de la Administración Activa. Sus recomendaciones

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

se sustentarán en la normativa interna de cada organización, manuales, reglamentos, criterios legales, técnicos y buenas prácticas administrativas y de control interno que fundamenten su gestión. Asimismo, no aceptará acciones tendientes a influir o hacer cambiar los criterios en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 11º. Ámbito de Competencia. La Contraloría de Servicios es una unidad asesora, canalizadora y mediadora y como consecuencia de sus propias indagaciones y conclusiones sobre temas específicos podrá emitir sus recomendaciones para un mejor atender y resolver. Corresponde a la Gerencia General o a la Junta Directiva según sea el caso, la determinación de responsabilidades administrativas que pudiesen derivarse en el proceso de un servicio brindado, para lo cual la Contraloría de Servicios suministrará la información y documentación disponible en el momento que sea requerida.

Artículo 12º. Atribuciones. Para el cumplimiento de sus objetivos, la Contraloría de Servicios tendrá las siguientes funciones:

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

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

fin de que ambos propongan las recomendaciones correspondientes y propicien el mejoramiento continuo e innovación de los servicios que presta la organización.

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

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

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

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

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

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

n) Ser enlace y coordinación a nivel institucional entre la Defensoría de los Habitantes, ARESEP (asistir audiencias, aportar información para respuestas, entre otros) y demás instituciones públicas en asuntos relacionados con los objetivos de la Contraloría de Servicios.

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

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

q) Verificar que se pongan en práctica las normas, directrices y políticas que en materia de servicios dicten las autoridades de la organización, para lo cual las dependencias deberán informar de previo a la Contraloría de Servicios sobre el particular. Así mismo, las instancias deberán enviar a la Contraloría de Servicios la información que les solicite al respecto.

r) Participar en los diferentes Consejos Directivos, Comisiones de Trabajo u otros órganos a nivel institucional, cuando la función de estos esté relacionada con la prestación, evaluación y mejora continua de los servicios institucionales.

s) Coadyuvar en la elaboración y aprobación de manuales, códigos y/o protocolos de

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

atención de servicio a las personas usuarias.

t) Cualquier otra actividad compatible a la Contraloría de Servicios y que se incluya en el Manual de Puestos de los Funcionarios que conforman la Contraloría de Servicios.

Artículo 13º. Informes. La Contraloría de Servicios deberá presentar periódicamente a entes respectivos la siguiente información:

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

Artículo 14º. Acceso a información. Para el adecuado cumplimiento de sus funciones, la Contraloría de Servicios tendrá libre acceso, en cualquier momento, a todos los libros, expedientes, archivos y documentos de la organización, así como a otras fuentes de información relacionadas con la prestación del servicio, excepto la información que la Junta Directiva, Gerencia General y Auditoría Interna cataloguen como confidencial.

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

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO**JUNTA DIRECTIVA****CAPITULO IV
COORDINACION CON OTRAS INSTANCIAS**

Artículo 15º. Obligación de Colaboración. Para el cabal desempeño de las funciones de la Contraloría de Servicios las dependencias y funcionarios de JASEC deberán prestar su colaboración y brindar la información a la Contraloría de Servicios de manera preferente y las facilidades necesarios cuando ésta lo requiera, como parte de las responsabilidades derivadas de su relación laboral.

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

Artículo 16º. Sobre falta de atención. Es obligación de los funcionarios, empleados, colaboradores o representantes de la administración contestar a la mayor brevedad posible, cualquier gestión que formula la Contraloría de Servicios. En ningún caso este plazo podrá ser superior al establecido en la ley 9158 equivalente a 5 días hábiles.

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

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

Artículo 17º. Coordinación. La Contraloría de Servicios y las unidades administrativas y operativas institucionales trabajarán en forma coordinada en el ejercicio de sus funciones cuando se requiera atender casos expuestos por los abonados y usuarios o para mejorar la prestación de los servicios. Debe existir una comunicación estrecha con las Jefaturas de Área y de Departamento, de forma tal que se genere una realimentación eficaz para fortalecer el servicio brindado a los usuarios y lograr los objetivos indicados en este Reglamento.

Artículo 18º. Asesoría. La Contraloría de Servicios podrá requerir la asesoría de los funcionarios de las Jefaturas de Área y de Departamento, unidades y similares que estime necesarios para dar apoyo a sus actividades, según la especialidad de cada una de ellas.

Artículo 19º. Sobre recomendaciones. La Contraloría de Servicios podrá emitir y dar seguimiento a las recomendaciones dirigidas a la administración activa respecto de los servicios que brinda la organización con el fin de mejorar su prestación, en búsqueda del mejoramiento continuo e innovación y de cumplimiento de las expectativas de las personas usuarias. Si la jefatura respectiva discrepa de dichas recomendaciones, dicha jefatura o la persona Contralora de Servicios deberá elevar el asunto a conocimiento del superior jerárquico de la organización, para la toma de decisiones.

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

Artículo 20°. Solicitud de Intervención. La Contraloría de Servicios deberá informar al jerarca de la organización cuando las recomendaciones realizadas por la Contraloría de Servicios hayan sido ignoradas y, por ende, las situaciones que provocan inconformidades en las personas usuarias permanezcan sin solución, siempre que la información requerida sea fundamental para estudios y para tramitar y resolver inconformidades y quejas interpuestas por los usuarios.

Artículo 21°. Dependencia jerárquica. La Contraloría de Servicios depende jerárquicamente en todos sus extremos de la Junta Directiva de JASEC, sin embargo atenderá instrucciones de la Gerencia y Subgerencia Generales en asuntos atinentes a su competencia, asimismo rendirá cuentas a éstas cuando así se requiera.

CAPÍTULO V**PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE GESTIONES ANTE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

Artículo 22°. Acceso a la Contraloría de Servicios. Toda persona física o jurídica o su representante, en forma individual o colectiva sea abonado o usuaria de un servicio de JASEC, podrá plantear ante la Contraloría de Servicios de JASEC toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o contenido en la que se brinda un servicio, así como sobre las actuaciones de los funcionarios en el ejercicio de sus labores, cuando se estime que afecten directa o indirectamente dichos servicios.

Artículo 23°. Requisitos para la Tramitación de Inconformidades y Quejas. Las inconformidades, quejas, consultas o sugerencias podrán ser presentadas por los abonados o usuarios a la Contraloría de Servicios, de manera escrita, personal, vía telefónica, por medios electrónicos (internet, sitio web, correo electrónico, buzón entre otros) para lo cual deberá suministrar la siguiente información:

- a. Identificación del cliente o usuario.
- b. Residencia y lugar para recibir notificaciones (dirección exacta, número de teléfono y/o fax y correo electrónico).
- c. Detalle de los hechos u omisiones que originan la solicitud a la Contraloría de Servicios.
- d. Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas.
- e. Cualquier referencia o elementos de prueba.
- f. Pretensiones
- g. Aportar el número NISE y ser el titular del servicio eléctrico o de internet (o aportar nota de autorización del titular debidamente firmado y con la copia de la cédula de identidad).
- h. Al presentar su gestión, el interesado podrá solicitar que se guarde la confidencialidad sobre su identidad.
- i. En el caso de denuncias anónimas, se atenderán si cuentan con pruebas de peso para su trámite.

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

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

Artículo 24º. Trámite. Las inconformidades, quejas y denuncias serán tramitadas conforme a las siguientes disposiciones:

- i. Toda solicitud que tramite la Contraloría de Servicios generará un expediente electrónico cuando corresponda. Para la respectiva resolución se deberá indagar con las dependencias involucradas, así como la solicitud de información según corresponda.
- ii. Las gestiones interpuestas a la Contraloría de Servicios por los clientes o usuarios, deberán incluirse en el Expediente Cliente del SIPAC cuando se cuente con el NISE o de contrato, confeccionando un extracto de la gestión planteada así como de la resolución de la misma.
- iii. Si en el proceso de trámite de una inconformidad o queja se determina que la Contraloría de Servicios no tiene competencia para conocer lo planteado, podrá remitir el asunto a la instancia pertinente, y deberá orientar al usuario respecto al procedimiento que debe seguir. La Contraloría de Servicios se limitará a informar al interesado sobre las investigaciones y conclusiones que determine la unidad respectiva.
- iv. Las denuncias y casos atribuibles a Energía Consumida y no Facturada producto de usos indebidos se consultará a los departamentos especializados en la materia. Para este tipo de denuncias todo funcionario de JASEC deberá guardar la confidencialidad del ciudadano denunciante.
- v. Los reclamos por daños de bienes muebles, inmuebles o de personas, se tramitarán en los departamentos correspondientes según lo indicado en el reglamento vigente oficialmente publicado en la Gaceta.
- vi. La Contraloría de Servicios suspenderá la gestión de un caso cuando el mismo sea conocido por otra instancia administrativa superior o judicial competente para resolver.

Artículo 25º. Atención de peticiones. Los órganos, áreas, departamentos o las unidades administrativas ante la petición planteada por la Contraloría de Servicios, en el ejercicio de sus funciones, deberán responder a esta en un plazo máximo de cinco días hábiles, excepto en los casos en que la resolución de la gestión sea de una mayor complejidad.

Artículo 26º. Plazo de respuesta a la Contraloría de Servicios. Es obligación de todos los funcionarios contestar dentro del plazo otorgado, cualquier gestión que le formule la Contraloría de Servicios. En ningún caso este plazo podrá ser superior a cinco días hábiles, salvo que por la naturaleza del caso se amerite un estudio mayor, para lo cual deberá

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

informarse las razones vía correo electrónico o de forma escrita a la Contraloría de Servicios, indicando el plazo requerido el cual será impostergradable.

Artículo 27º. Obligación de resolver y dar respuesta al usuario. La Contraloría de Servicios deberá atender y dar respuesta a las inconformidades o denuncias interpuestas por los clientes con la mayor diligencia. Deberá informar al cliente o usuario sobre la gestión planteada en un plazo máximo de diez días hábiles por el medio que haya indicado el interesado. Cuando por razones de complejidad o requerimiento de inspección técnica en el campo, la resolución definitiva no pueda brindarse en el plazo anterior, se dispondrá de un plazo máximo de hasta cincuenta días naturales, expandible para casos complejos, cuya justificación deberá incorporarse al expediente administrativo e informarlo al superior correspondiente.

Del acto de comunicación o de la imposibilidad de efectuar éste deberá dejarse constancia en el expediente.

Artículo 28º. Obligación de Comunicar. En aquellos casos en que la Contraloría de Servicios detecte hechos irregulares por parte de un funcionario, lo informará al superior inmediato y a la Gerencia General, para que ambas dependencias validen con el Departamento de Talento Humano el procedimiento disciplinario según corresponda. Lo que se relacione con asuntos laborales es competencia del Departamento de Talento Humano.

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

Artículo 29º. Incumplimiento. El incumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento hará acreedor al funcionario de las medidas disciplinarias correspondientes, en aplicación a lo prescrito en el Código de Trabajo, Reglamento Autónomo de Trabajo de JASEC y demás normas concomitantes.

Artículo 30º. Supletoriedad: Lo que no está expresamente regulado en el presente Reglamento, aplica supletoriamente lo dispuesto en la Ley No. 9158 y su respectivo reglamento.

Artículo 31º. Vigencia. Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

ARTÍCULO 4.- INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL PRIMER SEMESTRE CONTRALORIA DE SERVICIOS/PRESENTACIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS.

Se entra a conocer el oficio N° JD-CS-025-2018, suscrito por la Licda. Rocío Céspedes Brenes, Contralora de Servicios, mediante el cual remite los resultados de la encuesta de

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

percepción al departamento Servicios Técnicos, I semestre 2019 (Documento CS-EP-01-2019).

A la vez, se conoce oficio N° OPER-DIST-ST-203-2019 suscrito por el Ing. Marco Centeno, Jefe Departamento Servicios Técnicos, mediante el cual presenta informe sobre planes de acción de la encuesta de percepción 2019.....

Para este punto se encuentra presente la señora Céspedes Brenes, y el Ing. Marco Centeno Masís, Jefe Departamento Servicios Técnicos, quienes mediante diapositivas presentarán dicho informe.

Inicia doña Rocío Céspedes comentando que tal y como lo establece la Ley No. 9158 Ley Reguladora de las Contralorías de Servicios en su artículo 14, inciso 13), una de las funciones de las Contralorías de Servicios es:

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

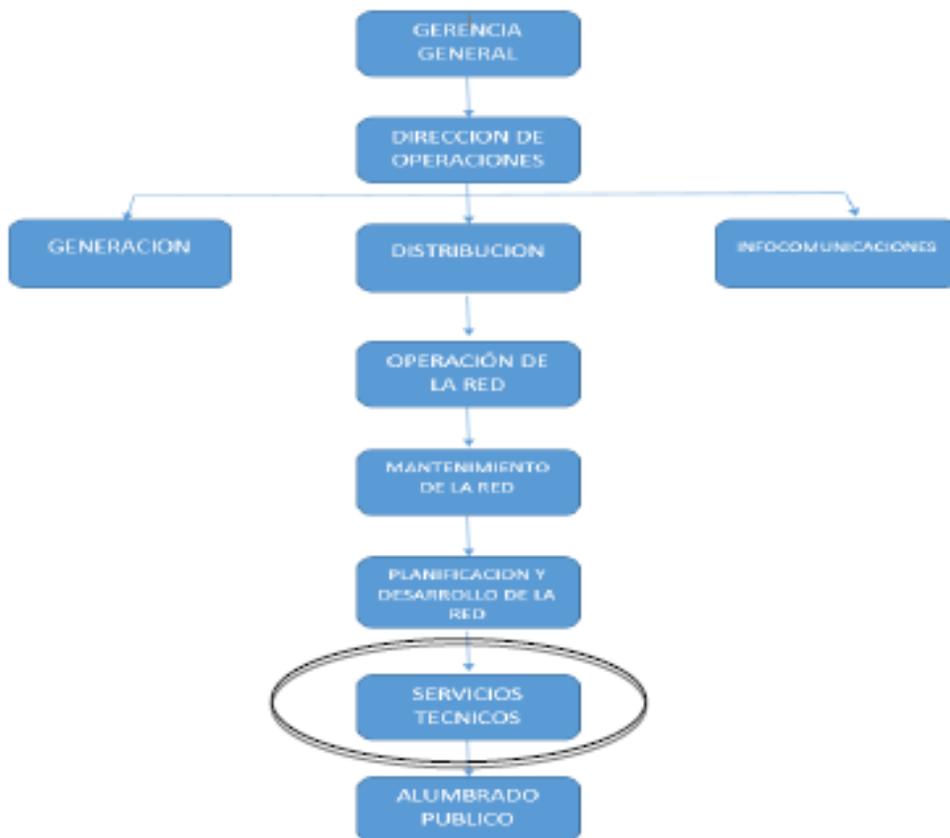
Dentro de los aspectos importantes para la definición del Servicio están:

- Aplicar instrumentos de percepción a aquellos departamentos o unidades directamente relacionadas con el servicio al cliente y de los cuales se reciben reclamos o inconformidades.
- Ya se cuenta con encuestas que permitan realizar comparaciones.
- Conocer la percepción respecto al servicio que se ofrece en materia de instalación de servicios nuevos permanentes y servicios provisionales el departamento de Servicios Técnicos.

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

A continuación se presenta un organigrama con el fin de conocer de donde proviene el departamento de Servicios Técnicos y posteriormente se detalla un flujograma en donde se muestra y brinda detalle del ciclo de actividades que se aplican durante la encuesta hasta llegar a la elaboración del informe final:



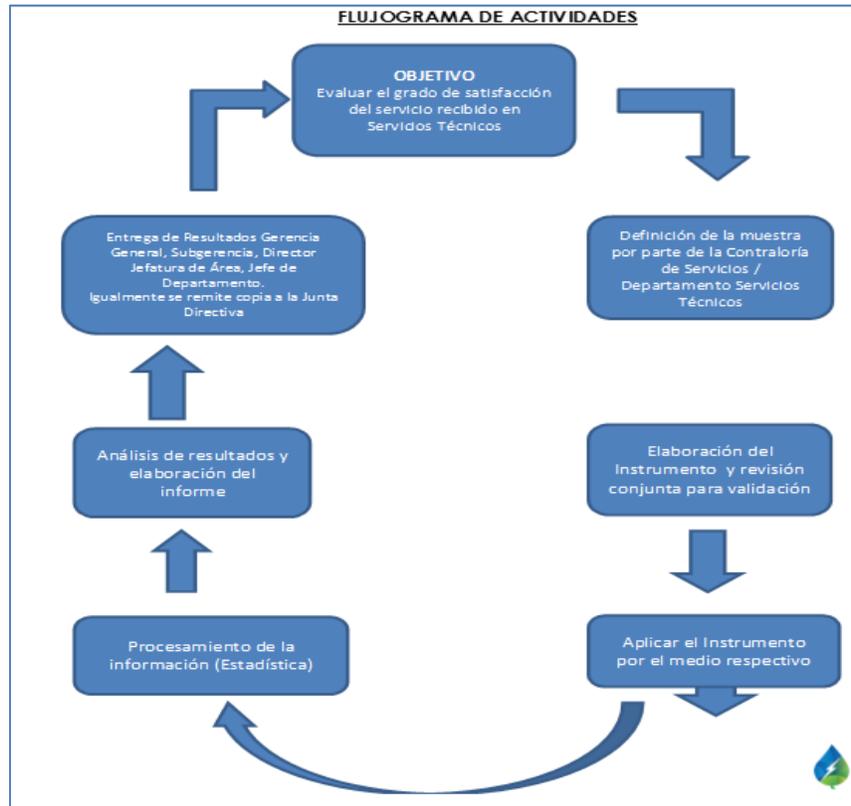
.....

.....

.....

.....

.....

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA


Resalta doña Rocío Céspedes que dentro de las características de las encuestas, se puede decir que la herramienta utilizada, comprende la consulta de atributos, clasificados en:.....

- General, Accesibilidad a los servicios, Atención, Tiempo de atención, Retroalimentación a través de alguna recomendación y puntaje de calificación.

Por otra parte, los objetivos planteados al aplicar la herramienta son:

- Evaluar el grado de satisfacción de los clientes respecto al servicio recibido.
- Conocer los aspectos que más les agradan a los clientes.
- Entender las necesidades de los clientes.
- Ser guía para identificar que se necesita mejorar.
- Saber si se está haciendo lo correcto con determinadas estrategias.

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

- Recopilar cualquier otra observación o sugerencia que permita mejorar el servicio. .

Hace ver que la aplicación de la encuesta la realizó el personal de la Contraloría de Servicios vía telefónica a lo largo de 5 semanas en diversos horarios, en procura de ubicar al mayor número de entrevistados incluidos en la muestra, la cual se tomó de un reporte generado del último semestre del 2018 de los servicios solicitados por los clientes, se consideró este período tomando en cuenta que:

1. Se cuenta con información que garantiza datos recientes.
2. El entrevistado tiene mejor retención o recuerdo del evento entre más cercano al momento de la entrevista.
3. Responsabilidades y funciones propias del Departamento.

Para la obtención de la muestra, se solicitó al Departamento de Servicios Técnicos la información de la totalidad de las solicitudes de servicios nuevos permanentes y servicios provisionales tramitados para el segundo semestre 2018, para un total de 1235 solicitudes. Es así que, dentro de la base de datos 1235 órdenes, con el apoyo de una herramienta de selección aleatoria, se obtuvo la muestra de 220 clientes a aplicar la encuesta, con un margen de error del 6% y un nivel de confianza de 95%.



Calcula el tamaño de la muestra

Tamaño de la población 1235 Nivel de confianza (%) 95 Margen de error (%) 6

Tamaño de la muestra

220

¿Estás haciendo una investigación de mercado? SurveyMonkey Audience te proporciona los encuestados adecuados para tu encuesta de manera rápida y fácil, y te ayuda a enfocarte en ellos según datos demográficos, comportamientos del consumidor, geografía o incluso áreas de marketing designadas.

Elige tu público

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

Por su parte los 220 clientes fueron seleccionados a través de un modelo aleatorio de selección de muestras que facilita el programa excel.

Del total de 220 personas de la muestra, a 34 no se les pudo realizar la encuesta por algunas de las siguientes razones:

- Llamada se direccionó a la contestadora.
- No aceptaron realizar la encuesta al no ser la persona que realizó el trámite..
- Número de teléfono mal registrado.
- Se contactó dos veces pero nunca respondieron la llamada.
- No estuvo de acuerdo con que se le aplicara la encuesta.
- La llamada se corta.
- No pudo atendernos.
- Número suspendido.

Tal y como se mencionó supra, no fue posible aplicar la encuesta a 34 personas de 220 establecidos en la muestra; sin embargo procede a brindar los resultados de las respuestas obtenidas de las 186 personas que efectivamente respondieron la encuesta.

Destaca que para iniciar con la aplicación de las encuestas clasificamos a nuestros clientes por tipo de tarifa de acuerdo al trámite realizado, identificando que de los 186 clientes entrevistados el 86% son clientes residenciales, el 12.4% medidores que van a tener un fin comercial, ambos trámites representan el 98.4% de la muestra entrevistada.

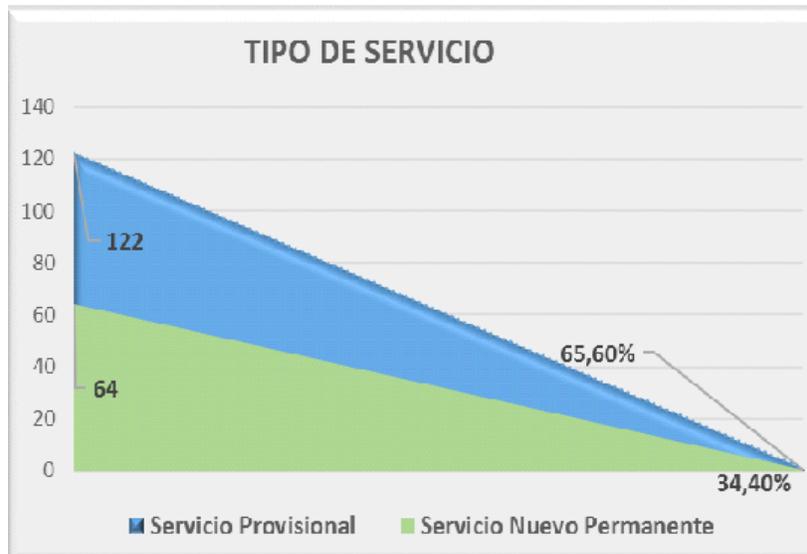
TIPO	NOMINAL	PORCENTUAL
Residencial	160	86,00%
Comercial	23	12,40%
Industrial	2	1,10%
Bomba de Agua	1	0,50%
Total	186	100,00%

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

Atributo: Accesibilidad:

Respecto a este atributo, se propusieron 3 ítems, cuyo objetivo fue conocer la percepción del entrevistado respecto al tipo de servicio que solicitó, si requirió de asesoramiento por parte de algún técnico del departamento y por cuál medio lo contactó.

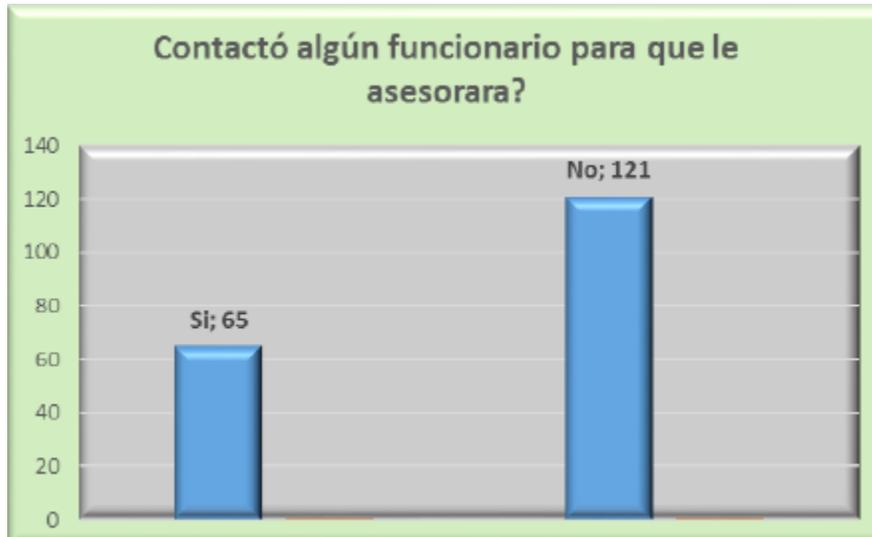
- Servicio solicitado



Con respecto a esta primera pregunta, se logra identificar claramente que 122 de las personas encuestadas (65.60%), tramitaron la solicitud de medidor provisional para construcción y un 34.40 % solicitó el medidor nuevo permanente.

¿Contactó algún funcionario para que le asesorara?

DATO	NOMINAL	PORCENTUAL
Si	65	34,90%
No	121	65,10%
Total	186	100,00%

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA


Resalta que fue interesante la respuesta obtenida ante la formulación de este ítem, pues a pesar de que dentro de los requisitos solicitados se requiere el aval y la firma de un ingeniero responsable de la obra, el 65.10% de los encuestas prefirieron contactar a nuestros funcionarios previo a la instalación del servicio. No así el 34.90% de los encuestados quienes no lo requirieron.....

Tomando en consideración los 65 entrevistados que mencionaron que sí solicitó la asesoría de un colaborador de JASEC, se amplió la consulta a estos respecto al medio de contacto que utilizó.....

Atributo: Tiempo:

Respecto a este atributo, se propusieron 3 ítems, cuyo objetivo fue conocer la percepción del entrevistado con relación a los tiempos de respuesta en cuanto al trámite para la instalación del medidor.

Por otra parte, identificar los motivos de rechazos que no se apegaron a las normas técnicas establecidas "Supervisión de la comercialización del suministro eléctrico en baja y media

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

tensión” AR-NT-SUCOM, “Supervisión de la instalación y equipamiento de acometidas eléctricas” (AR-NT-SUINAC).

ATRIBUTO	NOMINAL	PORCENTUAL
Excelente	111	59,70%
Muy Bueno	61	32,80%
Regular	12	6,50%
Malo	2	1,00%
Total	186	100,00%



El medidor fue instalado en la primera visita o fue rechazado?

DATO	NOMINAL	PORCENTUAL
Instalado en la primera visita	107	57,50%
Rechazado	79	42,50%
Total	186	100,00%



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

En referencia a este ítem, es importante resaltar que 107 de las personas encuestadas (57.5%) no presentaron ninguna falta técnica para la instalación del medidor en la primera visita de la cuadrilla, no así el 42.5% de los clientes que sí tuvieron que realizar alguna mejora al no cumplir con las normativas técnicas establecidas.

ATRIBUTO: ATENCIÓN:

Como se mencionaba en la justificación de este informe, es necesario conocer las “*experiencias personales*” que los clientes tienen con el empleado que representa a la empresa, pues se convierten en la cara de ésta; por eso conocer la percepción de los usuarios sobre la atención recibida del personal no podía obviarse, de ahí que se obtuvieron los siguientes resultados, a través de 2 consultas.

DATO	NOMINAL	PORCENTUAL
Si	55	70,70%
No	24	29,30%
Total	79	100,00%



En este ítem observamos que de los 79 trámites rechazados por alguna de las situaciones anteriormente mencionadas a 55 personas encuestadas (70.7%) se les contactó para

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

informarles que su solicitud por algún motivo no cumplió con los requisitos establecidos, mientras que el 29.3% respondieron que no se les contactó.

Al respecto se efectuaron las consultas a la Encargada del Centro de Gestión, quien señaló que en ocasiones no es posible ubicar al cliente en el número de teléfono que dejó como medio de contacto en el proceso de trámite. Lo anterior, por tratarse de horas laborales o porque al no conocer el número mucha gente prefiere no contestar.

Satisfacción por la atención recibida:

ATRIBUTO	NOMINAL	PORCENTUAL
Excelente	103	55,40%
Muy buena	70	37,60%
Regular	8	4,30%
Malo	5	2,70%
Total	186	100,00%



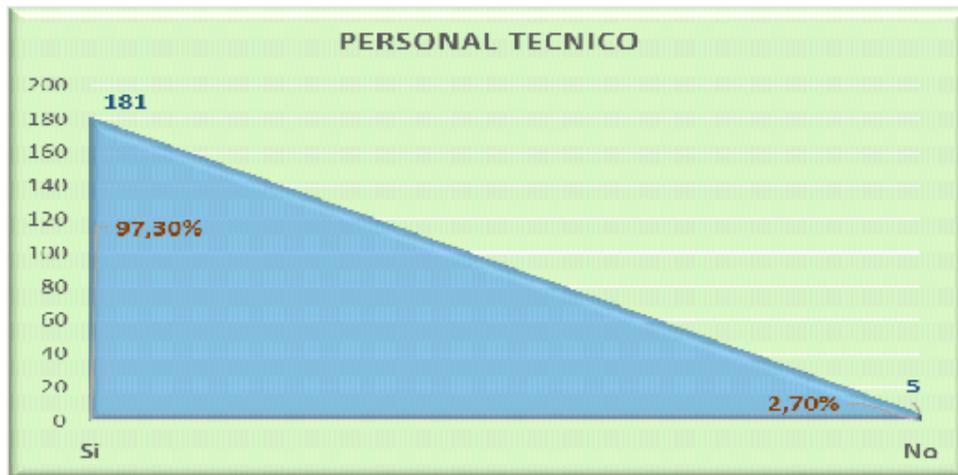
Importante información aporta este ítem al concluir que 173 de las personas encuestadas (93%) percibe el trato recibido como excelente o muy bueno. No olvidemos por Tom Peters, en referencia a que **“solo el cliente puede apreciar la calidad del servicio, porque la calidad como la belleza, está en el ojo del observador.”** Por lo que éste evalúa con sustento en su propia óptica y condiciones.

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

Atributo: Información:

¿Considera usted que el personal asignado se encuentra técnicamente capacitado?

DATO	NOMINAL	PORCENTUAL
Si	181	97,30%
No	5	2,70%
Total	186	100,00%



En este ítem, de las 186 personas encuestas, 176 (94.60%) manifestaron su agrado por la información brindada por el personal técnico de la institución, en tanto un 5,4% de los encuestados no lo consideró así.

ATRIBUTO: GENERAL:

Este atributo tiene como objetivo conocer aspectos de percepción generales por parte de los entrevistados en referencia a la calidad del servicio brindado, a la instalación del medidor, así como del departamento en general.

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

9) Del 1 al 10 qué calificación le daría usted al servicio de instalación?

CALIFICACION	NOMINAL	PORCENTUAL
10	79	42,50%
9	75	40,30%
8	17	9,10%
7	4	2,20%
6	2	1,10%
5	3	1,60%
4	2	1,10%
3	0	0%
2	1	0,50%
1	3	1,60%
Total	186	100,00%

} 91,90%

Este ítem además de permitirle al encuestado brindar su opinión a través de la asignación de un puntaje con base de 1 a 10 para una mejor comprensión, es un dato que permite cumplir con uno de los ítems solicitados por el Informe de Gestión Institucional (I.G.I), que año con año gestiona la Contraloría General de la República.

Ante la consulta realizada, 154 de las personas encuestadas es decir 82,8%, otorgaron un puntaje entre 9 y 10. Por su parte, 17 personas de las encuestadas (9,1%) otorgó un 8, es decir que superior al puntaje de 8 calificaron satisfactoriamente el servicio un 92% y finalmente 15 de las personas encuestadas es decir el 8,% calificó entre 0 y 7 al servicio de instalación del medidor.

.....

.....

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

¿En general cómo calificaría el servicio brindado por el Departamento de Servicios Técnicos?

CALIFICACION	NOMINAL	PORCENTUAL
10	75	40,50%
9	74	39,80%
8	25	13,40%
7	3	1,60%
6	1	0,50%
5	3	1,60%
4	1	0,50%
3	0	0%
2	1	0,50%
1	3	1,60%
Total	186	100,00%

} 93,70%

Como se puede observar, igualmente que el ítem anterior, los datos son muy similares, 149 de las personas encuestadas es decir 80.3%, otorgaron un puntaje entre 9 y 10. Por su parte, 25 personas encuestadas (13.4%) otorgaron un 8, para un total satisfactorio mayor a 8 del 93,7% y finalmente 12 de las personas encuestadas es decir el 6,3% calificó entre 0 y 7 al servicio brindado por el Departamento de Servicios Técnicos.

Promediados los 186 datos de calificaciones otorgadas se obtiene un promedio de 8.98% como calificación del servicio brindado por el departamento de Servicios Técnicos, puntaje muy satisfactorio, pero con amplia oportunidad de mejorar a la luz de la percepción del usuario.

ATRIBUTO: RETROALIMENTACIÓN

Finalmente, dentro de la propuesta de encuesta, se dejó un ítem abierto con el objetivo de brindar un espacio de opinión, para que la persona encuestada emitiera alguna sugerencia, queja, ampliara o emitiera algún comentario adicional.

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

De las 186 personas debidamente encuestadas, 165 de ellas es decir el 89%, aprovechó el espacio para brindar su opinión, realizar un comentario, queja o realizar una solicitud no así un 11% que prefirió no referirse al espacio brindado.

SUGERENCIAS, COMENTARIOS MAS RELEVANTES	CANTIDAD
Agilidad y eficiencia en cuanto al servicios recibido.	25
Agradece la atención recibida	35
Agradece las recomendaciones recibidas por la parte técnicas	2
Calidad en la atención	6
Complacido con el tramite e instalación del servicio	13
Conforme con el servicio recibido	5
Considera injusto que le solicitaran un estudio , no quede satisfecha para nada con el servicio recibido.	1
Considero que la boleta no es un motivo de rechazo para eso se indica el numero de medidor de referencia	1
Coordinar la visita al lugar	8
Capacitar más al personal técnico en tema de atención al cliente	6
De acuerdo a lo comunicado por el Ingeniero todo la atención fue de primera	1
Deberían ser mas flexibles con los materiales que tiene la posibilidad de utilizar	1
Demasiado exigencia en cuanto a lo indicado a la normativa	1
Duraron muchos días para que se le instalara el medidor	3
El servicios brindado por el departamento de Servicios Técnicos excelente , el servicio para realizar la solicitud en la plataforma fatal, se tarda mucho la atención	5
Excelente que evalúen el servicio prestado por la Institución	8
Excelente el tiempo de respuesta, el trato recibido, el servicio brindado, etc	38
Los Cartago estamos tratando de progresar pero Jasec con el servicio que brinda especialmente en este departamento es pésimo	1
Ninguna	21
Notificar por otros medios el motivo de rechazo y a la hora de realizar los tramites entregar las especificaciones exactas para cumplir con lo solicitado.	2
No debería de exigir el tipo de material mientras quede protegido el medidor.	2
Tener mejor criterio entre los compañeros .	1
Total	186

Comparativo entre la encuesta de percepción realizada en el II semestre 2014 vs. I semestre 2019.

Destaca que durante el segundo semestre de 2014, se realizó una encuesta al mismo departamento no obstante se hace la observación de que la muestra en aquella oportunidad

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

se tomaron en cuenta todos los trámites que atiende el departamento (instalación, cambio de medidor, cambio de voltaje, cambio de sitio, retiro por condición riesgosa, cambios de medidores directos, entre otros), mientras que para la aplicación de la encuesta para este primer semestre 2019 se evaluaron dos trámites específicamente (servicios nuevos permanentes y servicios provisionales).....

El fin del trabajo en ese momento fue conocer la percepción de los usuarios sobre los servicios que brinda el departamento, el cual consultó algunas variables que fueron igualmente consultados en el ejercicio realizado este año, ello con el propósito principal de realizar comparaciones entre ambos resultados e identificar variaciones en los ítems consultados.

Es así que se retomaron 4 de los ítems que se consideran significativos y los cuales se analizan comparativamente a continuación:

¿Cómo considera el tiempo de respuesta de JASEC en la instalación de su servicio?



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

En esta variable se puede apreciar una mejoría muy positiva percibida por los usuarios, respecto al mismo atributo en el 2014, en donde solo un 24% calificó de excelente el servicio en contraposición con el 59,7% de este año. Por su parte un 57% de los encuestados lo calificó como bueno y en este año fue un 32, 8%.

En estas 2 primeras variables tenemos entonces que un 81% en el 2014 calificó satisfactoriamente el servicio y para el 2019 el 92,5% de los encuestados calificó sumamente favorable el servicio recibido por el departamento de Servicios Técnicos.

Por su parte en el 2014 un 19% no tenía buena opinión de nuestro servicio, en tanto para este 2019 el porcentaje bajó satisfactoriamente a solo un 7,50% de los encuestados.

¿La información brindada por el técnico fue clara y precisa?

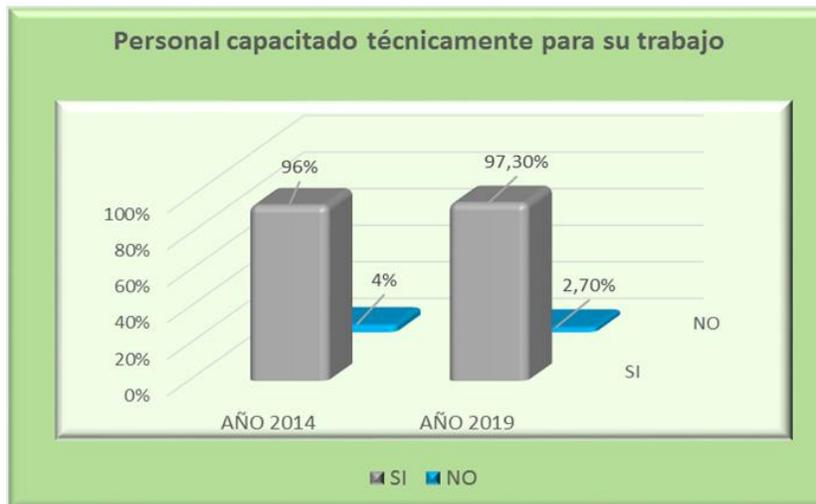


Las respuestas a esta consulta también presentan una mejoría en cuanto al criterio de las personas entrevistadas, para el año 2014 el 88% indicaron que la información brindada por el técnico **SI** fue clara y precisa, para el primer semestre 2019 el porcentaje se elevó a un

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

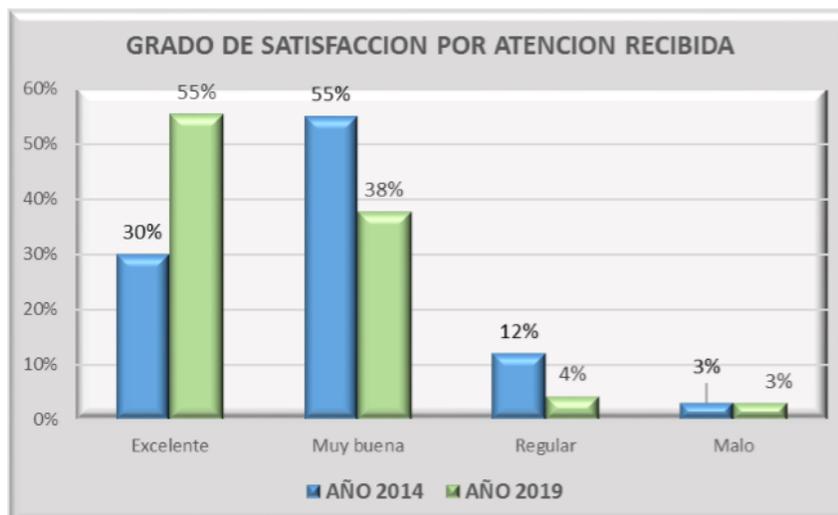
94.6%, dentro de un rango muy satisfactorio y de franca mejoría respecto a la anterior encuesta.

¿Considera usted que el personal se encuentra técnicamente capacitado?



En la formulación de este ítem para el año 2014 un 96% de las personas encuestadas consideraron que el personal técnico se encuentra técnicamente capacitado, dato muy cercano y mejorado para este primer semestre 2019 que reporta un 97.3%.

¿Cuál es su grado de satisfacción con la atención recibida por el personal técnico de JASEC?



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

¿De 0 a 10, ¿qué calificación le daría usted al servicio de instalación?



Finalmente, al solicitarles a los entrevistados otorgar una calificación de 1 a 10 al servicio de instalación del servicio, la nota promedio obtenida en el 2014 fue de **8,26%**, porcentaje que se incrementó para este primer semestre 2019 a un **8.98%**.

Hace ver la señora Céspedes Brenes que las recomendaciones que se generan son con el propósito de que sean valoradas, y de requerirse se realicen acciones especializadas en función de las posibilidades administrativas, técnicas, presupuestarias o de recursos humanos a efecto de realizar mejoramientos o innovaciones que propicien agilidad, eficiencia y eficacia en los servicios brindados.

Así mismo deja constancia que el informe completo fue remitido a las instancias competentes a través del oficio JD-CS-025-2018 el pasado 10 de julio de 2019.

Finaliza doña Rocío Céspedes, recomendando lo siguiente:

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

- 1) Tomar nota de la presentación del Resumen de Resultados de la Encuesta de Percepción del I Semestre 2019 al Departamento Servicios Técnicos y ejecutada por el Departamento Contraloría de Servicios.
- 2) Instruir a la Administración para que proceda a analizar los resultados de la encuesta e informe a esta Junta Directiva lo pertinente.

Procede don Marco Centeno a brindar un detalle breve sobre el informe de respuesta a los resultados de la encuesta de percepción del periodo 2019, el cual tiene como objetivo proponer e implementar acciones concretas que permitan corregir aquellos aspectos eventualmente débiles según la percepción de los usuarios en relación con el trabajo que ejecuta el Departamento Servicios Técnicos.

A continuación se presenta el detalle del análisis realizado a los grandes atributos considerados en el estudio de percepción:

ATRIBUTO: ACCESIBILIDAD

Con respecto al atributo de accesibilidad, se indica que por parte del Departamento de Servicios Técnicos se atiende de manera personalizada a los clientes que poseen dudas o que por motivos técnicos se ha tenido de denegar su orden de trabajo.

El cliente se atiende por 3 medios:

1. Teléfono: De forma permanente en horario laboral.
2. Cita programada: Se agendan citas en campo o en oficina para poder ayudar con un criterio personalizado.
3. En oficina: Se atienden consultas de lunes a viernes en un horario de 9:00 am a 11:00 am.....

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

El cliente prefiere asesorarse de forma directa y las acciones han demostrado ser efectivas.

ATRIBUTO: TIEMPO

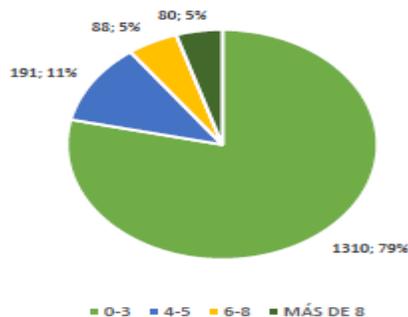
El 92.5 % de los entrevistado considera que los tiempos de atención de las ordenes de trabajo son excelentes o muy buenos.....

Todas las ordenes de trabajo deben ser atendidas en plazos máximos establecidos por ARESEP para el caso de medidores nuevos (5 días hábiles después de la firma del contrato), como política interna se establece que las ordenes de trabajo restantes deben atenderse en un plazo no mayor a los 8 días hábiles, incluidas las inspecciones y citas programadas.....

Se ha establecido política internas de para la atención de las ordenes de trabajo basados en el tipo de orden y la prioridad para el cliente, las ordenes de servicio nuevo, servicios provisionales y aquellas donde el cliente tenga una afectación o dependencia del servicio son atendidas en primer orden.....

Alrededor del 80 % de las órdenes de trabajo se atienden con tiempos inferiores a los 3 días hábiles, las órdenes restantes se administran para ser atendidas en tiempos razonables en función de la cantidad de solicitudes y las ubicaciones geográficas dentro de la provincia.....

**TIEMPOS DE ATENCIÓN DE ORDENES DE TRABAJO
 ACUMULATIVO AL II TRIMESTRE**



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

Otro aspecto susceptible de mejora desde la óptica del cliente fue los motivos de rechazo, específicamente por la protección con intemperie.....

El conjunto medidor (IP-54) –socket (NEMA 3R), son diseñados para ser herméticos, por lo que la protección solicitada en la norma no posee ningún elemento extra de protección, haciendo un benchmarking con las demás distribuidoras homologas están son flexibles con respecto al requisito.....

Se da la directriz a lo interno en del Departamento con el fin de flexibilizar la evaluación de las protecciones contra intemperie y requisitos que si son responsabilidad y la empresa Distribuidora, respetando el papel del profesional responsable.....

Para el mes junio se comienza a aplicar y se evidencia una reducción en los rechazos de las órdenes de trabajo, se da una reducción de un 10% con respecto al mes de mayo.....

La siguiente grafica muestra la tendencia de rechazos para el primer semestre de año.....

**ATRIBUTO: ATENCIÓN**

En lo referente a la atención, se refuerza de manera mensual que los grupos de trabajo deben aplicar técnicas para poder comunicarse de manera asertiva con los clientes, el 93 % de los entrevistados indicaron que estaban conformes con el servicio, este porcentaje se

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

considera bastante bueno, debido a que depende de las circunstancias en las que se atiende la orden de trabajo, por ejemplo un cliente al que se le rechaza el servicio tendrá una perspectiva muy diferente al que no se le rechazo.....

ATRIBUTO: INFORMACION

Se han establecido directrices y parámetros de estandarización para unificar criterios en cuento a la redacción de incumplimientos y dar indicaciones a los clientes cuando se declina una orden de trabajo.....

Adicional a esto, en conjunto con servicio al cliente, las boletas de rechazo de entregan de forma diaria con la finalidad de que sean incluidas en el sistema SICURA y se elaboren las campañas de llamadas a los clientes.....

El 94.6 % de los entrevistado declaro que la información del rechazo fue clara y precisa....

ATRIBUTO: GENERAL

En el rubro general, el 82.8% de los entrevistados, otorgaron un puntaje entre 9 y 10; por su parte, 17 personas de las encuestadas (9,1%) otorgó un 8, es decir que superior al puntaje de 8 calificaron satisfactoriamente el servicio un 92% y finalmente 15 de las personas encuestadas es decir el 8%, calificó entre 0 y 7 al servicio de instalación del medidor. Se considera que es un porcentaje muy alto.....

ATRIBUTO: RETROALIMENTACIÓN

Dentro de las observaciones o recomendaciones, se evidencia que muchos fueron comentarios positivos con respecto a la labor del Departamento, de evidencia que los clientes son más exigentes en lo referente a atención e inmediatez para la atención de los servicios en general.....

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

Resalta que ante los resultado anteriormente expuestos, se han realizado acciones de mejora dentro del departamento con la finalidad de optimizar la calidad de prestación de servicio a nuestros abonados, dichas prácticas se ven reflejadas en los resultados de la encuestas y la evolución de la percepción del cliente en el tiempo.

El Departamentos Servicios Técnicos debe tomar en cuenta las opciones de mejora que se desprende de estos procesos, con la finalidad de mejorar la prestación del servicio de distribución y canalización de energía a nuestros abonados.

Finaliza el señor Centeno Masís recomendando dar por recibido el Informe N° OPER-DIST-ST-203-2019.

Recomienda don Luis Gerardo Gutiérrez que para la próxima encuesta de percepción que se vaya a aplicar, tratar de no llamar a teléfonos fijos ya que existe una cantidad importante de motivos por los cuales no se contesten a este tipo de líneas, en cambio a un celular si se podría garantizar aún más la respuesta.

Externa doña Rocío Céspedes, que para la realización de la encuesta lo que se utiliza es la base de información que suministra el cliente, sin embargo para las próximas se tratara de realizar las llamadas a los números de celular que estén facilitados dentro de las bases de datos personales de los clientes.

Externa don Raúl Quirós que con respecto al informe de dicha encuesta, se está cumpliendo con las recomendaciones de la Auditoria con base a un estudio que se realizó el año anterior en la Contraloría de Servicios, así mismo indica que sería importante hacer referencia a la normativa interna del Sistema de Gestión Empresarial.

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

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

4.a. Tomar nota del oficio N° JD-CS-025-2019, suscrito por la Licda. Rocío Céspedes Brenes, Contralora de Servicios, mediante el cual remite resultados de la encuesta de Percepción I Semestre 2019, al departamento de Servicios Técnicos.

4.b. Tomar nota del oficio N° OPER-DIST-ST-203-2019, suscrito por el Ing. Marco Centeno Masís, Jefe Departamento Servicios Técnicos, mediante el cual remite acciones para el mejoramiento de los servicios que actualmente brinda el Departamento Servicios Técnicos, según los resultados de la encuesta de percepción del I semestre 2019.

ARTÍCULO 5.- OFICIO N° GG-AJ-326-2019 SOBRE PROYECTO DE LEY PARA DONACIÓN DE TERRENO EL CARMEN.

Se entra a conocer el oficio N° GG-AJ-326-2019, suscrito por el Lic. Juan Antonio Solano Ramírez, Asesor Legal, mediante el cual remite asunto sobre proyecto de Ley para donación de terreno El Carmen.

Dice el oficio:

A través del oficio No. JD-238-2019 del 25 de abril de 2019 se traslada el acuerdo de la Junta Directiva que indica lo siguiente:

“3.a Tomar nota del oficio No. SG-078-2019 mediante el cual presentaron informe sobre el terreno ubicado en el Carmen.

3.b Solicitar criterio a la Asesoría Jurídica Institucional con el fin de que, cuál es el trámite a seguir a efecto de revisar el acuerdo tomado en sesión ordinaria No. 4074 del 27 de julio del 2006, que dice...

Acoger la recomendación presentada en el Informe de la Unidad de Proyectos y en consecuencia:

a.- Que la Unidad de Proyectos coordine los trámites correspondientes para corregir y normalizar los planos catastros de la propiedad de JASEC ubicada en el Carmen de Cartago, N. 17213-000, asimismo gestionar lo pertinente en el Registro Público.

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

b.- Que la Unidad de Proyectos coordine los trámites correspondientes para corregir y normalizar el plano catastro de la propiedad de JASEC ubicada en Paraíso, N. 3049493, asimismo gestionar lo pertinente en el Registro Público.

c.- En virtud de que la propiedad indicada en el inciso a.- está siendo utilizada por una organización comunal, autorícese la donación de esta propiedad a la Asociación de Desarrollo Integral de El Carmen de Cartago y la propiedad N. 3049493 ubicada en Paraíso, se done a la Cruz Roja Costarricense de Paraíso.

Lo anterior con el fin de ampliarlo con la finalidad de incluir al Ministerio de Educación Pública y a posterior de dicho acuerdo, proceder a comunicarle al diputado proponente y a la Asamblea Legislativa para que se proceda de conformidad. Además, comunicarlo al Ministerio de Educación Pública y a la Asociación de Desarrollo el Carmen... (El subrayado no es del original)

SOBRE EL FONDO DEL ASUNTO

Primero: JASEC es propietaria de la finca de Cartago matrícula 17213-000 ubicada en el Distrito El Carmen, Cantón Cartago de la provincia de Cartago.

Segundo: Mediante los acuerdos tomado por la Junta Directiva en la Sesión Ordinaria No. 4074 del 27 de julio del 2006 y Sesión Ordinaria No. 4173 del 17 de julio del 2007, se acordó su donación a la Asociación de Desarrollo Integral de El Carmen.

Tercero: En virtud del plano catastrado C-1082779-2006 elaborado por JASEC con posterioridad, la medida de la finca de referencia incrementa su medida en 1.003.77 m². En tal sentido, JASEC a través de la Notaría Institucional procedió con la elaboración de la escritura pública correspondiente y la corrección respectiva en el Registro Público.

Cuarto: Conforme se contempla en el oficio SG-078-2019 del 28 de marzo del 2019 de la Gerencia General conocido por la Junta Directiva en la Sesión Ordinaria No. 026-2019 del 4 de abril del 2019, en la finca en mención se encuentra ubicado un Salón Multiusos construido supuestamente por la Asociación de Desarrollo de Carmen. Asimismo, se encuentran 3 aulas presuntamente construidas por la Junta de Educación de la Escuela Julián Volio Llorente, por ende el Ministerio de Educación Pública.

Quinto: En La Gaceta No. 214 del 19 de noviembre del 2018 se publicó el proyecto de ley No. 21.019 denominado "Autorización a la Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago (JASEC) para que done un terreno de su propiedad a la Asociación de Desarrollo Integral de El Carmen de Cartago". Tras la revisión de la iniciativa de ley en mención, se determina que se consigna erróneamente su medida. En efecto, en vez de establecer 1.003.77 m² según el plano catastrado antes indicado, se indica que mide 714 m². De igual manera, se contempla que la donación se realizará únicamente a favor de la Asociación de Desarrollo Integral de El Carmen.

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

Sexto: Conforme a lo contemplado en el oficio SG-078-2019 del 28 de marzo del 2019 de la Gerencia General de previa cita, adicionalmente al Salón Multiusos, se encuentran construidas 3 aulas que son utilizadas por la Escuela Julián Volio Llorente. De tal manera, en caso de que la propiedad en la finca sea donada a través del proyecto de ley de marras a la Asociación de Desarrollo El Carmen, las 3 aulas presuntamente construidas por la Junta de Educación de la Escuela Julián Volio Llorente, por ende el Ministerio de Educación Pública, pasarían a ser propiedad de dicha asociación de desarrollo.

Nótese que en la exposición de motivos del proyecto de ley en comentario, únicamente se hace referencia a la existencia de un gimnasio multiusos y no a las aulas de la escuela ante indicada.

Sétimo: Dado que el proyecto de ley No. 21.019 se encuentra en la actualidad dentro de la corriente legislativa y la institución aún no ha sido consultada por la Comisión Especial de la Provincia de Cartago acerca del mismo, se recomienda advertir a dicho órgano acerca de la exclusión de las instalaciones de la Escuela Julián Volio Llorente dentro de la iniciativa de ley y la incongruencia de realizar la donación a favor de la Asociación de Desarrollo de El Carmen, así como el error existente en la medida del terreno, lo cual, consideramos de relevancia para la certeza y buena marcha del proceso legislativo.

Recomendación: Así las cosas, la Asesoría Jurídica se sirve recomendar que en vez de modificar los acuerdos anteriores relativos a la donación a favor de la Asociación de Desarrollo El Carmen, los tres aspectos apuntados en relación con la finca que mencionó, sean comunicados al señor diputado Mario Eduardo Castillo Méndez en calidad de proponente del proyecto y a la Comisión Especial de la Provincia de Cartago con el fin de que sean considerados dentro del proceso de discusión y votación del proyecto de ley número 21.019. Lo anterior en consideración a que conforme al Reglamento Legislativo, con ocasión del proceso de discusión del proyecto en la comisión designada o en el plenario legislativo, válidamente puede efectuarse las enmiendas correspondientes.

Con tal fin se propone la redacción del acuerdo del siguiente acuerdo:

- 1. Tomar nota del oficio GG-AJ-326-2019 del 8 de agosto del Lic. Juan Antonio Solano Ramírez, Asesor Legal Institucional relativo al proyecto de ley No. 21.019.*
- 2. Indicar al señor Diputado Mario Eduardo Castillo Méndez y a la Comisión Especial de la Provincia de Cartago de la Asamblea Legislativa que en relación con el proyecto de ley No. 21.019 "Autorización a la Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago (JASEC) para que done un terreno de su propiedad a la Asociación de Desarrollo Integral de El Carmen de Cartago" publicado en La Gaceta No. 214 del 19 de noviembre del 2018, debe de advertirse respetuosamente que a la vista del texto del proyecto de ley y conforme a la información que consta en el Registro Público la medida correcta de la finca del partido de Cartago 17213-000 propiedad de JASEC y que se pretende donar a la Asociación de Desarrollo El Carmen es 1.003.77 m² y no la que erróneamente se consignó en el mismo. De igual forma, indicar que actualmente en la finca en mención se encuentra construido un*

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

Salón Multiusos, asimismo 3 aulas que son ocupadas por la Escuela Julián Volio Llorente. La existencia de instalaciones de tal escuela pública en el terreno por donar, puede generar incongruencia con la intención del proyecto de ley de realizar la donación a favor de la Asociación de Desarrollo Integral de El Carmen.

Anexo: Fotocopia del proyecto de ley 21.019 y oficio No. SG-078-2019 de la Gerencia General.

La Gaceta N° 214 — Lunes 19 de noviembre del 2018

Pág 5

Licencia clase E2: tres salarios base.
Licencia clase E3: dos salarios base.
Licencia clase E4: tres salarios base.
Licencia clase E5: un salario base.

La licencia referida en el artículo 3 podrá suspenderse por falta de pago, o bien, por incumplimiento de los requisitos y las prohibiciones establecidos por esta ley y su reglamento, que regulan el desarrollo de la actividad.

El pago extemporáneo de los derechos trimestrales está sujeto a una multa del uno por ciento (1%) por mes sobre el monto no pagado o fracción de mes hasta un máximo de un veinte por ciento (20%), y al pago de intereses.

De los ingresos que reciba cada cantón por concepto del pago del derecho de licencia para el expendio de bebidas con contenido alcohólico, las municipalidades deberán asignarles un mínimo de un diez por ciento (10%) a los comités cantonales de deporte, estos destinados a fortalecer el mantenimiento, al equipamiento, construcción y mejoras de las instalaciones deportivas de su propiedad o las otorgadas en administración.

Rige a partir de su publicación.

Paola Alexandra Valladares Rosado
Diputada

NOTA: Este proyecto pasó a estudio e informe de la Comisión Permanente Especial de Asuntos Municipales y Desarrollo Local Participativo.

1 vez.—Exonerado.—(IN2018291979).

AUTORIZACIÓN A LA JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO (JASEC) PARA QUE DONE UN TERRENO DE SU PROPIEDAD A LA ASOCIACIÓN DE DESARROLLO INTEGRAL DE EL CARMEN DE CARTAGO

Expediente N.º 21.019

ASAMBLEA LEGISLATIVA:

La Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago (Jasec) ha desarrollado durante años una encomiable labor al servicio de la comunidad cartaginesa mediante la prestación de los servicios eléctricos, participando como un actor relevante en el desarrollo de las zonas en beneficio de las diferentes comunidades cartaginesas.

En este sentido, el 27 de julio del año 2006 la Junta avaló mediante acuerdo la utilización de una finca de su propiedad folio real número 3017213-000, ubicada en el distrito de El Carmen, para facilitar la construcción de un gimnasio multiuso, para el aprovechamiento de la comunidad, especialmente de los jóvenes, niños y niñas, así como para la construcción de las instalaciones administrativas de la Asociación de Desarrollo del Distrito de El Carmen.

Las asociaciones de desarrollo tienen como objetivos promover el desarrollo comunal mediante la generación de oportunidades; promover la participación y desarrollo, programas de desarrollo económico y social así como colaborar con el gobierno local y otras instituciones que aporten al desarrollo de las comunidades.

En momentos críticos para nuestras comunidades donde vemos con preocupación el incremento en las desigualdades, la falta de oportunidades para nuestras y nuestros jóvenes, adolescentes, niños y niñas, resulta fundamental que las Asociaciones de Desarrollo Comunal cuenten con las herramientas y condiciones necesarias para el impulso de programas y proyectos que puedan incidir de manera positiva frente a esta realidad.

Fortalecer la capacidad de organización e incentivar el sentido de la participación responsable y activa de la ciudadanía solo es posible si dotamos a las asociaciones de desarrollo de capacidad operativa y jurídica para asumir el liderazgo de los procesos de desarrollo comunal.

su vez las posibilidades de desarrollo de programas orientados a la atención de los principales desafíos a los que se enfrentan nuestras comunidades.

En razón de lo anterior, resulta fundamental que se resuelva el traspaso de la finca en cuestión, para que la Asociación de Desarrollo Comunal se constituya como su legítima dueña, otorgando garantía jurídica así como autonomía para el desarrollo de los proyectos futuros que considere esta organización.

Por las razones expuestas, someto a conocimiento de los señores diputados y las señoras diputadas de la Asamblea Legislativa el siguiente proyecto de ley.

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA
DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA
DECRETA:

AUTORIZACIÓN A LA JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO (JASEC) PARA QUE DONE UN TERRENO DE SU PROPIEDAD A LA ASOCIACIÓN DE DESARROLLO INTEGRAL DE EL CARMEN DE CARTAGO

ARTÍCULO 1.- Autorícese a la Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago (Jasec), cédula de persona jurídica número tres-cero cero siete-cero cuatro cinco cero ocho siete (N.º 3-007-045087), para que done a la Asociación de Desarrollo del Distrito de El Carmen de Cartago, cédula de persona jurídica número tres-cero cero dos-dos nueve cinco ocho tres seis (N.º 3-002-295836), libre de anotaciones y gravámenes, el inmueble de su propiedad inscrito bajo el sistema de folio real matricula número tres cero uno siete dos uno tres-cero cero cero (N.º 3017213-000). Naturaleza: terreno con dos construcciones. Situada: en el distrito 3º, Carmen, cantón 1 de la provincia de Cartago. Linderos: norte: calle pública; sur: Rafael Valverde Valverde, Claudio Alfaro Obando, Alfonso Brenes Fuentes, Ernesto Monge Monge; este: Temporalidades de la Arquidiócesis de San José; oeste: Nuria Barquero Rodríguez, Engracia Rojas Álvarez. Mide: setecientos cuarenta metros cuadrados. Plano de catastro: C-uno cero ocho dos siete siete nueve-dos cero cero seis (C-1082779-2006).

Rige a partir de su publicación.

Mario Eduardo Castillo Méndez
Diputado

NOTA: Este proyecto pasó a estudio e informe de la Comisión Especial de la provincia de Cartago, encargada de analizar, investigar, estudiar, dictaminar y valorar las recomendaciones pertinentes en relación con la problemática social, económica, empresarial, agrícola, turística, laboral y cultural de dicha provincia, expediente legislativo N.º 20.939.

1 vez.—Exonerado.—(IN2018291989).

SEGURIDAD EN LA CESIÓN DE DERECHOS DE LA CONTRIBUCIÓN ESTATAL, REFORMA DE LOS ARTÍCULOS 115 Y 116 DEL CÓDIGO ELECTORAL, LEY N° 8765, DE 19 DE AGOSTO DE 2009, Y SUS REFORMAS

Expediente N° 21.018

ASAMBLEA LEGISLATIVA:

La regulación del sistema de financiamiento de partidos políticos costarricense esgrimida en el Código Electoral, Ley N° 8765, ha sido considerada en constantes ocasiones como limitante en cuanto

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

Recuerda don Carlos Astorga que la vez anterior había comentado que se le hiciera notar a la Asamblea Legislativa, la parte del terreno donde estaban las aulas. Si bien está de acuerdo con todo, desconoce sí lo anterior generaría algún cambio en el acuerdo o en el proyecto de ley, donde se indique que la porción de terreno donde está ubicado el gimnasio. Indica don Juan Antonio Solano que al fin y al cabo se le está advirtiendo de esa circunstancia. Destaca que los acuerdos originales establecían que dicho terrenos eran para la Asociación de Desarrollo de El Carmen, pero en virtud del informe presentado por la Gerencia General se determina que no hay solo instalaciones de dicha asociación, sino también del Ministerio de Educación, por lo que en ese sentido se le debe de advertir a la Asamblea Legislativa, acerca de esa circunstancia que es a posteriori de los acuerdos tomados por Junta Directiva en los años 2006 y 2007.....

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

5.a. Tomar nota del oficio GG-AJ-326-2019 del 8 de agosto del Lic. Juan Antonio Solano Ramírez, Asesor Legal Institucional relativo al proyecto de ley No. 21.019.....

5.b. Indicar al señor Diputado Mario Eduardo Castillo Méndez y a la Comisión Especial de la Provincia de Cartago de la Asamblea Legislativa que en relación con el proyecto de ley No. 21.019 “Autorización a la Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago (JASEC) para que done un terreno de su propiedad a la Asociación de Desarrollo Integral de El Carmen de Cartago” publicado en La Gaceta No. 214 del 19 de noviembre del 2018, debe de advertirse respetuosamente que a la vista del texto del proyecto de ley y conforme a la información que consta en el Registro Público la medida correcta de la finca del partido de Cartago 17213-000 propiedad de JASEC y que se pretende donar a la Asociación de Desarrollo El

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

Carmen es 1.003.77 m² y no la que erróneamente se consignó en el mismo. De igual forma, indicar que actualmente en la finca en mención se encuentra construido un Salón Multiusos, asimismo 3 aulas que son ocupadas por la Escuela Julián Volio Llorente. La existencia de instalaciones de tal escuela pública en el terreno por donar, puede generar incongruencia con la intención del proyecto de ley de realizar la donación a favor de la Asociación de Desarrollo Integral de El Carmen.....

ARTÍCULO 6.- CORRESPONDENCIA.

- **AUDI-188-2019 Revisión de Informe Valoración de Riesgo Institucional SEVRI – 2019.**
- **GG-AJ-376-2019 Sobre nombramiento Subgerente General.**
- **Oficio AL-FPLN-34-OFI-0074-2019.**

6.a. AUDI-188-2019 Revisión de Informe Valoración de Riesgo Institucional SEVRI – 2019.

Se entra a conocer el oficio N° AUDI-188-2019, suscrito por el Lic. Raúl Quirós Quirós, Auditor Interno, mediante el cual remite criterio sobre revisión de Informe de Valoración de Riesgo Institucional SEVRI-2019.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

Dice el oficio:



Cartago, 09 de agosto de 2019
AUDI-188-2019

Lic. José Manuel Arce Láscarez
Jefe a.i. Departamento Planificación Institucional
JASEC
Su oficina

Asunto: Revisión de Informe Valoración de Riesgo Institucional SEVRI-2019

Estimado señor:

Esta Auditoría Interna apegada a los roles de consultoría recomendados por el Instituto de Auditores Internos Global, da cumplimiento a la actividad *II Acompañamiento AI* del documento acordado entre ambas partes denominado "Plan de trabajo SEVRI 2019". De lo anterior le comunica que no tiene observaciones al informe en asunto, ya que el mismo se sujeta a lo establecido en la Directriz 4.7 Documentación de riesgos de las "Directrices Generales para el Establecimiento y Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI)".

No obstante, se recuerda que para la evaluación del año 2020, se deben aplicar las mejoras comunicadas anteriormente en cuanto a la oportunidad de generar un Plan de gestión de interesados; con el objetivo de identificar requerimientos de información por cada grupo de clientes de este informe y así además dar cumplimiento a la Directriz 4.8 Comunicación de riesgos de las Directrices nombradas previamente que indican en uno de sus párrafos lo siguiente: La información que se comunique deberá ajustarse a los requerimientos de los grupos a los cuales va dirigida y servir de base para el proceso de rendición de cuentas institucional.

Como complemento a la oportunidad de mejora anterior, se le recuerda que para la evaluación 2020 es necesario desarrollar las actividades de Funcionamiento del SEVRI por procesos institucionales y no por dependencias, valorando la aplicación de la herramienta para el Enunciado del Riesgo en la actividad de Identificación de riesgos aprendida en el curso *Plan de Gestión de Riesgos del "Programa Técnico en Administración de Proyectos"*.

Atentamente,

RAUL ANTONIO QUIROS QUIROS (FIRMA)
Firmado digitalmente por RAUL ANTONIO QUIROS QUIROS (FIRMA)
Fecha: 2019.08.09 16:21:13 -05'00'

Lic. Raúl Quirós Quirós MBA
Auditor Interno
JASEC

JPSR
C.: Miembros de Junta Directiva
Lic. Francisco Calvo Solano - Gerente General a.i.
Expediente
Consecutivo

Unidad de Auditoría Interna Tel:2550-6839 Fax 2553-0039 Email: raul.quiros@jasec.co.cr www.jasec.co.cr

Manual de procedimientos Auditoría Interna JASEC
R-18.06.2016 V: 1.3

F-EJE-030 Oficio Auditoría Interna
Página 1 de 1

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

6.a.1. Tomar nota del oficio N° AUDI-188-2019, suscrito por el Lic. Raúl Quirós Quirós, Auditor Interno, mediante el cual remite criterio sobre revisión de Informe de Valoración de Riesgo Institucional SEVRI-2019.....

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

6.b. GG-AJ-376-2019 Sobre nombramiento Subgerente General.

Se entra a conocer el oficio N° GG-AJ-376-2019 suscrito por el Lic. Juan Antonio Solano Ramírez, Asesor Jurídico Institucional, mediante el cual remite informe sobre nombramiento de Subgerente General.....

Dice el oficio:

Mediante el oficio JD-198-2019 del 8 de abril de 2019, la Junta Directiva de la institución acuerdo lo siguiente en relación con la Asesoría Jurídica Institucional:

7.b.1. Solicitar a la Asesoría Jurídica Institucional brinde un informe que indique si es imperativo para JASEC el nombramiento de un Subgerente, si la persona que ocupa este cargo es designado temporalmente como Gerente de la empresa.”

Sobre el particular, debemos de indicar primeramente que la ley constitutiva de JASEC, a saber, Ley No. 7799 del 30 de abril de 1998, es omisa en cuanto a si es imperativo o facultativo el nombramiento de un sustituto para la Subgerente en el caso de que éste sea designado como Gerente General.

De tal manera, debemos acudir a la Ley General de la Administración Pública, norma de carácter general aplicable a la administración pública central o descentralizada. En tal sentido, el artículo No. 95 de la ley supra citada, indica lo siguiente:

“Artículo 95.-

1. Las ausencias temporales o definitivas del servidor podrán ser suplidas por el superior jerárquico inmediato o por el suplente que se nombre.

2. Si el superior jerárquico no quiere hacer la suplencia o transcurridos dos meses de iniciado su ejercicio por él, deberá nombrarse al suplente de conformidad con la ley.

3. Si la plaza está cubierta por el régimen especial del Servicio Civil el suplente será nombrado de conformidad con éste; si no lo está podrá ser nombrado libremente.” (El subrayado no es del original)

A la luz de la norma previamente citada, resulta facultativo para la Junta Directiva en calidad de órgano competente para el nombramiento del Gerente y Subgerente (*Artículo No. 4*

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

inciso d) de la Ley No. 7799), que la Gerencia General asuma la Subgerencia General o designa un sustituto que lo supla.

En el caso concreto, según la estructura orgánica vigente, el superior jerárquico del Subgerente General es el Gerente General. Por lo tanto, es conforme al precitado artículo No. 95 que al ser nombrado como Gerente General quien ocupa el cargo de Subgerente General, pueda continuar asumiendo las funciones de la Subgerencia si a bien lo tiene la Junta Directiva. De igual manera, puede designarse un suplente para que ocupe el cargo de la Subgerencia General.

Sobre el tema en comentario, interesa citar en lo conducente el dictamen C-358-2007 del 3 de octubre del 2007, el cual, es citado por el dictamen C-182-2019 del 25 de junio del 2019:

“Por su parte, este órgano asesor, en el dictamen C-358-2007 de 3 de octubre de 2007 dispuso lo siguiente:

“La suplencia está dirigida a resolver un problema transitorio de imposibilidad de actuación del titular. Ante la ausencia del titular, el ordenamiento posibilita el continuo funcionamiento del órgano y, por ende, su normal gestión, por medio de la suplencia. En ese sentido, la suplencia afecta el elemento subjetivo de la titularidad del órgano. Desde otra perspectiva, puede considerarse un caso de sustitución temporal y personal en la titularidad del órgano. El suplente asume temporalmente las funciones del ausente, ante la imposibilidad sobrevenida de este para ejercerlas (...) Es de advertir que ante la designación del suplente no cabría considerar que este y el titular pueden ejercer simultáneamente la competencia. Solo uno de los dos puede hacerlo válidamente. Y si ante una ausencia temporal se ha designado al suplente, es a este a quien corresponde tal ejercicio” (El resaltado no pertenece al original)

De lo anterior deriva que la figura de suplencia garantiza la continuidad del órgano, permite que la competencia propia del titular sea ejercida por otra persona, ante ausencias temporales o definitivas por remoción, vacaciones, licencias, incapacidad temporal o definitiva, suspensión, etc. Dichas ausencias temporales o definitivas del titular deberán ser suplidas por el superior jerárquico inmediato o bien, por el suplente que se nombre.

Partiendo del supuesto de que el titular se encuentre ausente temporalmente, ese suplente lo sustituye para todos los efectos legales, lo que significa que posee una plenitud de poderes y deberes (sustitución plena) (artículo 96 de la LGAP), pero limitada temporalmente, es decir, cesa en el momento que el titular se reincorpore a sus labores, pues la sustitución en ausencia constituye la razón de ser del suplente (dictamen C-383-

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

2007 de 1 de noviembre de 2007).

Como se logra observar, la suplencia permite la transferencia temporal de las funciones del ausente, es decir, permite que la competencia propia del titular sea ejercida por otra persona ante ausencias temporales o definitivas y en este caso quien es el llamado a suplir debe ser el superior jerárquico inmediato o bien, el suplente que se nombre. “ El subrayado es propio.

Así las cosas, conforme a lo contemplado por el artículo 95 de la Ley General de la Administración Pública y los criterios de la Procuraduría General de la República antes citados, resulta facultativo para la Junta Directiva en calidad de órgano competente para el nombramiento del Gerente y Subgerente (Artículo No. 4 inciso d) de la Ley No. 7799), que la Gerencia General asuma la Subgerencia General o designa un sustituto que lo supla.

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

6.b.1. Tomar nota del oficio N° GG-AJ-376-2019 suscrito por el Lic. Juan Antonio Solano Ramírez, Asesor Jurídico Institucional, mediante el cual remite informe sobre nombramiento de Subgerente General.....

6.c. Oficio AL-FPLN-34-OFI-0074-2019.

Se entra a conocer el oficio N° AL-FPLN-34-OFI-0074-2019, suscrito por el Ing. Luis Fernando Chacón Monge, Diputado, mediante el cual consulta a SETENA sobre tramites de viabilidad ambiental de proyectos de JASEC.....

Dice el oficio:

.....
.....
.....
.....
.....

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA



Dip. Luis Fernando Chacón Monge

06 de agosto de 2019
AL-FPLN-34-OFI-0074-2019

Licenciada
Cynthia Barzuna Gutiérrez
Secretaria General
Secretaría Técnica Nacional Ambiental SETENA

Estimada Señora:

Reciba un cordial saludo. Deseamos consultarle sobre los siguientes expedientes que se encuentran en el trámite de viabilidad ambiental ante su representada:

- Expediente N°20.590, Proyecto Quinta Ampliación del Acueducto Metropolitano del AyA. El cual contabiliza un trámite ya mayor a 10 meses.
- Expediente N°14.815, del Proyecto Hidroeléctrico Torito II, ubicado en Pavones de Turrialba. El cual se encuentra en consulta desde el 2015 hasta la fecha.

Ambos proyectos son fundamentales para el desarrollo integral de la provincia de Cartago, por tal razón nos interesa conocer con prontitud el estado de los tramites de su competencia.

De conformidad con lo establecido en el artículo 27 de nuestra Constitución Política y artículo 32 la Ley de Jurisdicción Constitucional, sobre el derecho de petición, le solicito respetuosamente dar respuesta a la presente misiva dentro del plazo de ley.

Sin otro particular y a la espera de su amable respuesta, se despide.

Ing. Luis Fernando Chacón Monge
Diputado
Partido Liberación Nacional
WHW



Cc: Archivo
Licda. Ivonne Montero Dirección de Asesoría Legal
Carlos Manuel Rodríguez Ministro Ministerio de Ambiente y Energía MINAE
Municipalidades de la provincia de Cartago
Junta Administrativa del Servicio Eléctrico de Cartago JASEC
Licda. Yamileth Astorga Espeleta, Presidenta Ejecutiva de Acueductos y Alcantarillados

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

6.c.1. Tomar nota del oficio N° AL-FPLN-34-OFI-0074-2019, suscrito por el Ing. Luis Fernando Chacón Monge, Diputado, mediante el cual consulta a SETENA sobre tramites de viabilidad ambiental de proyectos de JASEC.....

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

6.c.2. Externar agradecimiento al Ing. Luis Fernando Chacón Monge, Diputado, por la gestión realizada ante SETENA en pro de los proyectos que se encuentra desarrollando JASEC.....

ARTÍCULO 7.- ASUNTOS VARIOS.

7.a. Recuerda doña Lisbeth Fuentes que el próximo martes 20 de agosto del 2019, se estará realizando la Salve en honor a la Virgen de los Ángeles, a las 4:00 p.m. en la Catedral Nuestra Señora del Carmen, para quienes deseen participar.

ARTÍCULO 8.- INFORME DE LA COMISIÓN DE DESARROLLO HUMANO SOBRE SALARIO ÚNICO Y CONCURSO INTERNO 002-2018.

Se entra a conocer el oficio N° SUBG-TH-0503-2019, suscrito por el Lic. Arnold Mora Muñoz, Jefe Departamento Talento Humano, mediante el cual remite informe de la Comisión de Desarrollo Humano sobre salario único y concurso interno 002-2018.

Dice el oficio:

En la sesión ordinaria No 047-2019 del 17 de junio de 2019, se presentó ante la Junta Directiva la propuesta del Plan de Trabajo del Departamento Talento Humano, con el fin de plasmar por medio de un cronograma la planificación realizada para abordar los requerimientos que han surgido en días recientes, así como otros que son cíclicas durante el año pero que igualmente requieren la atención del Departamento Talento Humano.

Como parte del análisis y discusión realizada en el seno del Órgano Colegiado, al momento de ver el tema de implementación del salario único en JASEC y los efectos en procesos de selección activos como el caso del Concurso Interno 002-2018, se consideró oportuno delegar en la Comisión Desarrollo Humano el análisis respectivo para que posteriormente se plantee a la Junta Directiva la respectiva recomendación en el sentido de continuar o no con dicho concurso interno.

Dado lo anterior, a sabiendas de lo analizado en la Junta Directiva, la Gerencia General procedió a solicitar el criterio de la Asesoría Legal en cuanto a la posibilidad legal de instaurar el denominado "Salario Único o Global" y que ha sido implementado en otras instituciones públicas, en sustitución del esquema salarial existente correspondiente a salario base más componentes.

Mediante oficio GG-AJ-289-2019 del 20 de junio de 2019 el Lic. Juan Antonio Solano

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

Ramírez, emite el respectivo dictamen ante la consulta planteada por la Gerencia General.

En términos generales, del criterio legal se desprende que la Procuraduría General de la República en el dictamen C-180-2015 del 9 de julio del 2015 establece que para la aplicación del régimen de salario único en una institución pública **debe de existir una norma de rango legal que lo autorice.** (El subrayado es del original).

Lo anterior queda evidenciado en el extracto transcrito por el Lic. Solano Ramírez del dictamen de la Procuraduría conforme a lo siguiente:

“Debido a que la normativa que rige la materia salarial en el sector público –alguna de ella de rango legal– tiende a reconocer una serie de sobresueldos como anualidades, compensación por el no ejercicio liberal de la profesión, dedicación exclusiva, zonaje, etc., la aplicación del sistema de salario único se ha admitido, básicamente, en aquellos casos en los cuales una norma de rango legal habilita –de manera expresa o implícita– tal posibilidad, como es el caso por ejemplo de las municipalidades (ver dictamen C-018-2010 del 25 de enero de 2010), del Banco Central de Costa Rica (ver dictamen C-182-2007 del 11 de junio de 2007) y del SINART S.A. (ver dictamen C-190-2004 del 11 de junio de 2004)...”

“Ciertamente, hay instituciones públicas que han implementado el sistema de salario único en sustitución del sistema de salario base más pluses; sin embargo, como ya indicamos, lo han hecho al amparo de normas de rango legal que las autoriza para ello. Ese es el caso, por ejemplo, de los Bancos del Sistema Bancario Nacional (según el artículo 34, inciso 4, de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, n.º 1644 de 26 de setiembre de 1953); del Banco Central de Costa Rica (según lo dispuesto en el artículo 28, inciso m), de su Ley Orgánica, n.º 7558 de 3 de noviembre de 1995); del Sistema Nacional de Radio y Televisión Cultural (según lo dispuesto en el artículo 9, inciso f), de su Ley Orgánica, n.º 8346 del 12 de febrero de 2003); y de la Contraloría General de la República (según lo dispuesto en el artículo 45 de su Ley Orgánica, n.º 7428 de 7 de setiembre de 1994).”

Prosigue el Lic. Solano Ramírez con el análisis y se enfoca en el tema de la Ley N° 2166 del 09 de octubre de 1957 correspondiente a la “Ley de Salarios de la Administración Pública” que ha sido el punto de partida para el análisis por parte de la Procuraduría General de la República ante consultas realizadas por otras instituciones como la Caja Costarricense del Seguro Social sobre la posibilidad de dejar de reconocer rubros salariales que con rango de ley, han sido acordados para el sector público, como el caso de las anualidades.

Esto lleva a otro elemento, el cual se relaciona con la publicación de la Ley N° 9635, Fortalecimiento de las Finanzas Públicas” que como lo indica el Lic. Solano Ramírez, tiene una serie de transitorios y modificaciones específicamente en el Título III en cuanto al empleo público, precisamente sobre algunos componentes salariales como anualidades, dedicación exclusiva, prohibición, carrera profesional.

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

Finalmente, el Lic. Solano Ramírez concluye su dictamen de la siguiente manera:

“Así las cosas, la Ley de Salarios de la Administración Pública con las modificaciones introducidas por la Ley No. 9635 contempla el régimen salarial de la mayoría de instituciones del sector público, entre ellas JASEC, con excepción de las que por vía de ley han sido autorizadas para aplicar el régimen de (sic) salarial de salario único.

En caso de que la institución mediante los estudios técnicos legales y económicos necesarios estime como oportuno y necesario aplicar el régimen salarial de salario único, deberá de contar con autorización legal para su implementación.”

En relación con lo anterior, cabe señalar que el dictamen brindado por la Asesoría Jurídica fue analizado por la Comisión Desarrollo Humano en las sesiones realizadas los días 27 de junio; 01 y 08 de julio 2019.

En dichas sesiones también se analizó el tema relacionado con la suspensión de las actividades que están siendo desarrolladas por Talento Humano para continuar con el concurso interno 002-2018, considerando que a nivel de la Junta Directiva se había discutido el tema de suspender la resolución de éste proceso de selección, con el fin de que el mismo fuese replanteado si se da la instauración del salario único en JASEC.

Otro tema discutido en dichas sesiones de la Comisión Desarrollo Humano y el cual toma como base lo indicado en el proyecto de ley que actualmente está en la corriente legislativa denominado “Ley Marco de Empleo Público” e identificado con el Expediente N° 21.336 el cual podría traer modificaciones importantes en el esquema de remuneración salarial en el sector público considerando que en dicho proyecto se incorporan aspectos relacionados con el salario global, que podrían ser de aplicación obligatoria en JASEC.

Dado lo anterior, de conformidad con el análisis realizado por la Comisión Desarrollo Humano, se arribó a las siguientes conclusiones:

- *La instauración del salario único o global en JASEC en sustitución del esquema actual de salario base más componentes puede realizarse únicamente si se cuenta con una autorización legal para su implementación.*
- *Sería necesario presentar un proyecto de ley específico para JASEC para que autorice la implementación del salario único y debe estar respaldado por estudios técnicos y financieros que respalden la factibilidad de dicha implementación.*
- *El proyecto general de empleo público contiene una serie de elementos relacionados con la implementación de salario único en las instituciones públicas, por lo que podrían modificar las condiciones del esquema salarial vigente.*

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

- *El proceso de selección identificado como Concurso Interno 002-2018 fue publicado bajo condiciones debidamente establecidas, lo cual incluye el tema del salario base asignado para cada puesto en concurso.*

Finalmente, la Comisión Desarrollo Humano estima conveniente proponer el siguiente acuerdo:

- *Instruir a la Administración para que brinde seguimiento a los proyectos de ley relacionados con empleo público con el fin de establecer las implicaciones que puedan tener a nivel de los esquemas salariales vigentes y paralelamente se realicen los estudios técnicos requeridos para establecer la metodología y mecanismos que puedan emplearse para la implementación del salario único en JASEC.*
- *Instruir a la Administración para que continúe con el proceso de selección correspondiente al Concurso Interno 002-2018 para que el mismo se resuelva conforme a las bases y condiciones bajo las cuales fue publicado*

Para este punto se encuentra presente el señor Mora Muñoz, quien mediante diapositivas presentara dicho informe.

Seguimiento Acuerdo Junta Directiva:

Artículo 2, Sesión Ordinaria 047-2019, 17 de Junio 2019.

“ ...

3.b. Instruir a la Comisión de Desarrollo Humano para que revise el cronograma de actividades del Área de Talento Humano 2019-2020, con la finalidad de determinar si resulta posible hacer una valoración del tema de salario único, bajo los asesoramientos que considere oportunos, así mismo, valorar la pertinencia y la posibilidad de realizar algún tipo de modificación al concurso CI-002-2018 que está en proceso, de manera tal, que no se vayan a lesionar los derechos objetivos de algún funcionario, ni tampoco violentar alguna norma de carácter imperativo, prohibitivo en perjuicio de alguna persona.

3.c. Instruir a la Administración para que presente aproximadamente al cabo de un mes, el informe de avance sobre la propuesta de Salario Único asociado al criterio de la Comisión de Desarrollo Humano.

3.d. Instruir a la Administración para que en relación con el concurso CI-002-2018 se concluya con la etapa procesal en la que se encuentra actualmente, y posteriormente según el resultado de la recomendación de la Comisión de Desarrollo Humano, se derivará cual va a ser el siguiente paso a dar con respecto al mega concurso.

*Solicitud de criterio legal sobre la instauración del Salario Único o Glogal en JASEC
Mediante Oficio GG-AJ-289-2019, se concluye lo siguiente:*

“Así las cosas, la Ley de Salarios de la Administración Pública con las

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

modificaciones introducidas por la Ley No. 9635 contempla el régimen salarial de la mayoría de instituciones del sector público, entre ellas JASEC, con excepción de las que por vía de ley han sido autorizadas para aplicar el régimen de (sic) salarial de salario único.

En caso de que la institución mediante los estudios técnicos legales y económicos necesarios estime como oportuno y necesario aplicar el régimen salarial de salario único, deberá de contar con autorización legal para su implementación.”

Análisis realizado por la Comisión Desarrollo Humano:

- *Sesiones de trabajo realizadas los días 27 de junio, 01 y 08 de Julio con el apoyo del Lic. Juan Antonio Solano Ramírez.*
- *Análisis de elementos relacionados con el proyecto “Ley Marco de Empleo Público” (Exp. 21.336) sobre la afectación a los esquemas salariales del sector público.*
- *Análisis de aspectos relacionados con el Concurso Interno 002-2018 (Mega Concurso).*

Conclusiones del Análisis realizado por la Comisión Desarrollo Humano:

- *La instauración del salario único o global en JASEC en sustitución del esquema actual de salario base más componentes puede realizarse únicamente si se cuenta con una autorización legal para su implementación.*
- *Sería necesario presentar un proyecto de ley específico para JASEC para que autorice la implementación del salario único y debe estar respaldado por estudios técnicos y financieros que respalden la factibilidad de dicha implementación.*
- *El proyecto general de empleo público contiene una serie de elementos relacionados con la implementación de salario único en las instituciones públicas, por lo que podrían modificar las condiciones del esquema salarial vigente.*
- *El proceso de selección identificado como Concurso Interno 002-2018 fue publicado bajo condiciones debidamente establecidas, lo cual incluye el tema del salario base asignado para cada puesto en concurso.*

Recomendación de acuerdo:

1. *Instruir a la Administración para que brinde seguimiento a los proyectos de ley relacionados con empleo público con el fin de establecer las implicaciones que puedan tener a nivel de los esquemas salariales vigentes y paralelamente se realicen los estudios técnicos requeridos para establecer la metodología y mecanismos que puedan emplearse para la implementación del salario único en*

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

JASEC.

2. *Instruir a la Administración para que continúe con el proceso de selección correspondiente al Concurso Interno 002-2018 para que el mismo se resuelva conforme a las bases y condiciones bajo las cuales fue publicado.*

Proceden los señores directores a analizar el tema.....

Presenta don Carlos Astorga el análisis realizado en cuanto a legislación nacional con respecto a salario único, y la facultad de JASEC sobre el particular, donde, brinda el caso de que en Infocomunicaciones sí se pueda tener la posibilidad de contar con salario único.

Además, le llama la atención que en febrero 2019 la Procuraduría General de la República le contesta al ICE mediante la resolución C42-2019, una serie de consultas sobre el particular, y viendo noticias denota que el ICE implementó desde el 2015 el salario único para toda la institución y en la consulta se hace referencia que en un año se han ahorrado ¢ 990.0 millones.....

Procede a dar lectura a la noticia que encontró sobre el tema, en la que se indica que el ICE elimina pluses salariales para nuevos empleados por necesidad de ahorro, ya que pérdida por tercer año consecutivo en negocios de electricidad y telecomunicaciones obliga a entidad a asumir medidas de austeridad, indicando que el mismo fue aplicado unilateralmente.....

Es por lo anterior que considerando que este es un tema de orden jurídico, sugiere proceder a realizar una consulta a la Procuraduría General de la República.....

Señala don Juan Antonio Solano que se debe tener presente el criterio reiterado de la Procuraduría General de la República, en punto en que debe haber una ley expresa que autorice el salario único. Además, se procederá a analizar el marco legal para determinar

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

sí existe una tesis razonable que se pueda sustentar.....

Externa don Francisco Calvo su inquietud en cuanto al concurso CI-002-2018, por cuanto con sustento en lo expuesto, el plazo para obtener un resultado es muy grande, y de camino se tiene un concurso el cual al menos en su primera fase está listo, el cual ha generado una expectativa muy grande por el tamaño, así como una inercia en el Departamento de Talento Humano por el esfuerzo que se ha realizado. De ahí que detener su avance sin conocer el plazo se podría tener una certeza de sí vale la pena o no hacer el cambio de salario único, sobre todo por un tema de oportunidad, pero también el análisis de lo que implica echar para atrás un concurso que cuenta con ciertas bases, cuenta con sus implicaciones no solo legales y procedimentales, sino también, de ambiente laboral, de ahí es que la Administración desea plantear cual es la visión al respecto.....

Recuerda don Carlos Astorga que el concurso estaba dividido en dos partes, siendo la primera la correspondiente a la de profesional y la segunda con el resto, por lo que desea saber ¿cómo se encuentra esa segunda parte?.....

Indica don Arnold Mora que la parte 1 estaba comprendida por profesionales y la parte administrativa y la parte 2 para puestos del área técnica, se está en la parte de resumen de atestados, siendo que la primera es la que se encuentra más avanzada, con la parte de realizar las entrevistas respectivas con la jefaturas, que comprende de 30 puestos.....

Señala don Carlos Astorga que si bien comprende el tema de clima organizacional, pero en cuanto en lo que respecta a la expectativa de derecho, al ser un concurso se entendería que nadie tiene la expectativa de derecho ya adquirido.....

Aclara don Francisco Calvo que su expectativa obedece a qué va a resultar en dicho concurso.....

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

Externa don Carlos Astorga que por su parte no se siente listo sin tener una opinión de orden legal más definitiva para poder continuar y mientras se resuelve se pueda avanzar con el segundo grupo.....

Manifiesta don Francisco Calvo que si bien comprende que el resultado del concurso tiene una afectación a largo plazo, sin embargo, lo que se desea externar es que ambos temas, no son vinculantes, es decir, no porque JASEC pueda o no plantear un esquema de salario global, significa que se aborte o no el concurso CI-002-2018, sino es más bien depende de un asunto de lo que quiere hacer la Junta Directiva, en cuanto a que sí quiere hacer el concurso o el salario global independientemente de que sean dentro de un determinado plazo.....

Indica don Carlos Astorga que se quiere el concurso, pero que los nombramientos en propiedad se hagan con el régimen de salario único, conforme a su opinión.....

Hace ver don Francisco Calvo que sí ese es el caso, más que esperar la respuesta sea de la Procuraduría General de la República, o de la legislación respectiva, considera que se debe analizar específicamente es qué hacer el concurso, por cuanto considera que no esté realmente amarrado y lo que implica el abortar el concurso, porque el mismo ya salió con unas bases establecidas, por ello, no se podría concluirlo con bases diferentes, es decir, que sí se va con salario único se debe de abortar el concurso.....

Recuerda don Carlos Astorga que este punto ya se había conversado, en la que se consideró que el concurso se empezó antes de la Ley N° 9635, se continúa con el mismo después de entrada en vigencia de la ley, en la que preguntó sí se debía de reiniciarlo y le indicaron que no, por cuanto se nombra con las condiciones de ley vigentes. Es por lo que considera que se podría mantener el concurso.....

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

Hace ver doña Ester Navarro que en la Comisión de Desarrollo Humano no encontraron ningún motivo para suspender el proceso del concurso. A la vez, le parece que sí se espera a que se resuelva el tema de salario único, va a llevar mucho tiempo, además, comenta sobre las recomendaciones planteadas en el respectivo informe.....

Desea saber don Carlos Astorga sí se pudiera presentar una condición desigualitaria el nombrar a los profesionales y no a los técnicos y después a los técnicos con otras condiciones.....

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

8.a. Tomar nota del oficio N° SUBG-TH-0503-2019, suscrito por el Lic. Arnold Mora Muñoz, Jefe Departamento Talento Humano, mediante el cual remite informe de la Comisión de Desarrollo Humano sobre salario único y concurso interno 002-2018.....

8.b. Solicitar a la Asesoría Jurídica Institucional prepare propuesta de consulta ante la Procuraduría General de la República, sobre el tema de salario único.....

8.c. Solicitar a los directores Astorga Cerdas y Navarro Calderón, así como cualquier director que así lo tenga a bien, le hagan llegar sus inquietudes sobre el tema a la Asesoría Jurídica Institucional.....

8.d. Continuar con la discusión sobre el punto de la Comisión de Desarrollo Humano sobre Salario Único y Concurso Interno CI-002-2018 para una próxima sesión.....

.....
.....
.....
.....
.....

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO**JUNTA DIRECTIVA****SE LEVANTA LA SESIÓN A LAS 21:34 HORAS**

ALFONSO JOSE VIQUEZ SANCHEZ
Firmado digitalmente por ALFONSO JOSE VIQUEZ SANCHEZ
Fecha: 2019.10.14 19:54:42 -06'00'

**Lic. ALFONSO VÍQUEZ SÁNCHEZ.
PRESIDENTE**

LISBETH FUENTES CALDERON (FIRMA)
Firmado digitalmente por LISBETH FUENTES CALDERON (FIRMA)
Fecha: 2019.09.26 20:47:55 -06'00'

**Licda. LISBETH FUENTES CALDERÓN.
SECRETARIA**

VOTOS DISIDENTES

a.- No se presentaron votos disidentes en esta acta.

**Lic. RAÚL QUIRÓS QUIRÓS, MBA
AUDITOR INTERNO**

La Auditoría Interna en cumplimiento a la Ley General de Control Interno N° 8292 artículo N° 22, inciso e), Capítulo IV, hace constar que aquí termina el acta número 063-2019 que incluye 76 folios.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....