

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO**JUNTA DIRECTIVA****ACTA 036-2021**

Sesión ordinaria, celebrada por la Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago. **VERIFICACIÓN DE QUÓRUM:** Al ser las dieciocho horas del día lunes diecisiete de mayo del año dos mil veintiuno, están presentes a través de la plataforma virtual webex, los directores Rita Arce Láscarez, quien preside, Carlos Astorga Cerdas, Secretario, Elieth Solís Fernández, Luis Gerardo Gutiérrez Pimentel y Lizandro Brenes Castillo. **INICIO DE LA SESIÓN:** Se cuenta con el quórum reglamentario para la celebración de la sesión. **INGRESO DE LOS DEMÁS SEÑORES DIRECTORES:** Al ser las dieciocho horas y cinco minutos ingresó la directora Ester Navarro Ureña. Al ser las dieciocho horas y catorce minutos ingresó el director Raúl Navarro Calderón, Vicepresidente. Además, participan los señores: Lic. Francisco Calvo Solano, Gerente General, Lic. Juan Antonio Solano Ramírez, Asesor Jurídico, Lic. José Pablo Salas Ramírez, Auditor Interno a.i. y Licda. Georgina Castillo Vega, Profesional Junta Directiva.....

ARTÍCULO 1.- VERIFICACIÓN DEL QUÓRUM.

Se da inicio a la sesión con el quórum respectivo.....

ARTÍCULO 2.- APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.

SE ACUERDA: de manera unánime, afirmativa con cinco votos presentes.....

2.a. Aprobar el Orden del Día presentado y propuesto por la Presidencia correspondiente a la sesión N° 036-2021.....

ARTÍCULO 3.- REVISIÓN Y APROBACIÓN DE ACTAS ANTERIORES N° 032-2021 Y 033-2021.

Se somete a discusión las actas N° 032-2021 y 033-2021.....

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

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

3.a. Aprobar las actas correspondientes a las sesiones 032-2021 y 033-2021.....

ARTÍCULO 4.- ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SOBRE SERVICIO DURANTE LA PANDEMIA SEGUNDO SEMESTRE 2020.

Se conoce oficio GG-570-2021 suscrito por el Lic. Francisco Calvo Solano, Gerente General, mediante el cual remite oficio JD-CS-001-2021 suscrito por la Licda. Rocío Céspedes Brenes, Contralora de Servicios, quien presenta informe sobre el resultado de la encuesta de percepción respecto al servicio durante la pandemia vía digital, II semestre 2020.....

Para este punto está presente la Licda. Rocío Céspedes, quién por medio de diapositivas presentará dicho informe.....

Además, se encuentran presentes Ing. Rodolfo Sanabria, Director Comercial y el Lic. Hugo Murillo, Jefe Departamento Atención al Cliente, para la atención de cualquier inquietud que se presente.....

Inicia doña Rocío Céspedes indicando que, el objetivo principal de dicho informe es dar a conocer los resultados de la encuesta de percepción respecto al servicio vía digital, durante la pandemia en el II semestre-2020.....

En lo que respecta a la justificación, se tiene que según lo establece la Ley No. 9158 Ley Reguladora de las Contralorías de Servicios, artículo 14, inciso 13:.....

- ***“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***

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

unidades administrativas.”.....

Además, resalta que según perfil, se estableció la aplicación de este tipo de instrumentos 2 veces al año (una por semestre), por lo que se han determinado actividades a lo largo del semestre respectivo.....

Incluyendo la encuesta actual, se han aplicado un total de 18 encuestas, asociadas a la medición de la percepción de los clientes respecto a los servicios recibidos.....

Dentro de las generalidades, se desprenden las siguientes:.....

- Por ciclo lógico de seguimiento.....
- Incidencia de casos recibidos.....
- Criterio de la persona Contralora de Servicios. (*).....
- Solicitud de autoridades competentes (Junta Directiva, Gerencia General, Director de Área).....
- Otro de los aspectos valorados fue la percepción de servicio por cierres en pandemia, es la primera vez que se aplica, por ser una situación poco regular.....

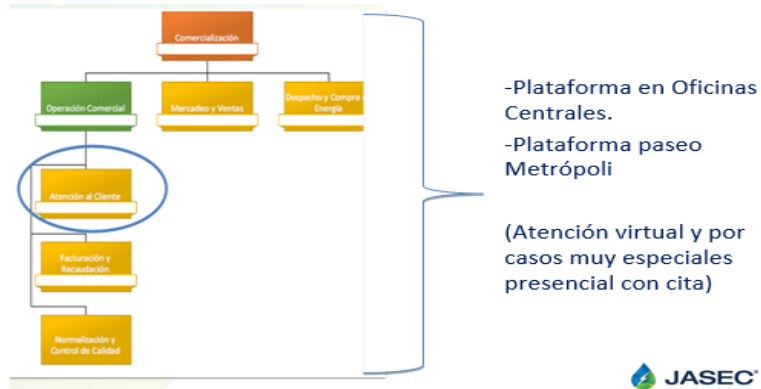
Externa doña Rocío Céspedes que, dicha encuesta fue realizada al servicio de atención al cliente, durante los cierres por pandemia.....

Es importante considerar que el servicio de Atención al Cliente es un departamento adscrito a la Jefatura de Área de Operación Comercial y ésta a su vez, a la Dirección de Comercialización, tal y como se muestra a continuación:.....

.....

.....

.....

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA


Sobre el desarrollo de la encuesta se ejecutaron las siguientes actividades:.....

- ✓ Instrumento elaborado por la Contraloría de Servicios.....
- ✓ Se solicitó criterio a MBA. Enrique Loría y MBA. Hugo Murillo, para identificar de manera conjunta las consultas de interés para obtener información relevante.....
- ✓ Se aplicó vía telefónica por parte del personal de la Contraloría de Servicios a lo largo de 5 semanas.....
- ✓ Se utiliza escala Likert. (Permite medir actitudes y conocer el grado de opinión o conformidad del encuestado y recopilar la mayor cantidad posible de información)....
- ✓ La tabulación de datos se realiza en Excel.....

Indica la señora Céspedes Brenes que, según los aspectos anteriores se tiene como ficha técnica el siguiente detalle:.....

ASPECTO	
POBLACIÓN	Plataforma Digital
AREA GEOGRÁFICA	Zona servida por JASEC (electricidad/internet)
POBLACION PROMEDIO	3042 (5,7%)
TAMAÑO DE LA MUESTRA	185 encuestas
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	Entrevista telefónica mediante cuestionario estructurado
MODELO DE PUNTAJE O VALORACIÓN	Escala de Likert (escala especialmente útil emplearla dado que las categorías de respuesta nos sirven para capturar la intensidad de los sentimientos del encuestado hacia la afirmación propuesta).
FECHAS DE RECOLECCIÓN	Del 26 de octubre al 27 de noviembre (son 5 semanas)
ENCUESTAS EFECTIVAMENTE APLICADAS	150 encuestas
ENCUESTAS NO APLICADAS	35 encuestas

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

Dentro de los atributos aplicados están:.....

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

Externa doña Rocío Céspedes que el instrumento se clasifica por atributos, según la naturaleza o tema específico de consulta, dentro de los resultados con mayor relevancia están los siguientes:.....

Para iniciar con la aplicación de las encuestas se le consultó a los clientes por qué medio se enteró de la opción para realizar trámites o consultas durante los cierres por la pandemia, identificando que de los 150 clientes entrevistados el 36% indicaron haber recibido la información en la puerta principal del edificio central con la funcionaria de información y/o los oficiales de seguridad, el 23% indicaron que llamaron al Centro de Gestión, un 17% buscaron la información en la página web y un 10% por Facebook y 5% por WhatsApp. El 9% restante se enteraron por conocidos, vecinos o familiares, propiamente en Paseo Metrópoli o con personal de cuadrillas entre otros.....



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

Sin duda alguna, los medios de comunicación actuales como redes sociales y WhatsApp, fueron de gran acogida e impacto como medio de información, así como el Centro de Gestión.....

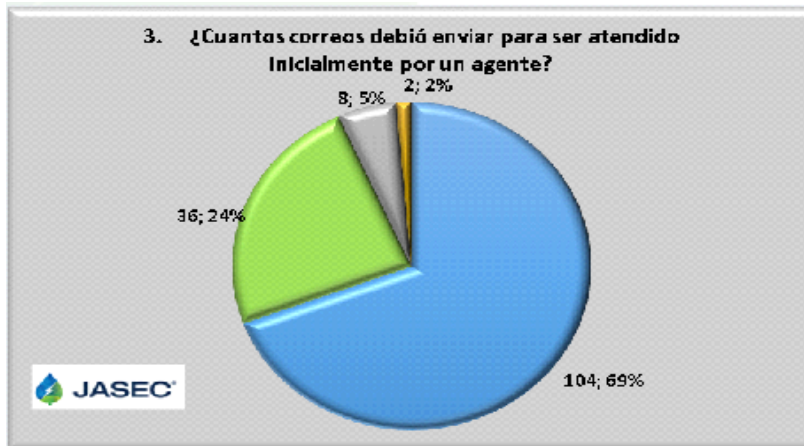
En cuanto al atributo de accesibilidad se propusieron 3 ítems, cuyo objetivo fue conocer el tipo de trámite realizado a través de la plataforma digital, así como su experiencia para obtener repuesta, lo referente a los requisitos y una consulta semi-abierta complementaria, de las cuales se obtuvo los siguientes resultados:.....

TRAMITE	PORCENTUAL	NOMINAL
Ajuste al deposito de Garantia	4%	6
Anulación de recibos	2%	3
Arreglo de pago	2%	3
Aumento de velocidad en internet	3%	4
Cambio de sitio	9%	14
Cambio de medidor	3%	4
Cambio de nombre	12%	18
Cambio de Prov a perm	9%	14
Cambio de tarifa	1%	2
Cancelación de pagaré	1%	1
Devolución de dinero	1%	1
Inspección	7%	10
Pago	1%	1
Reclamo por alto consumo	9%	14
Reconexión	1%	1
Retiro del servicio	1%	1
Servicio Nuevo Permanente	15%	23
Solicitud de servicio de Internet	14%	21
Servicio Provisional	4%	6
Solicitud de Factura Electrónica	1%	2
Suspensión Temporal	1%	1
Total	100%	150

Para este ítem, de los 150 encuestados, casi el 70% señalaron haber remitido un correo para la atención de su gestión, el 24% requirieron de dos correos, el 5 % tres correos y un 2% requirieron enviar 4 o más correos para la atención del trámite o consulta a realizar. Para este último caso, se hace la observación que las 2 personas señalaron que entre una de las causas es que habían digitado erróneamente el correo establecido poniéndole tílde...

.....

.....

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA


Señala que un 8% (128) de las personas encuestadas manifestaron que los requisitos si están claramente establecidos por la Institución y por ende no tuvieron dificultad para realizar su trámite. No así 22 de las personas encuestados, es decir, un 15% señaló que los requisitos no están claramente establecidos y eso propició periodos más extensos en el trámite.....

Algunos de los malestares manifestados consistían en la no recepción de pagos y buscar las cajas recaudadoras para esa gestión.....

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

Si responde NO preguntar ¿Por qué?

TUVE QUE REDACTAR COMO TRES VECES EL CORREO PARA QUE ME ENTENDIERAN
 PARA NADA, LA PERSONA QUE ME ATENDIO ME DIO MALLOS REQUISITOS Y ME HIZO EL TRAMITE MAL
 DEMASIADO PROCOLO PARA UNA RECONEXION
 MUY DIFICIL ENCONTRAR UN FIADOR EN ESTA EPOCA Y MENOS EN PANDEMIA
 NO ME QUEDO CLARO LO DEL MEDIDOR DE REFERENCIA
 LA PERSONA QUE ME ATENDIO NO TENIA CONOCIMIENTO DEL TRAMITE
 MUY COMPLICADOS, NO LOS ENTENDI TUVE QUE LLAMAR PARA QUE ME EXPLICARAN
 NO ENTENDI LOS FORMULARIOS QUE DEBIA COMPLETAR
 NO ENTENDIA LO DE LA BOLETA DEL COLEGIO DE INGENIEROS
 APLICAR LA LEY N. 8220
 DESCONOCIAMOS LOS FORMULARIOS QUE SE DEBIAN COMPLETAR
 NO ENTENDI LO DEL MEDIDOR DE REFERENCIA
 NO ENTENDI LO DEL CAMBIO DE TARIFA
 AL PRINCIPIO TUVE PROBLEMAS CON LOS FORMULARIOS A COMPLETAR
 PARA NADA, LA PERSONA QUE ME ATENDIO ME DIO MAL LOS REQUISITOS Y ME HIZO EL TRAMITE MAL
 POCA CLARIDAD PARA PAGO
 DEBI ENVIAR VARIAS VECES LOS DOCUMENTOS

En cuanto al atributo tiempo, se formularon dos consultas, obteniéndose los siguientes resultados en las respuestas recibidas.....

Respecto a este atributo, se propusieron 5 ítems, cuyo objetivo fue conocer la percepción del entrevistado con relación al tiempo que demoró en general su gestión. Es así que ante esta consulta se obtiene que un 40% de los entrevistados (60), consideró que el tiempo de respuesta para la atención del trámite fue adecuado, el 32% (48) lo consideró moderado y un 12% consideró que muy poco. Por su parte un 13% manifestó que lo considerada regular y un 3% manifestó que fue excesivo el tiempo de respuesta, para un 16%. Esta pregunta es de gran importancia dentro del universo de posibles respuestas a los ítems evaluados, pues permite identificar cómo perciben los clientes y usuarios los tiempos que tardan en realizar su trámite.....

.....

.....

.....

.....

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA


Tomando las 3 respuestas de muy poco, adecuado y moderado obtenemos que 84% (126 entrevistados) tiene una concepción más positiva a los tiempos de gestión a través de la opción digital ofrecida durante los cierres presenciales, en tanto un 16% (24 entrevistados) considera los tiempos como regulares o excesivos.....

Importante señalar que algunos tiempos se extendían porque los clientes no remitían los requisitos apropiadamente y tardaban algunos días en reenviarlos.....

Hace ver que el atributo de atención, procura obtener información relacionada con la forma en que consideran los entrevistados fueron atendidos por el personal que realizó su trámite a lo interno de JASEC, obteniendo los siguientes resultados.....



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA


Explica doña Rocío Céspedes que un 45% de los usuarios (67 entrevistados) respondieron que la comunicación digital entre el funcionario a cargo de la gestión y ellos fue muy buena, un 19% (28), calificaron de excelente la comunicación para un 64%. Por su parte el 29% lo calificó de bueno y un 8% entre regular y malo (12 personas entrevistadas). Importante señalar que el concepto “atender” quedó a interpretación de cada entrevistado a efecto de no inducir o influir respuestas.....



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

Un 65% de los usuarios (98 encuestados) respondieron que el trato y conocimiento brindado por parte del funcionario fue excelente o muy bueno, un 27% lo calificó de bueno y el 8% (12 personas) lo calificó de regular o malo; siendo este porcentaje recurrente en las respuestas a los ítems anteriores.....

Resalta que según comentarios recibidos las personas perciben que nuestro personal reúne las capacidades necesarias, pues refleja hacia el cliente seriedad, capacidad y profesionalismo de JASEC como prestador del servicio según sus comentarios adicionales.



Esta consulta ofrece un resultado muy positivo siendo que un 89% (134) manifestó que la opción digital vino a satisfacer sus requerimientos, contrario a un 11% que manifestó su desagrado.....

La satisfacción por la atención recibida, es por sí mismo un aspecto ineludible que debe ser el norte de la gestión de servicio, indistintamente del trámite que realice un abonado o usuario, dado que, a pesar de no contar con competencia en el área, siempre se debe de trabajar por satisfacer y sobrepasar las expectativas de los clientes. Ahora bien, existen factores particulares que inciden sin duda en el malestar de los usuarios, en este caso particularmente por autorizaciones o cambios de nombre previo al trámite pretendido.....

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

Se consideró oportuno conocer lo manifestado por las personas entrevistadas, que manifestaron descontento y entre los comentarios tenemos los siguientes:.....

Si responde que NO preguntar ¿por qué?

NO QUEDE CONFORME CON EL TRAMITE
MAS O MENOS PORQUE AL FINAL NUEVAMENTE ESTOY TENIENDO EL MISMO PROBLEMA Y OSEA
VOLVER A PLANTEAR EL PROBLEMA
MUY MALA ATENCION TANTO ADM COMO TECNICA, DE HECHO TENGO EN TRAMITE UN RECURSO DE
AMPARO POR TODO EN LO QUE ME HICERON INCURRIR
AL FINAL TUVE QUE APERSONARME A LAS OFICINAS CENTRALES
DEMASIADAS TRABAS PARA UN TRAMITE TAN SENCILLO
PREFIERO LO PRESENCIAL
MUY MALA ATENCION POR PARTE DEL PLATAFORMISTA
PIDEN DEMASIADO PARA UN TRAMITE
CREO QUE FALTA MAS ORGANIZACIÓN ENTRE DEPARTAMENTOS EL MISMO DIAS DEL TRAMITE LLEGO
LA CUADRILLA A INSTALAR EL MEDIDOR POR LO NO HABIA PEGADO LA ORDEN Y FUE RECHAZADO EL
TRAMITE
MUY LERDOS EN LA ATENCION
MUCHO DESORDEN EN LA ATENCION

Hace ver que otro de los aspectos relevantes está en el atributo de retroalimentación, ante lo cual se formularon 2 ítems, con el fin de que los usuarios brindaran una calificación sobre la percepción respecto al servicio que recibió. La escala propuesta fue de 1 a 10, siendo 1 la calificación más baja y 10 el puntaje más alto, y como segundo punto, emitir un comentario, sugerencia o recomendación (opción abierta). Importante señalar que el ítem de calificación es utilizado por JASEC, con el objetivo de atender uno de los rubros contenidos en el Informe de gestión Institucional (IGI) que evalúa la Contraloría General de la República.....

Ante la consulta realizada, 94 de las personas encuestadas es decir 62.67%, otorgaron un puntaje entre 9 y 10. Por su parte, 35 personas de las encuestadas (23.33%) otorgó un 8, es decir que superior al puntaje de 8 calificaron satisfactoriamente el servicio un 86% de las personas encuestadas. El 10% otorgó un 7 y finalmente 6 de las personas encuestadas es decir el 4% calificó entre 0 y 6 al servicio recibido a través de la plataforma digital.....

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

El segundo ítem específicamente era una consulta abierta solicitando al interlocutor su sugerencia para mejorar la atención que se brinda a través de la plataforma digital, que, si bien surgió como una innovación a raíz de la pandemia, puede ser una opción que se consolide como medio alternativo para nuestros clientes, usuarios y público en general sea para trámites, consultas y similares.....

A continuación, un resumen de las más relevantes:.....

ACTUALIZAR LOS REQUISITOS EN LA PAG WEB
A MÍ ME FUNCIONÓ MUY BIEN Y ASI NO ME TENGO QUE TRASLADAR
ACLARAR Y ESTABLECER BIEN LO TIEMPOS DE INSTALACION REGISTRADAPORQUE NO LOS CUMPLES
A PESAR DE LA ATENCION CONSIDERO MUY LENTO EL PROCESO
MEJORAR LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN Y RESPUESTA AL CLIENTE - SER MAS AGIL LA ATENCIÓN- MUY LERDOS
APLICAR LA LEY N. 8220 MUCHA DUPLICIDAD DE DOCUMENTOS
BRINDAR MAYOR INFORMACION A TRAVES DE LAS REDES SOCIALES
AMPLIAR CANALES DE PAGO QUE NO SEA SOLO POR TRANSFERENCIA, QUE SEA PLATAFORMA INTERACTIVA Y NO CORREO,
CAPACITAR MAS AL PERSONAL, EN ESTA CASO PARA UTILIZAR ESTE TIPO DE PLATAFORMA EL PERSONAL DEBE CONOCER EN LOS TRAMITES
EXCELENTE OPCION PARA EVITAR CONTACTOS CON LOS DEMAS PERSONAS
EXCELENTE TODO
EXCELENTE ALTERNATIVA, DEBE MEJORAR
FUERON DESODERNADOS PORQUE SE PERDIO MI PRIMER TRAMITE. MAS ORDEN
INCORPORAR LOS FORMULARIOS EN LA PAG WEB PARA QUE NO SE ATRASE LA ATENCION
MAS TRAMITES DE ESTA MANERA. TIEMPO MAS CORTO DE RESPUESTA
TIEMPOS DE RESPUESTA. COORINACION DE RESPUESTA PUES ME RESPONDIERON 2 PERSONAS
PARA SER LA PRIMERA VEZ CONSIDERO ESTUVO BIEN
MUY BUENA LA OPCION PARA NO TENER QUE TRASLADARSE HASTA CARTAGO
NINGUNA QUEDÉ SATISFECHO
MUY EFECTIVO EL SERVICIO
PREFERION LA ATENCION PERSONAL AUNQUE FUE RAPIDO LA ATENCION .
REMITIR FORMULARIOS EDITABLES, LOS QUE REMITEN SON COMPLICADOS DE LLENAR

Reitera que es importante destacar que algunos malestares asociados a opiniones sobre tiempos o requisitos, obedeció en gran medida a que quién propició realizar la gestión no era el titular del servicio y debió gestionar previamente la autorización del cliente registrado o realizar trámites de cambio de nombre.....

Indica doña Rocío Céspedes que, con sustento en las opiniones recibidas de las personas encuestadas y apreciaciones propias se concluye que:.....

- La pandemia por el COVID-19, sin duda alguna generó cambios para toda la humanidad y Costa Rica no fue la excepción. En el caso de JASEC, obligó a la

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

Administración Activa a replantear opciones de servicio que retaron su capacidad de innovar ante la crisis en el menor tiempo posible. Igualmente, a darle la continuidad y calidad de los servicios que requieren los clientes en modalidades tan demandadas como el servicio eléctrico e Infocomunicaciones, dado que el confinamiento, la educación virtual y el teletrabajo así lo requerían para dar paso al diario vivir con las nuevas condiciones de vida de la sociedad.....

- Que en julio anterior con sustento en las experiencias que se estaban experimentando en la dinámica de casos por reclamos, consultas e inquietudes ante los cierres para la atención presencial, fue acertada la decisión de medir la percepción de los clientes respecto a la atención recibida durante los cierres a través de la opción digital.....
- JASEC debió actuar de manera urgente e innovadora ante los cierres declarados por la pandemia a efecto de proteger a su personal, pero sin dejar de dar la continuidad y calidad de los servicios y que en lo que respecta a la atención en los 2 puntos de servicio (Oficina central y Paseo Metrópoli), requirió una organización del personal de manera tal que, atendiendo los temas de aforo, teletrabajo y servicio, permitieran que el personal atendiera los requerimientos de los clientes.....
- Referente a la encuesta, es de atender la importante relevancia que tuvo en los clientes, el que además de información en oficinas y el Centro de Gestión como primer contacto con un 59% de las opiniones, empieza a asomarse el uso de redes sociales (WhatsApp y Facebook) como medio de consulta e información para los

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

clientes (32%), medios que poco a poco pueden irse promoviendo como medios de contacto de mayor consulta.....

Importante señalar que la posibilidad de que el cliente acceda a través de una opción tan popular y comúnmente usada como lo es el WhatsApp, brinda la oportunidad de atender a 24/7 por otro medio alternativo muy posicionado.....

- La demanda de trámites gestionados en la opción digital obedeció a actividades cotidianas e incluso el tema de reclamos por alta facturación no se volvió una gestión recurrente que disparara los tipos de trámites atendidos durante los cierres. Esto contradice los informes por medio del ente regulador y masificado a la población, en el sentido de que esta situación disparó el número de gestiones en los entes de servicios públicos, aspecto que no fue el caso de JASEC.....
- El 93% de los encuestados distribuidos un 69% (1 vez) y un 24% (2 veces), nos permite concluir que fue efectiva la opción propuesta de trámite digital (vía correo) para realizar diligencias durante los cierres de la pandemia y el acceso fue fácil pues no fue necesario enviar muchos correos. Importante señalar que en algunos casos pudieron deberse a la falta de destrezas de los usuarios.....
- No hubo cambio alguno entre lo requerido en modalidad presencial y lo requerido por vía digital; no obstante, es relevante señalar que los problemas que se presentaron en muchos de los casos obedeció no a la falta de claridad sino a que la persona que generó la gestión no era el titular del servicio y eso conllevaba otras gestiones complementarias. Igualmente, el obtener requisitos hizo que algunos interesados sintieran lenta la gestión, pero no menos importante es que por principio

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

- de legalidad definitivamente hay requerimientos imposibles de obviar.....
- La opinión generada en torno al tiempo que tardó el trámite, arroja que el 84% considera muy favorable los tiempos en modalidad digital, pero deberán hacerse mejoras para cerrar o mitigar las brechas que señalaron los usuarios, para poco a poco consolidar esta opción de servicio de manera permanente.....
 - Que los encuestados califican muy favorables los criterios de atención y trato recibidos en su gestión digital, pues no se puede olvidar que los colaboradores además del medio digital, coordinaban o aclaraban el trámite a través de llamadas telefónicas. Es entendible, además, que una opción digital resta contacto entre las partes y eso puede generar malas interpretaciones respecto a lo informado.....
 - Se concluye que la opción de trámite digital fue satisfactoria al 89% de las personas encuestadas, las cuales consideran que vieron satisfechas sus necesidades en calidad, eficiencia y objetivo para realizar trámites en tiempos de pandemia, porcentaje muy satisfactorio si consideramos que era la primera vez que JASEC proponía una opción no presencial con el objetivo de dar continuidad a los servicios.
 - Para ser una opción que tuvo que innovarse ante el inminente cierre de oficinas un 86% de los encuestados (129) otorgó calificaciones por encima de 8, lo que nos da una guía en el sentido de que se hizo bien el trabajo, pero existen oportunidades de mejora para fortalecer esta opción de servicio.....
 - Las opiniones en materia de sugerencias son muy variadas y las mismas obedecen a la experiencia particular de cada uno de los clientes o usuarios que utilizaron esta opción digital, pero igualmente ofrecen una guía de acción para un plan de

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

fortalecimiento de la opción de servicio.....

- A pesar de que hay opiniones que revelan descontento, malestar y no calificación de positivo lo realizado e los cierres de pandemia para la dar continuidad; se considera que los resultados obtenidos son positivos para una nueva experiencia y propicia revisar y evaluar posibles opciones de servicio.....

Externa la señora Céspedes Brenes que, la información que se obtiene de las respuestas obtenidas por parte de los encuestados permite extrapolar la información y así emitir algunas recomendaciones para ser valoradas por la Administración:.....

- Con el pasar del tiempo y las revoluciones tecnológicas en auge constante y exponencial, JASEC debe propiciar el desarrollo y fortalecimiento de opciones de servicios que transformen la manera tradicional de ofrecerlo. Se considera que la opción digital de JASEC, llegó para quedarse, es por ello que es necesario que se revise su funcionamiento, opciones de trámites, opciones de requisitos y plazos de trámites, de manera que JASEC sea un impulsor de cambio dentro del sector. Paralelamente, debe revisar lo pertinente a las normativas SUCOM, el reglamento de servicios interno y las disposiciones publicadas referentes a declaraciones juradas y otras valoraciones de índole legal que pudieran afectar o favorecer el impulso de esta opción de servicio. Con una buena estrategia de divulgación y de gestión, con el tiempo una plataforma digital eficiente y robustecida tecnológica y operativamente, podría asumir el protagonismo como medio de gestión por excelencia para los clientes y usuarios.....

.....

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

El fortalecimiento de una herramienta digital no demanda un desarrollo complejo y de altas seguridades como sí lo demanda una plataforma bancaria, por ejemplo; dado el tipo de gestiones y especialmente la frecuencia que un cliente bancario realiza trámites vs un cliente con servicio de JASEC. Asimismo, es importante señalar que, a diferencia de las opciones bancarias, en el caso de JASEC, siempre deberá haber una intervención humana que revise, filtre y le dé admisibilidad al trámite o lo devuelva para lo que deba subsanar el interesado.....

Una herramienta fortalecida para trámites digitales debe proveer opciones “amigables” e instructivos de consulta que facilite al interesado una gestión fluida. Igualmente, no debe dejarse de lado que mucho del éxito de una opción digital está asociada a las destrezas, habilidades y recursos tecnológicos de los interesados y los tiempos en que éstos recopilen, completan y/ remitan los documentos, aspectos que igualmente deberán ser considerados.....

- Debe establecerse un estudio financiero concreto que valore la opción de eliminar el pago de servicios con efectivo en la Plataforma de Servicios, de manera tal que pueda identificarse el impacto en las finanzas institucionales y de considerarse que es conveniente eliminar esa modalidad de cobro, debe formularse todo un plan de información, sensibilización y transición amigable, que sea de fácil aceptación de los clientes.....

Esto se sustenta en que, según encuestas anteriores, el 55% de los clientes que visitan los puntos de servicio lo hacen solo para realizar el pago, por lo que debe considerarse la recepción únicamente por medio de tarjetas de crédito o débito,

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

promoviendo mayormente el uso de los puntos recaudadores para pagos en efectivo, con las proyecciones que tal situación genere en la cuenta de pago por comisiones y otros complementarios. Este fue uno de los malestares externados por los clientes. Se plantea esta recomendación en vista de que fue un tema álgido durante los procesos de cierre, así como durante los 3 meses posteriores a la apertura de agosto en que no se recibieron pagos en efectivo.....

Complementario a los puntos anteriores, y tomando en cuenta que JASEC impulse y complemente su servicio presencial con el digital y solo se cobre con tarjeta, es importante que se hagan los estudios de factibilidad financiera, operativa y de servicio requeridos, a efecto de valorar la conveniencia de contar con 2 puntos de servicio presenciales. Lo anterior, porque se puede potenciar los recursos físicos, tecnológicos, humanos y otras ventajas existentes, ampliando horarios y dando una apertura en el edificio central de 6 o 7 días a la semana en horarios ampliados, a efecto de centralizar el servicio, pero dando valor agregado y eliminando el costo que significa el puesto de Paseo Metrópoli (alquiler, mantenimiento, servicios básicos, afluencia de clientes, entre otros).....

Importante señalar que en 2019 cuando se efectuó una encuesta similar en Paseo Metrópoli, fue evidente que:.....

- a. Las personas que llegaban al punto lo hacían por su horario ampliado. (No pueden visitarnos en el horario regular).....

.....
.....

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

- b. Generalmente lo visitan personas que cuentan con vehículo, dado que por medio de servicios públicos sea por tiempo o por costo difícilmente se busque visitarlo, salvo que sea una urgencia.....
 - c. Hubo momentos en que, por amplios lapsos, no ingresaba ningún cliente.....
 - d. Pasaban por casualidad y al ver abierta la oficina aprovecharon para hacer consultas o pagos.....
- Sin duda alguna las redes sociales con que cuenta JASEC, fueron un medio relevante y de recurrente consulta por parte de los clientes en tiempos de la pandemia, por lo que debe fortalecerse su uso como medio permanente de información, a efecto de mitigar eventuales desinformaciones y propiciar en los usuarios que es un medio confiable y actualizado para obtener información sobre diversos temas asociados a JASEC. Debe promoverse igualmente más la información y contacto con el canal de WhatsApp establecido y por el sitio web; todos ellos con un responsable de mantenerlos actualizados y/o atendiendo consultas.....
 - Debe retomarse de una manera más agresiva, la invitación a los clientes y usuarios para actualizar su información e incluir dentro de los medios de contacto un número celular y/o correo, pues dentro de la muestra la mayoría de los clientes a los que no fue posible contactar obedeció a que el medio de contacto telefónico correspondía a un teléfono fijo residencial. Igualmente, la actualización de correos electrónicos, puede facilitar a futuro no solo la aplicación de herramientas de esta naturaleza sino ser un medio permanente de información general para los clientes.....

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

Como propuesta de acuerdo presenta lo siguiente:.....

- Dar por recibido y aprobado el Informe de Resultados de la Encuesta de Percepción del II semestre 2020, realizado al servicio de Atención al Cliente en los cierres por la pandemia. (CS-E-02-2020).....
- Instruir a la Administración para que revise los resultados y tome las acciones pertinentes para valorar aquellos aspectos que puedan generar opciones de atención más ágiles y eficientes sin necesidad de que los clientes se apersonen a las oficinas.....

Consulta don Lizandro Brenes, ¿qué avance ha tenido a lo interno con la automatización de procesos?, ¿se han contemplado automatizaciones puntuales, de cara a la atención al servicio al cliente?.....

Externa doña Rita Arce que, con respecto a la consulta del señor Brenes Castillo, desde el mes de enero 2021 se inició con el tema de la oficina virtual, junto con el apoyo de la profesional Karen Brenes, y se espera que el objetivo se cumpla a un 100%, a pesar que lo estimado sea un 75%. Para atender dicha actividad se cuenta con un comité en el cual participan varios funcionarios como por ejemplo don Rodolfo Sanabria. A su vez se está trabajando la parte de la transparencia institucional, procesos, entre otros aspectos. Con respecto a los resultados presentados consulta, ¿si estos fueron coordinados con el área Comercial?.....

Indica doña Rocío Céspedes que, tal y como se mencionó anteriormente la Contraloría de Servicios determina el área, departamento o bien el servicio donde se va a dirigir la encuesta, no obstante, el contenido de la encuesta si bien esta establecido por ley, la

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

Contraloría consulta al área de forma tal que la información que se genere a través de la encuesta le sea de utilidad para la toma de decisiones. Lo que respecta a la aplicación o implementación la valora la Administración Activa.....

Agrega don Rodolfo Sanabria que, la parte de Operación Comercial no ha estado trabajando el plan comercial que se presentó unas semanas atrás, dado a los resultados de la encuesta presentada por doña Rocío Céspedes, lo cual es un trabajo meramente de su área. Ante esto se debe de considerar que proactivamente el departamento de atención al cliente y operación comercial ha venido trabajando en temas importantes como, digitalización y sistematización de procesos desde hace unos años. Ante esto no se desmerita el trabajo de la Contraloría de Servicios, sin embargo, a la hora de las recomendaciones se evidencian temas que ya se han venido ejecutando, sin embargo, se analizó lo recibido para continuar aplicando mejoras en los procesos.....

Externa don Hugo Murillo que, aunado a lo indicado por el señor Sanabria Hernández, y a raíz de la pandemia se tuvieron que realizar ajustes necesarios para poder atender a los clientes de forma presencial y virtual, ante esto se crearon dos cuentas de correo electrónico denominadas (atención al cliente y post venta), una orientada al negocio de energía y la otra a Infocomunicaciones, con el propósito de dar un paso a la virtualización. En junio del 2020 se emite un oficio a Tecnologías de Información con los requerimientos de la oficina virtual. Durante el 2021 se han complementado los elementos necesarios para reforzar toda la atención, considerando la aceptación que ha tenido la atención virtual.....

Interviene don Francisco Calvo para ampliar la consulta del señor Benes Castillo sobre la automatización, destaca que uno de los elementos del plan operativo de la Dirección

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

Comercial, es el trabajo que se está realizando para poder contar con una plataforma completamente digital para la atención de los clientes, dicha propuesta se está redefiniendo junto con el equipo de comercial. En ese sentido el proceso de automatización incluye la atención al público, para poder implementar al 100% dicha plataforma.....

Destaca el señor Sanabria Hernández que, efectivamente dicho proceso se está fortaleciendo, sin embargo, la parte de automatización y de poder hacer la sistematización de procesos completos de trámites es un tema que se ha estado trabajando hace ya mucho antes. Por medio de la comisión de transformación digital se ha trabajado muy de la mano con doña Rocío Brenes y Hugo Murillo, en el momento que su persona asume la dirección comercial se atiende el asunto con el fin de fortalecer y acelerar la situación, debido a las necesidades de los clientes en tema de servicio, principalmente a raíz de la pandemia.....

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

4.a.- Dar por recibido y aprobado el Informe de Resultados de la Encuesta de Percepción del II Semestre 2020, realizado al servicio de Atención al Cliente en los cierres por la pandemia (CS-E-02-2020).....

4.b.- Instruir a la Administración para que revise los resultados y tome las acciones pertinentes para valorar aquellos aspectos que puedan generar opciones de atención más ágiles y eficientes sin necesidad de que los clientes se apersonen a las oficinas.

ARTÍCULO 5.- INFORME DE LABORES PRIMER TRIMESTRE 2021 CONTRALORÍA DE SERVICIOS.

Se conoce oficio GG-590-2021 suscrito por el Lic. Francisco Calvo Solano, Gerente General, con el cual remite oficio JD-CS-014-2021 suscrito por la Licda. Rocío Céspedes, Contralora de Servicios, mediante el cual presenta informe de labores del I trimestre 2021.

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

Para este punto se encuentra presente la Licda. Rocío Céspedes, quien mediante diapositivas presentara dicho informe.....

Inicia la señora Céspedes Brenes indicando que, el objetivo del presente informe es promover el mejoramiento continuo e innovación de los servicios que brinda JASEC, a través de una oportuna gestión en la atención y respuesta de las quejas, inconformidades y consultas expuestas por los clientes y usuarios, apoyando su labor en la legislación que la regula, así como la normativa establecida para el quehacer propio de los servicios que ofrece JASEC.....

En la parte de los alcances se tienen los que otorga la Ley No. 9158 y su reglamento, así como lo establecido en el Reglamento Interno de la Contraloría de Servicios.....

Externa que, en el apartado de metas, además de atender la dinámica propia exigida por los clientes de la zona servida, existe el interés por cumplir el cometido de ser el enlace entre los clientes y la institución, a través del alcance de los objetivos, metas e indicadores establecidos para asegurar el cumplimiento de nuestro rol de manera eficiente, oportuna y atendiendo los principios de legalidad, transparencia, objetividad y equidad.....

Sobre los logros, al ser un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda la Institución, se da la obligación a actuar de manera profesional en la atención, gestión y respuesta de todos aquellos casos, asuntos y consultas que se reciben y gestionan durante este trimestre no ha sido la excepción, es así que se ha realizado un trabajo con excelencia, siendo prueba de ello el alcance de todas las metas establecidas.....

.....

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

Además, le corresponde apoyar, guiar y asesorar a través de recomendaciones a los jefes o encargados de tomar decisiones, de forma tal que se contribuya a incrementar la efectividad en el logro de los objetivos organizacionales, así como la calidad en los servicios según las expectativas que esperan los clientes y dicta la dinámica actual del servicio de excelencia.....

Indica que en cuanto a los resultados obtenidos se presentan los siguientes detalles:.....

A. Labores de atención y trámite de quejas e inconformidades:.....

Cuando ingresa un caso a la Contraloría de Servicios, es analizado a la luz de lo que informe el cliente y de la información contenida en los diversos sistemas de JASEC. Una vez analizado cada uno de los casos, estos son clasificados en:.....

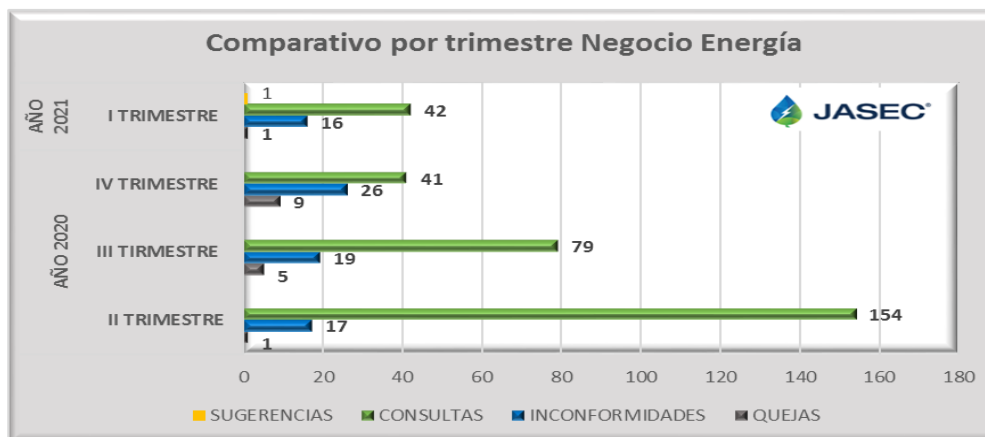
- **Inconformidades** (Calidad o condición de inconforme que manifieste el cliente externo de JASEC referente a un asunto particular pero donde se mantiene la respuesta original).....
- **Quejas** (Gestión realizada por el cliente en la que se requirió solucionar alguna situación particular, al identificarse problemas en: instalaciones, calidad del servicio, trato brindado, otros).....
- **Consultas, inquietudes, sugerencias o felicitaciones** (Eventos que no requieren la apertura de expedientes).....

De acuerdo a la clasificación anterior y en cumplimiento del indicador correspondiente a los casos atendidos, tramitados y cerrados por la Contraloría de Servicios e informados en el tiempo establecido, se presenta el resultado del I trimestre 2021 y el comparativo con los últimos tres trimestres del año 2020 para los negocios de energía e Infocomunicaciones.....

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

- **Negocio Energía:** A continuación, se muestra el comparativo de los casos atendidos y cerrados por la Contraloría de Servicios del primer trimestre del año 2021 y los últimos tres trimestres del año 2020.....

NEGOCIO ENERGIA					
TIPO	II TRIMESTRE 2020	III TRIMESTRE 2020	IV TRIMESTRE 2020	I TRIMESTRE 2021	TOTAL
QUEJAS	1	5	9	1	16
INCONFORMIDADES	17	19	26	16	78
CONSULTAS	154	79	41	42	316
SUGERENCIAS	0	0	0	1	1



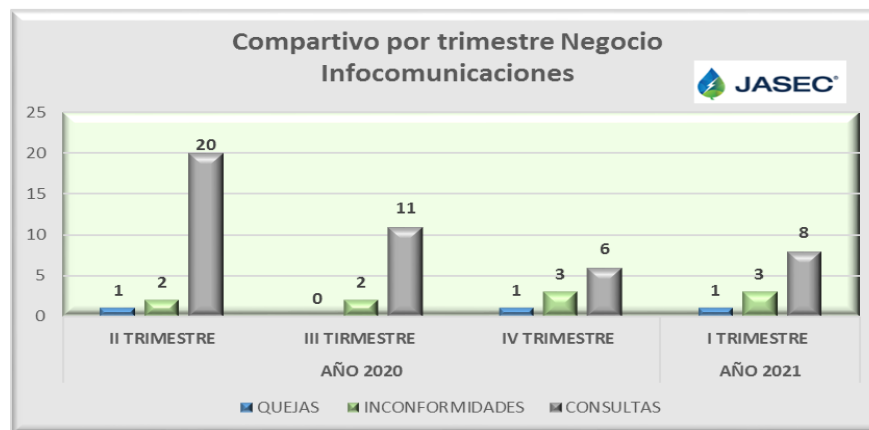
Resalta que es importante señalar que, si bien se evidencian variaciones significativas durante los trimestres comparados, no se puede dejar de lado que el II y III trimestre del 2020, fueron los más relevantes durante el manejo estricto de la pandemia y complementariamente los momentos en que más se brindaron informaciones que invitaban a los ciudadanos a presentar reclamos o consultas en sus empresas de servicios en caso de que no les parecieran los cobros por los servicios recibidos.....

Adicionado a lo anterior, resalta que los incrementos se dieron en tema de “consultas” en donde se tuvo la oportunidad de recibirlas, explicarlas y responderlas a satisfacción de los clientes.....

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

- **Negocio de Infocomunicaciones:** En lo que respecta al negocio de Infocomunicaciones, los casos se distribuyeron de la siguiente manera durante el primer trimestre 2021 y últimos tres trimestres del año 2020:.....

NEGOCIO INFOCOMUNICACIONES					
TIPO	II TRIMESTRE 2020	III TRIMESTRE 2020	IV TRIMESTRE 2020	I TRIMESTRE 2021	TOTAL
QUEJAS	1	0	1	1	3
INCONFORMIDADES	2	2	3	3	10
CONSULTAS	20	11	6	8	45



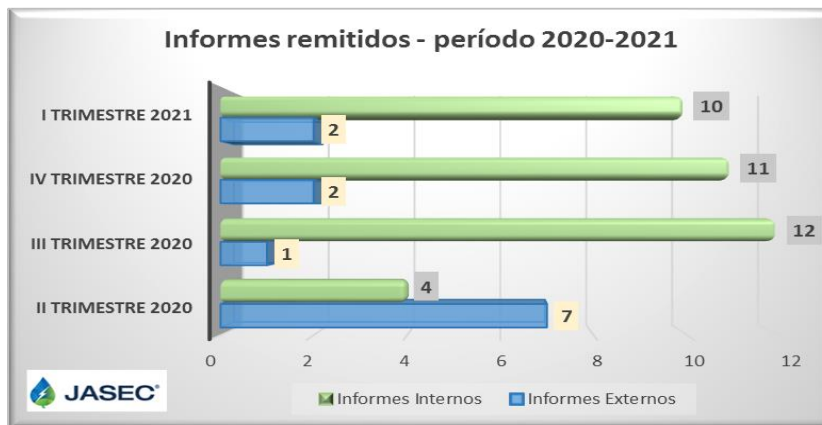
- **Informes remitidos a entes externos e internos:** Con respecto a los indicadores sobre la atención oportuna de los informes solicitados por las instancias internas y externas por requerimientos especiales, informes de labores, recursos, casos de reclamos interpuestos ante otras instancias y la atención de casos por incumplimiento de acceso a la información o de Transparencia interpuestos ante la Contraloría de Servicios, todos fueron atendidos y respondidos en tiempo y forma, para un total de 12 informes a entes externos y 37 informes a entes internos. Importante señalar que además de los informes que por la operativa de la gestión la unidad atiende con regularidad, el año 2020 tuvo sus particularidades al atender

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

2 requerimientos especiales a entes externos, a saber: la Contraloría General de la República y la ARESEP, ambos asociados con el tema de la pandemia y cuyos resultados fueron satisfactorios para los entes supervisores. Por lo demás el resto de informes están asociados a consultas de casos de ARESEP, informe normados de la Secretaría Técnica de Contralorías de Servicios específicamente.....

A continuación, se presenta el resumen con la distribución de los últimos tres trimestres del año 2020 y primer trimestre del año 2021.....

INFORMES REMITIDOS A ENTES EXTERNOS E INTERNOS				
TIPO	II TRIMESTRE 2020	III TRIMESTRE 2020	IV TRIMESTRE 2020	I TRIMESTRE 2021
Informes Externos	7	1	2	2
Informes Internos	4	12	11	10



- **Encuesta de percepción del servicio:** Con respecto a la aplicación de instrumentos que permiten medir la percepción del cliente respecto a la calidad de

ENCUESTA DE PERCEPCION DEL SERVICIO -		
I SEMESTRE 2020	II SEMESTRE 2020	1 SEMESTRE 2021
DEPARTAMENTO DE ATENCION DE AVERIAS	DEPARTAMENTO DE ATENCION AL CLIENTE (PLATAFORMA DIGITAL)	DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR (en proceso)

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

los servicios que presta la Institución, correspondió evaluar a los departamentos que se detallan en el cuadro adjunto, importante señalar que para este primer semestre 2021, se encuentra en proceso de aplicación, no obstante; las labores propias del primer trimestre se cumplieron según correspondió.....

- **Otros proyectos y labores realizadas:** Durante este primer trimestre 2021 así como los últimos tres trimestres del año 2020, se atendió en tiempo, forma y responsabilidad todas las actividades necesarias internas y externas propias o solicitadas para cumplir a cabalidad con las responsabilidades y obligaciones que le son propias al departamento y que como parte de JASEC le atañen cumplir eficientemente.....

Así mismo externa la señora Céspedes Brenes que se tuvo participación en:.....

- Capacitaciones, reuniones y charlas de manera virtual.....
- Se asistió a sesiones de Junta Directiva, reuniones de la CIEV.....
- Capacitación virtual sobre Mejora Regulatoria del MEIC.....
- Investigaciones preliminares y órganos administrativos.....
- Atención de SEVRI-DELPHOS-Evaluación Desempeño- Temas presupuestarios- Talento Humano, etc.....
- Labores administrativas y operativas para la buena marcha del departamento.....

Ante los puntos anteriores concluye indicando que, en la Contraloría de Servicios, la atención, gestión y respuesta a los casos recibidos durante el año pasado y lo que llevamos en este año 2021, dada la emergencia por el COVID-19, no se ha visto de ninguna manera afectado o interrumpidos dado que el personal alternó el trabajo entre presencial y

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

teletrabajo, estando a disposición de atender toda aquella solicitud que demandara de nuestra intervención. Igualmente se ha contado con el apoyo acostumbrado de los diferentes departamentos y los sistemas internos sin duda alguna han sido complemento para que la gestión a la fecha haya sido conforme a los requerimientos establecidos.....

Un aspecto importante, lo constituye el hecho de que el cliente cuenta con una amplia gama de opciones para ser atendido, por lo que no hubo limitaciones de ninguna naturaleza para dar curso a las gestiones recibidas.....

Finaliza doña Rocío Céspedes recomendando que según lo dispone la ley No. 9158 en su artículo 14, inciso 10, una de las funciones de las Contralorías de Servicios es la de:.....

- ***“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.”***

A lo largo de este periodo 20-21 se han remitido un total de 19 recomendaciones con el fin de que sean valoradas y consideradas para su implementación por cada una de las dependencias asociadas.....

RECOMENDACIONES EMITIDAS					
Recomendaciones	II TRIMESTRE 2020	III TRIMESTRE 2020	IV TRIMESTRE 2020	I TRIMESTRE 2021	TOTAL
	3	5	6	5	19

(*) Detallamos las del trimestre recién concluido.

Para este primer trimestre se emitirán recomendaciones a la Administración en los siguientes tópicos:.....

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

1. Si bien no corresponde solo a este trimestre, se debe recomendar a la Administración se defina la conveniencia de mantener el uso del correo publicado en el sitio web contactenos@jasec.go.cr dado que los clientes en diferentes momentos han reportado que no reciben respuesta del mismo. Se sugiere incluir en el sitio web, un listado de correos asociados a departamentos más consultados por parte de los clientes, dado que de esa forma se garantizan una respuesta oportuna o al menos el reenvío a la instancia pertinente.
2. Revisar el proceso total que se realiza para atender aquellos casos en los cuales el cliente reclama altas facturaciones, de forma tal que cada uno de los departamentos que participan activamente en la atención del caso, generen políticas, gestiones y respuestas viables para la satisfacción del cliente.....
3. Definir un procedimiento y/o políticas asociadas para atender los casos en que una entidad como el Organismo de Investigación Judicial (OIJ) solicite información asociado a algún servicio y que a su vez no se incumpla lo dispuesto en la Ley 8968 (Protección de la persona ante el tratamiento de sus datos personales), estableciendo el medio, contenido de la petición, políticas de trámite y dependencia responsable de su trámite.....
4. Que las áreas de Infocomunicaciones, coordinen lo pertinente con los operadores, dado que se han recibido reclamos de clientes que pasaron de JASEC a utilizar sus servicios y les ofrecieron retirar el servicio a su nombre ante JASEC y posteriormente llegan pagos dobles, dado que nunca realizaron ningún trámite. Adicionalmente al menos para un caso la persona reclamante nos copió un

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

formulario que le facilitó el operador y que tenía el membrete de JASEC y de ahí que se confió en la gestión; no obstante, son varios casos recibidos en esa materia.

5. A las áreas de servicio, se recomienda que, al atender a algún cliente, procuren dejar evidencia que el mismo se presentó y la respuesta que se le dio o la situación que no permitió seguir con la gestión (SIPAC), pues posteriormente no hay manera de corroborar lo dicho por alguna de las partes, al atender casos de reclamos o consultas.....

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

5.a.- Dar por recibido el Oficio N°GG-590-2021, suscrito por el Lic. Francisco Calvo Solano, Gerente General, por medio del cual eleva para discusión de la Junta Directiva el Oficio N°JD-CS-014-2021, suscrito por la MBA. María del Rocío Céspedes, Jefe Departamento Contraloría de Servicios, denominado Informe de Gestión de la Contraloría de Servicios correspondiente al I Trimestre de 2021.....

5.b.- Dar por recibida la exposición del Informe de Labores de la Contraloría de Servicios, correspondiente al Primer Trimestre 2021.....

ARTÍCULO 6.- INFORMACIÓN SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL 2020 - 2021.

Se conoce oficio N° GG-569-2021, suscrito por el Lic. Francisco Calvo Solano, Gerente General, mediante el cual remite información sobre el clima organizacional 2020-2021, suscrito por el Lic. David Rodríguez Tencio, Profesional del Departamento de Talento Humano.....

Para este punto se encuentran presentes el Lic. Arnold Mora Muñoz, Jefe Departamento Talento Humano, y el Lic. David Rodríguez Tencio, profesional Talento Humano, quienes

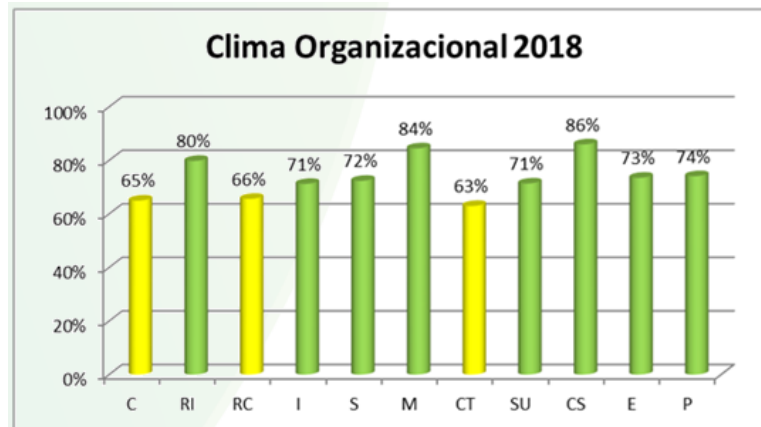
JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

mediante diapositivas presentarán dicho informe.....

Externa don Arnold Mora que, el presente informe pretende dar a conocer los principales resultados del estudio de clima organizacional, realizado a finales del periodo 2020, dentro de este se estarán explicando algunos cambios implementados en la metodología.....

Inicia don David Rodríguez explicando que, en el 2018 se realizó el último estudio de Clima Organizacional JASEC, en el cual se utilizó el mismo instrumento que para ésta reciente investigación se aplicó, para ese entonces la población evaluada representó el 90% del total de la población, quedando por fuera el restante 10%.....

En esta investigación se analizó la percepción de los(as) funcionarios(as) de la Institución en relación con once variables objeto de estudio, las cuales fueron las siguientes:.....



Hace ver que, a partir de los resultados obtenidos, el departamento se dio a la tarea de abordar las distintas variables objeto de estudio, por medio de planes de mejora estrictamente apegados a la realidad y necesidades de JASEC.....

Durante el 2019, se dio a la tarea de comunicar y evidenciar el resultado del estudio a toda la población institucional por medio de distintas fuentes de información, para esto se elaboró

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

“Plan de abordaje institucional sobre clima organizacional” cuyo objetivo principal fue crear un plan de abordaje institucional, el cual apoye y desarrolle una comunicación efectiva de los resultados del estudio de clima organizacional realizado por el Departamento Talento Humano.....

A partir de esta propuesta se implementó una cadena de actividades informativas con el fin de abordar a la mayor cantidad de personas en JASEC, siguiendo una cronología de actividades debidamente escogidas, las cuales fueron:.....



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

Durante todo el proceso y como se indica en la imagen anterior, se utilizaron diferentes fuentes de información, tales como: talleres con jefaturas y personal de todas las áreas, publicación de videos interactivos e ilustrativos sobre cada variable y temas del estudio, los cuales fueron publicados en la plataforma YouTube, compartidos vía correo electrónico, así como por medio WhatsApp a toda la institución.....

Para el cierre del proceso de información, se gestionó la actividad denominada “Nuestro Día” la cual consistió en la realización de una actividad la cual incluyó a toda la población institucional, gestionando una convocatoria masiva en un solo lugar para todos, esto se realizó con la ayuda de un equipo de facilitadores externos para que se pudiese abordar a todas las personas colaboradoras, dicha actividad tuvo como lema “*Juntos conformamos JASEC*” y la misma fue realizada en el mes de octubre del 2019.....

De igual forma durante el 2020 se continuó con el proceso de atención de las variables objeto de estudio correspondiente al estudio vigente, por lo que para este año en mención se trabajó directa y continuamente con las jefaturas de departamento.....

Con este segmento de población se desarrolló el proyecto denominado “Plan de Atención a Mandos Medios (Jefes Departamento)” el cual tuvo como objetivo atender las iniciativas estratégicas PCO-01 y PCO-03, en las cuales se busca mejorar la cultura de compromiso con los valores institucionales, así como las habilidades y competencias del recurso humano y alcanzar la totalidad de funcionarios de JASEC con la formación y competencias que ameritan los puestos.....

Para este proyecto se establecieron tres fases de implementación, las cuales se desprenden a continuación:.....

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

- I Fase de evaluación: Identificar las posibles brechas existentes entre funcionario (Jefatura de Departamento) y el perfil ideal del puesto en el que se encuentra nombrado.....
- II Fase de talleres: Aplicar talleres para el desarrollo de competencias y habilidades, según las necesidades de cada Área y persona evaluada e incluida en este plan de atención.....
- III Fase de reevaluación: Reevaluar las posibles brechas existentes entre funcionario (Jefatura de Departamento) y el perfil ideal del puesto en el que se encuentra nombrado.....

Indica el señor Rodríguez Tencio que, todo este proceso requirió un periodo de tiempo de 11 meses durante el 2020, donde se aplicaron pruebas psicométricas para la valoración del desarrollo de habilidades establecidas según el perfil de puesto. Asimismo, se tuvo que adaptar la metodología por la pandemia, por lo que la mayoría de talleres se dieron vía virtual, donde las 28 jefaturas participantes se dividieron en tres grupos y cada grupo recibió talleres de formación de habilidades para la dirección de equipos con un total de 20 horas de capacitación.....

Con los resultados se dio retroalimentación a las personas participantes sobre su desarrollo individual, según el perfil de puesto.....

Procede don Arnold Mora a ampliar un poco el tema sobre las modificaciones en la metodología de investigación de los estudios de Clima Organizacional. Considerando los planes de acción establecidos por los resultados del cuestionario IGI-019, específicamente en el punto donde consulta si JASEC aplica algún instrumento para medir el clima

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

organizacional al menos una vez al año, este departamento se dio a la tarea de revisar el procedimiento relacionado con el estudio de clima organizacional para valorar la periodicidad de aplicación del instrumento, de lo anterior y con base a las necesidades reales de JASEC se modificó dicho procedimiento quedando con la periodicidad de evaluación anual, pero segmentada en tres grupos de investigación, los cuales serán atendidos en el orden establecido un grupo por año.....

Continúa don David Rodríguez indicando que, dado lo anterior la segmentación quedó de la siguiente forma:.....



Externa que, bajo la propuesta anterior uno de los aspectos valorados fue trabajar sobre tres grandes segmentos institucionales, para que cada año se aborde un grupo en específico, con sus planes de acción resumidos en un mismo periodo, y así ir trabajando sucesivamente con los distintos grupos. Esta actividad difiere a la práctica antepuesta, dado que antes se realizaba un estudio cada dos años abordando a toda la población, en la

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

práctica actual el abordaje se da en tres años con las gestiones más detalladas sobre un grupo en general.....

Resalta el señor Rodríguez Tencio que dado lo anterior, lo que se presentará de aquí en adelante corresponderá al estudio realizado a finales del 2020 al segmento “Operaciones” el cual está conformado por: Generación, Distribución e Infocomunicaciones.....

Para el proceso de análisis de los datos que se recolectaron, se realizó una codificación de cada reactivo; con el fin de darle un valor numérico a las percepciones que los(as) colaboradores(as) plasmen en la encuesta. Por lo tanto, se emplea una escala de medición tipo Likert, donde los valores asignados responden a la siguiente escala numérica.....

ESCALA DE RESPUESTA	VALOR PARA FRASES EN SENTIDO POSITIVO	VALOR PARA FRASES EN SENTIDO NEGATIVO
MUY DE ACUERDO	5	1
DE ACUERDO	4	2
INDECISO	3	3
EN DESACUERDO	2	4
MUY EN DESACUERDO	1	5

Después de crear la codificación y para un mejor manejo del análisis, se categorizaron los resultados en tres niveles de análisis, partiendo de tres categorías de tipo cuantitativo.....

ESCALA DE RESPUESTA	
INSATISFACTORIO	0% a 39.9% Calificación con un nivel de percepción
IRREGULAR	40% a 69.9% Calificación con un nivel de percepción
SATISFACTORIO	70% a 100% Calificación con un nivel de percepción

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

A continuación, se desprenden las 11 variables por la cuales está conformado el ICO:.....

- Comunicación.....
- Relaciones Interpersonales.
- Resolución de Conflictos.....
- Identificación con la Organización.
- Satisfacción.....
- Motivación.....
- Condiciones del Trabajo.....
- Supervisión.....
- Calidad del Servicios.
- Estrés.....
- Posibilidades de progreso.

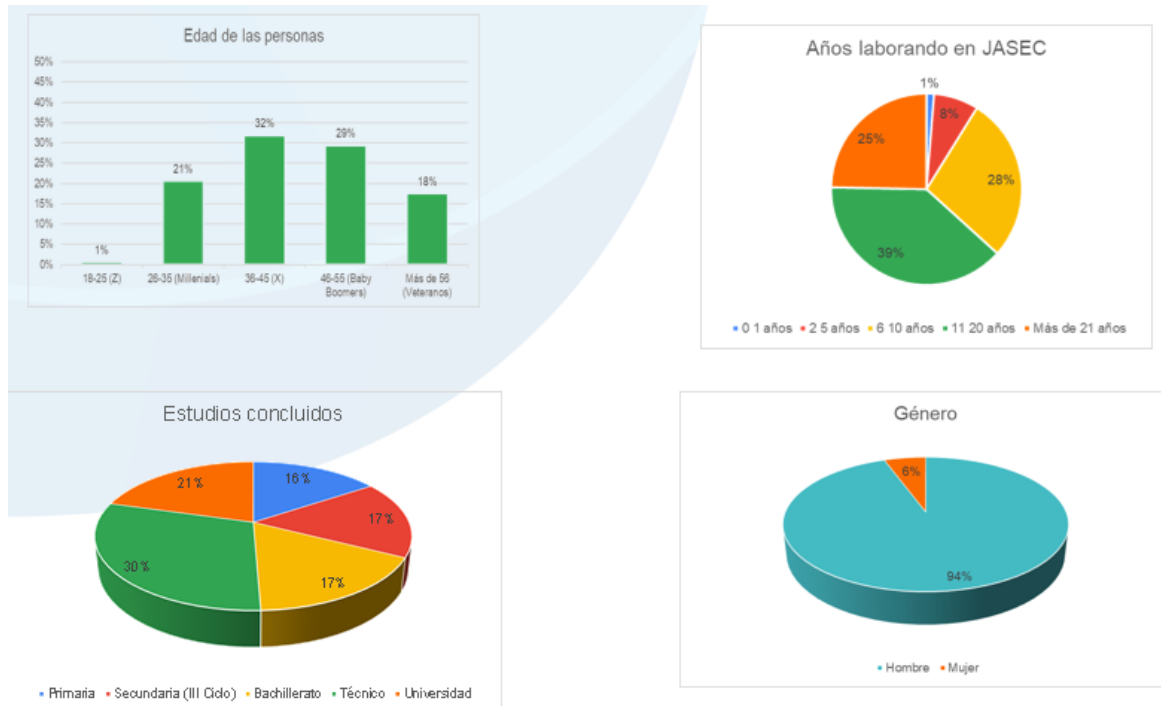
Resalta que las variables anteriores están divididas en la herramienta, y conforman 115 frases las cuales deben ser contestadas por cada persona. A pesar de que es una evaluación extensa, brinda una gran cantidad de información, y es de fácil aplicación.....

En cuanto al análisis e interpretación de los resultados, dentro del segmento de Operaciones, realizado en el mes de diciembre de 2020, donde se llevó a cabo la recolección de la información, la cual constó de la aplicación de 160 cuestionarios digitales por medio de la plataforma *Google Forms*; aplicándose al personal de los Departamentos incluidos en dicho segmento y cuya cobertura significó el 89% de la población meta. Una vez terminada la recolección y captura de la información, se comenzó con la obtención de resultados a través del procesamiento de los datos por medio del sistema informático Office

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

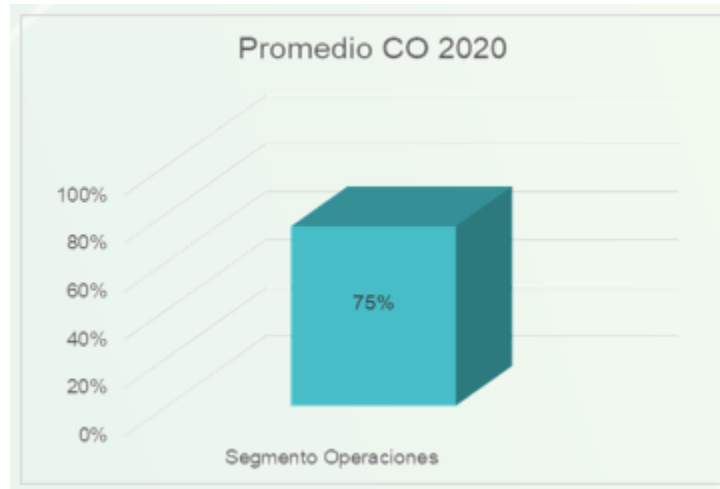
Excel 2016.....

En cuanto a la tabulación e interpretación de los datos se cuenta con el siguiente detalle:.....



Externa don David Rodríguez que, en cuanto a la condición general del clima organizacional en JASEC, la aplicación de las encuestas a los colaboradores del segmento objeto de estudio, establece un marco referencial de la situación real en el momento que se realizó el estudio, en relación con las variables establecidas para la medición de las percepciones sobre el clima organizacional y más detalladamente, la percepción que tienen los colaboradores sobre la institución y los tres valores establecidos desde la filosofía empresarial vigente en el Plan Estratégico Institucional 2018-2022.....

Dado lo anterior, se presenta el gráfico correspondiente a los resultados a nivel general sobre la percepción de clima organizacional.....

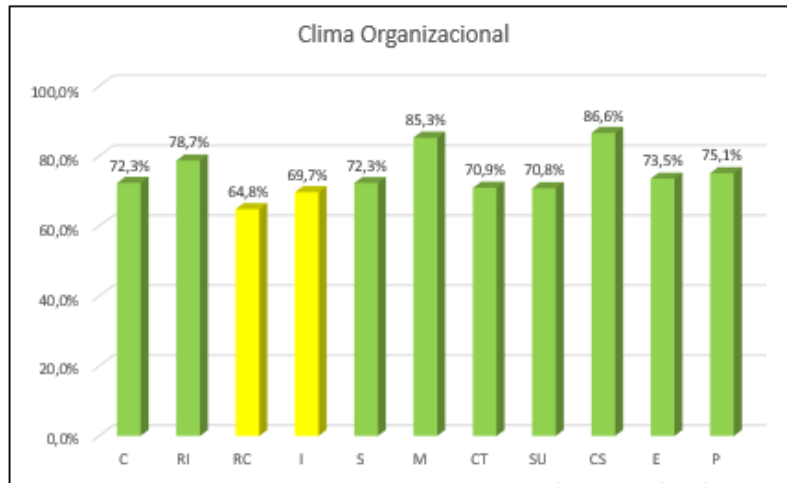
JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA


Al considerar todas las once variables objeto del estudio y promediar los porcentajes obtenidos en cada una, se obtiene que la percepción por parte de los encuestados en relación a las condiciones de Clima Organizacional en Segmento Operaciones, se valora con un 75% de percepción positiva.....

Considerando la escala de puntuación, este porcentaje está dentro de lo que se puede considerar como condiciones favorables en relación con la totalidad de las variables, pero que se encuentra en el extremo inferior y que una desatención puede implicar una reducción a rangos negativos o “regulares” lo cual puede perjudicar las percepciones y conductas relacionadas con ambiente de trabajo.....

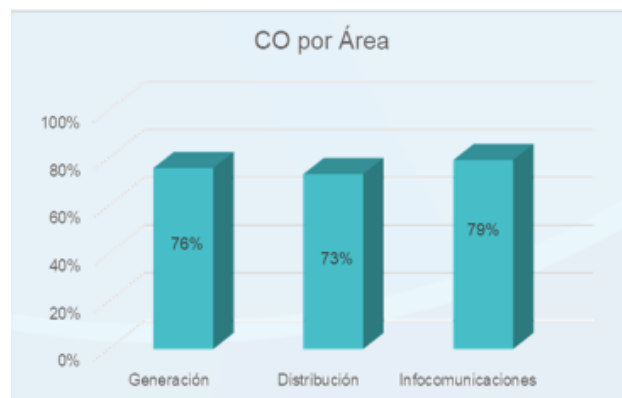
Externa que, considerando el tema generacional, se cuantificaron las percepciones de las personas encuestadas segmentadas por las cinco generaciones que dentro de la teoría se están considerando actualmente.....

El siguiente gráfico busca ilustrar los resultados a un nivel general para su interpretación más detallada.....

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA


El clima organizacional a nivel general evidencia que todas las variables se encuentran entre los niveles saludables o satisfactorios, pero por al menos 5 de estas variables se encuentran muy cercanos al límite inferior por lo que su atención en el abordaje es importante, en la siguiente fase de este proceso de investigación.....

Asimismo, se cuantificó las percepciones de las personas encuestadas y su categorización por Área, dando como resultado el detalle de percepción del clima organizacional a nivel general e ilustrada en el siguiente gráfico:.....



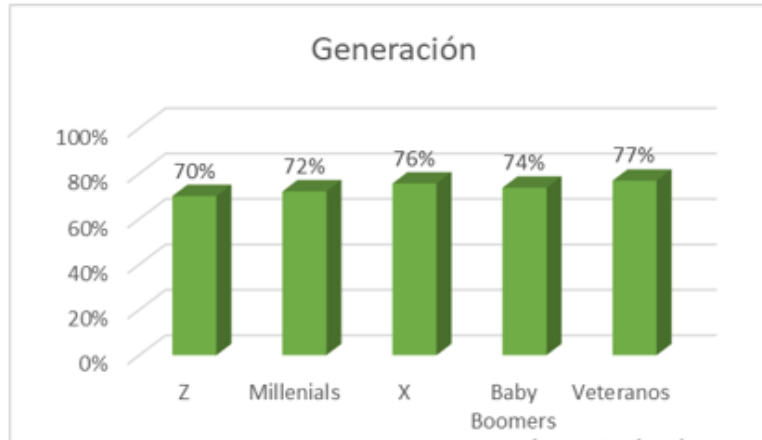
JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO**JUNTA DIRECTIVA**

Si bien a nivel general el estudio determinó que la percepción del clima organizacional alcanzó un nivel de 75%, este porcentaje varía en relación con las áreas analizadas a detalle, por lo que también se debe considerar los “Subclimas” que en el segmento Operaciones, esta segregación es importante dado que con el mismo logra identificar las áreas y departamentos que requieren planes de mejora más especificados a sus necesidades reales.....

Según a los hallazgos, el Área de Infocomunicaciones a nivel general es el segmento de población la cual percibe mejor las 11 variables objeto de estudio sobre el clima organizacional, alcanzando un 79%. Por otra parte, el Área Distribución fue la que presentó menor nivel de percepción respecto a las 11 variables al contar con un 73%.....

Es importante considerar que las diferencias entre las áreas analizadas se dan desde un punto cuantitativo, que con su interpretación se genera un criterio general de las posibles situaciones que influyen en cada variable y las diferencias entre estas áreas pueden entenderse como el porcentaje marcado en las encuestas aplicadas, por lo que cobra mayor importancia el abordaje en cada departamento con el fin de contar con datos más del tipo cualitativo que evidencia los factores que influyen estas percepciones con mayor detalle.....

Así mismo indica que, reconociendo que dentro del estudio se toma en cuenta las teorías relacionados con las generaciones laborales, se observó dentro de esta variable de estudio que la percepción de clima organizacional, disminuye en la generación Millennials y los casos de la generación X y Baby Boomers, son lo que valoran mejor su ambiente de trabajo, pero se debe considerar que la diferencia es de apenas 2 puntos porcentuales, tal como se visualiza en el siguiente gráfico:.....

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA


Según los datos obtenidos a mayor edad más se aumenta la percepción positiva del clima organizacional en este segmento, es decir que a mayor edad las personas se sienten más cómodas con las condiciones actuales relacionadas con el clima organizacional, considerando: cultura, liderazgo, toma de decisiones, entre otros factores.....

Por el lado de mayor percepción positiva, se puede considerar que estas personas están más familiarizadas al estilo cultura establecido en la organización y por ende pueden considerarla como la “normalidad”, igualmente consideran que hay aspectos que se deben mejorar entre ellos: comunicación, liderazgo, capacitación, valores y mejoras salariales.....

Resalta don David Rodríguez que, en lo que respecta al análisis de percepciones relacionado con los valores institucionales, se puede considerar a la cultura organizacional como una constitución o conjunto de creencias, valores y patrones de comportamiento que identifican a una organización de otra.....

Tomando en cuenta que en JASEC se consideran tres valores como los que la identifican y se reflejan en su cultura organizacional, siendo estos los siguientes:.....

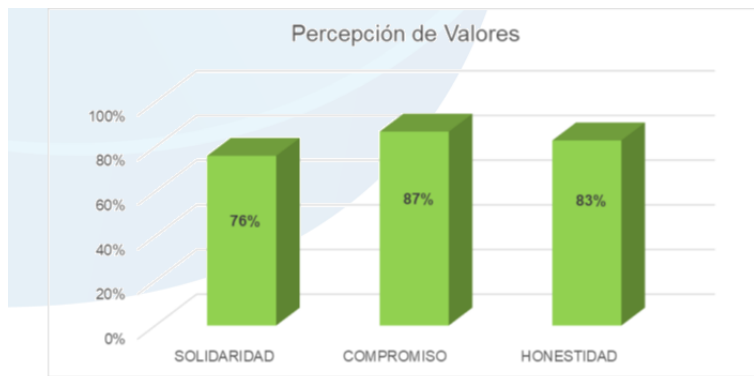
- Compromiso.....

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

- Honestidad.....
- Solidaridad.....

A continuación, se presenta el gráfico correspondiente a la cuantificación de las percepciones relacionadas con los tres valores institucionales.....



Externa don David Rodríguez que bajo dicho análisis se determinó que los valores fueron creados o propuestos por la institución pero que para darle vida es necesario del conocimiento, involucramiento y colaboración de todas las personas inmersas.....

Indica el señor Rodríguez Tencio que, para este estudio se evidencia que los tres valores cuentan con un nivel satisfactorio de percepción, donde predomina el “compromiso” con un 87% de valoración y el más bajo con un 76% se encuentra la solidaridad. Para este último el factor que necesita mayor desarrollo consiste en que dentro de los equipos de trabajo se brinde mayor importancia por las personas a la hora de solucionar los conflictos internos y que la distribución “justa” de las responsabilidades se realice entre todos los integrantes del departamento.....

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

Resalta que, tal y como se percibe desde la perspectiva de la solidaridad, las personas valoran el trabajo en equipo y la equidad en las labores. Desde el compromiso, el factor que más peso tiene en la disminución de esta variable se contempla en la posibilidad de que las personas encuestadas consideran que no se sienten apegados fuertemente a JASEC, considerando si se les presentara una opción que más les interese se irían, en ese punto su compromiso con la institución se puede ver disminuida desde un punto de vista de valores. En el caso de la Honestidad no presenta brechas inferiores a lo establecido en la tabla “escala de respuesta”, pero se debe dar seguimiento a los indicadores para que su puntuación a nivel general se mantenga en los números favorables que actualmente presenta.....

Indica que de acuerdo a los resultados de las variables anteriormente presentadas se determinan las siguientes conclusiones:.....

- El estado del clima organizacional en el segmento Operaciones, se presenta en un porcentaje satisfactorio al alcanzar un 75% de percepción positiva por parte de las personas encuestadas.....
- Nueve de las once variables objeto se encuentran por encima del rango satisfactorio, esto quiere decir que se encuentran dentro de rangos saludables de percepción entre los(as) encuestados(as).....
- Cinco de estas se encuentran en niveles que requieren alta atención y mayor esfuerzo para reducir las brechas existentes hasta ese momento.....
- Dos de las variables presentan una condición débil (resolución de conflictos e identificación con la organización), al no alcanzar el 70% de percepción positiva, por

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

lo que se denominaron “Variables con posibilidades de mejora”

- El Área Infocomunicaciones presentó la mejor ponderación general al obtener un 79% de calificación a nivel general en el estudio de clima organización.....
- Para estas variables se debe ejecutar un plan específico para la atención, retención y mejora de las características culturales en el segmento Operaciones.....
- Motivación y Calidad en el Servicio, fueron las variables con una mayor percepción positiva entre los colaboradores de JASEC, con un 85,3% y 86,6% respectivamente.
- El valor compromiso fue el que contó con mayor valoración al contar con un 87% de nivel de percepción entre los encuestados, de segundo lugar se estableció la Honestidad con un 83% y en último lugar solidaridad con un 76%.....

A nivel de recomendaciones se desprenden los siguientes aspectos:.....

- Comunicar los resultados expuestos en este estudio a toda la población JASEC, con el fin de iniciar la comunicación y concientización de conservar los estilos saludables de comportamiento que hasta la fecha han prevalecido en la institución, así como evidenciar las brechas y las posibilidades de mejora que se pueden presentar en todas las áreas.....
- Coordinar con los departamentos incluidos en dicho estudio con el fin de iniciar con el proceso de atención de dichas variables por parte del Departamento Talento Humano.....

Agrega don David Rodríguez que aunado a la segunda recomendación se está trabajando con un plan de abordaje institucional sobre cultura y clima, a continuación, se desprende el detalle de lo que se pretende al respecto.....

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA
Objetivos del Plan de Comunicación
Objetivo General

- Desarrollar un plan de abordaje integral sobre cultura, clima, el cual se fundamente por el resultado del estudio realizado por el Departamento Talento Humano.....

Objetivos Específicos

- Diseñar una propuesta de capacitación dirigida directamente al personal técnico supervisor, orientada al análisis detallado y el desarrollo de competencias relacionadas directamente con el liderazgo y el ambiente laboral.....
- Aplicar evaluaciones psicométricas y de habilidades, relacionadas directamente con los perfiles de puesto de técnicos con actividades de supervisión de equipos de trabajo.....

Objetivo	Estrategia	Táctica	Plan de acción
Diseñar una propuesta de capacitación dirigida directamente al personal técnico supervisor, orientada al análisis detallado y el desarrollo de competencias relacionadas directamente con el liderazgo y las ambiente laboral.	Establecer la población actual en este segmento operaciones, el cual ostente un puesto con actividades de supervisión de equipos	Segmentar a todas las personas que cumplan con el requerimiento (Que dentro de su perfil cuente con actividades de supervisión de equipos de trabajo) y crear grupos para la participación organizada de las actividades de formación.	Se coordinará directamente con cada jefatura de Departamento para establecer los parámetros de identificación del personal que cumpla con el requerimiento establecido.
	Elaborar un plan de desarrollo de habilidades y competencias relacionadas directamente con la supervisión de equipos, equipos de alto desempeño y ambiente laboral saludable.	Tomar en cuenta las variables del estudio de Clima organizacional para establecer los requerimientos de capacitación y abordaje.	Identificar las variables objeto de estudio que presentaron mayores brechas y que estén relacionadas directamente en el desarrollo de habilidades que inciden en el ambiente y cultura de liderazgo en los equipos de trabajo técnico.
		Crear las actividades de capacitación que se aplicaran por cada variable.	Se elaborará una capacitación por tema identificado como necesario para la mejora de las habilidades de desarrollo de las personas que cuenten con un perfil de técnico con actividades de supervisión.
		Presentar ante la Administración Superior y Jefaturas, la propuesta del proyecto y su respectiva coordinación.	Elaborar una presentación de la propuesta del proyecto.

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

Objetivo	Estrategia	Táctica	Plan de acción
Aplicar evaluaciones psicométricas y de habilidades, relacionadas directamente con los perfiles de puesto de técnicos con actividades de supervisión.	Aplicar las evaluaciones psicométricas PCA y MIL al personal técnico.	Aplicar las evaluaciones a todas las personas que cumplan con los requerimientos establecidos.	Se coordinará directamente con cada jefatura de Departamento para crear los espacios necesarios para que cada persona designada aplique las evaluaciones, contemplando en tema de bioseguridad, privacidad e igualdad de condiciones.
	Brindar retroalimentación de los resultados.	Coordinar una fase de retroalimentación.	Generar los reportes respectivos y coordinar la retroalimentación con cada persona, con el fin de que conozcan los resultados de las pruebas aplicadas y los planes de mejora correspondientes
		Tabular y análisis de resultados.	Crear una base de datos con los resultados, con el fin de analizar estadísticamente los resultados generales de las pruebas aplicadas.

Solicita don Carlos Astorga que, se le amplié el asunto sobre el tema de resolución de conflictos en el sentido de, ¿qué entiende la población institucional sobre conflicto?, ¿a qué se refiere el termino de conflictos antiguos?.....

Externa don David Rodríguez que, en relación a la visión que tiene la población sobre la variable de conflicto, se analizan varios factores. Uno de ellos es el liderazgo que se da a la hora de enfrentar un conflicto, este como una disonancia entre dos o más partes involucradas, considerando desde la jefatura, hasta la institución como un todo para determinar si al final se genera una resolución. En cuanto al aspecto de conflictos antiguos, va ligado al clima y cultura organizacional, donde la institución debe de trabajar arduamente, con el fin de empezar a cambiar perspectivas bajo factores tangibles, que obliguen a la población a cambiar esa línea de pensamiento. Ante todo, esto es importante considerar que según la población existen carencias de claridad de los procedimientos o medios para solucionar conflictos a lo interno, esto influye a que los conflictos no se solucionan en su mayoría en el momento que surgen.....

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

Propone don Luis Gerardo Gutiérrez que, dado a que el informe recibido por parte del señor Rodríguez Tencio posee muy buen sustento en la información recopilada y procesada, sería una gran herramienta para ser utilizarla como base en la formulación del tema de Talento Humano del Plan Estratégico 2022-2027.....

Externa doña Rita Arce su agradecimiento, ya que el informe recibido muestra la profesionalidad del caso, con resultados muy positivos y de los cuales se espera que continúen en esa línea.....

Destaca doña Ester Navarro que, el informe está muy bien sustentado, mostrando la situación de la institución y lo que se va a realizar al respecto, por lo que espera que la implementación del plan genere muy buenos resultados.....

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

6.a.- Dar por recibido el Oficio GG-569-2021, suscrito por el Lic. Francisco Calvo Solano, Gerente General, por medio del cual eleva para conocimiento de Junta Directiva el Estudio sobre Clima Organización 2020-2021, suscrito por el Lic. David Rodríguez Tencio, profesional del Departamento de Talento Humano.....

6.b.- Instruir a la Administración para que comunique los resultados expuestos en este estudio a toda la población laboral de JASEC, con el fin de iniciar la comunicación y concientización de conservar los estilos saludables de comportamiento que hasta la fecha han prevalecido en la Institución, así como evidenciar las brechas y las posibilidades de mejora que se pueden presentar en todas las áreas.....

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

6.c.- Instruir a la Administración para que se coordine con los Departamentos incluidos en dicho estudio con el fin de iniciar con el proceso de atención de dichas variables por parte del Departamento Talento Humano.....

6.d.- Instruir a la Administración para que ejecute los Planes de Abordaje Institucional sobre cultura y clima organizacional.....

6.e.- Solicitar a la Administración para que tome en cuenta el Estudio sobre Clima Organizacional 2020-2021 para efectos del diseño del Plan Estratégico Institucional 2022-2027, en lo que corresponda.....

ARTÍCULO 7.- RESPUESTA ADVERTENCIA AUDITORÍA GG-564-2021.

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

7.a. Trasladar este punto para una próxima sesión.....

ARTÍCULO 8.- INFORME DEL COMITÉ DE ASUNTOS DE AUDITORÍA INTERNA SOBRE RECOMENDACIÓN SOLICITUD ÓRGANO DIRECTOR CASO CORELSA.

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

8.a. Trasladar este punto para una próxima sesión.....

ARTÍCULO 9.- ENTREGA DE COMPROBANTE DE PAGO HONORARIOS PROCESO DE EXPROPIACIÓN DUELAS AGROPECUARIAS.

Se conoce oficio N° GG-579-2021, suscrito por el Lic. Francisco Calvo Solano, Gerente General, mediante el cual remite oficio GG-SG-86-2021, suscrito por el Lic. Oscar Arias Artavia, Profesional de Gerencia General, sobre la gestión de pago realizado al Juzgado Contencioso Administrativo, en referencia al procedimiento de expropiación de Duelas Agropecuarias S.A.....

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

Externa don Francisco Calvo que, la presente entrega se genera en atención al acuerdo tomado por la Junta Directiva en la sesión 033-2021 del jueves 6 de mayo de 2021:.....

- *“5.b.- Instruir a Administración para que rinda informe a ésta Junta Directiva sobre el cumplimiento de la resolución del Juzgado Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda, de las once horas cuarenta y tres minutos del cuatro de mayo de 2021”*

Agrega que ante dicha solicitud se ejecutó el trámite correspondiente, para hacer el pago por el monto respectivo en la cuenta indicada. Con ese objetivo se da a conocer la gestión realizada, verificando que se hizo la gestión de forma correcta.....

Externa don Luis Gerardo Gutiérrez, que procedió a hacer la revisión de la documentación y no tiene observaciones al respecto.....

SE ACUERDA: de manera unánime, afirmativa, con siete votos presentes.....

8.a.- Dar por recibido el Oficio GG-579-2021, suscrito por el Lic. Francisco Calvo Solano, Gerente General, por medio del cual informa sobre la gestión de pago al Juzgado Contencioso Administrativo, en referencia al procedimiento de expropiación de Duelas Agropecuarias S.A.....

ARTÍCULO 10.- CORRESPONDENCIA.

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

ARTÍCULO 11.- ASUNTOS VARIOS.

11.a. Externa doña Rita Arce que, en relación a la revisión del tomo 351, determinó que en todos los acuerdos hace falta la palabra “afirmativa”. Ante esta situación le solicitó al señor Carlos Astorga conversara con don José Pablo Salas, al respecto, él indicó que es necesario hacer dicha inclusión. Sin embargo, desea saber el criterio de la Asesoría Legal,

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

para solventar la situación, dado que dichas actas ya fueron aprobadas en el seno de la Junta Directiva.....

Otro de los aspectos a valorar es que en el acta 013-2021, en el artículo 5 no se evidencia el punto 5.a.2, generando una diferencia en el orden de los puntos del acuerdo tomado en su momento. En el acta 015-2021, dentro del punto N° 2 hace falta la indicación de “artículo”. Ante esta situación propone que se tome el acuerdo de modificar dichas actas, e incluir lo que corresponde, para evitar devoluciones por parte de la Auditoria Interna, cuando se revise dicho tomo.....

Indica don José Pablo Salas que, en relación a su aporte sobre lo indicado, evidenció que dentro del dictamen C-223-2003 del 23 de julio del 2003). (...) Dictamen N.° 077 de 25 de marzo de 2019, emitido por la Procuraduría General de la República. 5 Ley N.° 6227 de 02 de mayo de 1978, se indica lo siguiente:.....

“el numeral 157 de la Ley General de la Administración Pública, la administración municipal siempre puede corregir los errores materiales o de hecho y los aritméticos de los acuerdos del Concejo. Estos errores son aquellos cometidos involuntariamente, cuando se consigna en el acta algo diferente de lo discutido, o un error de escritura, ortografía o redacción, siempre y cuando no se cambie el sentido de lo discutido. Es evidente que, para poder corregir un error material de un acta municipal, deberá existir un récord magnetofónico o digital de lo discutido en la sesión”.....

Ante esto considera que con base al texto anterior se puede proceder de conformidad con la situación presentada en el tomo 351.....

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

A solicitud de la Presidencia, externa don Juan Antonio Solano que, por su parte comparte el criterio externado por el señor Salas Ramírez.....

Externa don Carlos Astorga que, procederá a realizar las revisiones correspondientes junto con doña Georgina Castillo, y posteriormente se enviaría el detalle, de las modificaciones realizadas en dicho tomo.....

SE ACUERDA: de manera unánime, afirmativa, con siete votos presentes.....

10.a.- Autorizar a la Secretaría de Junta Directiva para que se rectifiquen los errores materiales que consta en las actas número 013, 014, 015, 016 y 017, todas del 2021, a efectos de la conformación del Tomo 351.....

SE LEVANTA LA SESIÓN A LAS 21:32 HORAS

**Ing. RITA ARCE LÁSCAREZ
PRESIDENTE**

**Lic. CARLOS ASTORGA CERDAS
SECRETARIO**

VOTOS DISIDENTES

a.- No se presentaron votos disidentes en esta acta

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 036-2021 que incluye 55 folios.