	Tipo: Formulario	Código: PGGO.PR7.FM2	
Rige a partir de: 14/02/2022	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 1 de 43

ACTA N° 027-2022


04 DE ABRIL DEL 2.022

SESIÓN ORDINARIA

ORDEN DEL DÍA

CAPITULO I		ASUNTOS PRELIMINARES.
	ARTÍCULO 1.-	VERIFICACIÓN QUÓRUM DE LA SESIÓN.
	ARTÍCULO 2.-	APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.
	ARTÍCULO 3.-	ENTREGA DE ACTA ANTERIOR N° 014-2022.
CAPITULO II		INFORMES DE LA ADMINISTRACIÓN.
	ARTÍCULO 4.-	INFORME SOBRE VOTACIONES FAG Y JURAMENTACIÓN DE LOS NUEVOS INTEGRANTES DE LA JUNTA DIRECTIVA DEL FAG.
	ARTÍCULO 5.-	INFORME DE LA EVALUACIÓN FÍSICA FINANCIERA II SEMESTRE 2021: MEJORAS OBSERVACIONES JUNTA DIRECTIVA Y AUDITORÍA INTERNA.
CAPITULO III		INFORMES DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS.
	ARTÍCULO 6.-	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN II SEMESTRE 2021 CONTRALORÍA DE SERVICIOS.
	ARTÍCULO 7.-	INFORME DE ACTUALIZACIÓN DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DE JASEC.
CAPITULO IV		OTROS ASUNTOS.
		CORRESPONDENCIA.
	ARTÍCULO 8.-	- INFORME DFOE-CAP-SGP-00001-2022, NUEVO MODELO DE GESTIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS: PREPARACIÓN INSTITUCIONAL PARA SU IMPLEMENTACIÓN.
	ARTÍCULO 9.-	ASUNTOS VARIOS.

.....FIRMA DEL ACTA.....

	Tipo: Formulario	Código: PGGO.PR7.FM2	
Rige a partir de: 14/02/2022	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 2 de 43

ACTA 027-2022

Sesión ordinaria celebrada por la Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago.

VERIFICACIÓN DE QUÓRUM: Al ser las diecinueve horas con treinta y tres minutos del día cuatro de abril del año 2022, están presentes a través de la plataforma virtual webex, los directores, Carlos Astorga Cerdas, Presidente, Lizandro Brenes Castillo, Vicepresidente, Rita Arce Láscarez, Luis Gerardo Gutiérrez Pimentel, Raúl Navarro Calderón, Ester Navarro Ureña, Elieth Solís Fernández. **INICIO DE LA**

SESIÓN: Se cuenta con el quórum reglamentario para la celebración de la sesión. Además, participan los señores: Francisco Calvo Solano, Gerente General, Juan Antonio Solano Ramírez, Asesor Jurídico, María Celina Madrigal Lizano, Auditora Interna, Georgina Castillo Vega, Profesional Junta Directiva.....

CAPITULO I	ASUNTOS PRELIMINARES.
-------------------	------------------------------

ARTÍCULO 1.- VERIFICACIÓN QUÓRUM DE LA SESIÓN.

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

ARTÍCULO 2.- APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.

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

2.a.- Aprobar el orden del día presentado por la Presidencia de la Junta Directiva para la sesión N° 027-2022.....


ARTÍCULO 3 ENTREGA DE ACTA ANTERIOR N° 014-2022.

Se hace entrega del acta N° 014-2022.....

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

3.a.- Dar por recibida el acta correspondiente a la sesión ordinaria N° 014-2022.....

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

	Tipo: Formulario	Código: PGGO.PR7.FM2	
	Rige a partir de: 14/02/2022	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00

CAPITULO II	INFORMES DE LA ADMINISTRACIÓN.
--------------------	---------------------------------------

ARTÍCULO 4.- INFORME SOBRE VOTACIONES FAG Y JURAMENTACIÓN DE LOS NUEVOS INTEGRANTES DE LA JUNTA DIRECTIVA DEL FAG.

Se conocen los siguientes documentos: 1. Oficio N° GG-293-2022 suscrito por el Lic. Francisco Calvo Solano, Gerente General; 2. Oficio N° SUBG-TH-0204-2022 Informe final sobre votaciones FAG, suscrito por Lic. Arnold Mora Muñoz, Jefe a.i. Departamento Talento Humano.....


Para este punto se encuentra presente el Lic. Arnold Mora Muñoz, Lic. José Manuel Arce Lascarez y el Sr. Ronald Camacho.....

Señala don Carlos Astorga que se tuvo que realizar el nombramiento de los representantes de los trabajadores de la Junta Directiva del FAG, en virtud de ello, se celebraron elecciones internas con una única papeleta, ganándola y que estaba comprendida por los compañeros José Manuel Arce Láscarez y don Ronald Camacho Vásquez, quien éste último está conectado, sin embargo, presenta problemas técnicos de audio y video, en virtud de ello, presenta propuesta de juramentar a don José Arce y convocar a don Ronald Camacho para la siguiente sesión.....

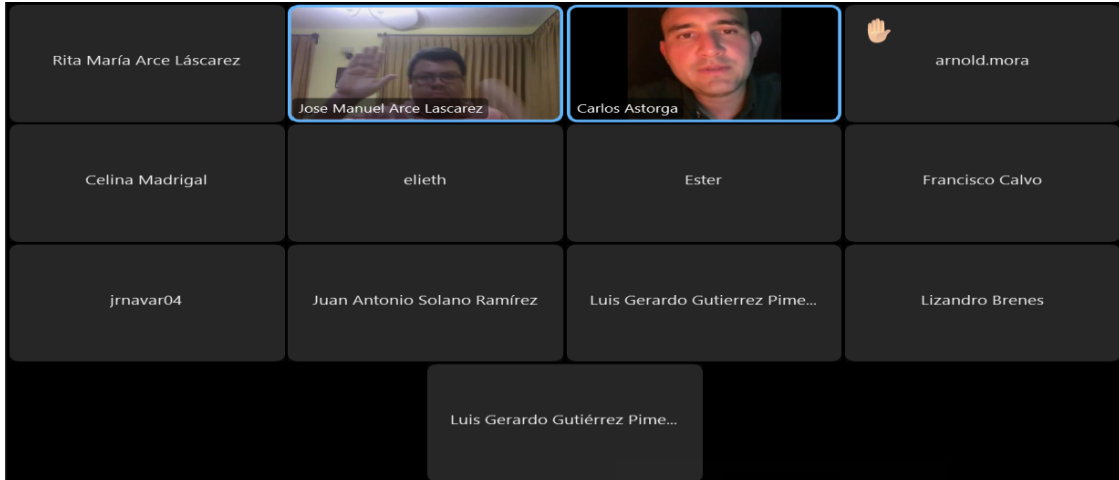
SE ACUERDA: Con seis votos a favor y en firme, y la abstención de la directora Arce Láscarez....

4.a.- Juramentar al señor José Manuel Arce Láscarez como representantes propietario de las personas trabajadoras ante la Junta Directiva del Fondo de Ahorro y Garantías de JASEC, para el periodo del 4 de abril del 2022 al 11 de diciembre de 2024, ambas fechas inclusive.....

.....

	Tipo: Formulario	Código: PGGO.PR7.FM2	
Rige a partir de: 14/02/2022	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 4 de 43

Procede la Presidencia a brindar juramento al Sr. José Arce Láscarez.....




ARTÍCULO 5.- INFORME DE LA EVALUACIÓN FÍSICA FINANCIERA II SEMESTRE 2021: MEJORAS OBSERVACIONES JUNTA DIRECTIVA Y AUDITORÍA INTERNA.

Se conocen los siguientes documentos: Oficio 1.GG-294-2022 suscrito por el Lic. Francisco Calvo Solano, Gerente General; 2. Informe Seguimiento y Mejora Continua-II Semestre 2021, presentados por el Lic. José Arce Láscarez, Jefe a.i. del Departamento de Planificación Institucional, la Licda. Ana Ruth Acuña Rojas, Licda. Roxana Gómez Acuña, Licda. Jennifer Solano Abarca, Profesionales del Departamento de Planificación Institucional, y 3. Presentación PPT Informe de Valoración y Mejora Continua II semestre 2021 con ajustes de los interesados.....

Para este punto se encuentra presente el Lic. José Arce Láscarez, Jefe a.i. del Departamento de Planificación Institucional, quien mediante diapositivas brindara los detalles de dicho informe.....


Resalta don Carlos Astorga que hace como 15 días se presentó este punto y hubieron algunas observaciones de parte de la Junta Directiva específicamente sobre la evaluación del Órgano Colegiado, y también hubieron algunos comentarios respecto de la Auditoría Interna, por lo tanto lo que procede es darle fin a ese procedimiento que se inició hace algunas semanas aquí en la Junta Directiva, tal vez con el ánimo de ser breve y conciso se le dará la palabra a don José Arce para que pueda comentar sobre el trabajo que se hizo y que se contempla en estos informes, y después su persona hará unas consultas muy puntuales y de paso abre la discusión para el resto de compañeros.....

	Tipo: <p style="text-align: center;">Formulario</p>	Código: <p style="text-align: center;">PGGO.PR7.FM2</p>	
Rige a partir de: 14/02/2022	Título: <p style="text-align: center;">Acta Junta Directiva</p>	Versión: 00	Página: 5 de 43

Inicia don José Arce indicando que efectivamente de acuerdo a las observaciones que se emitieron por parte de los señores Directores don Luis Gerardo Gutiérrez, doña Rita Arce, y también por parte de la Auditoría Interna, el Departamento de Planificación Institucional en conjunto tanto con los personeros de la Junta Directiva en este caso con doña Georgina Castillo y con el personal de la Auditoría Interna, se procedió a ajustar lo que fue el informe de valoración de mejora continua del II semestre de acuerdo a lo que indicaron, en este caso se emitieron correos, donde de su parte se le solicitó en este caso a la parte administrativa de la Junta Directiva para que procediera a ajustar lo que fue la justificación del indicador de acuerdo a los comentarios que se habían dado, esto pues don Luis Gerardo Gutiérrez colaboró con lo que él estimaba pertinente, se ajustó de acuerdo a lo que se incluyó dentro del sistema, y también por parte de la Auditoría Interna, de ahí el departamento procedió nuevamente a remitir tanto el informe como la presentación con los ajustes solicitados por los interesados en este caso don Luis Gerardo Gutiérrez, y también por parte de la Auditoría Interna. Aprovecha el espacio para indicar que el día de hoy se tuvo una solicitud también de ajuste de la Auditoría Interna donde solicitaban que se realizara un cambio en el indicador N° 2 por parte de ellos para que se le eliminara el signo de porcentaje al indicador, de ahí que se remitió el informe el día de hoy al filo de las 6 de la tarde el nuevo informe con ese ajuste, prácticamente se incorporaron las observaciones por parte de los interesados para lo que fue el ajuste del informe de valoración de mejora continua del II semestre 2021.....

Indica don Carlos Astorga que su duda es sobre una sesión extraordinaria, sobre si se había celebrado o no sobre ese punto ¿Qué tratamiento se le dio?.....

Indica don José Arce que efectivamente don Luis Gerardo Gutiérrez envió sus observaciones, se incorporaron dentro del mismo, en este caso también se recibieron correos por parte de doña Rita Arce, donde indicaba que no estaba satisfecha con la respuesta que se estaba dando, y al día de que se remitió el informe solamente se tenía la información de don Luis Gerardo Gutiérrez y que al final fue la que se incorporó, a raíz de que el tema venía el día de hoy, el viernes se remitió con la información que


	Tipo: Formulario	Código: PGGO.PR7.FM2	
Rige a partir de: 14/02/2022	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 6 de 43

se tenía y viene con lo que don Luis Gerardo Gutiérrez solicitó que se incorporara tanto en la presentación, como que quedara textualmente en el informe como él lo solicito en un correo remitido.....

Externa el señor Astorga Cerdas que a raíz de eso tiene una propuesta para los compañeros, no sabe si en este caso especialmente doña Rita Arce y don Luis Gerardo Gutiérrez tuvieron la oportunidad de ver a versión final, y si satisface, no obstante pues fue doña Georgina Castillo quien subió la información pero su persona la acompaño en ese momento, y aunque sea cambiar un signo lo cual es algo muy pequeño, no deja de ser un nuevo documento, de ahí que somete a consideración si se prefiere que se dé por recibido, y darle una votación final el jueves, o si se animan y se vota de una vez, desde su punto de vista se sentiría más tranquilo con darlo por recibido, y le da mucha pena con don José Arce el tener que robarle 10 minutos el próximo jueves.....

Comenta don José Arce que por su parte está totalmente disponible, aquí lo importante es que si bien es cierto fueron observaciones muy valiosas las que presentó la Auditoría Interna, pero eran más de forma en el sentido sobre lo que se tenía que venir haciendo en los próximos informes que se tienen que realizar, los mismos se han contemplado y sí se puntualizó propiamente en los indicadores de la Auditoría Interna, pero también es importante rescatar que las observaciones que la Auditoría hizo, se están contemplando, e inclusive ya se empezó un trabajo importante en lo que es la actualización de procedimientos para poder ajustar las recomendaciones de la Auditoría en próximos seguimientos y controles de los informes de valoración a raíz de eso le parece que esas observaciones fueron muy importantes y ya se están contemplando dentro de los futuros informes de valoración para presentarlos a nivel de Junta Directiva, por su parte no hay problema en el momento que se le convoque, ya que está totalmente disponible para el momento que se requiera.....

Indica doña Rita Arce que ha estado intercambiando correos al respecto después de lo que don Luis Gerardo Gutiérrez ya había enviado para que constara en el punto 5.d. cree que era, sin embargo su persona manifestó no estar de acuerdo, luego doña Georgina Castillo le envió unos correos, luego su persona envió otros, e inclusive ella muy gentilmente le envió la transcripción del acta y basándose en

	Tipo: Formulario	Código: PGGO.PR7.FM2	
Rige a partir de: 14/02/2022	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 7 de 43


ella le hizo así textualmente a la letra las observaciones para que constara lo que había sucedido exactamente, eso se lo envió doña Georgina Castillo o doña María Nela Vargas la verdad no recuerda cuál de las dos el día miércoles, el día jueves estuvo de gira y estuvo fuera de la oficina, y el día viernes en cuanto pudo revisó lo que se le había enviado y devolvió el correo, por lo tanto desea saber ¿si les llegó el correo? Y si se hicieron los cambios en el sistema que su persona solicitó, cree que el correo le llegó a todo mundo inclusive doña Jennifer Solano, a doña María Nela Vargas, doña Celina Madrigal, a don Francisco Calvo, a los Directores a don José Arce, etcétera ¿a todos les llegó, o no les llegó, o cómo estuvo el asunto?.....

Resalta don Carlos Astorga que lo más importante es que don José Arce lo haya recibido, porque si no prefiere parar aquí, escuchar a doña Celina Madrigal, dar por recibido el documento y no jugársela.....

Indica doña Rita Arce que aquí las más importantes eran doña María Nela Vargas, y/o doña Georgina Castillo, porque ellas son las que tienen que hacer el cambio en el sistema, ya que al final don José Arce va a poner lo que diga el sistema, aun así, es importante que todos lo hayan recibido porque inclusive le hace una solicitud ahí a doña Celina Madrigal para que le dé seguimiento al tema.....

Comenta don Carlos Astorga que sinceramente no ha tenido oportunidad de revisar su correo para verificar si le llegó, mejor parar aquí, y el día de mañana habla con las muchachas y con don José Arce, se da por recibido y el día jueves se va a la segura.....

Interviene doña Celina Madrigal para indicar que en relación a las observaciones que había realizado la Auditoría efectivamente eran unas de forma y otras de fondo, con respecto a las de forma el día de hoy se dieron a la tarea de verificar que en el documento hayan sido atendidas, sin embargo como dijo don José Arce algunas no estaban atendidas, por lo que inmediatamente se procedió a contactar a Planificación para hacerles la observación y que lo tomaran en cuenta dentro del informe ya versión final que iba a ser sometido a aprobación a la Junta Directiva, con la segunda parte que tiene que ver con ciertas observaciones de fondo relacionadas más que todo a servicios preventivos de advertencia remitidos por la Auditoría Interna, algunas recomendaciones que tienen que ver con uso de técnicas y


	Tipo: Formulario	Código: PGGO.PR7.FM2	
Rige a partir de: 14/02/2022	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 8 de 43

herramientas, identificación de responsables, prácticamente participantes, definición de roles, etcétera, de igual forma se dieron a la tarea de consultarle a Planificación para ver cómo se encontraba el estado de esas observaciones realizadas ya que dentro del documento que hoy se iba a ver no se mencionaban, ni en la presentación, entonces en ese caso indicaron como lo dijo don José Arce igual que se están considerando dentro de algunos procedimientos que se están realizando, por lo que en el momento que los mismos estén oficializados la Auditoría se dará a la tarea de identificar que se atiendan todas las observaciones realizadas.....

Comenta don Carlos Astorga que toma nota de las palabras de la señora Madrigal Lizano e igualmente el próximo jueves le estaría preguntando al respecto por el fondo de nuevo, nada más para asegurarse que la Auditoría Interna pudo revisar la versión final que se subió como a las 5 de la tarde y así asegurarse que todo está en orden, igual para el resto de compañeros que lo tengan en cuenta y pedirle a don Francisco Calvo que se agende este punto de fijo para el jueves, a razón de lo anterior propone el siguiente acuerdo:.....

- 5.a.- Dar por recibidos los siguientes documentos: 1. Informe Seguimiento y Mejora Continua-II Semestre 2021, presentados por el Lic. José Arce Láscarez, Jefe a.i. del Departamento de Planificación Institucional, la Licda. Ana Ruth Acuña Rojas, Licda. Roxana Gómez Acuña, Licda. Jennifer Solano Abarca, Profesionales del Departamento de Planificación Institucional, y 3. Presentación PPT Informe de Valoración y Mejora Continua II semestre 2021 con ajustes de los interesados.....
- 5.b.- Trasladar el análisis por el fondo de este informe para una próxima sesión.....

Comenta doña Rita Arce que a pesar de que se abstiene en este punto sin embargo desea hacer la observación de que cuando se incluya en el sistema, se haga acorde a lo que este en el acta, que es lo oficial, no a lo que su persona le parece o cree, sino que su persona lo solicitó de acuerdo a lo que está en el acta, por lo tanto, si viene de acuerdo al acta no hay ningún problema.....

	Tipo: Formulario	Código: PGGO.PR7.FM2	
Rige a partir de: 14/02/2022	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 9 de 43

SE ACUERDA: con seis votos a favor y en firme, y la abstención de la directora Arce Láscarez...

5.a.- Dar por recibidos los siguientes documentos: 1. Informe Seguimiento y Mejora Continua-II Semestre 2021, presentados por el Lic. José Arce Láscarez, Licda. Ana Ruth Acuña Rojas, Licda. Roxana Gómez Acuña, Licda. Jennifer Solano Abarca; 2.....

5.b.- Trasladar el análisis por el fondo de este informe para una próxima sesión.....

CAPITULO IV	INFORMES DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS.
--------------------	---


ARTÍCULO 6.- ENCUESTA DE PERCEPCIÓN II SEMESTRE 2021 CONTRALORÍA DE SERVICIOS.

Se conocen los siguientes documentos: 1. Oficio N° GG-291-2022, suscrito por el Lic. Francisco Calvo Solano, Gerente General, por medio del cual se traslada para consideración de la Junta Directiva el Resultado de la Encuesta de Percepción Respecto al Centro de Gestión II Semestre-2022; 2. Oficio N°JD-CS-002-2022, suscrito por la MBA. Rocío Céspedes Brenes, Jefe Departamento Contraloría de Servicios; 3. Oficio N° CS-EP-02-2021, Informe de Resultados de la Encuesta de Percepción Realizada al Centro de Gestión II Semestre 2021.....

Para este punto se encuentra presente la señora Rocío Céspedes, quien explicará por medio de diapositivas el tema en cuestión.....

Inicia doña Rocío Céspedes comunicando los resultados de la Encuesta de Percepción correspondiente al II Semestre del período 2021, que para el caso particular se le aplicó al Centro de Gestión de Atención al Cliente, como es de conocimiento según lo establece la Ley N° 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 unidades administrativas.”

	Tipo: <p style="text-align: center;">Formulario</p>	Código: <p style="text-align: center;">PGGO.PR7.FM2</p>	
Rige a partir de: 14/02/2022	Título: <p style="text-align: center;">Acta Junta Directiva</p>	Versión: 00	Página: 10 de 43

Para el caso de JASEC y según el perfil que se ha establecido la aplicación de este tipo de instrumentos es de 2 veces al año (una por semestre), por lo que se han determinado actividades a lo largo del semestre respectivo.....

Donde el propósito de ella es incluir en la encuesta actual, a los negocios de Energía o de Infocomunicaciones, donde al día de hoy considerando la actual, se han aplicado un total de 21 encuestas, asociadas a la medición de la percepción de los clientes respecto a los servicios recibidos...

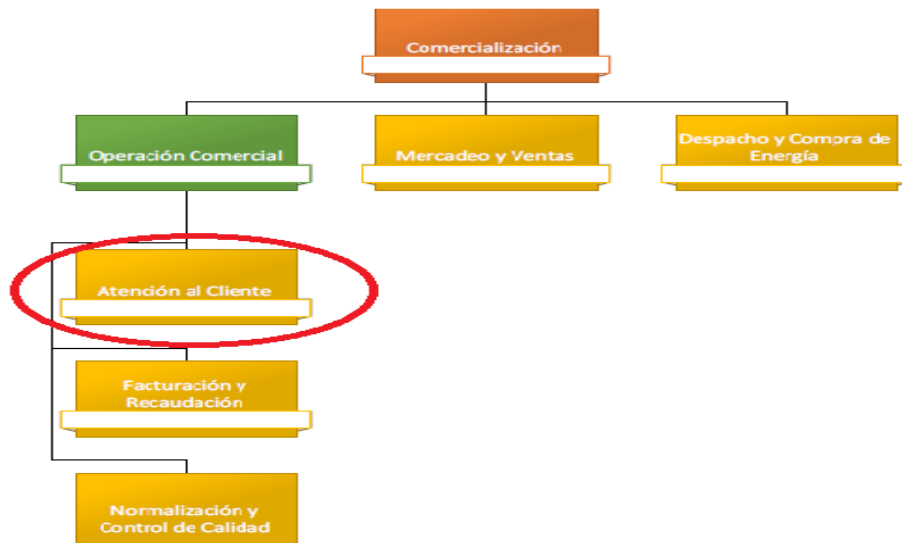
Recalca la señora Céspedes que la encuesta se aplicó al Centro de Gestión, donde se da la.....


DEFINICIÓN DEL SERVICIO A EVALUAR

- 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).....

Externa que la Unidad de Centro de Gestión, está adscrita al negocio de Comercialización y al Área de Operación Comercial y es una unidad que pertenece a Atención al Cliente y la tiene a cargo el Ldo. Hugo Murillo, conformada por 11 colaboradores que trabajan en diferentes roles, permitiendo una atención 7x24 / 365, como se muestra en el organigrama adjunto.....

DEPARTAMENTO CUENTAS POR COBRAR



	Tipo: Formulario	Código: PGGO.PR7.FM2	
Rige a partir de: 14/02/2022	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 11 de 43

Externa que de las consultas y los contactos requeridos tanto de nuestros clientes de los servicios de Energía – Internet, usuarios de los mismos o ciudadanía en general, donde por lo general la Unidad tramita consultas, trasladan llamadas, dan información de requisitos y realizan informes sobre facturación, por los diferentes medios, siendo que el Centro de Gestión tiene como herramienta la plataforma de CISCO, a la cual se le puede llamar como “central telefónica o centro de contacto”, pero también se utiliza el correo electrónico, WhatsApp y el chat en línea para atender al cliente.....

Menciona la señora Céspedes aspectos importantes para esta encuesta.....

- ✓ Instrumento elaborado por la contraloría de servicios.....
- ✓ Se solicitó criterio a la MBA. Rocío Brenes y al Ing. Rodolfo Sanabria para identificar de manera conjunta las consultas de interés para obtener información relevante.....
- ✓ Vía telefónica por parte del personal de la contraloría de servicios a lo largo de 7 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 que para este caso en particular se tomaron 37.955 llamadas que se recibieron en el Centro de Gestión del 1 de marzo al 31 de agosto del 2021, según la siguiente Fecha Técnica.....

ASPECTO	
POBLACIÓN	Centro de Gestión
AREA GEORGRÁFICA	Zona servida por JASEC (electricidad)
POBLACION PROMEDIO	37,955 (40%)
TAMAÑO DE LA MUESTRA	150 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 7 de octubre al 19 de noviembre (7 semanas)
ENCUESTAS EFECTIVAMENTE APLICADAS	150 encuestas
ENCUESTAS NO APLICADAS	0 encuestas

ATRIBUTOS APLICADOS

- Accesibilidad
- Tiempo
- Atención
- Información
- Retroalimentación a través de alguna recomendación y puntaje de calificación

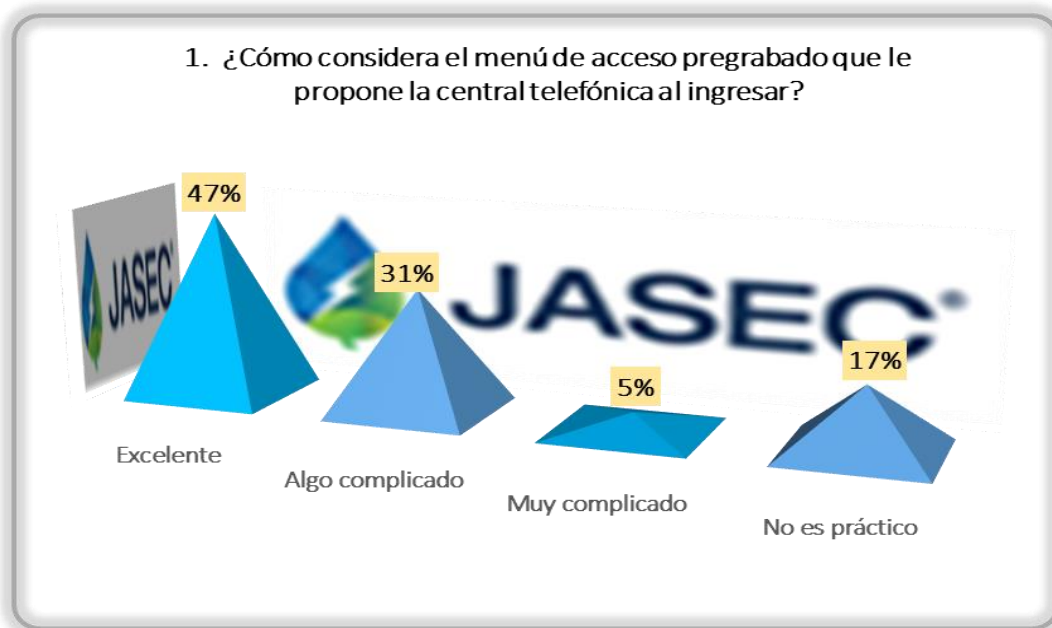


	Tipo: Formulario	Código: PGGO.PR7.FM2	
Rige a partir de: 14/02/2022	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 12 de 43

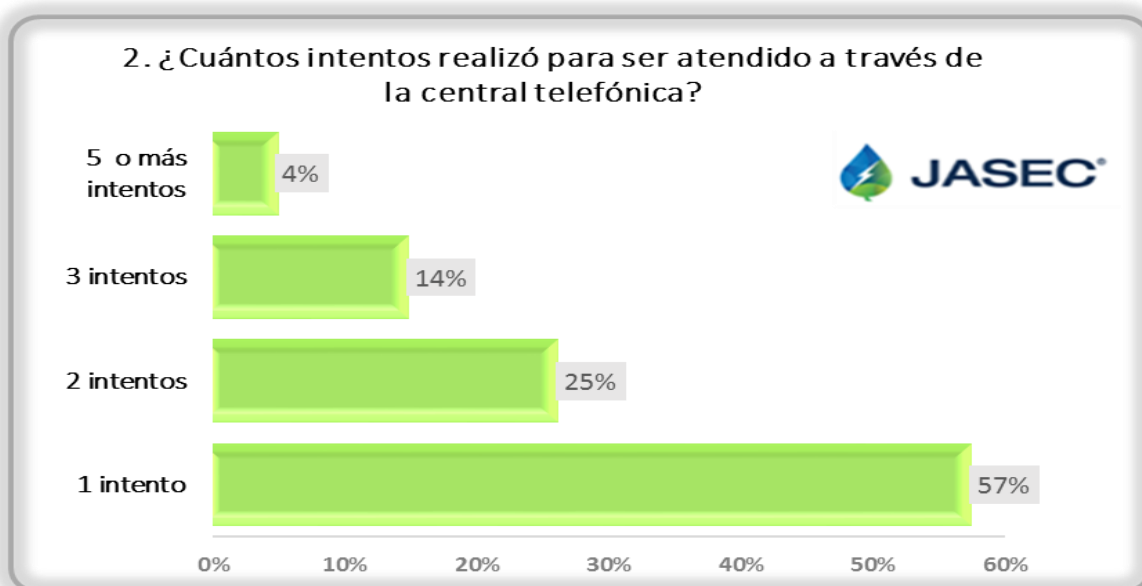
Comenta doña Rocío Céspedes que 49 llamadas no fueron atendidas, por lo que se consideró tomar otra muestra por sustitución y se logró ejecutar el total planificado.....


A continuación procede a detallar el resultado por atributo de la encuesta aplicada.....

(ACCESIBILIDAD)

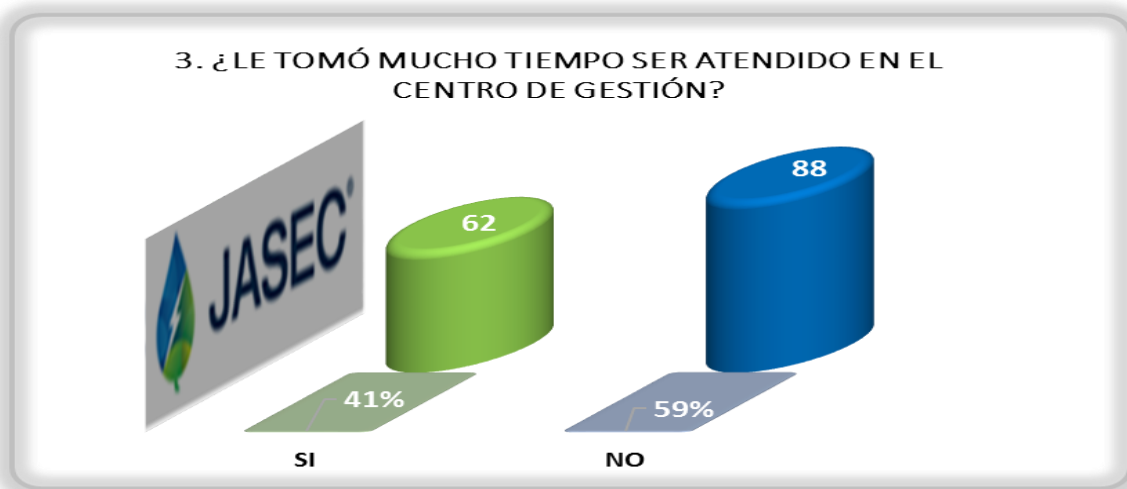


ATRIBUTO: ACCESIBILIDAD



	Tipo: Formulario	Código: PGGO.PR7.FM2	
Rige a partir de: 14/02/2022	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 13 de 43


ATRIBUTO: TIEMPO



TIEMPO	PORCENTUAL	NOMINAL
5 minutos	29%	18
10 minutos	26%	16
15 minutos	13%	8
20 minutos o más	2%	1
DEMASIADO	5%	3
NUNCA ME CONTESTARON	6%	4
NO RECUERDO	19%	12
TOTAL	100%	62

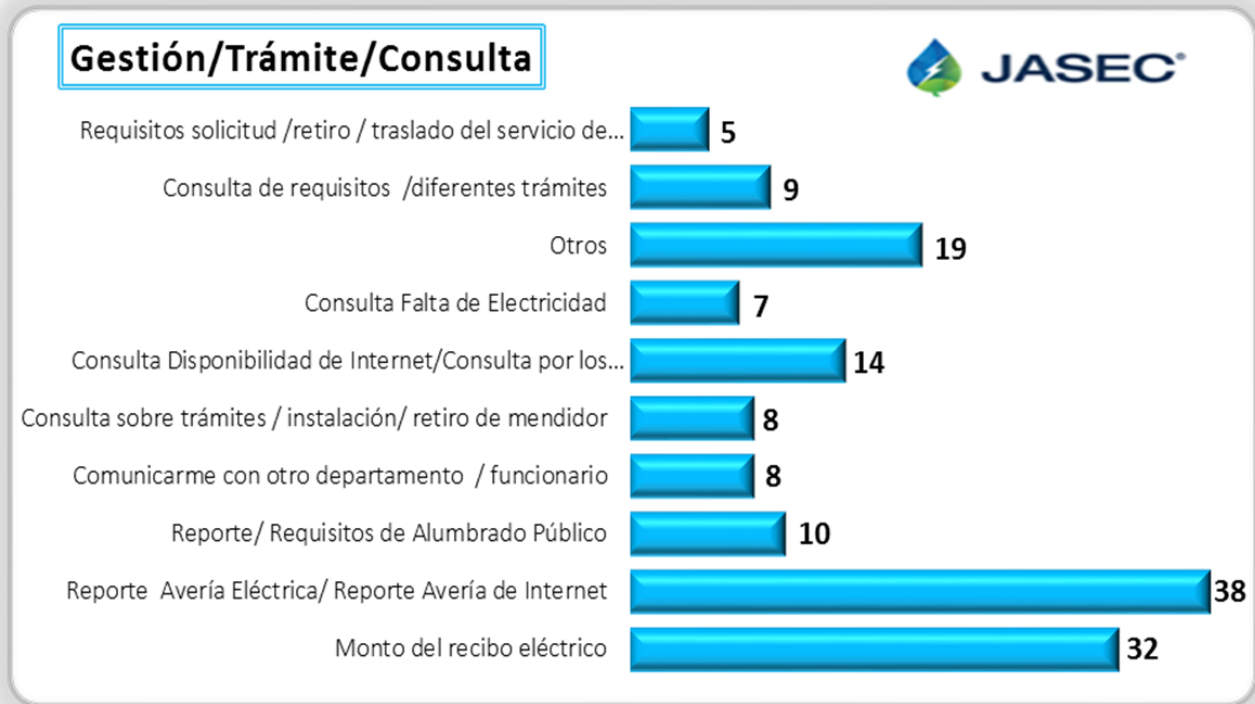
ATRIBUTO: ATENCIÓN



	Tipo: Formulario	Código: PGGO.PR7.FM2	
Rige a partir de: 14/02/2022	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 14 de 43


ATRIBUTO: INFORMACIÓN

5. ¿Qué gestión, consulta o trámite realizó con el centro de gestión?



ATRIBUTO: INFORMACIÓN



	Tipo: Formulario	Código: PGGO.PR7.FM2	
Rige a partir de: 14/02/2022	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 15 de 43

Si responde NO ¿Por qué?


COMENTARIO	NOMINAL
NO ME ATENDIERON NUNCA	4
FUE MAS FACIL QUE ME RESPONDAN POR WHATSAPP/ PAGINA WEB	2
NO TINEN NODOS DISPONIBLES	2
OTRAS	11
TOTAL	19

7. ¿En general cómo calificaría el servicio brindado por el funcionario del centro de gestión?

CALIFICACION	PORCENTUAL		NOMINAL
10	16,00%	} 86,00%	24
9	36,67%		55
8	33,33%		50
7	8,00%		12
6	1,33%		2
5	2,00%		3
4	2,00%		3
3	0,67%		1
Total	100,00%		150

8. ¿Qué observaciones o recomendaciones daría usted para el mejoramiento del servicio que se le ha brindado?

COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS	NOMINAL
Excelente servicio /Excelente trato del operador / La atención excelente /Muy agradable la atención / Agradece la atención recibida.	41
Ninguna / Muy satisfecha, Rápido atendieron el reporte/ No tengo queja alguna.	25
El menu muy largo y complicado/ No atienden aunque se sigan las instrucciones/ Menu muy complicado y son muy lerdos para aten	25
Tener más números disponibles o que contesten más rapido/ Tener otros medios de contacto.	14
Ampliar la Red de Fibra óptica/Habilitar más nodos/ Me han recomendado el servicio/ Para qué ofrecen paquetes sin nodos dispor	8
Deberían de preocuparse más por el cliente, tuve que obtener el servicio con otro operador / Debería haber una línea directa para hacer los reportes.	4
Es imposible ingresar al Centro de Gestión y los link de la página Web está bloqueados/ No hay manera de comunicarse/Deberían modernizarse más.	3
A nivel general no conforme con la atención al cliente/ Muy complicados los requisitos	4
Otros	26
TOTAL	150

	Tipo: Formulario	Código: PGGO.PR7.FM2	
Rige a partir de: 14/02/2022	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 16 de 43


Comenda la señora Céspedes que, durante el primer semestre del 2015, se realizó un ejercicio similar para conocer la percepción de los clientes o usuarios que gestionaron una consulta, trámite o gestión a través del Centro de Gestión, el cual consultó algunas variables que fueron igualmente consultados en el ejercicio realizado este segundo semestre 2021; todo ello con el objetivo principal de realizar comparaciones entre ambos resultados e identificar variaciones en los ítems aplicados.....

No obstante, se consideró importante señalar, que varias de las preguntas fueron modificadas con respecto al modelo de encuesta aplicada en el año 2015. Otro aspecto importante, es que la herramienta de contacto (central telefónica) era otra, dado que la plataforma actual se implementó en el 2018.....

Conclusiones

Externa que, en sustento en las respuestas brindadas por los encuestados a cada uno de los ítems propuestos, así como de las opiniones recibidas de las personas encuestadas y criterios propios según los casos que se han atendido, se concluye:.....

1. Sin duda alguna el Centro de Gestión, es el medio de contacto más utilizado por los clientes y usuarios para acceder a información asociada a los servicios y obtener información diversa de los trámites asociados correspondientes.....
2. Si bien hubo un cambio en la plataforma de acceso (central telefónica), el resultado de percepción de algunos ítems consultados, refleja porcentual o numéricamente que se debe prestar atención y generar mejoras en temas tales como:.....
 - a. Percepción respecto al Menú de acceso pregrabado (31% **Algo complicado**, 17% **No es práctico** y 5% **Muy complicado**, lo que suma un 53% de los encuestados).....
 - b. El tiempo que tarda el cliente en ser atendido una vez que accesa a nuestra central de comunicaciones refleja –según la percepción- que debe revisarse los protocolos y confirmaría igualmente la revisión del menú de acceso pregrabado, señalado supra. Esta


	Tipo: Formulario	Código: PGGO.PR7.FM2	
Rige a partir de: 14/02/2022	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 17 de 43

conclusión se confirma con lo indicado por los encuestados respecto a los tiempos de espera, en donde un 45% opina de manera general que fue muy prolongada la espera.....

3. Si bien un 70% de los encuestados calificó el trato recibido entre excelente y muy bueno; no debemos obviar que un importante 26% señaló el trato recibido en la atención como “Bueno”. En este particular igualmente deben revisarse protocolos de atención y abordaje de llamadas para que el contacto cliente-JASEC sea percibida como una experiencia altamente satisfactoria para quienes requieren acceder.....
4. Son 5 las causas que generan a los clientes el ingresar a nuestro Centro de Gestión a saber:.....
 - a. Consulta de Monto de recibo eléctrico.....
 - b. Reporte de Averías.....
 - c. Reporte o requisito para alumbrado público.....
 - d. Para contactar otras áreas o dependencias.....
 - e. Consultas: sobre trámites, o requisitos, paquetes o disponibilidad de internet y falta de fluido eléctrico.; donde se concentra el 74% de la gestión realizada. El 26% restante es por consultas de diversa naturaleza y fin.....

Manifiesta doña Rocío Céspedes que con respecto a las calificaciones es muy satisfactorio que el 87% de las personas encuestadas, señalaron que pudieron realizar su consulta o gestión pretendida a través del Centro de Gestión, en tanto un 13% señaló que no, indicando entre otras que nunca le atendieron, le respondieron más rápido por WhatsApp, faltó por parte del cliente información para realizar la gestión (número de abonado, medidor o contrato o no era la persona titular).....

Un 86% de los encuestados otorgaron una calificación mayor a 8 cuando se les solicitó otorgarla al servicio recibido. El 14% restante otorgó calificaciones de 7 o menos, siendo nuevamente importante valorar esos datos y propiciar acciones que generen una interacción que sea percibida de manera positiva por parte de los clientes al ingresar al Centro de Gestión.....

	Tipo: Formulario	Código: PGGO.PR7.FM2	
Rige a partir de: 14/02/2022	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 18 de 43

Finalmente, concluimos que las observaciones, comentarios o sugerencias externadas por los clientes un 41% quedó altamente satisfecho, un 13% consideró que el menú es complicado y no garantiza el ser atendido.....

RECOMENDACIONES


Indica que dentro de la información que se obtiene de las respuestas obtenidas y de las conclusiones detalladas en el apartado anterior, permite analizar e identificar tendencias claras de opinión contenidas en las conclusiones y con ellas sustentar las siguientes recomendaciones para ser valoradas por la Administración.....

Por lo que se recomienda una revisión, análisis y reformulación del menú de acceso pregrabado, que permita a los clientes realizar sus gestiones a través de la plataforma digital (central) de manera más interactiva y sin requerir la intervención de operadores. Para ello se recomienda acceder a otras plataformas de instituciones como modelo y efectuar los cambios requeridos en caso de proceder.....

Debe facilitarse mayor y permanente capacitación al personal del Centro de Gestión, que les provean de herramientas de atención y comunicación asertiva y de conocimiento para una mayor satisfacción de los clientes. Complementariamente, debe profesionalizarse al personal, pues además de bajo perfil en el manual de puestos son el primer contacto con el cliente por lo que su especialización debe ser un valor agregado y positivo para la labor que realizan. Esta capacitación debe incluir, entonación de voz, manejo del cliente molesto, vocabulario apropiado para responder, etc.....

Valorar la creación de un “**Portafolio de servicio**”, en donde se detalle la manera de abordar, consultar, informar y resolver los casos y consultas que ingresen al Centro de Gestión.....

Debe realizarse un plan de comunicación e información a los clientes de forma permanente y puntual respecto a los medios de contacto y consulta de diversa naturaleza, de manera tal que los clientes conozcan la gama de posibilidades con que cuentan y así diversificar los accesos propiciando una atención más eficiente y por qué no, proveyendo incluso opciones de autogestión. Complementariamente debe propiciarse el conocimiento a los clientes en temas diversos sobre quien

	Tipo: Formulario	Código: PGGO.PR7.FM2	
Rige a partir de: 14/02/2022	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 19 de 43

está legalmente facultado para hacer trámites, la importancia de las autorizaciones y definitivamente fortalecer la atención digital en general.....

Considerando las últimas tendencias operativas para este tipo de centros de llamadas, la Administración Activa tiene el reto de valorar la factibilidad de tercerizar parcial o totalmente este tipo de servicios, que no son nuevos en JASEC pues hasta hace poco más de 11 años el Centro de Gestión se gestionaba vía outsourcing. Dicha valoración podría generar una transformación e innovación en la manera de brindar este tipo de servicios informativos y permitiría asegurar los mismos beneficios y objetivos como ya tenemos ejemplos hoy en día en los servicios de seguridad y aseo de infraestructuras e incluso de labores técnicas como en algún momento ha tenido JASEC.....

Con ello, los esfuerzos del personal institucional estarían orientados a la gestión sustantiva y de apoyo esenciales para la prestación de servicios en los términos de calidad, continuidad, excelencia y eficiencia demandadas hoy en día.....


Hacer este tipo de estudios en JASEC, no solo son aplicables a este servicio sino a otras gestiones, en donde sin duda reformularían en demasía la manera de operar de JASEC en sus áreas administrativas, técnicas y operativas en los diferentes niveles. No ampliamos dado que no es el propósito de este informe.....

Termina doña Rocío Céspedes, presentando la propuesta de acuerdo.....

- Dar por recibido y aprobado el informe de resultados de la encuesta de percepción del ii semestre 2021, realizado al centro de gestión – atención al cliente (cs-ep-02-2021).....
- Instruir a la administración para que en base a los resultados se revisen protocolos de atención y abordaje de llamadas para que el contacto cliente-JASEC sea percibido como una experiencia altamente satisfactoria para quienes requieren utilizar el servicio.....

Externa don Carlos Astorga que efectivamente que cuando se tiene un problema y el ser atendido bien y rápido supera mucha la confianza de los servicios que se prestan.....

Consulta doña Rita Arce, si el resultado es conocido por el Área Comercial.....

	Tipo: <p style="text-align: center;">Formulario</p>	Código: <p style="text-align: center;">PGGO.PR7.FM2</p>	
Rige a partir de: 14/02/2022	Título: <p style="text-align: center;">Acta Junta Directiva</p>	Versión: 00	Página: 20 de 43

Indica doña Rocío Céspedes que en este caso lo que se hace es trasladar el informe a la Gerencia General, esta se encarga de comunicarlo.....

Recalca doña Rita Arce que es importante la retroalimentación y que la gente que ha estado evaluada pueda saber el resultado.....

Apoya don Raúl Navarro a doña Rita Arce sobre la importancia de que las jefaturas conozcan esto, para buscar siempre las mejoras en el servicio y la atención al cliente.....


Expresa doña Elieth Solís que apoya lo indicado, siendo que la Contraloría es la cara nuestra de cómo el cliente va recibiendo nuestros servicios, por lo que hay que procurar que la Administración siempre apoye muchísimo a la Contraloría, en el sentido de que ella es la que da los parámetros de cómo está llegando JASEC al cliente y para las situaciones de mejoras, se está haciendo un excelente trabajo.....

Propone la señora Arce Láscarez incorporar la comunicación de estos resultados a los encargados.....

Comenta don Francisco Calvo que efectivamente cada semestre la Contraloría de Servicios, realiza una encuesta de Percepción, algunas de ellas ya son segundas o inclusive hasta terceras veces que se realizan y abarcan varias áreas de la empresa, no obstante la presente Junta ha tenido el conocimiento de ellas, todos esos casos son insumos e instrumentos muy valiosos que dan información independiente por decirlo de alguna manera, porque se realiza a través de un órgano de la empresa que no es Administración Activa, en lo que respecta a los resultados se trasladan a las distintas áreas según corresponda, para que ellos principalmente realicen un análisis, propongan planes de acción que procuren la mejora de las variables que ahí se indican, además de la atención de las recomendaciones teniendo en cuenta que en algunas ocasiones hay un costo beneficio, así como en la capacidad de percepción de los clientes, pero definitivamente en todos los casos se hace un traslado, sin embargo, se hace la aclaración de que no en siempre se pueden atender las recomendaciones, pero si se procura la atención oportuna de la mayoría de ellas o de forma alternativa buscar otras opciones para cumplir....

.....

.....

	Tipo: <p style="text-align: center;">Formulario</p>	Código: <p style="text-align: center;">PGGO.PR7.FM2</p>	
Rige a partir de: 14/02/2022	Título: <p style="text-align: center;">Acta Junta Directiva</p>	Versión: 00	Página: 21 de 43

Propone doña Rita Arce que se incorporen los planes de acción y las recomendaciones del área, ya que son los que están el día a día en la operación, y se indique un análisis de las últimas 3 veces que se hizo.....

Solicita don Carlos Astorga que se tome principal consideración a lo indicado por doña Rita, para efectos de la presentación.....

Externa don Francisco Calvo que a él le gusta mucho que las áreas o departamento participen, y los informes si vienen validados por su persona.....

Solicita doña Rita Arce a don Francisco Calvo que no se confundan los informes trimestrales con los resultados de la Contraloría, ya que son cosas distintas.....

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


6.a.- Dar por recibido los siguientes documentos: 1. Oficio N° GG-291-2022, suscrito por el Lic. Francisco Calvo Solano, Gerente General, por medio del cual se traslada para consideración de la Junta Directiva el Resultado de la Encuesta de Percepción Respecto al Centro de Gestión II Semestre-2022; 2. Oficio N° JD-CS-002-2022, suscrito por la MBA. Rocío Céspedes Brenes, Jefe Departamento Contraloría de Servicios; 3. Oficio N° CS-EP-02-2021, Informe de Resultados de la Encuesta de Percepción Realizada al Centro de Gestión II Semestre 2021.....

6.b.- Acoger las recomendaciones formuladas por la Contraloría de Servicios en el Informe N° CS-EP-02-2021.....

6.c.- Instruir a la Administración para que valore las recomendaciones formuladas por la Contraloría de Servicios en el Informe N° CS-EP-02-2021, y su correspondiente aplicación.....

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

6.d.- Instruir a la Administración para que rinda informe a la Junta Directiva sobre la viabilidad de atención de recomendaciones formuladas por la Contraloría de Servicios contenidas en el Informe N° CS-EP-02-2021.....

	Tipo: <p style="text-align: center;">Formulario</p>	Código: <p style="text-align: center;">PGGO.PR7.FM2</p>	
Rige a partir de: 14/02/2022	Título: <p style="text-align: center;">Acta Junta Directiva</p>	Versión: 00	Página: 22 de 43

ARTÍCULO 7.- INFORME DE ACTUALIZACIÓN DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DE JASEC.


Se conocen los siguientes documentos: 1. Oficio N°GG-292-2022, suscrito por el Lic. Francisco Calvo Solano, Gerente General; 2. Oficio N°JD-CS-017-2022, suscrito por la MBA. Rocío Céspedes Brenes, Jefe, Departamento Contraloría de Servicios; 3. Informe de Actualización de la Contraloría de Servicios, Atribuciones y otras consideraciones afines.....

Para este punto se encuentra presente la MBA. Rocío Céspedes Brenes, Jefe, Departamento Contraloría de Servicios, quien presentará por medio de diapositivas dicho informe.....

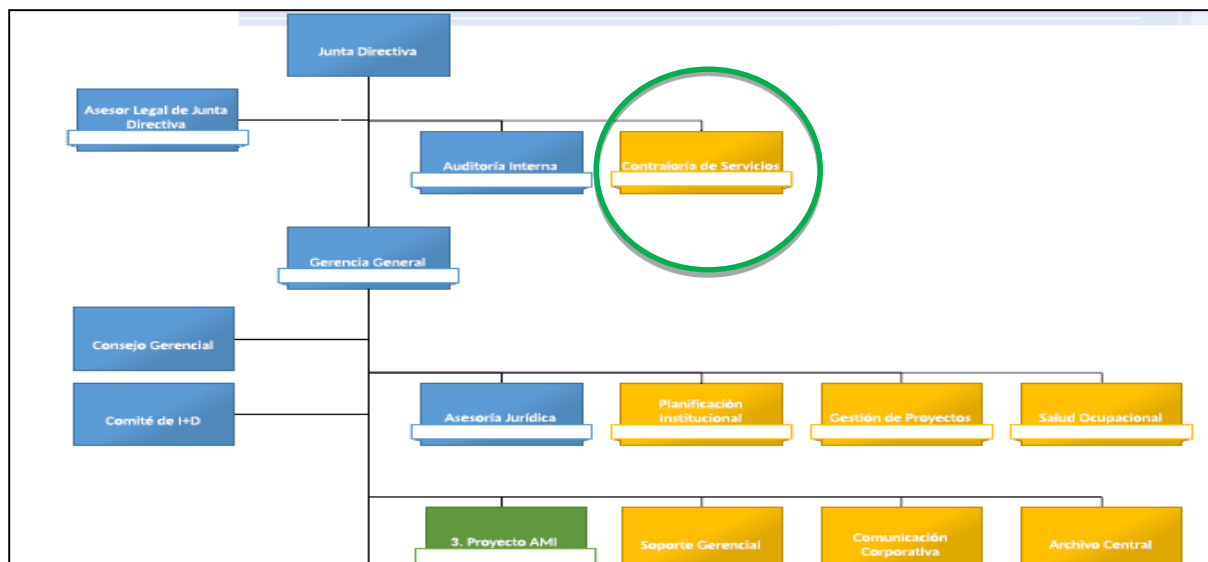
Inicia doña Rocío Céspedes explicando que haciendo algunas valoraciones, así como también en conversaciones que se tuvo con la Secretaría Técnica de Contraloría de Servicios, se elabora este informe que tiene varios objetivos; aparte de actualizar a la Junta Directiva de las funciones que realiza su departamento y que están asociadas a atribuciones y otras consideraciones afines, se cree que es oportuno presentar este informe como parte del cierre de la gestión como Junta Directiva, partiendo de que dependemos de dicho Órgano Colegiado, de ahí que, si tuvieron oportunidad de revisar el informe, se vislumbra que busca atender varios tópicos o tiene varios fines que al fin de cuentas es informar y retroalimentar a la Junta Directiva respecto a la Contraloría de Servicios.....

Procede doña Rocío Céspedes a comentar ampliamente los antecedentes del informe y que considera los siguientes aspectos:.....


- Introducción.....
- Antecedentes de las Contralorías de Servicios.....
- La Contraloría de Servicios en JASEC.....
 - Constitución y dependencia jerárquica.....
 - Recurso Humano (Perfiles).....
 - Ubicación.....
 - Medios de acceso o contacto.....
 - Reglamento Interno de la CS.....

	Tipo: Formulario	Código: PGGO.PR7.FM2	
Rige a partir de: 14/02/2022	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 23 de 43

Señala que en la sesión N° 4483 se creó una plaza de profesional la cual asumiría las funciones que estaban en el decreto del 2008 vigente hasta entonces, es así que en el año 2010 por medio de un concurso se nombró en el puesto de la Contraloría de Servicios a la licenciada Felicia Fernández, un año después, la licenciada Fernández se traslada a otro puesto y esta servidora fue nombrada en el mismo, el primero de junio del 2012 a inicios del 2014 y ya con la publicación de 2 meses, 3 meses antes de la de la ley, la Junta Directiva dispone tomar varios acuerdos asociados a lo que establece la ley y en la sesión 4867 del 6 de febrero del 2014 acordó hacer una modificación a la estructura organizativa incorporando a la Contraloría de Servicios para depender jerárquicamente del máximo órgano y tal y cual lo establece la ley. También se reasigna al puesto de profesional de Contraloría a Coordinador de Contraloría de Servicios y así como la aprobación del nuevo perfil de la persona Contralora de Servicios y lo ubica orgánicamente dentro de la dependencia directa de Junta Directiva, tal y como se muestra en el Organigrama adscrito al máximo órgano.....



Indica que, así como en la sesión N° 4901 por medio de concurso, se nombró a su persona en propiedad, además, externa que en el 2015 se crea la plaza de Asistente Técnico, y a la fecha la Contraloría de Servicio cuenta con 2 personas, recalca que ambas funcionarias a la fecha están en condición de propiedad.....

	Tipo: Formulario	Código: PGGO.PR7.FM2	
Rige a partir de: 14/02/2022	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 24 de 43

En relación con el perfil de puesto para la persona Contralora de Servicios, el mismo recibió su última modificación en diciembre de 2016 en la sesión 5.135 artículo 3º del 15 de diciembre. En dicha modificación se excluyeron varias funciones del perfil original, que le asignaban responsabilidades regulares que son de total competencia de la Administración Activa y se le incluyeron las pendientes detalladas en la Ley y reglamento respectivos.....

No obstante, desde esa última actualización, las funciones y responsabilidades consignadas en los perfiles vigentes para ambos puestos, han sufrido variaciones significativas tanto en cantidad, complejidad y alto niveles de responsabilidad ante la consecución de errores tanto a lo interno como de cara a los entes rectores (MIDEPLAN-ARESEP-Defensoría de los Habitantes y otros) y la representación que se hace ante éstos en temas asociados a JASEC por el impacto de estos.....

A la fecha, aún se atienden las solicitudes de informes de quejas gestionadas por los clientes ante ARESEP, prepara y remite dichos informes sobre lo actuado y participa de manera permanente en el equipo que representa a JASEC en las Audiencias de Conciliación u Órganos Administrativos que solicita o convocada el ente regulador.....


Por su parte, la última actualización del Reglamento Interno de la Contraloría de Servicios de JASEC, se dio en la sesión No.063-2019 del 19 de agosto de 2019, el cual comprendió particularmente la modificación asociada a nombres de dependencias, según la nueva estructura y nomenclatura organizacionales de ese año.....

Indica que, como recurso humano, se encuentra la presente servidora, la Jefa Contraloría de Servicio, MBA. Rocío Céspedes Brenes y la Asistente Nivel 2. Contraloría de servicios, la Licda. Jenny Rodríguez Castillo.....

Además, la Oficina de la Contraloría de Servicios, está ubicada en el Primer piso, del Edificio Central y el Horario de Atención: es de Lunes a Viernes 7: 24 a.m. a 5: 00 p.m.....

.....

.....

	Tipo: Formulario	Código: PGGO.PR7.FM2	
Rige a partir de: 14/02/2022	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 25 de 43

Afortunadamente atrás de los años, los usuarios y público en general se ha podido abrir una amplia gama de medios de contactos lo que permite prácticamente que no haya ninguna limitación para ser atendidos donde se pone a disposición:.....

- Teléfono: 2250-600, ext: 7111-7112.....
- Correo electrónico: contraloria.servicios@jasec.go.cr.....
- Oficio.....
- Redes sociales.....
- Buzón de Quejas / sugerencias.....

Externa que hay muchos medios de información, los cuales se pueden visualizar en la imagen adjunta....



Comenta que como parte de la información que se quería presentar es la gestión de los últimos 5 años, es que importante recapitular y se encuentra dentro de los siguientes cuadros.....


.....

.....

.....

.....

.....

	Tipo: Formulario	Código: PGGO.PR7.FM2	
	Rige a partir de: 14/02/2022	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00

DATOS DEL ÚLTIMO QUINQUENIO (2017-2021)

Se atendieron 1601 casos para el negocio de Energía, se distribuyó de la siguiente manera.....

**CUADRO No.1
NEGOCIO DE ENERGIA**

NEGOCIO ENERGIA (INCLUYE ALUMBRADO PUBLICO)						
CLASIFICACION	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	TOTAL
QUEJAS	33	18	9	21	27	108
INCONFORMIDADES	36	33	22	71	67	229
CASOS MENORES/CONSULTAS/ FELICITACIONES /SUGERENCIAS	281	201	175	319	222	1198
CASOS ARESEP	8	11	9	7	8	43
SUBTOTAL	358	263	215	418	324	1578
AUDIENCIAS ARESEP	6	6	5	1	1	19
AUDIENCIA PUBLICA	0	0	1	0	0	1
ORGANO ADMINISTRATIVO	0	0	0	0	1	1
MESAS DE DIALOGO	0	0	1	0	1	2
TOTAL	364	269	222	419	327	1601

En lo que respecta a infocomunicaciones, se dieron 302 casos, según siguiente distribución.....

**CUADRO No. 2
NEGOCIO INFOCOMUNICACIONES**

NEGOCIO DE INFOCOMUNICACIONES						
CLASIFICACION	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	TOTAL
QUEJAS	72	7	2	2	3	86
INCONFORMIDADES	3	9	3	9	9	33
CASOS MENORES/CONSULTAS/ FELICITACIONES /SUGERENCIAS	43	25	33	56	26	183
CASOS SUTEL	0	0	0	0	0	0
TOTAL	118	41	38	67	38	302


Nota. El servicio de internet se ofrece desde el año 2015.

.....

.....

.....

.....

	Tipo: Formulario	Código: PGGO.PR7.FM2	
Rige a partir de: 14/02/2022	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 27 de 43

INFORMES

Comenta sobre la realización de informes tanto internos como externos, para un total de 174.....

CUADRO No.3
EMISIÓN DE INFORMES OTRAS INSTANCIAS

	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	TOTAL
INFORMES EXTERNOS	3	1	3	6	4	17
INFORMES INTERNOS	35	24	31	31	36	157
TOTAL	38	25	34	37	40	174

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

En lo que respecta a la encuesta de percepción se han aplicado un total de 10 a razón de 1 por semestre..

CUADRO No. 4
ENCUESTAS DE PERCEPCION SOBRE CALIDAD DE SERVICIOS


ENCUESTAS DE PERCEPCION	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	TOTAL
PRIMER SEMESTRE	CALIDAD Y CONTINUIDAD	PLATAFORMA DESERVICIO ATENCION AL CLIENTE	DEP. SERVICIOS TECNICOS	ATENCION AVERIAS OPERACIÓN DE LA RED	DEPARTAMENT O CUENTAS POR COBRAR	5
SEGUNDO SEMESTRE	SERVICIO DE INTERNET	DEPARTAMENT O ALUMBRADOA LUMBRADO	PLATAFORMA DESERVICIOS PASEO METROPOLI.	PLATAFORMA DIGITAL (PANDEMIA) ATENCION AL CLIENTE	CENTRO DE GESTION ATENCION AL CLIENTE	5
TOTAL	2	2	2	2	2	10

RECOMENDACIONES A LA ADMINISTRACIÓN ACTIVA

También se consideró el resumen de las recomendaciones emanadas por la Contraloría de Servicios sea a través de las encuestas o de los informes trimestrales, para un total de 117 recomendaciones.....

CUADRO No.5
RECOMENDACIONES A LA ADMINISTRACION ACTIVA


RECOMENDACIONES	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	TOTAL
A LA ADMINISTRACION ACTIVA	18	14	7	10	18	67
ENCUESTAS	13	8	11	10	8	50
TOTAL	31	22	18	20	26	117

	Tipo: <p style="text-align: center;">Formulario</p>	Código: <p style="text-align: center;">PGGO.PR7.FM2</p>	
Rige a partir de: 14/02/2022	Título: <p style="text-align: center;">Acta Junta Directiva</p>	Versión: 00	Página: 28 de 43

Otro tema importante que se consideró y esta unidad se dio a la tarea en acompañamiento de personeros de la Secretaría Técnica de Contraloría de Servicios, es que desde la aprobación y publicación de la Ley No. 9158 y posteriormente del reglamento; a lo interno de JASEC la Contraloría de Servicios inició un camino de proyección, credibilidad, posicionamiento y responsabilidad en la ejecución de sus funciones, asumiendo un rol de control y fiscalización en el cumplimiento de la verificación de calidad en la prestación de los servicios que brinda la institución.....

Claro está que pretender estar a un nivel de consolidación conlleva un esfuerzo titánico dentro de las organizaciones y JASEC no ha sido la excepción; en particular cuando quienes ejercen las funciones propias de la Administración Activa, también requieren de tiempo e interacción para comprender las potestades, funciones y atribuciones que confiere la ley y de cómo -de manera armoniosa- y dado la permanente relación entre ambas partes, se deben coordinar esfuerzos, gestiones y respuestas; siempre en total cumplimiento de las leyes y decretos de la República, así como la normativa interna de la organización, manuales, reglamentos, criterios legales, técnicos y buenas prácticas administrativas y de control interno que fundamenten su gestión con el único objetivo de atender y responder toda gestión interpuesta por un cliente o usuario.....

Igualmente, en algunos momentos se han tenido algunas actitudes respecto a nuestra gestión, en donde se ha asumido erróneamente que las Contralorías de Servicios pretenden evidenciar debilidades y por ende exponer a las dependencias a cuestionamientos respecto a su gestión y eficiencia. No obstante, el rol real de las Contralorías de Servicios está opuestamente orientado a lo que sería desvirtuar las funciones de las dependencias que brindan servicio. No obstante, con el correr del tiempo, el trabajo y coordinación hacia una atención apropiada de las partes, ha tenido avances significativamente positivos en ambas direcciones y se han modificado paradigmas erróneos respecto a nuestra gestión, como se aprecian en la diapositiva que son algunas potestades, atribuciones y competencias.....

	Tipo: <p style="text-align: center;">Formulario</p>	Código: <p style="text-align: center;">PGGO.PR7.FM2</p>	
Rige a partir de: 14/02/2022	Título: <p style="text-align: center;">Acta Junta Directiva</p>	Versión: 00	Página: 29 de 43




En materia de recepción y gestión de reclamos o quejas, el objetivo es que se puedan identificar acciones de mejora que garanticen efectividad y continuidad, a favor de las personas usuarias. Con ello sin duda se pretende como lo señala la ley “*ser un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda una organización*”

No menos relevante y concreto es nuestra función de “apoyar, complementar, guiar y asesorar 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.”

Es así que de lo realizado a la fecha y dentro de la revisión y consultas señaladas en el apartado de introducción, es de relevante importancia destacar que, efectuadas algunas acciones de revisión, se encontraron importantes y significativas similitudes de nuestra ley y reglamento a las encomendadas y asignadas a la figura y funciones que dentro de las organizaciones realizan las Auditoría Internas.....

En este particular, es entendible y sobradamente claro que estas últimas dependencias llevan un amplio y sólido camino recorrido, si se compara con las Contralorías de Servicios, cuya ley data de poco más de 8 años y que además ha correspondido abrir camino respecto a nuestro fin. Sin embargo, es evidente y claro el papel fiscalizador y asesor y la variación de los perfiles establecidos respecto a las funciones y responsabilidades actuales en donde es necesario identificar determinadas conductas, debilidades o

	Tipo: <p style="text-align: center;">Formulario</p>	Código: <p style="text-align: center;">PGGO.PR7.FM2</p>	
Rige a partir de: 14/02/2022	Título: <p style="text-align: center;">Acta Junta Directiva</p>	Versión: 00	Página: 30 de 43

decisiones puedan afectar a los usuarios y por lo tanto, se ratifica que debemos verificar y hacer cumplir los “requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda una organización y garantizar el respeto de los derechos de las personas usuarias respecto de los servicios que reciben de las organizaciones públicas”


Además de madurar y empoderar la gestión de la Contraloría de Servicios dentro de la dinámica y operativa de servicio que brinda JASEC, ha propiciado que sus funciones e impacto sean de mayor complejidad y responsabilidad, dado que esa misma dinámica nos ha retado positivamente en el exigente ejercicio de conocer ampliamente leyes, reglamentos, normativas, votos constitucionales, conceptos y aplicaciones de índole técnico básico, herramientas de aplicación de encuestas, procedimientos, requisitos y otros apoyos, que sin duda refuerzan a la dependencia para gestionar efectiva, eficiente, oportuna y positivamente en la consecución de los objetivos no solo del departamento sino de la institución como un todo.....

En este orden, es de particular relevancia que dentro de JASEC se haga un atento y respetuoso recordatorio a los diferentes niveles jerárquicos y al personal en general; de las potestades, competencias y atribuciones que por ley faculta a las Contralorías de Servicios en diferentes temáticas y acciones, entre las que se destacan:.....

Otras responsabilidades

Complementariamente realizamos y apoyamos a lo interno de JASEC otras labores que son atinentes y asignadas por ley, decretos, directrices, reglamentos o perfil y a la fecha las hemos asumido con total compromiso, a saber:.....

1. Fungir y atender las funciones que le son propias al Oficial de Acceso a la Información, en cumplimiento al Decreto 400200-MP-MEIC-MC y a la Directriz Ejecutiva No. 073-MP-MEIC-MC (De junio del 2017).....
2. Formar parte de la Comisión Institucional de Mejora Regulatoria, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 8220, su reglamento y normas conexas.....

	Tipo: Formulario	Código: PGGO.PR7.FM2	
Rige a partir de: 14/02/2022	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 31 de 43


3. Formar parte de la CIEV, en cumplimiento al Reglamento de la Comisión Institucional de Ética y Valores de JASEC (art.8).....
4. Equipo permanente de atención y preparación de informes y asistencia a Audiencias de Conciliación ante ARESEP. Cabe señalar que a la fecha no hemos sido convocados a audiencias por parte de SUTEL.....
5. Participación activa de apoyo y coordinación con la Gerencia General y otras instancias de la Administración Activa en la supervisión que en julio del 2020 realizó ARESEP sobre estado de las quejas recibidas por el ente rector y otras actividades similares.....
6. Formar parte del equipo que asiste y representa a JASEC en las Audiencias Públicas por solicitud de tarifas que convoca ARESEP.....
7. Co-responsable de la Red de Transparencia Institucional, asociado al Índice de Transparencia del Sector Público.....

Actividades específicas a implementar a partir del año 2022

Como parte de la guía recibida según lo señalado en la introducción y las revisiones, valoraciones y criterios de la Contralora de Servicios; para este año 2022 se retomó una actividad que desde poco más de 2 años atrás veníamos procurando desarrollar.....

Es por ello que a partir de este año, hemos elaborado un modelo de informe que guíe el contenido para la realización de estudios o informes especiales referente a diversos tópicos de trámites. El objetivo de dichos informes será realizar un análisis puntual, objetivo y concluyente en torno a trámites y/o servicios específicos, sustentados en conclusiones y recomendaciones y orientados a propiciar oportunidades de mejora y eficiencia en la prestación de los servicios públicos.....

Por diversas razones técnicas asociadas a la Secretaría Técnica y con la llegada de la pandemia en marzo de 2020, nos vimos en la necesidad de posponer el inicio de esta labor, que, si bien está normada en la ley, no se había concretado de manera permanente y con anterioridad solamente se habían

	Tipo: <p style="text-align: center;">Formulario</p>	Código: <p style="text-align: center;">PGGO.PR7.FM2</p>	
Rige a partir de: 14/02/2022	Título: <p style="text-align: center;">Acta Junta Directiva</p>	Versión: 00	Página: 32 de 43

realizado cerca de 3 iniciativas específicas, dado que el mismo ente rector no había girado criterios claros del contenido de los mismos.....

Estos informes serán remitidos directamente a las instancias responsables, a efecto de que sean revisados y atendidos en diversos plazos según la complejidad, recursos, normativas y estructuras internas involucradas. Igualmente, se dará seguimiento a la atención y el avance de los mismos, se informará a la Junta Directiva y Gerencia General como parte de los informes trimestrales que remitimos. Igualmente, formarán parte de la atención que la Gerencia General como Jerarca Institucional, deba incluir dentro del informe que año a año debe remitir al MIDEPLAN.....


Según la dinámica y experiencias adquiridas, se pretendería ir ajustando su formato y contenido, de manera tal que cumpla los objetivos para los cuales se implementó su creación.....

A la fecha la Contraloría de Servicios desarrolla una revisión a la atención de las recomendaciones correspondientes a los años del 2018 al 2021 y de su resultado se emitirá un informe, el cual haciendo valoraciones concretas procurará verificar la atención y solución de la(s) gestión(es) que en su momento generaron inconformidad, a efecto de modificar alguna situación débil en la prestación del servicio específico.....

Por otra parte, se ha retomado la reunión semestral con las Jefaturas de Área y Jefaturas adscritas, de aquellas dependencias que por competencia realizan labores o gestiones que están expuestas a eventual presentación de reclamos o quejas por parte de los usuarios.....

A la fecha ya se tuvo reunión con el Área de Distribución y para las próximas semanas se espera concretar el mismo ejercicio con el Área de Operación Comercial e Infocomunicaciones.....


Igualmente, se está en la elaboración de material informativo, que se remitirá a la población institucional con el objetivo de informar y concientizar sobre el rol de nuestra dependencia y el apoyo que se requiere de los diferentes componentes de la Administración Activa para que se atienda en tiempo, fondo y disposición, aquellos requerimientos que les sean elevados para su atención.....

	Tipo: Formulario	Código: PGGO.PR7.FM2	
Rige a partir de: 14/02/2022	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 33 de 43

Por otra parte, se está en el desarrollo de un modelo de información quincenal a toda la población institucional, con el objetivo de actualizar y recordar las atribuciones, potestades, responsabilidades y funciones del Departamento, dado que la última vez que se hizo un ejercicio similar fue en el año 2015....

Conclusiones

1. El sustento legal que establece las atribuciones, potestades y competencias de las Contralorías de Servicios, es de muy reciente vigencia dado que la ley se publicó hace poco más de 8 años y el reglamento tiene poco más de cinco años.....
2. Que JASEC tiene 11 años de contar con una persona o dependencia que realiza las funciones establecidos originalmente en el decreto del 2008 y en la Ley No. 9158 y reglamento referente a las Contralorías de Servicios dentro de las dependencias e instituciones de servicio público.....
3. Que desde el año 2014, la Contraloría de Servicios es una dependencia que en atención a la ley depende jerárquicamente de la Junta Directiva de JASEC.....
4. Que las funcionalidades de las Contralorías de Servicios, depende particularmente de la manera en que los niveles jerárquicos de cada institución puedan concebir y proyectar su alcance y beneficio, garantizando ser un enlace efectivo con el máximo jerarca, las autoridades de la Administración Activa y todos los colaboradores de la organización.....
5. Que, con el paso de los años, la consolidación del departamento y la complejidad y responsabilidad propia que emana de la jurisprudencia atinente que se realiza día a día, ha colocado a la dependencia en un rol de importante credibilidad y responsable de asegurar y salvaguardar los derechos de eficiencia, efectividad y respuesta que se espera de las entidades en la atención de los servicios públicos.....
6. Que, a pesar de estar conformada únicamente por 2 colaboradoras, los números aportados son fiel reflejo de que el trabajo se ha realizado con altos niveles de conocimiento, responsabilidad, profesionalismo y excelencia, obteniendo resultados 100% efectivos; sin violentar en ningún momento las leyes o normativas atinentes, ni las competencias, trámites o procedimientos establecidos y que garantizan un trato equitativo, objetivo y transparente en la atención a los clientes y usuarios.....

	Tipo: Formulario	Código: PGGO.PR7.FM2	
Rige a partir de: 14/02/2022	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 34 de 43

7. Que, a la fecha, aún existe por parte de algunas Jefaturas y colaboradores de JASEC, la duda respecto a las atribuciones, competencias, potestades y funciones que le son propias de las Contralorías de Servicios, mayormente por el hecho de que solicitamos con cierto nivel de autoridad la realización de gestiones, a brindar respuesta o atender coordinadamente labores que quizás no terminan de comprenderse ni dimensionarse como fiscalización de los servicios que nos compete.....


8. Que se hace necesario retomar actividades tendientes a brindar información y concientizar a Jefaturas y colaboradores a nivel institucional, respecto al rol, potestades y atribuciones de la Contraloría de Servicios y la importancia del apoyo que se requiere para que se atienda en tiempo, fondo y disposición, aquellos requerimientos que les sean elevados para su atención de casos expuestos por los clientes y usuarios de los servicios que brinda JASEC.....

Recomendaciones

1. Que de manera conjunta la Junta Directiva y la Gerencia General, emitan un comunicado conjunto a toda la institución, con el objetivo de informar a todos los colaboradores el apoyo que ambas autoridades dan a las gestiones de la Contraloría de Servicios en total apego y cumplimiento de la ley y reglamento que le son otorgados en estos.....

2. Que en dicho comunicado se inste y recuerde a todas las dependencias y colaboradores, para atender y colaborar activa, oportuna y responsablemente en todas aquellas gestiones o requerimientos de información que les sea requerida por parte de la Contraloría de Servicios, de manera tal que esta pueda atender complementariamente con las funciones y respuestas pretendidas por los clientes y usuarios, siempre en total apego a las leyes, directrices, normativas técnicas, normativa interna de cada organización, manuales, reglamentos, criterios legales, técnicos y buenas prácticas administrativas y de control interno que fundamenten su gestión.....

3. Que igualmente se apoye los informes que en materia de servicios específicos se realizarán a partir de este año, con el objetivo de que las Jefaturas atiendan en los plazos, detalle y obligación la respuesta requerida para atenderlos y proceder de conformidad. Así como a las actividades que se desarrollen

	Tipo: Formulario	Código: PGGO.PR7.FM2	
Rige a partir de: 14/02/2022	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 35 de 43


tendientes a informar y reforzar ante la población institucional respecto a las potestades, atribuciones, alcances, funciones y responsabilidades que le son propias a la Contraloría de Servicios y que poco a poco permitan permear y consolidar su gestión dentro de la institución.....

4. Dada la dependencia directa con el máximo jerarca institucional, así como la complejidad y responsabilidades asociadas a las potestades, funciones y atribuciones que le son propias por ley y otras normativas y a las funciones que ha venido cumpliendo y que han variado desde su creación y hasta la fecha, asumiendo roles estratégicos de enlace, gestión, respuesta y asesoría entre muchos otros; se solicita respetuosamente el acuerdo para la realización de un estudio por parte de la Administración en la figura del Departamento de Talento Humano tendiente a:.....

a. Reasignar el nivel jerárquico otorgado a la Contraloría de Servicios dentro de la estructura organizativa de JASEC, de manera tal que se homologue de acuerdo con la complejidad, alto nivel de responsabilidad, potestades y funciones que desarrolla dentro de la institución y que se sustenta en lo establecido en la Ley No. 9158 y su reglamento, así como los resultados alcanzados.....

b. Complementariamente, reasignar el perfil de puesto de las funcionarias de la dependencia (Jefe de Departamento y Asistente Técnico nivel 2), de manera que los mismos sean congruentes y consistentes con:.....

- La dependencia jerárquica.....
- Los alcances, potestades, atribuciones, complejidad y responsabilidad de las funciones según lo establecido en la ley No. 9158 y su respectivo reglamento, el reglamento interno de la Contraloría de Servicios y el cambio que han sufrido las funciones contenidas en los perfiles de puestos.....
- Por los resultados generados.....
- Los nuevos objetivos establecidos, entre otros.....

	Tipo: Formulario	Código: PGGO.PR7.FM2	
Rige a partir de: 14/02/2022	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 36 de 43


Dicha reasignación se propone de la siguiente manera:.....

- Puesto Asistente Técnico Nivel 2, reasignarlo a Profesional Nivel 2.....
- A la Jefatura de Departamento, resignarla a puesto equivalente a Jefe de Área.....

Esto, de acuerdo con la con la complejidad, responsabilidades y funciones que se desarrollan hoy en día y que también están adscritas o detalladas en la ley, reglamento, perfiles y reglamento interno, complementariamente esto significaría su valor y resignado el perfil de los puestos actuales de las funcionarias tanto de la persona Contralora de Servicios como la Asistente Técnico de manera que los mismos sean congruentes y consistentes con la dependencia jerárquica de los alcances por prestados, soluciones complejidad y responsabilidades que como ya se dijo se han asumido y se tienen por los resultados generados a lo largo de al menos de estos 5 años que pudimos presentar el resumen de los nuevos objetivos establecidos y proyectos para este año.....


De nuestra parte somos dos, pero hacemos muchísimo estamos muy comprometidas con nuestra función, con el rol que la ley y las funciones y los ciudadanos esperan de nosotros para hacer ese enlace y no menos importante como siempre representando a la Junta directiva atendiendo sus gestiones y sin dejar de lado que la Administración Activa, si bien es cierto no formamos parte de ella al estar jerárquicamente adscritos a la Junta directiva, don Francisco Calvo lo sabe muy bien siempre estamos en la mayor anuencia de colaborar y contribuir para que el objetivo final de un servicio eficiente de calidad oportuno y transparente a toda la población del área servida sí cumpla con todos los estándares de excelencia y efectividad que el cliente demanda hecho un mundo competitivo ya mencionó del servicio público.....

Señala doña Rita Arce que agradece el informe, a la vez, señala que este es un tema sumamente importante que se debe de analizar muy bien, porque le parece que tal vez los acuerdos se deben dividir en varios, porque recibir el informe y aceptar y mandar esos comunicados pues no creo que pase mucho, sin embargo, le parece sumamente interesante la propuesta que está haciendo doña Rocío Céspedes de elevar estos puestos a Jefes de Área, en tiempos de crisis donde no se tienen los recursos, pues no

	Tipo: Formulario	Código: PGGO.PR7.FM2	
Rige a partir de: 14/02/2022	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 37 de 43

quisiera comprometer a la institución, sobre todo de cara a un mega concurso que anda por ahí, pensando que hay un montón de jefaturas también que no se les ha dado la propiedad pensando que por ejemplo, recuerda, es más la corrigen tal vez los abogados, la ley de la proveeduría cambió y ahora piden una serie de requisitos a las personas que están ahí, sobretodo la jefatura y son requisitos sumamente importantes y de rango casi que igual, se atrevería a pensar que a la Contraloría o inclusive un poquito más alto, que ese día para su persona la Auditoría Interna, entonces, es un tema muy delicado para nosotros en estos momentos y empezar un estudio y crearle a doña Rocío Céspedes falsas expectativas y sobre todo con una Junta Directiva que ya está terminando, le parece un tanto hasta irresponsable.....

Quisiera que sí se toma el acuerdo, que se haga dividido en 2. porque se debe recibir el informe, además de que quisiera que se haga este estudio de la Contraloría de Servicios, pero también el de la Proveeduría, y otro montón de gente que anda por ahí, no sabe; asistentes, entre otros, con 15 años de estar en puestos de interinos y que la institución no los ha podido nombrar justamente porque no tiene los recursos y está segura de que hay mucha gente muy valiosa de que se desea que tenga la propiedad, pero en este caso, en este cambio de perfil, aumento en lo que corresponde a la jefatura o jefe de área, le preocupa poner a la institución en esto y por lo tanto, pensaría que se haga un paquete de profesionales, estudiar el puesto de la Proveeduría, Contraloría y otros que anden por ahí. A la vez, le parece sumamente importante empezar este proceso y dejarle la respuesta que vaya a decir Talento Humano, que con la bondad y lo generoso que es van a hacer el trabajo que se le diga, y van a aumentar el perfil y eso a la institución le va a costar mucho dinero, por lo que no vería bien de que se lo hagamos a la Contraloría de Servicios y a otras gentes que tienen, no sabe, 10- 15 años o no sabe cuántos de estar ahí en interinatos. Le consulta a doña Celina Madrigal que por ejemplo si este rango de esta Contraloría de Servicios tiene el mismo rango de la Auditoría, si no que mañana la va a llamar para que conversen del tema porque si le preocupa también esto, es decir, hay que ser prudente, no haciendo cosas buenas que parezcan malas porque, también esto lo vería la nueva Junta Directiva, dejándole


	Tipo: Formulario	Código: PGGO.PR7.FM2	
Rige a partir de: 14/02/2022	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 38 de 43

tantas papas calientes, ni tampoco comprometer a don Arnold Mora, quien es una excelente persona y está segura de que va a hacer todo esto y casi que a la mayor brevedad como ha hecho ya los concursos y todo esto y le parece que se debe de ser, tal vez, un poquito prudentes.....

Señala don Raúl Navarro que lleva razón cuando habla de otras personas que se deben de tomar acciones, sin embargo, le parecen que hay 2 puntos importantes, el primero no se estaría equiparando absolutamente nada con la Auditoría Interna, el puesto sería para un puesto de área. Con respecto al otro aspecto, es un estudio que debe realizar directamente la Gerencia General, en este caso siendo la Contraloría de Servicios una dependencia directa de la Junta Directiva, le toca a ésta tomar esa decisión, separando la parte administrativa con lo que les corresponde como Órgano Colegiado.....

En cuanto a responsabilidades, es claro que la Contraloría de Servicios tiene una gran responsabilidad, con respecto a sus funciones, y sería importante que se haga un estudio de Talento Humano y que diga cómo está el puesto, el perfil que se tiene en estos momentos o lo que ha cambiado, según indica doña Rocío Céspedes y valorar la reasignación, viendo los respectivos números, cuánto es lo que gana en este momento el puesto y cuánto ganaría una reasignación, así como ver si se tiene presupuesto para eso, y analizarlo desde ese punto de vista, tal vez para tener más claro lo que se está viendo, sin mezclar otros puestos, que es lo que se debería de acordar y solicitar a Talento Humano un estudio unos 15 o 22 días para al menos ver cómo está la situación y si se puede hacer alguna resignación o si será la próxima Junta Directiva, la que le va a tocar tomar esa decisión.....

Externa doña Elieth Solís que el personal de la Contraloría de Servicios está en propiedad, entonces no sabe si tal vez, don Arnold Mora podría podrí ayudar de cómo esa designación o homologación requiere de recursos o no, porque ese es el tema principal, pero si es una cuestión de reasignar un puesto, tal vez don Arnold Mora o don Juan Antonio Solano, puedan orientarlos en el plan de acción, en esa petitoria que le parece que es más que justa, porque el trabajo tan responsable que tiene la Contraloría DE Servicios, por cuanto, tanto doña Rocío Céspedes como doña Jenny Rodríguez son quienes reciben las “balas” de la institución, son asesoras, canalizadoras, mediadoras de todos los requerimientos que la


	Tipo: Formulario	Código: PGGO.PR7.FM2	
Rige a partir de: 14/02/2022	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 39 de 43

gente está pidiendo, entonces a le parece que esa acción inmediata que tiene la Contraloría de Servicios plantear esos problemas a nivel de sus necesidades, deben de ser acogidas. Además, considera que la Administración podría colaborar en este sentido.....

Procede don Carlos Astorga a presentar la propuesta de acuerdo, para ello, brinda amplia explicación del mismo.....

Señala doña Rita Arce que su observación al estar aprobando las recomendaciones, en el punto 7c, ahí venían las recomendaciones del punto cuatro y que ahí ya lo que dice es reasignar el nivel jerárquico otorgado a la Contraloría de Servicios. Es decir, que ya es la reasignación de los puestos de las funcionarias, pero sí es para el estudio y bien como lo dice doña Elieth Solís es que, si es para un estudio y si se hace un informe por parte de don Juan Antonio Solano y don Gustavo Redondo, y se tienen los recursos sin tener que hacer modificaciones presupuestarias, yo pienso que podría estar bien. Y no solo a ella, como le dice a la Proveeduría, porque cambió la legislación y piden a alguien en propiedad y con un montón de requisitos y eso desde el año 2020, y la institución no sabe si es que no se han dado cuenta o no lo ha hecho o no hay dinero o qué, pero es importante y se dio cuenta por no JASEC, sino por otras instituciones en las que trabaja, entonces le parece prudente el someter a consideración.....

Externa don Lizandro Brenes que no sabe hasta dónde esto debería estar en una planificación de mediano o largo plazo, o corto inclusive, sin ser un deseo explícito un acuerdo de la Junta Directiva para que se llegue a lograr, sobre el camino se pueden tener consideraciones, lo que sí es cierto es que ya desde el informe se demuestra que este departamento, doña Rocío Céspedes y la compañera están manejándolo a 200 km/h, y lo han hecho muy bien, e inclusive podrían dar más, pero hace un mea culpa de que definitivamente este departamento para todo lo que tiene asignado por ley, y de acuerdo a la normativa no tiene las herramientas, y eso es lo que me queda claro digamos de este informe. Destaca que está de acuerdo con la moción presentada y ojalá que sí sea la voluntad, de que independientemente del camino que van a ser lo más expedito y eficiente posible, sí lleguemos a satisfacer ese requerimiento.


	Tipo: <p style="text-align: center;">Formulario</p>	Código: <p style="text-align: center;">PGGO.PR7.FM2</p>	
Rige a partir de: 14/02/2022	Título: <p style="text-align: center;">Acta Junta Directiva</p>	Versión: 00	Página: 40 de 43

Aclara don Carlos Astorga que entendiendo para todos que esto no es un compromiso de inclusión, es una valoración técnica, dentro de esa, efectivamente deberá entenderse, por ejemplo; el tema de la viabilidad financiera, y a lo único que se comprometen es a realizar un estudio ya después dependiendo las circunstancias se valorará, pero es nada más una cuestión exploratoria hasta la fecha.....

Consulta don Carlos Astorga que dentro del análisis a realizar ¿cuántas semanas de trabajo representan?.....

Indica don Francisco Calvo que, para poder contestar correctamente, debe aclarar en primera instancia, y es que hasta donde está entendiendo, lo que doña Rocío Céspedes está recomendando es hacer un estudio para una reasignación de puestos, no es lo mismo que una reestructuración, porque si ustedes ven en realidad ya la Contraloría de Servicios a nivel del organigrama está donde ya recomienda que esté, que es dependiendo directamente de la Junta Directiva. Hace ver que hasta donde entiende una reasignación pura y simple de 2 puestos las resignaciones no requieren y de hecho las últimas que ustedes han aprobado no requieren de los distintos estudios de una reestructuración más sin embargo, si necesita un estudio técnico que lo hace Talento Humano que es un estudio para digamos definir y justificar si corresponden o la resignación, es un estudio que lo hace una funcionaria al Departamento de Talento Humano y que ella, entre sus funciones se ha especializado en ese tema, en este caso particular cree que se agrega otro elemento y ahí sí es cierto que eventualmente puede ser un análisis legal en el sentido de si hay dudas o propuestas en relación a homologar a un determinado nivel, tal vez no, eso depende de cómo se dé, pero si el menos el estudio de talento humano Ahora bien, cuánto puede tardar ese estudio, no lo puede decir, porque en realidad el que sabe cómo está el flujo de trabajo, como está es la lista de pendientes es don Arnold Mora y si no se equivoca es doña Rebeca Segura que es la funcionaria que hace sus estudios en la empresa, considera que sería muy irresponsable de mi parte decir que tarda una o 2 semanas cuando no es quien hace el trabajo directamente.....

Externa don Carlos Astorga que en la reunión de mañana se podría conversar del tema, pero en honor a la verdad, ve muy difícil tratar el tema previo a la desintegración de esta Junta Directiva.....

	Tipo: Formulario	Código: PGGO.PR7.FM2	
Rige a partir de: 14/02/2022	Título: Acta Junta Directiva	Versión: 00	Página: 41 de 43

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

7.a.- Dar por recibido los siguientes documentos: 1. Oficio N° GG-292-2022, suscrito por el Lic. Francisco Calvo Solano, Gerente General; 2. Oficio N° JD-CS-017-2022, suscrito por la MBA. Rocío Céspedes Brenes, Jefe, Departamento Contraloría de Servicios; 3. Informe de Actualización de la Contraloría de Servicios, Atribuciones y otras consideraciones afines.....

7.b.- Acoger las recomendaciones de la Contraloría de Servicios, contempladas en Informe de Actualización de la Contraloría de Servicios, Atribuciones y otras consideraciones afines.....

7.c.- Instruir a la Administración para ejecutar las recomendaciones de la Contraloría de Servicios, contempladas en Informe de Actualización de la Contraloría de Servicios, Atribuciones y otras consideraciones afines. Cada una de ellas deberá ejecutarlo utilizando el debido proceso.

7.d.- Instruir a la Administración para que someta a consideración de la Junta Directiva los resultados de su implementación. Específicamente sobre la recomendación 4, el Departamento de Talento Humano deberá someter a consideración de la Junta Directiva los resultados del estudio instruido. Además, deberá valorarse la viabilidad jurídica y financiera del requerimiento realizado.....


CAPITULO V	OTROS ASUNTOS.
-------------------	-----------------------

ARTÍCULO 8.- CORRESPONDENCIA.

- **- INFORME DFOE-CAP-SGP-00001-2022, NUEVO MODELO DE GESTIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS: PREPARACIÓN INSTITUCIONAL PARA SU IMPLEMENTACIÓN**

Se conoce el Informe N° DFOE-CAP-SGP-00001-2022, emitido por la Contraloría General de la República.....

Indica don Carlos Astorga que hace unos días le llegó un correo, así como a la Administración de la Contraloría General de la República, con los resultados de la encuesta que se aplicó para la nueva ley de Contratación Administrativa, cuyos resultados ya fueron entregados, y que cada uno tiene en la

	Tipo: <p style="text-align: center;">Formulario</p>	Código: <p style="text-align: center;">PGGO.PR7.FM2</p>	
Rige a partir de: 14/02/2022	Título: <p style="text-align: center;">Acta Junta Directiva</p>	Versión: 00	Página: 42 de 43

carpeta de la sesión, siendo que es un tema importante para la institución, de ahí ello, conversó con doña Celina Madrigal y le indicó que le parecía importante que la Auditoría Interna expusiera los resultados de su informe ante esta Junta Directiva en su oportunidad.....

Señala doña Celina Madrigal que en relación a este informe que se presentó, participaron 2 personas de la Administración y básicamente es un seguimiento de la gestión pública, cuya actividad que desarrolla la Contraloría General de la República, en la que brinda el resultado de la herramienta para determinar la implementación que se tiene que realizar a partir del 1º de diciembre del año en curso de la nueva ley de Compras Públicas, para ello, se estaría incluyendo dentro de la presentación que se debe hacer y se estaría explicando lo correspondiente, por cuanto por parte de la Auditoría Interna, a raíz de los resultados del ente contralor, se emitió una advertencia a la Administración, principalmente para que establezcan el plan de acción a seguir, conociendo los resultados de la herramienta, para garantizar el éxito de que JASEC esté preparada para la implementación de esta ley a partir de esa fecha.....

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

8. a.- Dar por recibido el Informe N° DFOE-CAP-SGP-00001-2022, emitido por la Contraloría General de la República.....

8.b.- Instruir a la Presidencia de la Junta Directiva para que incorpore el análisis por el fondo de este informe en futuras sesiones del jerarca institucional.....

ARTÍCULO 9.- ASUNTOS VARIOS.

Para esta sesión no se presentaron Asuntos Varios.....

.....

.....

.....

.....

.....

