



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

SESIÓN ORDINARIA N° 5.081

14 DE JUNIO DEL 2.016

=====

ARTÍCULO No.	ASUNTO
---------------------	---------------

=====

**1.- REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LAS ACTAS ANTERIORES, DE LAS
SESIONES N° 5.078 Y 5.079.**

2.- PERFILES PLAZAS SALUD OCUPACIONAL.

3.- PRESENTACIÓN SOBRE NUEVO SISTEMA DE MONITOREO VEHÍCULAR.

4.- INFORME LABORES I TRIMESTRE, UEN SERVICIO AL CLIENTE.

5.- CORRESPONDENCIA.

6.- ASUNTOS VARIOS SEÑORES DIRECTORES.

FIRMA DEL ACTA



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

ACTA 5.081

Sesión ordinaria, celebrada por la Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago. **VERIFICACION DE QUORUM:** al ser las diecinueve horas del día catorce de junio del año dos mil dieciséis, están presentes en el Salón de Sesiones los Directores Mariangella Mata Guevara y Lisbeth Fuentes Calderón, **INGRESO DE LOS DEMAS SEÑORES DIRECTORES:** Al ser las diecinueve horas y cinco minutos ingresan los directores Alfonso Víquez Sánchez, Presidente a.i., Alejandra Pereira López, Secretaria, Víctor Hernández Cerdas, por lo por lo que se cuenta con el quórum requerido para iniciar la sesión. Además, participan los señores: Lic. Francisco Calvo Solano, Subgerente a.i., Lic. Jorge López Murillo, Asesor Jurídico a.i. Lic. Raúl Quirós Quirós, Auditor Interno, ingresó al ser las diecinueve horas y veintisiete minutos.

Los directores Salvador Rojas Moya y Luis Gerardo Gutiérrez Pimentel, no asisten a la sesión por contar con permiso de esta Junta Directiva según lo dispuesto en sesión N° 5.071.

El Lic. Juan Antonio Solano Ramírez, Gerente General, no asiste por encontrarse de vacaciones.

ARTÍCULO 1.- REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LAS ACTAS ANTERIORES, DE LAS SESIONES N° 5.078 Y 5.079.

Se entra a revisar y aprobar las actas de las sesiones N° 5.078 y 5.079 y sus segmentos confidenciales.

SE ACUERDA: con cinco votos presentes de los señores directores.

1.a. Aprobar el acta de la sesión N° 5.078 y sus segmentos confidenciales.



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

1.b. Trasladar la revisión y aprobación del acta N° 5.079 y sus segmentos confidenciales para la próxima sesión.

ARTÍCULO 2.- PERFILES PLAZAS SALUD OCUPACIONAL.

Se entra a conocer oficio N° UEN-A-DRH-523-2016 suscrito por la Licda. Patricia Mata Meza, Coordinadora Desarrollar Recursos Humanos, mediante el cual presenta para consideración y aprobación de los señores directores la actualización de dos puestos para la Unidad de Salud Ocupacional.

Para este punto están presentes doña Patricia Mata y el Lic. David Rodriguez, Asistente Administrativo Desarrollar Recursos Humanos, quienes presentarán el informe por medio de diapositivas.

Inicia la presentación doña Patricia Mata, comentando que en la actualidad las diferentes actividades que se realizan en la Unidad de Salud Ocupacional, han ido incrementándose con el fin de atender nuevas necesidades de control y prevención del riesgo, esto a raíz del crecimiento de la fuerza laboral de JASEC y que dichas actividades han requerido un incremento en el grado técnico de los conocimientos para que su accionar sea eficiente y eficaz, esto ha motivado a que dos puestos sean actualizados para dicha Unidad, lo cual finalmente se traduce en la generación de un cambio importante y permanente en las tareas de los puestos en estudio.

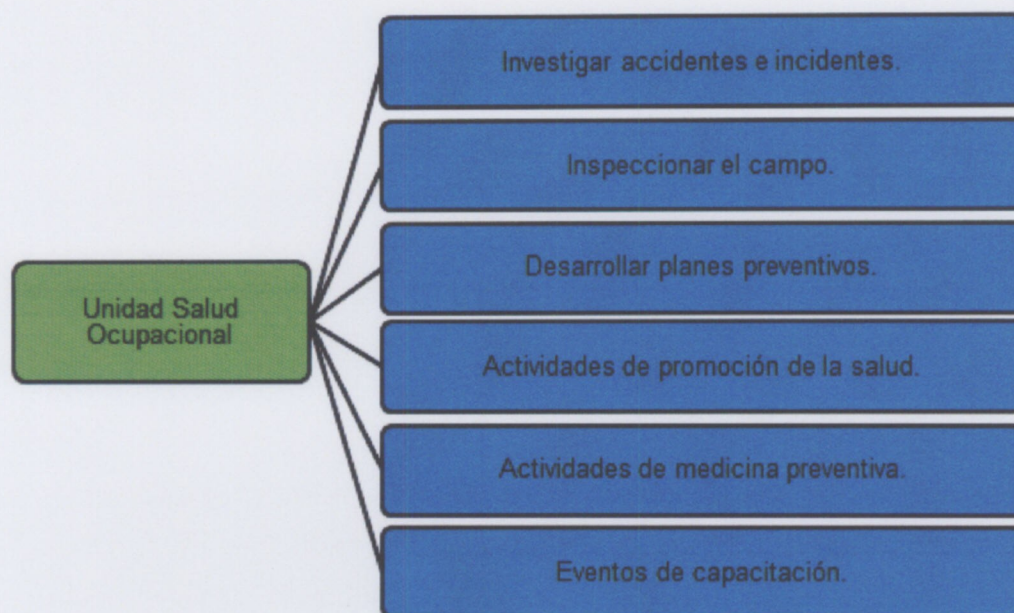
Es por esta razón y como parte del esfuerzo realizado para mantener actualizado el manual de puestos por medio del análisis ocupacional, el Proceso Desarrollar Recursos Humanos se ha dado a la tarea de actualizar los perfiles de puesto o crear nuevos perfiles tal como la misma Institución lo requiera por su crecimiento y mejora continua.



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

Por su parte, explica don David Rodríguez que la Unidad de Salud Ocupacional con el objetivo de cumplir con cada una de las actividades a realizar, se encuentra organizada en seis áreas de trabajo, tal y como se presenta a continuación:



A continuación se detallan las actividades que atiende cada una de las seis áreas mencionadas anteriormente:

- **Investigar accidentes e incidentes:** Investigar el 100% de las causas de los accidentes, considerando desde el más leve hasta el más complejo; asimismo, llevar la atención de los incidentes que puedan generar un accidente a futuro. Con estas acciones la Unidad de Salud Ocupacional busca analizar todos los detalles y conocer las causas raíces de los factores de riesgo laboral y tomar las previsiones necesarias.



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

- **Inspeccionar el campo:** Realizar inspecciones programadas en las actividades propias de los Procesos, para valorar las condiciones y comportamientos que inciden en la salud laboral, con el fin de generar informes a los encargados para revertir las situaciones que presentan desviaciones a partir del análisis de riesgo o solicitudes expresadas.
- **Desarrollar planes preventivos:** Tomar desde el análisis del riesgo, planes de emergencia, instructivos, procedimientos y protocolos de trabajo necesarios para la administración de los riesgos laborales, con el fin de plantear las acciones o actividades de prevención ante el riesgo.
- **Actividades de promoción de la salud:** Implementar herramientas para la sensibilización al personal en relación al tema de prevención de riesgos laborales, para esto utilizan afiches, charlas, correos, entre otros.
- **Actividades de medicina preventiva:** Atender propiamente el diagnóstico de patologías ya sean estas asociadas al riesgo del trabajo o no, el objetivo es que de forma proactiva se realicen los exámenes preventivos para identificar la población en riesgo, buscar detonantes u otros factores que influyan en las variables.
- **Eventos de capacitación:** Desarrollar actividades en las cuales se brinda conocimiento teórico y práctico sobre prevención de riesgos laborales asociadas a las tareas realizadas, puede involucrar los riesgos a la salud en actividades realizadas por el Proceso en específico.

Destaca que estas labores son ejecutadas por la Unidad de Salud Ocupacional, la cual de acuerdo con las nuevas exigencias sobre riesgos laborales, normativas, control interno y



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

la implementación del sistema de gestión empresarial, los lleva a desarrollar tareas muy complejas y de gran impacto en la cotidianeidad de las labores realizadas por parte de todas las personas que trabajan en JASEC.

Como consecuencia de lo anterior, surge la necesidad de suministrar mayor posibilidad de atención a los factores que inciden en el riesgo laboral, por esta razón la propuesta realizada por el Proceso Desarrollar Recursos Humanos y que aquí se presenta, fue revisada por los Profesionales de la Unidad de Salud Ocupacional, y contempla los siguientes perfiles de puesto:

- Asistente Administrativo Unidad Salud Ocupacional. (Incorporación de actividades)
- Asistente Técnico Salud Ocupacional. (Reasignación de puesto)

Además, con estas acciones se logra atender los requerimientos solicitados, en este caso por parte de la Auditoría Interna en el informe AGA-S-03-2015, sobre el seguimiento al estudio de verificación del sistema de control internos aplicado a los índices de accidentabilidad laboral en la población de JASEC y en el que se requirió detallar dichas actividades en el puesto Asistente Administrativo Unidad Salud Ocupacional.

Además, es importante destacar que desde el 09 de enero del 2015 la Unidad de Salud Ocupacional cuenta con un puesto de Asistente Administrativo, el cual con la propuesta de actualización del perfil logra identificarse con el quehacer de dicha Unidad sin que esto represente un impacto a nivel salarial.

En cuanto a la reasignación del puesto Asistente Técnico GIS (Categoría 111) a Asistente Técnico Salud Ocupacional (Categoría 111), surge a raíz de la necesidad de brindar mayor soporte a dicha Unidad en las actividades propias de campo, por lo que con este



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

nuevo perfil se busca dar apoyo a una población en crecimiento a la hora de identificar, controlar, implementar y dar seguimiento a las recomendaciones dadas para minimizar el riesgo y muy importante, fortalecer la labor de supervisión en cuanto al trabajo seguro de la cuadrilla de trabajo en líneas energizadas.

Asimismo, se debe considerar que desde enero del 2010 se trasladó a la Unidad de Salud Ocupacional al señor Jorge Garbanzo Alfaro, con el puesto en propiedad Técnico Redes Eléctricas 2, el cual desde esa fecha ha brindado un importante apoyo en las actividades administrativas, pero no cuenta con formación o experiencia en el área de seguridad laboral.

De ahí que como se indica antes, la propuesta para contar con el puesto Asistente Técnico Salud Ocupacional implica hacer uso de alguna plaza que se encuentre vacante, esto con el fin de no crear ninguna otra. Dado que el puesto 0377 Asistente Técnico GIS (Categoría 111) actualmente no cuenta con contenido presupuestario, los recursos económicos que se deben proveer para atender la reasignación del puesto a Asistente Técnico Salud Ocupacional, son de setecientos tres mil setecientos ochenta y cuatro con 71/100 (¢703.784,71) mensuales y para el periodo que corresponde del 01 de julio al 31 de diciembre de 2016 (seis meses) el monto asciende a cuatro millones doscientos veintidós mil setecientos ocho colones con 26/100 (¢4.222.708,26), desglosados de la siguiente manera:



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

Componentes Salariales	Asistente Técnico Gis (111)	Asistente Técnico Salud Ocupacional (111)	Requerimiento Mensual	Total Del Periodo (6 Meses)
Salario Base	487.950,00	487.950,00	487.950,00	2.927.700,00
Anualidades (3)	36.597,00	36.597,00	36.597,00	219.582,00
Subtotal de Salario Bruto	524.547,00	524.547,00	524.547,00	3.147.282,00
Décimo Tercer Mes	43.694,77	43.694,77	43.694,77	262.168,59
CCSS	75.220,04	75.220,04	75.220,04	451.320,24
Banco Popular	2.622,74	2.622,74	2.622,74	15.736,41
Asignaciones Familiares	26.227,35	26.227,35	26.227,35	157.364,10
INA	7.868,21	7.868,21	7.868,21	47.209,23
Pensión Complementaria	7.868,21	7.868,21	7.868,21	47.209,23
Fondo de Capitalización	15.736,41	15.736,41	15.736,41	94.418,46
TOTAL GENERAL	703.784,71	703.784,71	703.784,71	4.222.708,26
				4.222.708,26

Destaca que los recursos necesarios para dar contenido económico a la reasignación que se está proponiendo se tomarán del excedente correspondiente al pago del aumento por costo de vida del primer semestre 2016, dicho aumento se presupuestó en un 2.70%, considerando que el aumento aprobado para este periodo no supera el porcentaje estimado. De igual manera para dar contenido se considera los excedentes de las plazas vacantes durante el segundo trimestre.



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

A nivel de conclusiones, se presentan las siguientes:

- Las actividades de la Unidad de Salud Ocupacional son parte importante de la Institución, dado que se centran en atender las necesidades de control y prevención del riesgo y con el aumento de la población estas labores han aumentado el nivel de exigencia y responsabilidad por parte del equipo de trabajo de dicha Unidad.
- En los últimos cinco años la planilla de JASEC ha aumentado en un 16%, lo que ha acrecentado el nivel de atención de incidentes ocupacionales y la cobertura de la población en temas de prevención de accidentes laborales.
- La actualización del perfil de puesto Asistente Administrativo Unidad Salud Ocupacional no presenta impacto a nivel salarial, debido que únicamente se incorporaron funciones específicas a la atención en dicha Unidad.
- Los requerimientos económicos necesarios para atender la reasignación del perfil de puesto Asistente Técnico Salud Ocupacional ascienden a la suma mensual de setecientos tres mil setecientos ochenta y cuatro con 71/100 (**¢703.784,71**) y un total para el periodo de los últimos seis meses del 2016 de cuatro millones doscientos veintidós mil setecientos ocho colones con 26/100 (**¢4.222.708,26**)

Es por lo que se recomienda lo siguiente:

- Aprobar la reasignación del puesto 0377 Asistente Técnico GIS (Categoría 111) a Asistente Técnico Salud Ocupacional (Categoría 111) y trasladarlo de Infocomunicaciones a la Unidad de Salud Ocupacional.



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

- Aprobar e incorporar al Manual Descriptivo de Puestos de JASEC, los perfiles de los puestos Asistente Administrativo, donde se incorporan las actividades correspondientes a la Unidad de Salud Ocupacional y Asistente Técnico Salud Ocupacional.

Externa don Francisco Calvo que a nivel de complementario con base a lo expuesto, el área de Salud Ocupacional cuenta actualmente con dos profesionales en dicha especialidad, quienes hasta hace un mes se dedicaban a brindar toda la gestión requerida en todos los centros de trabajo, así como se distribuyen las supervisiones técnicas que hacen a los paros programados e inclusive a los trabajos que realizan los contratistas para asegurarse que cumplan con toda la normativa de éste tema. No obstante, a partir del mes de mayo se entró en operación la nueva cuadrilla de líneas energizadas que es una cuadrillada especializada en dar mantenimiento en caliente tal y como se ha explicado con mayor detalle en otras oportunidades a los señores directores.

Destaca que para esta cuadrilla se requiere de un encargado del área de Salud Ocupacional que esté a cargo de la supervisión de la gestión que se realiza de manera permanente.

Hace ver que la alternación de los funcionarios, se estableció como una medida temporal por cuanto genera una afectación de en otras labores sensibles de la Unidad.

Es por lo que con esta reclasificación se estaría solventando la situación en cuanto a contar con un funcionario de Salud Ocupacional en todos los paros programados de líneas energizadas, sin afectar otras labores.



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

Hace ver doña Mariangella Mata que en cuanto al perfil del asistente administrativo, en una de las funciones es el manejo de los expedientes, para ello sugiere que se agregue que dicho manejo es confidencial.

Consulta don Víctor Hernández cuál es la función que realiza el Asistente Técnico de Salud Ocupacional en la nueva actividad de líneas energizadas.

Indica doña Patricia Mata que tal y como lo indicara don Francisco Calvo el trabajo de líneas energizadas presenta características muy especiales, por cuanto inclusive para conformar la cuadrilla se debieron realizar a los funcionarios que laborarán en dicha área pruebas psicométricas, ya que la persona al momento de estar laborando requiere total concentración en sus funciones por el riesgo que implica la misma. De ahí que el funcionario de Salud Ocupacional debe verificar que se cumpla con todos los requisitos de seguridad establecidos, entre otros factores previos a realizar cualquier maniobra.

Desea saber don Víctor Hernández que pasa sí en un futuro se cuenta con 20 cuadrillas trabajando en los diferentes sectores del área servida, es decir, se requerirían 20 inspectores. Lo anterior, por cuanto le preocupa ya que hay una serie de aspectos que son implícitos a cada una de las profesiones que se sabe que no se debe realizar, sin necesidad de contar con alguien indicando que no se realice.

Señala doña Patricia Mata que con base al análisis de don Víctor Hernández casi que ninguna empresa requeriría la Unidad de Salud Ocupacional, sin embargo, se tiene que cumplir y respetar la legislación respectiva, que establece que después de tener ciertos funcionarios en una empresa se debe contar con profesionales en este tema.



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

Destaca que en cuanto a temas de seguridad no se tienen excesos, para ello recuerda que a nivel de JASEC ya se tuvo un accidente de este tipo que generó el fallecimiento de una persona, siendo que una de las personas involucradas en el accidente contaba con más de 30 años de experiencia, quien una vez recuperado del accidente, fue asignado a la Unidad de Salud Ocupacional con el fin de que con su experiencia de testimonio de lo que no se debe hacer.

Asimismo, brindan tanto don Francisco Calvo como doña Patricia Mata ejemplos de situaciones que evidencian la importancia de contar con el personal de Salud Ocupacional en los paros de líneas energizadas.

Consulta don Víctor Hernández si la institución tiene plazas sin contenido presupuestario.

Indica doña Patricia Mata que son pocas pero sí, las cuales se encuentran vacantes.

Desea saber don Víctor Hernández porque se crean dichas plazas sin contenido presupuestario.

Hace ver doña Patricia Mata que las plazas son creadas por cuanto se determinó en su momento la necesidad de las mismas, pero posteriormente cuando se entra en situaciones críticas presupuestarias, se toma en cuenta en primera instancia las plazas que están vacantes y el impacto que puede tener el llenarlas o no.

Inclusive destaca que hubiera sido más fácil venir a presentar la propuesta de creación de la plaza por cuanto se requiere la misma, sin embargo, se efectuó una revisión para no crear más plazas y haciendo uso de las existentes.

Agrega don Francisco Calvo que al momento de creación de la plaza, no es que se crea sin presupuesto, sino que por temas presupuestarios, administrativos e inclusive



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

estratégicos, pasa un tiempo desde la creación de la misma y continúa vacante, por lo que no se le asigna recursos hasta que se defina si se va a ocupar o no.

Externa don Víctor Hernández que es la primera vez que escucha que se crea una plaza sin presupuesto.

Aclaran tanto don Francisco Calvo como doña Patricia Mata que las plazas no son creadas sin presupuesto.

Por su parte, agrega doña Patricia Mata que si una plaza no se va a utilizar se le quita el presupuesto para asignar esos recursos a otras necesidades, para ello en este caso los recursos serán utilizados de lo que sobró y no se aplicó del ajuste salarial del I semestre, los cuales deben utilizarse por cuanto no se debe tener de manera ociosa si existen otras necesidades. Además, en otras ocasiones se generan recursos a raíz de las incapacidades del personal, ya que cuando un funcionario se incapacita, JASEC paga el 40% de su salario.

Consulta doña Mariangella Mata si transcurridos seis meses, se deberá analizar la conveniencia de mantenerla.

Indica doña Patricia Mata que la plaza es permanente por cuanto la cuadrilla de líneas energizadas debe operar constantemente.

Comenta don Raúl Quirós que en cuanto al área de Salud Ocupacional como tal, actualmente hay dos profesionales y un técnico en redes 2, cuya unidad sufre de clima organizacional en el ambiente, ya que físicamente están en diferentes oficinas por cuanto no hay una relación de equipo de trabajo, generando que las funciones no se realicen de manera óptima y que debe corregirse.



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

Es por lo que analizando el tema de la plaza y viendo el ambiente que existe en dicha área y que depende de la Subgerencia.

En cuanto al médico de empresa, en su oportunidad se ha analizado la conveniencia de que sea a tiempo completo y no como está ahora (medio tiempo), para ello sugiere que más bien se valore la contratación de una enfermera que vendría a dar soporte a la unidad como tal.

Externa doña Alejandra Pereira que en cuanto al comentario de don Víctor Hernández la explicación fue bastante clara y amplía, para lo cual se justificó con detalle el porqué de la reasignación.

Destaca que JASEC tiene una realidad muy distinta, es decir, el que una situación en particular pase en una institución pública no significa que en esta empresa se realice de la misma forma, es por lo que considera que se debe de guardar la distancia del caso.

Por su parte, sugiere doña Mariangella Mata que al momento de realizar el proceso de reclutamiento y selección se tome en cuenta el tema de equidad de género.

Discrepa don Alfonso Víquez con respecto a lo externado en cuanto a la ubicación física de los funcionarios de Salud Ocupacional, ya que no necesariamente el que dos personas estén juntas físicamente no afectará el trabajo del área.

Indica don Francisco Calvo que en el caso de la Unidad de Salud Ocupacional en realidad está en proceso de conformación porque es relativamente reciente, iniciando con un profesional quien estuvo sola por un tiempo prolongado, posteriormente se contrató a un segundo profesional en virtud del crecimiento de la empresa, así como del profesionalización de la unidad. Señala que efectivamente están distribuidos en oficinas



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

diferentes, quien su persona supervisa directamente la Unidad, además, obedece por la situación de espacio físico que enfrenta la empresa, no obstante, hace ver que dichos profesionales deben coordinar las funciones.

Considera que se está trabajando de la mejor forma posible, para lo cual cree que se está gestionando bien y que no hay una afectación significativa por el hecho de que no estén juntos.

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

2.a. Aprobar la reasignación del puesto 0377 Asistente Técnico GIS (Categoría 111) a Asistente Técnico Salud Ocupacional (Categoría 111) y trasladarlo de Infocomunicaciones a la Unidad de Salud Ocupacional.

2.b. Aprobar e incorporar al Manual Descriptivo de Puestos de JASEC, los perfiles de los puestos Asistente Administrativo, donde se incorporan las actividades correspondientes a la Unidad de Salud Ocupacional y Asistente Técnico Salud Ocupacional, según se detallan a continuación:

Asistente Administrativo

Naturaleza del puesto

Ejecución de actividades administrativas de naturaleza heterogénea en apoyo a cualquiera de los procesos de la Empresa, tales como: soporte y trámites administrativos manejo de seguros, manejo de caja chica, contratación de servicios de adquisiciones y reparaciones menores, entre otras.



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

Actividades y responsabilidades Generales

1. *Ejecutar las actividades asignadas, en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos, que rigen su proceso, por lo que deberá mantenerse permanentemente actualizado.*
2. *Participar en la elaboración del Plan Anual Operativo y Presupuesto Anual del Proceso.*
3. *Velar por que los recursos materiales y equipos bajo su responsabilidad se empleen dentro de los principios de racionalidad y términos de productividad establecidos por la Empresa.*
4. *Asistir a reuniones con compañeros y superiores para coordinar actividades, mejorar procedimientos de trabajo, analizar y resolver inconvenientes que se presentan en el desarrollo de sus actividades, actualizar conocimientos y otras actividades propias de su labor.*
5. *Atender consultas verbales y escritas que le presentan sus superiores, compañeros y público en general en materia de su especialidad.*
6. *Elaborar y presentar informes periódicos de labores asignadas, avance de sus proyectos y otros aspectos de interés para la evaluación de su trabajo.*
7. *Evaluar y proponer cambios en normas y procedimientos relacionados con las actividades propias de su campo.*
8. *Llevar un control de los niveles de existencias de los útiles de oficina, equipos, materiales o herramientas monitoreando, solicitando, entregado y supervisando la adecuada utilización de los mismos.*



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

9. *Coordinar con los procesos correspondientes los trámites relacionados con las compras, salida de bodega e inventarios de materiales.*
10. *Elaborar junto con el superior y coordinar la agenda correspondiente verificando reuniones, citas y otros y coordinando cambios o cancelaciones de reuniones en casos necesarios.*
11. *Manejar archivos de expedientes con presupuestos y manejar la información de presupuestos para la programación de compras.*
12. *Velar por la correcta y oportuna tramitación de los asuntos de orden administrativo que son sometidos a consideración de su superior.*
13. *Confeccionar y dar seguimiento a formularios varios tales como: pedidos, órdenes de compra, requisiciones, órdenes de trabajo, solicitudes de trámite emisión de cheques y otros.*
14. *Realizar la contratación y coordinación de eventos.*
15. *Realizar labores de impresión y reproducción de documentos mediante el manejo de fotocopadoras, impresoras en red u otros medios.*
16. *Recibir, clasificar, revisar, sellar y distribuir la correspondencia que entra y sale.*
17. *Atender las llamadas telefónicas de su dependencia, trasladarla al empleado que corresponda y recibir, anotar y comunicar posteriormente los mensajes.*
18. *Realizar diversos trabajos mecanográficos o de digitación en computadora, de cierto grado de complejidad y confidencialidad, tales como cartas, informes, formularios, manuales, contratos, cuadros y otros documentos de naturaleza*



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

similar.

19. *Organizar y mantener actualizados los archivos administrativos y técnicos, que resulten de las operaciones diarias de su área de trabajo.*
20. *Confeccionar recibos de solicitud de estudios, solicitud de emisión de cheques, solicitud de suministros, boletas de solicitud de vacaciones y cualquier otro documento que se genere para la Institución, así como para la Junta Directiva.*
21. *Confeccionar los carteles para licitaciones en coordinación con los coordinadores de procesos y el Líder de la UEN.*
22. *Efectuar la recepción y envío de información de y hacia otras unidades de trabajo.*
23. *Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo y que le fueran asignadas por su superior inmediato.*

Asistente Administrativo Unidad Salud Ocupacional

24. *Administrar y gestionar la información de los expedientes médicos de manera confidencial y ética, con el fin de resguardar los datos de los(as) funcionarios(as) que ahí se contengan.*
25. *Notificar accidentes y enfermedad del trabajo y orden de atención médica.*
26. *Llevar el control de las citas médicas, confeccionar las boletas de atención médica en caso de accidentes, recibir las solicitudes de recetas médicas, remitirlas a las farmacias y entregarlas al paciente respectivo.*



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

- 27. Colaborar en la obtención de insumos necesarios para gestionar la adquisición de bienes y servicios correspondientes a la Unidad de Salud Ocupacional.**
- 28. Brindar soporte a la Unidad de Salud Ocupacional en el desarrollo de actividades de promoción de salud y seguridad.**
- 29. Colaborar al Médico de Empresa en el desarrollo de programas de medicina preventiva.**
- 30. Recibir, sellar, revisar, registrar, clasificar y distribuir la correspondencia que entra y sale de la Unidad.**
- 31. Dar soporte a la Unidad de Salud Ocupacional en la organización de los expedientes médicos del personal, archivos administrativos y técnicos, que resulten de las operaciones diarias de su área de trabajo.**
- 32. Atender público y personal de la Empresa y brindar información mediante consultas telefónicas o personalmente, sobre trámites médicos, recetas, citas y otros aspectos relacionados con el cargo.**
- 33. Apoyar en las labores del personal de la Unidad de Salud Ocupacional cuando esto sea necesario.**
- 34. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo y que le fueran asignadas por su superior inmediato.**



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

Condiciones especiales

1. **Formación Académica:** Diploma Parauniversitario o tercer año aprobado de una carrera universitaria en Administración de Empresas o en alguna disciplina profesional afín al puesto.
2. **Responsabilidad y Consecuencia del Error:** Es responsable por la preparación, el manejo o la custodia de documentos con información que puede ser de dominio público; y/o por el uso de equipo de trabajo de baja cuantía, así mismo, los errores cometidos podrían ocasionar retrasos en la ejecución únicamente de las actividades propias del puesto, pérdidas económicas o materiales de muy poca cuantía (10.000.000 colones o menos). La corrección de los mismos puede darse en el acto.
3. **Experiencia:** Requiere una experiencia de más de un año a tres años en trabajos similares.
4. **Esfuerzo Físico:** Muy esporádicamente debe desplazarse fuera de su lugar de trabajo en cumplimiento de sus actividades o emplea equipo que requiere la utilización reiterada de varios sentidos (vista, oído).
5. **Complejidad:** Necesita moderada iniciativa ya que resuelve situaciones similares, interpreta instrucciones, busca nuevos cursos de acción, discrimina entre cosas aprendidas, tales como modelos, manuales de procedimientos establecidos, entre otros. Sus actividades se supervisan y evalúan mediante los procedimientos y métodos seguidos. Se relaciona con alguna frecuencia con compañeros, clientes o público para recibir o brindar información de



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

cierta variedad e importancia, efectuar trámites del proceso de trabajo, atender y solucionar problemas o también para girar instrucciones.

6. ***Esfuerzo Mental:** Requiere recordar de manera frecuente y por períodos prolongados de su jornada de trabajo: nombres, números, códigos, instrucciones o datos particulares para brindar o verificar información variada, manejar equipos, efectuar análisis e interpretaciones o planear, ejecutar o controlar actividades de grupos de trabajo.*
7. ***Condiciones de trabajo:** El lugar de trabajo ofrece excelentes condiciones ambientales, espacio físico amplio, ventilado, iluminado, libre de ruidos, de humedad y de olores desagradables.*

Competencias

- ***Planificación***
- ***Trabajar bajo presión***
- ***Compilar información***
- ***Seguir instrucciones***
- ***Interactuar con personas de diferentes niveles***
- ***Mantener el orden ante gran cantidad de estímulos***
- ***Deducir de la información***

Requisitos

- ***Tener licencia B1 al día.***
- ***Habilidad en el manejo de software de oficina.***



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

- *Preferiblemente con conocimientos en leyes y reglamentos atinentes a la naturaleza del puesto.*

Asistente Técnico en Salud Ocupacional

Naturaleza del puesto

Brindar apoyo a la gestión de evaluación y control de factores de riesgo existentes en el ambiente laboral y prevenirlos mediante la identificación, implementación y seguimiento de planes de acción en la Empresa.

Actividades y responsabilidades Generales

1. *Ejecutar las actividades asignadas, en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos, que rigen su proceso, por lo que deberá mantenerse permanentemente actualizado.*
2. *Participar en la elaboración del Plan Anual Operativo y Presupuesto Anual del Proceso.*
3. *Velar porque los recursos materiales y equipos bajo su responsabilidad se empleen dentro de los principios de racionalidad y términos de productividad establecidos por la Empresa.*
4. *Asistir a reuniones con compañeros(as) y superiores para coordinar actividades, mejorar procedimientos de trabajo, analizar y resolver inconvenientes que se presentan en el desarrollo de sus actividades, actualizar conocimientos y otras actividades propias de su labor.*
5. *Atender consultas verbales y escritas que le presentan sus superiores, compañeros(as) y público en general en materia de su especialidad.*



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

- 6. Elaborar y presentar informes periódicos de labores asignadas, para ello deberá analizar la información recopilada, aportando sugerencias de mejoramiento y/o simplificación a las personas que integran la Unidad de Salud Ocupacional sobre el avance de sus proyectos y otros aspectos de interés para la evaluación de su trabajo.*
- 7. Organizar y mantener actualizados los archivos administrativos y técnicos, que resulten de las operaciones diarias de su área de trabajo.*
- 8. Confeccionar los carteles para licitaciones en coordinación con los profesionales de la Unidad de Salud Ocupacional.*
- 9. Dar soporte a la Unidad de Salud Ocupacional en la investigación minuciosa de cada accidente que ocurra en cada centro de trabajo.*
- 10. Efectuar la recepción y envío de información de y hacia otras unidades de trabajo.*
- 11. Elaborar y colaborar en campañas de seguridad y salud ocupacional a todos los niveles de la empresa.*
- 12. Elaborar y dar seguimiento de los índices de siniestralidad asociados a la póliza de riesgos laborales.*
- 13. Colaborar en la elaboración del análisis de riesgo presente en cada área de trabajo.*
- 14. Realizar inspecciones técnicas periódicas para determinar y analizar las condiciones de riesgo y con esto recomendar las medidas correctivas que sean necesarias.*



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

- 15. Brindar asesoría técnica en la materia de salud ocupacional a todos los niveles de la organización.**
- 16. Proponer e implementar actividades de capacitación en temas de prevención y control de riesgo.**
- 17. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo y que le fueran asignadas por su superior inmediato.**

Condiciones especiales

Formación Académica: Diplomado Parauniversitario en Salud Ocupacional o Tercer año aprobado en la carrera universitaria de Ingeniería en Seguridad Laboral e Higiene Ambiental o en alguna carrera afín al puesto.

Responsabilidad y Consecuencia del Error: Es responsable por la preparación, el manejo o la custodia de documentos con información que puede ser de dominio público; y/o por el uso de equipo de trabajo de baja cuantía, así mismo, los errores cometidos podrían ocasionar retrasos en la ejecución únicamente de las actividades propias del puesto, pérdidas económicas o materiales de muy poca cuantía (10.000.000 colones o menos). La corrección de los mismos puede darse en el acto.

Experiencia: Requiere una experiencia de más de un año a tres años en trabajos similares.

Esfuerzo Físico: Con mucha frecuencia debe desplazarse fuera de su lugar de trabajo en cumplimiento de sus actividades o emplea equipos que requieren la utilización reiterada de un sentido (vista, oído).



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

Complejidad: Necesita un alto grado de iniciativa para resolver situaciones de investigación o descubrimiento en las cuales tanto el método como el objeto son inciertos o sin precedentes y en las que la solución requiere nuevas concepciones y puntos de vista creativos. Sus actividades se supervisan y evalúan mediante el cumplimiento de objetivos estratégicos y la generación de nuevos métodos de trabajo. Se relaciona constantemente con compañeros, clientes, público o con funcionarios de otras entidades para investigar, manejar y brindar criterios profesionales o técnicos especializados.

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

Condiciones de trabajo: El lugar de trabajo ofrece excelentes condiciones ambientales, espacio físico amplio, ventilado, iluminado, libre de ruidos, de humedad y de olores desagradables.

Competencias

Compilar información

Identificar tendencias

Interactuar con personas de diferentes niveles

Modificar procedimientos y/o políticas

Planificación

Seguir instrucciones



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

Tomar la iniciativa

Requisitos

Tener licencia B1 al día

Habilidad en el manejo de software de oficina

Preferiblemente con conocimientos en leyes y reglamentos atinentes a la naturaleza del puesto.

ARTÍCULO 3.- PRESENTACIÓN SOBRE NUEVO SISTEMA DE MONITOREO VEHÍCULAR.

Se entra a conocer oficio N° UEN-A-GAL-195-2016, suscrito por la Licda. María José Camacho Mata, Asistente Apoyo Logístico, mediante el cual presenta informe sobre el nuevo sistema de monitoreo vehicular.

Para este punto se encuentra presente doña María José Camacho, Lic. Fernando Gutiérrez, Coordinador Apoyo Logístico y la Licda. Rocío Brenes, Líder UEN Servicio al Cliente.

Dice el documento.

A continuación se presenta el informe correspondiente al uso y administración del Sistema de Localización Vehicular mediante GPS, mismo que se encuentra estructurado de la siguiente manera:

- Cambio de proveedor Sistema de Localización Vehicular mediante GPS
- Funcionamiento del Sistema
- Breve descripción de la flotilla
- Estadísticas sobre uso de la flotilla. I Trimestre 2016
- Cumplimiento de rutas reportadas por los conductores



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

- Plan de Informes

Cambio de proveedor del Sistema de Localización Vehicular mediante GPS.

Desde la implementación del Sistema de Localización Vehicular mediante GPS como un control para la gestión de la flotilla de JASEC, en el 2008, se ha trabajado con dos proveedores: Radio Mensajes y Navegación Satelital.

Radio Mensajes.

Radio Mensajes se adjudicó como proveedor el 6 de octubre de 2008, la orden de compra fue notificada el 10 de marzo del 2009, esto debido al trámite de recursos de revocatoria interpuestos por otros participantes en la licitación. Con la notificación de la orden de compra empiezan los procesos de coordinación de instalación de dispositivos, y software necesarios, así como las capacitaciones, esta etapa del proyecto requirió de 50 días. El sistema entra en producción el 1 de junio de 2009.

Con Radio Mensajes se adquirieron 84 dispositivos, y en el transcurso del tiempo se llegaron a tener 115 unidades. Para la administración de las unidades era necesario tener un programa instalado en la computadora, lo que generó inversiones en licencias e instalación del mismo. Para el uso de la herramienta, se otorgó una única capacitación a 22 funcionarios de JASEC, incluidas personas de soporte técnico para la atención de eventualidades. De requerirse más capacitaciones, debía cancelarse un costo adicional.

Es importante recalcar, que con el uso de esta plataforma, JASEC dependía en un 100% de Radio Mensajes para la creación de nuevos usuarios, asignación de roles, cambios y recuperaciones de claves olvidadas y configuraciones propias de los vehículos.



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

El mapa de la aplicación contenía 18 mil puntos de referencia para la ubicación de unidades, y tenía un margen de error de 20 metros, su tiempo de transmisión era de 3 minutos y tenía opciones para generar 4 reportes (estado de ignición, última transmisión conocida, última ubicación conocida y rutas).

Dentro de sus funcionalidades se contaba con el apagado remoto de las unidades, opción habilitada únicamente para usuarios con rol de administrador. El comando debía enviarse desde una computadora que necesariamente debía tener el software del sistema instalado.

Al iniciar el proceso de contratación del sistema de atención de averías OMS, se requirió la integración con el Sistema de Localización Vehicular mediante GPS, para ubicar las cuadrillas técnicas más cercanas a la avería y despacharlas oportunamente, con el fin de mejorar los índices asociados. Sin embargo; la integración no se pudo realizar, puesto que el lenguaje de programación del OMS es complejo y muy particular.

La orden de compra inicial de Radio Mensajes correspondía a \$38.421.120,00 que incluía la compra de 84 dispositivos y su instalación, en la que se consideraba mano de obra y materiales, 12 licencias del software y la instalación del programa en las 12 computadoras definidas, además de 9 meses de mantenimiento mensual, cuya cuota era de \$14.440,00 por unidad.

Hacia el final de Radio Mensajes como proveedor de JASEC, la cuota de mantenimiento ascendía a \$16.500,00.

La relación comercial entre las instituciones cesa en junio de 2015, dadas las irregularidades en el servicio y atención recibidas.



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

Navegación Satelital.

La adjudicación a Navegación Satelital se realiza el 25 de setiembre de 2015, y se notifica la orden de compra el 16 de octubre de 2015, dando inicio a la etapa de planificación, elaboración de cronogramas de instalación de los dispositivos, la configuración de las características de cada vehículo (marca, año, ícono, placa, departamento, límite de velocidad) en la plataforma y las capacitaciones a 60 usuarios, divididas en 8 sesiones para facilidad de la asistencia de los funcionarios de JASEC.

A Navegación Satelital se le contrató el alquiler y mantenimiento de 115 dispositivos, que significa que las unidades instaladas pertenecen a la empresa proveedora, esto representa para JASEC un ahorro en adquisición de dispositivos con tecnología nueva, costos de la depreciación de activos y costos por sustitución de equipos dañados.

La plataforma se accesa desde internet, por lo que no es necesaria ninguna licencia, ni instalación de software en los equipos de cómputo. Esta característica se define como webservice, y está asociada a beneficios como acceso desde cualquier computadora, smartphone o tablet, no limita la cantidad de usuarios, no afecta el rendimiento del equipo de cómputo al no ocupar espacio en el disco duro. Adicionalmente, JASEC controla en un 100% la administración de la configuración de parámetros como usuarios, contraseñas, vehículos y combustible, esto permite una acción más rápida, que esperar la intervención de la empresa proveedora.

El mapa de la aplicación cuenta con 63 mil puntos de referencia, y además tiene habilitada la vista de Google Maps, que incluye los mapas de carretera, satelital e híbrido, esto agrega valor al atender las diferentes necesidades de los Procesos de JASEC. La



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

ubicación de los vehículos tiene un margen de error de 6 metros, y realiza transmisiones de posición cada 5 segundos.

El módulo de reportería de la plataforma actual tiene capacidad de generar 15 reportes para grupos de vehículos (Procesos o UEN), 12 reportes que contienen información individual para cada vehículo y 2 reportes personalizados de viáticos y horas extra.

El apagado remoto se puede accionar desde cualquier dispositivo con acceso a internet o mediante SMS. Esta opción está habilitada únicamente para los usuarios con roles superiores de administración de la herramienta, por motivos de seguridad

La integración del sistema de localización vehicular con el OMS, está en proceso, ha habido acercamientos entre ACS y Navegación Satelital para la interpretación del código de programación y la configuración o protocolo de los datos que deben enviarse de un sistema a otro. Como solución alterna, Navegación Satelital habilitó un ambiente adicional y cargó una capa de puntos conformada por los postes de JASEC que cuentan con transformadores, de manera tal que el Centro de Gestión al Cliente, puede identificar la avería en el OMS por número de poste o transformador, y utilizar ese punto de referencia en el sistema de localización vehicular para ubicar las cuadrillas más cercanas a la avería. De esta forma, los funcionarios que trabajan con este ambiente, no son capaces de ver direcciones comerciales, si no direcciones con puntos de referencia de postes o transformadores de JASEC. Se realizaron sesiones de capacitación con el grupo de usuarios de la UEN Servicio al Cliente.

La orden de compra inicial de Navegación Satelital corresponde a \$14.352.000,00 que incluye 12 meses de mantenimiento de la plataforma y alquiler del dispositivo instalado en



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

cada vehículo. Las capacitaciones adicionales que se han requerido en la ejecución del proyecto no han tenido coste adicional, así como la atención de averías de los dispositivos o revisión física de la configuración de la unidad.

La cuota mensual fija es de ₡10.400,00 por dispositivo.

Funcionamiento del Sistema de Localización Vehicular mediante GPS.

El sistema de posicionamiento global o GPS por sus siglas en inglés, fue concebido y desarrollado por el Departamento de Defensa de los Estados Unidos para aplicaciones militares y posteriormente (1993) liberado para uso en aplicaciones civiles.

Existen 27 satélites en el espacio a 20.200 kilómetros de altura, utilizados para el sistema de posicionamiento global, 24 de ellos son operativos y 3 corresponden a satélites de respaldo. A este conjunto de satélites se le conoce como Constelación.

Las órbitas que recorren los satélites están diseñadas de manera tal que desde cualquier punto del planeta y en cualquier momento, estén visibles al menos cuatro satélites.

Cada satélite tiene en su composición un reloj atómico de alta precisión, a su vez, en Tierra, cada dispositivo receptor tiene configuradas y guardadas cada una de las órbitas de los satélites en la Constelación y un reloj de cuarzo.

Para conocer la ubicación de un dispositivo receptor en Tierra es necesaria la intervención de al menos 3 satélites simultáneamente, que envían una señal. El dispositivo en Tierra, puede reconocer el satélite de origen además del tiempo que tardó en recibir la señal, así calcula la distancia que lo separa de cada satélite. De esta manera, el dispositivo crea 3 circunferencias imaginarias (Triangulación o Trilateración). Los puntos donde las circunferencias se intersecan corresponden al área de ubicación del dispositivo. A través



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

de cálculos muy complejos que consideran las desviaciones de las ondas por ruidos en la atmósfera, la velocidad de la luz y un cuarto satélite, el dispositivo obtiene las coordenadas de ubicación, cuyo resultado es la posición casi exacta del dispositivo con tan sólo unos pocos metros de posible margen de error.

Bajo el mismo principio y a través del cálculo de la distancia y el tiempo transcurrido de un punto a otro, se pueden conocer además de la ubicación, la velocidad y otros eventos a partir de sensores instalados en cada dispositivo.

Una vez que el dispositivo genera un paquete de datos conformado por ubicaciones, distancia, tiempo, velocidades y otros eventos, los envía a través de internet (GPRS) a un servidor, utilizando para ello un proveedor de telefonía celular (tarjetas SIM). Si en algún momento el dispositivo pierde cobertura celular, guarda en su memoria todos los paquetes de datos hasta captar señal internet de nuevo.

Es también a través de internet que los servidores replican la información en las plataformas, que se encargan de interpretarla y procesarla para convertirla y presentarla en datos comprensibles para los usuarios.

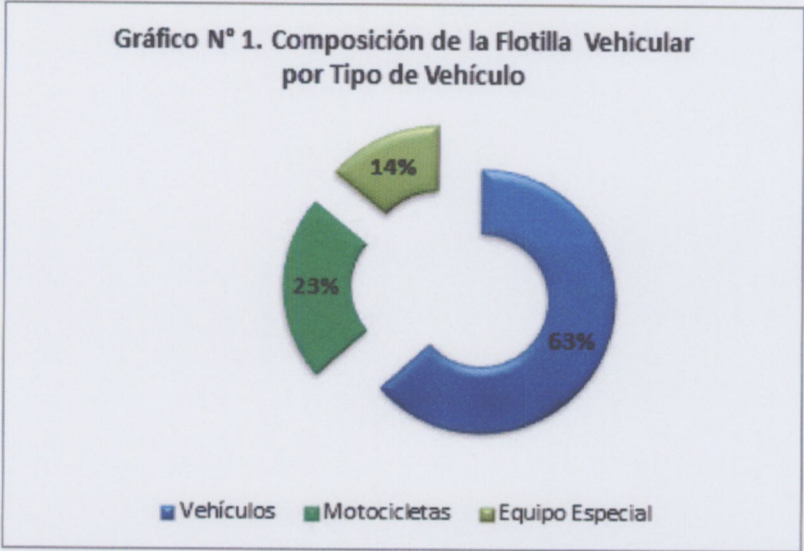
Descripción y composición de la flotilla.

Actualmente, la flotilla vehicular está integrada por 115 vehículos, de los cuales 113 cuentan con GPS instalado, y dos se encuentran pendientes de instalación debido a problemas en el sistema eléctrico del vehículo (una motocicleta y un cuadraciclo).



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

Seguidamente se muestran gráficos que explican la composición de la flotilla en cuanto a tipo de vehículos y los porcentajes de asignación de la flotilla por UEN o Negocio, con el fin de brindar un panorama amplio sobre las características de la flotilla vehicular de JASEC.

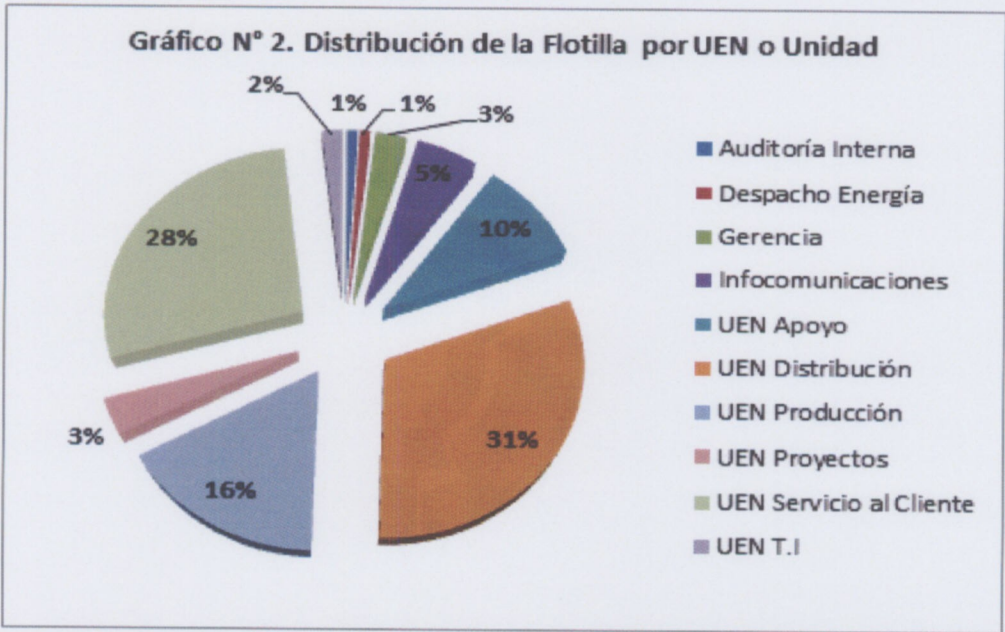


Fuente: Base de datos Proceso Gestionar Apoyo Logístico

Dentro de la categoría “Vehículos” se encuentran agrupados los automóviles y los vehículos de carga liviana (pick up); las “Motocicletas” consideran también los cuadraciclos y, por último, el “Equipo Especial” está constituido por grúas, vehículos de carga pesada (camiones), montacargas, unimog, una retroexcavadora y una vagoneta.



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA



Fuente: Base de datos Proceso Gestionar Apoyo Logístico

Se puede observar, que la mayor asignación de vehículos es para el área técnica, con un 76% de la flotilla, con el fin de atender las actividades de lectura de medidores, inspección de hurtos de energía e instalación de medidores, correspondientes a la UEN Servicio al Cliente; mantenimientos predictivo, preventivo y correctivo de la red, construcción, atención de averías y georeferenciación, propias de la UEN Distribución; y generación de energía, a cargo de la UEN Producción.

Estadísticas sobre uso de la flotilla.

En esta sección del informe se presentan las estadísticas generadas a través de la herramienta de localización vehicular mediante GPS, que permite obtener datos para el análisis de los siguientes rubros, para los 113 vehículos con los dispositivos instalados:



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

- Kilometraje
- Horas motor versus tiempo muerto versus tiempo efectivo
- Excesos de velocidad, límite máximo de velocidad
- Frenadas bruscas
- Excesos de Aceleración
- Maniobras riesgosas
- Combustible

Kilometraje

Durante el I trimestre, el total de kilometraje recorrido fue de 228.303 kilómetros, lo que corresponde a 76.101 km por mes en promedio.

Horas motor versus tiempo muerto versus tiempo efectivo

Para el siguiente análisis es importante aclarar los conceptos a los que se hace referencia:

- Horas motor: se refiere a la cantidad total de horas que los vehículos permanecen con el motor encendido.

Tiempo muerto: son los lapsos en los que el vehículo, con el motor encendido, permanece en un mismo punto. El tiempo muerto empieza a contabilizarse después de los 5 minutos.

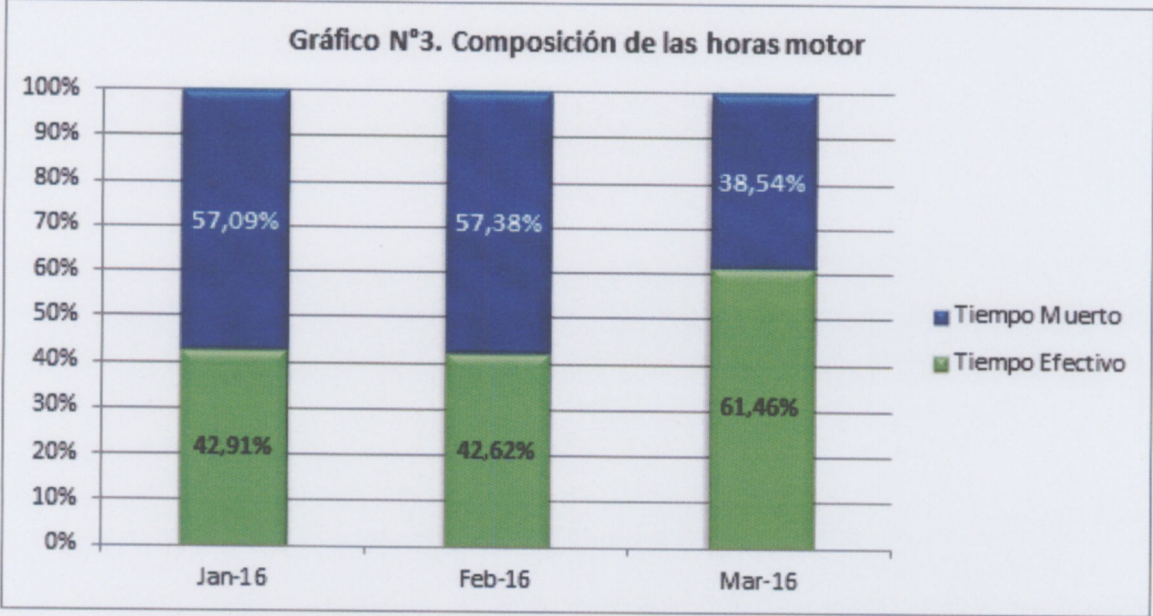
- Tiempo efectivo: resulta de la diferencia entre las horas motor y el tiempo muerto y corresponde al tiempo en el que el vehículo se encuentra en movimiento con el motor encendido.



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

Dados los conceptos anteriores, las 8 grúas, el unimog, la retroexcavadora y la excavadora, acumulan tiempo muerto, sin embargo al asociarse con el funcionamiento de los brazos hidráulicos, las estadísticas de tiempo muerto de las grúas se separan de las del resto de la flotilla.

El siguiente gráfico muestra en términos porcentuales, la composición de las horas motor.



Fuente: Sistema de Localización Vehicular mediante GPS, NAVSAT

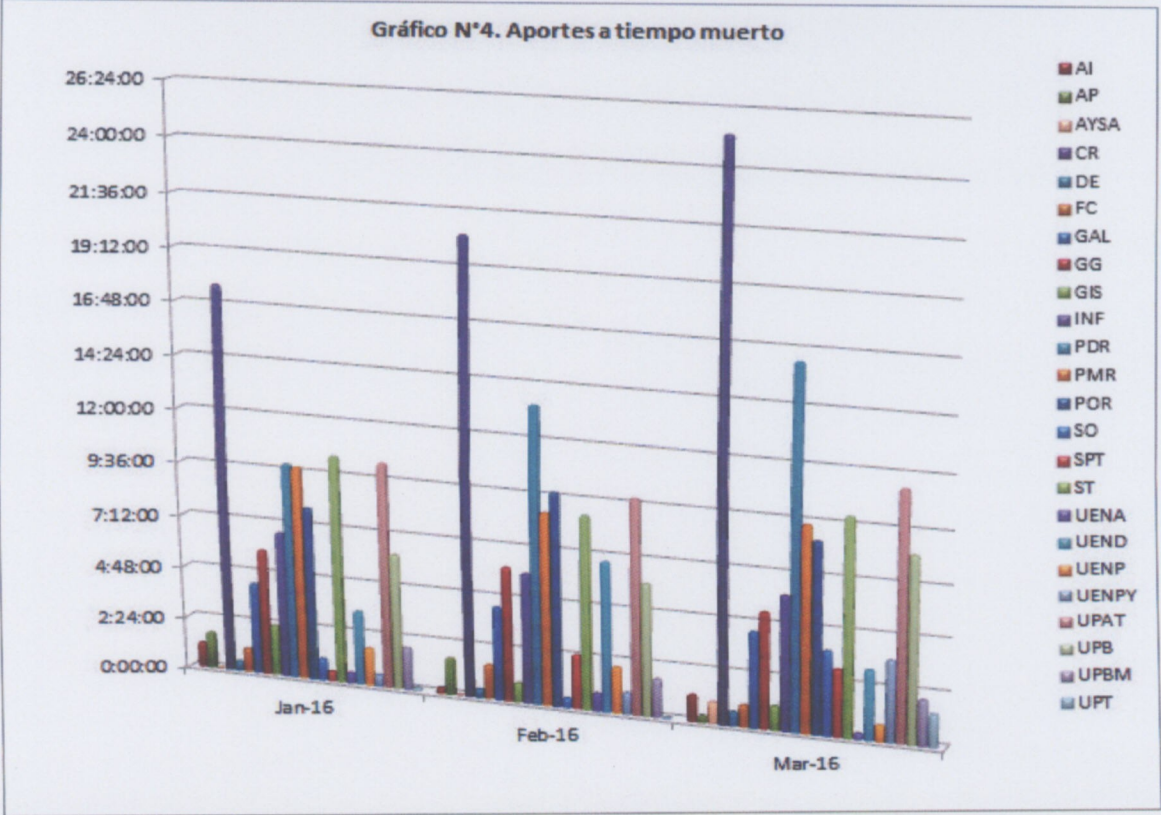
Como se puede observar las grúas permanecen más tiempo estáticas que en movimiento, sin embargo, el costo asociado a esta acción es una inversión y no un desperdicio, pues resulta necesario para la operación de los Procesos Alumbrado Público, Planificar la Red, Mantener la Red, Servicios Técnicos y Apoyo Técnico de la UEN Producción.



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

Si se promedia el precio de las cargas de combustible del I trimestre para el equipo especial analizado, se obtiene un precio de ₡410,27. Considerando que una hora de tiempo muerto se traduce en el consumo de 1 galón de combustible, es decir 3,78 litros, la inversión de JASEC en el tiempo muerto asociado al uso de los brazos hidráulicos de los equipos especiales fue de ₡2.671.629,66.

En el caso del análisis de los factores de horas motor para los 102 vehículos restantes, se obtuve que en promedio, el tiempo muerto del trimestre asciende a 12,39%.El mayor aporte al tiempo muerto lo realizan los Procesos Cortas y Reconexiones (18%), Planificar y Desarrollar la Red (11%), Apoyo Técnico (9%), Servicios Técnicos (8%), y Operar la Red (8%), según lo muestra el gráfico que se presenta a continuación. Resulta importante aclarar que en este gráfico se desestiman los tiempos muertos de las grúas y equipo especial que utilizan brazos hidráulicos.





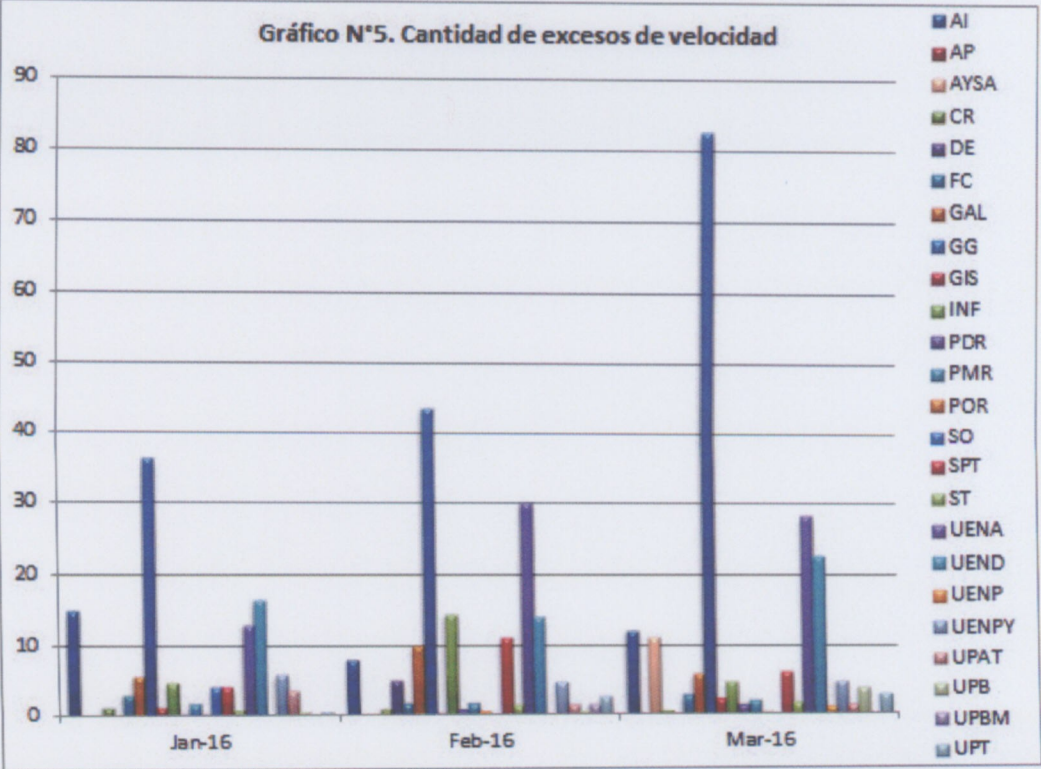
JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

Al promediar el precio de las cargas de combustible del I trimestre para la flota vehicular, se obtiene un precio de ₡434,84, por lo que en términos monetarios, el tiempo muerto de los vehículos que no utilizan equipo hidráulico, representó un gasto para JASEC de ₡3.228.217,37.

Excesos de Velocidad

Tras el asesoramiento de la empresa proveedora del sistema de localización vehicular, Navegación Satelital, se definió el límite de velocidad de los vehículos y motocicletas en 90 km/h, dado que muy pocas carreteras permiten velocidades superiores a esta, y se encuentran fuera del área servida por JASEC. El equipo especial, cuenta con límites de velocidades aún inferiores, puesto que por el peso que cargan, en una eventual maniobra el vehículo no tiene la misma capacidad de respuesta.

Seguidamente se presenta el gráfico que muestra la cantidad de excesos de velocidad por mes, por Proceso.



Fuente: Sistema de Localización Vehicular mediante GPS, NAVSAT



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

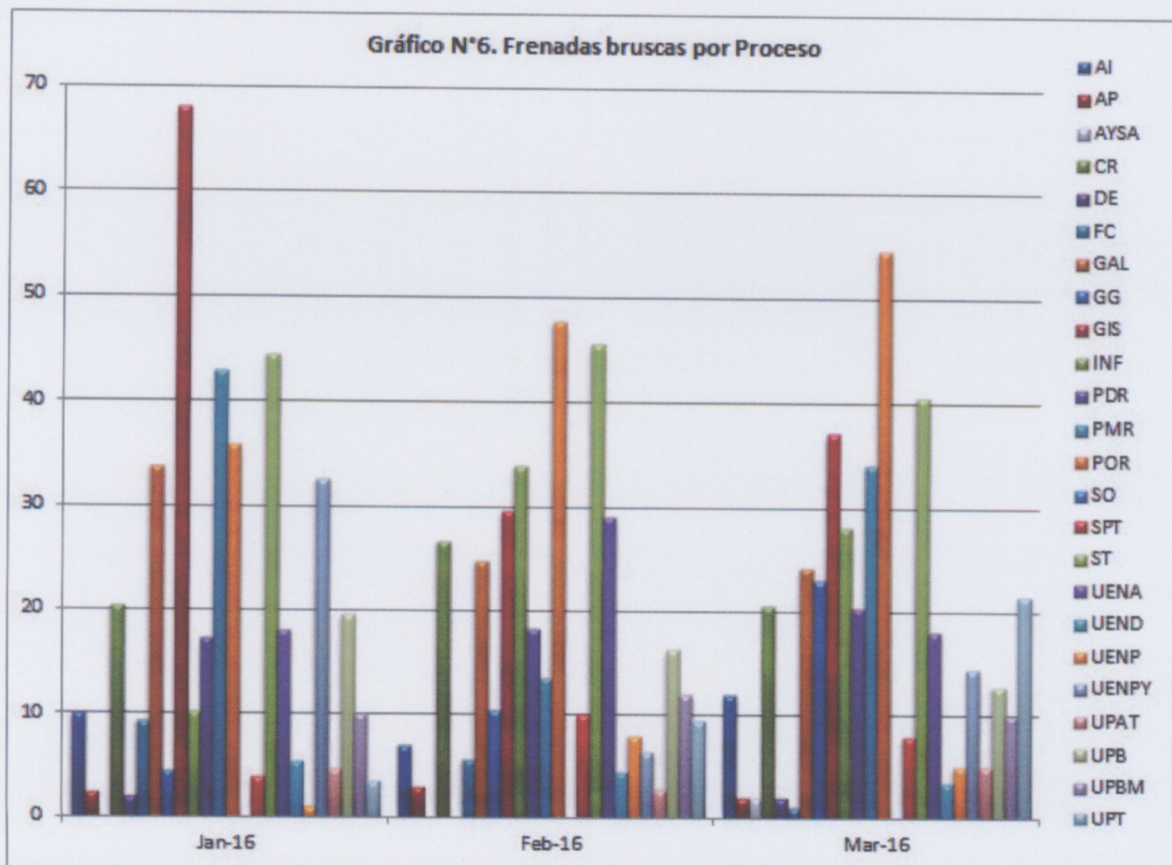
JUNTA DIRECTIVA

Los procesos que más cantidad de excesos velocidad presentan son Gerencia General, UEN de Apoyo, Auditoría Interna y UEN Distribución (vehículos del Líder de la UEN y Director de Energía).

Frenadas Bruscas

Las frenadas bruscas se tratan de un corte abrupto de la velocidad a la que viajaba el vehículo y que ocasiona una fuerza desmedida hacia el eje delantero.

El siguiente gráfico muestra la cantidad de frenadas bruscas por Proceso.



Fuente: Sistema de Localización Vehicular mediante GPS, NAVSAT



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

Según se puede observar, los Procesos con más frenadas bruscas son Operar la Red, el GIS, Servicios Técnicos, Mantener la Red y Apoyo Logístico.

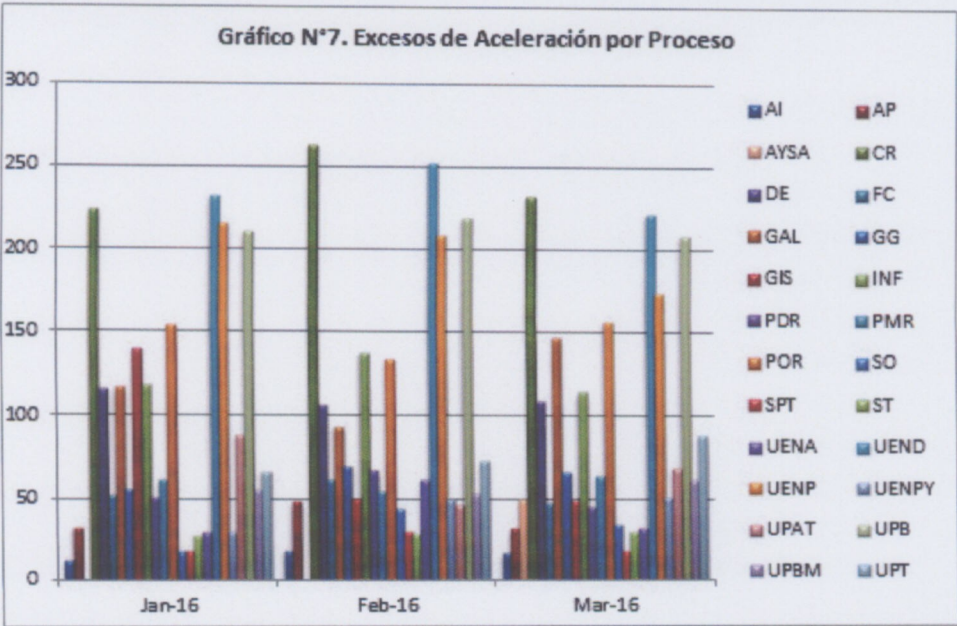
Las frenadas bruscas implican mayor desgaste en las fibras de frenos y llantas. Por ejemplo, en las estadísticas de costos asociadas a mantenimientos correctivos y preventivos del I trimestre, se registró que el 100% de los vehículos de Operar la Red, requirió el cambio, reenfibrado o vulcanización de fibras, además de cambios o reparaciones de llantas, de igual forma en diez vehículos de Mantener la Red y seis de Apoyo Logístico, así como el cambio de fibras traseras y/o relleno de líquido de frenos en 3 de las 5 motos del GIS,

Esto significó en términos monetarios, un total de ₡3.323.960,16.

Excesos de Aceleración

Un exceso de aceleración es una fuerza desmedida hacia el eje trasero, medido a través de las fuerzas g, cuya equivalencia es en promedio de 35 km/h.

El siguiente gráfico muestra la cantidad de excesos de aceleración de cada Proceso.



Fuente: Sistema de Localización Vehicular mediante GPS, NAVSAT



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

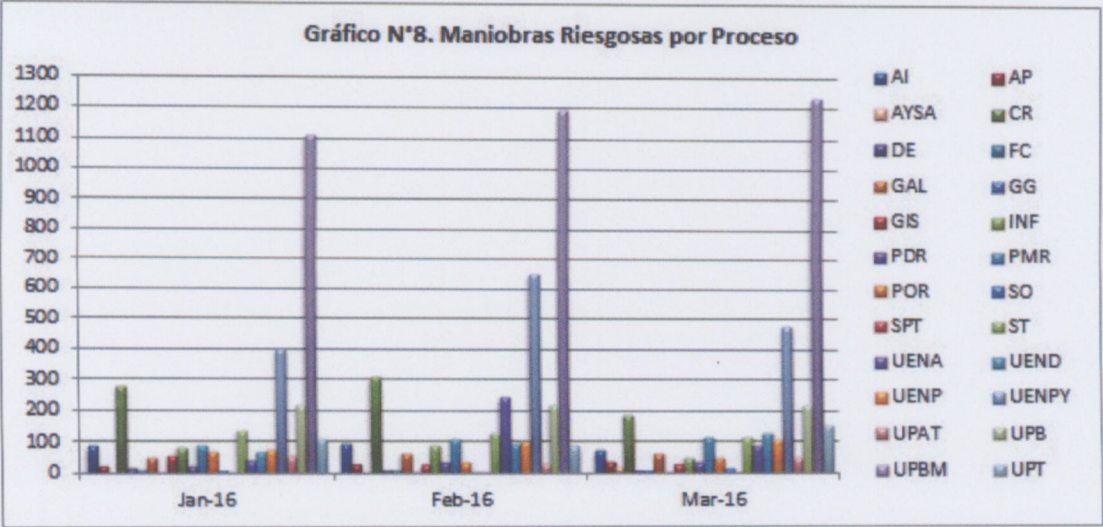
Como se observa, los vehículos con más cantidad de excesos de aceleración son Cortas y Reconexiones, UEN Distribución (vehículos del Líder de la UEN y Director de Energía), Sistema Hidroeléctrico Birrís, UEN Producción (vehículo del Líder de la UEN) y Operar la Red.

Los excesos de aceleración afectan a los vehículos en un plazo no inmediato, los daños más comunes son en llantas, transmisión, embrague, caja de cambios y diferencial. En las estadísticas de costos asociadas a mantenimientos correctivos y preventivos del I trimestre, se registró que por los daños anteriormente descritos, se atendieron 5 de los 6 vehículos de Cortas y Reconexiones y de Operar la Red; y el 50% de los vehículos del Sistema Hidroeléctrico Birrís,

Esto se traduce en un gasto de ₡1.492.530,94.

Maniobras Riesgosas

Las maniobras riesgosas son fuerzas desmedidas hacia los ejes laterales, que pueden ser ocasionadas por maniobras de evasión de objetos en la vía, carga de peso concentrada en un lado del vehículo, desgaste de las llantas, etc.



Fuente: Sistema de Localización Vehicular mediante GPS, NAVSAT



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

El gráfico evidencia que los Procesos que mayor cantidad de maniobras riesgosas han presentado, son Sistema Eléctrico Barro Morado, UEN Proyectos, Cortas y Reconexiones; y Sistema Hidroeléctrico Birrís.

Este evento de conducción, está asociado a deterioros en la suspensión, rótulas y ejes, sin embargo; durante el I trimestre no se pudo determinar costos asociados, por lo que se analizará en el próximo trimestre los posibles daños o desgastes en los vehículos.

A manera de recapitulación, y antes de analizar lo correspondiente a combustible, se muestra a continuación un cuadro que resume los costos incurridos por conducción inapropiada.

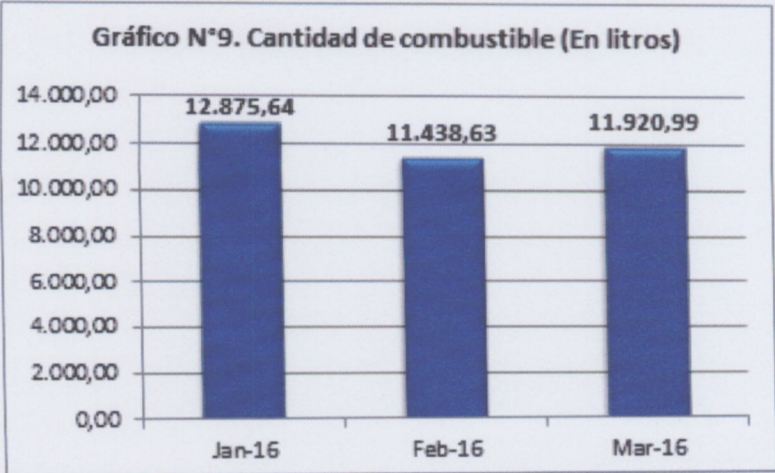
Cuadro N°1. Costos por conducción inapropiada

Tipo de Evento	Costo Asociado
Tiempo Muerto	3.228.217,37
Frenadas Bruscas	3.323.960,16
Excesos de Aceleración	1.492.530,94
Total	8.044.708,47

Fuente: Base de datos Proceso Gestionar Apoyo Logístico

Combustible

El sistema de localización vehicular a través de GPS, permite generar estadísticas sobre el total de combustible cargado.



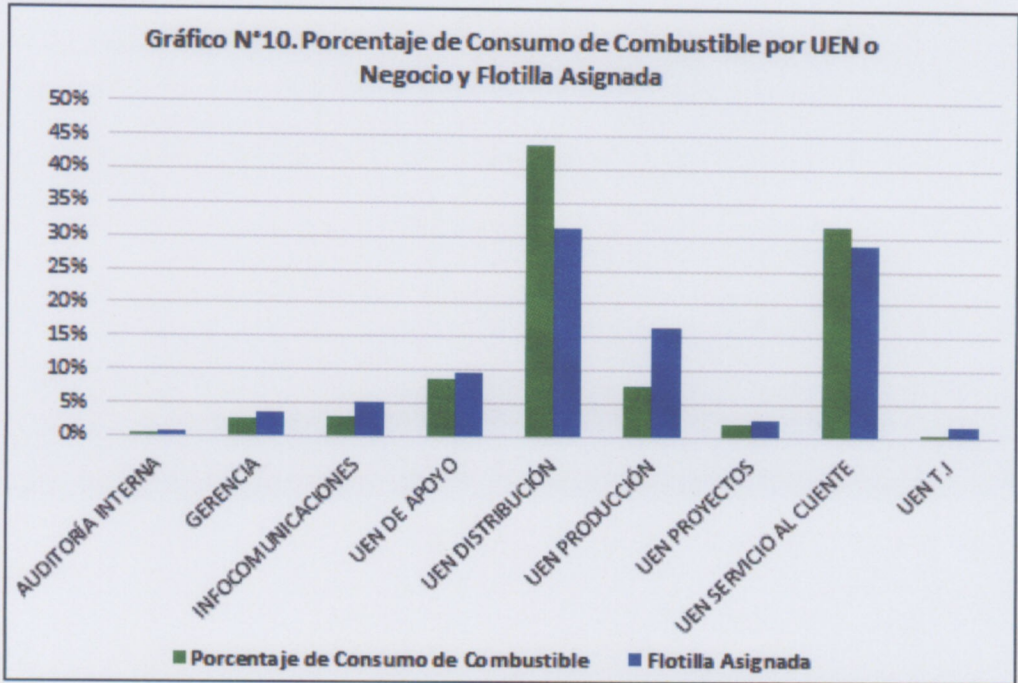
Fuente: Sistema de Localización Vehicular mediante GPS, NAVSAT



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

El gráfico anterior muestra la cantidad de combustible que se cargó durante el I trimestre. En total, se requirieron de 36.235,26 litros de combustible para el funcionamiento de la flotilla vehicular.

Según la base de datos de Gestionar Apoyo Logístico, el consumo de combustible se dividió como se muestra a continuación. El gráfico permite comparar los litros de combustible requeridos en contraste con la cantidad de vehículos asociados a la UEN o Negocio. Quienes destacan son UEN Distribución y Servicio al Cliente.



Fuente: Base de datos Proceso Gestionar Apoyo Logístico



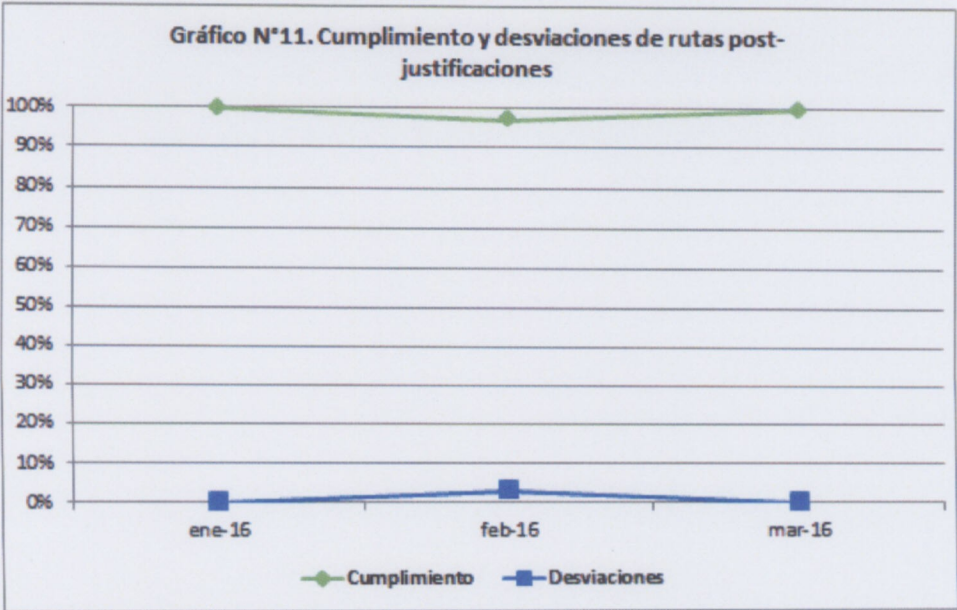
JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

Cumplimiento de rutas reportadas por los conductores.

El control de rutas está basado en la comprobación de lo reportado por los usuarios de los vehículos en el formulario 6F152 contra la ruta real generada por el sistema de localización vehicular mediante GPS.

Para realizar la revisión de las rutas, se muestrea un 15% de la flotilla de manera semanal, que corresponde a 17 vehículos. Gestionar Apoyo Logístico lleva un control de manera que no se repitan los vehículos muestreados durante el mes, asegurando que la totalidad de la flotilla sea revisada en al menos una ocasión durante el trimestre. La cantidad de vehículos que se eligen por Proceso resulta del cálculo del porcentaje de la flotilla asociado a dicho Proceso. Dado el procedimiento descrito, para enero se muestrearon 41 vehículos, en febrero 68 y en marzo 85.

El siguiente gráfico muestra el comportamiento del cumplimiento de rutas para el primer trimestre de 2016.



Fuente: Base de datos Proceso Gestionar Apoyo Logístico y Sistema de Localización Vehicular mediante GPS



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

El promedio de cumplimiento de rutas fue en promedio del 99%. El 1% restante corresponde a desvíos que continúan sin justificación por parte de las jefaturas correspondientes.

Plan de Informes.

El Proceso Gestionar Apoyo Logístico realizará análisis e informes trimestrales para la Gerencia General y Líderes de UEN, a fin de que se identifiquen acciones para emprender las oportunidades de mejora posibles.

Adicionalmente el Proceso trabaja en la caracterización de las actividades y funciones de los diferentes grupos de vehículos, con el objetivo de depurar los análisis realizados y adaptarlos de mejor manera a la realidad de cada Proceso o UEN.

El análisis e interpretación de los datos generados por el Sistema de Localización Vehicular se verán optimizados a través de la recopilación de la información de varios períodos, ya que con el transcurso de los meses, podrá ser posible identificar tendencias o eventos estacionarios e indagar las posibles causas que expliquen los comportamientos.

Comenta don Francisco Calvo que el sistema de monitoreo vehicular es un sistema que se cambió al final del año anterior, el cual actualmente permite generar más información, reportes y es más preciso, generando una serie de ventajas tecnológicas como de información y cuya aplicación fue a mediados de diciembre anterior, por lo que este primer trimestre es el corte del informe, para ello, lo que se ha hecho es generar informes y reportes, siendo uno de los primeros en la UEN Servicio al Cliente, la cual cuenta con una serie de cuadrillas, incluyendo las de cortas y reconexiones, por lo que a partir de la



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

información inicial se pudo analizar y plantear con las respectivas jefaturas una serie de medidas a implementar con el fin de contar y hacer más eficiente los recursos de la empresa.

Destaca que la Gerencia le asignó al Proceso Facturar y Cobrar la supervisión directa de modo que se pueda enfocar más la supervisión de cuadrillas.

Desea saber don Víctor Hernández cuál ha sido la experiencia y cuánto ha impactado la eficiencia de los vehículos el uso de este nuevo sistema.

Indica doña María José que esta contratación se inició el 9 de diciembre anterior, sin embargo, se empezó a realizar pruebas, por lo que las estadísticas se generaron a partir del primer trimestre. Destaca que con este sistema se tiene la capacidad de generar 15 reportes para grupos de vehículos, siendo que esto se refiere a que se segregan por proceso e inclusive por negocio o por UEN, además, logra generar 12 reportes para estudiar un vehículo de manera individual.

Consulta don Víctor Hernández cuál es la antigüedad de la flotilla vehicular.

Indica doña María José Camacho que el 73 % tiene más de 10 años y el 13% tiene una antigüedad de 5 años, de un total de 115 vehículos.

Considera don Víctor Hernández que este dato es importante, para ello retrotrae de otras conversaciones que ha abordado en otros temas, en cuanto a que le preocupa que la flotilla vehicular tenga más de 10 años, cuando más bien éste debería de renovarse, no obstante, se utilizan recursos en otras actividades nuevas e importantes, pero que distraen la atención primaria a la naturaleza original de la empresa.



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

Aclara doña María José Camacho que el 73% es menor a 10 años y 13% menor a 5 años.

Es decir, que el 23% de la flotilla vehicular supera los 10 años.

Externa don Víctor Hernández que de igual manera desea saber si existe algún plan estratégico para el cambio de la flotilla vehicular.

Señala don Francisco Calvo que la flotilla de JASEC presenta características propias del negocio, por ello no se puede clasificar en su totalidad de la misma manera, por cuanto se cuenta con equipo muy especializado como las grúas, unimog, pick up, camiones, vehículos 4x4, entre otras; por lo que el análisis de la antigüedad está bien en términos generales, no obstante, se debe considerar las características particulares de cada equipo y vehículo.

Destaca que por parte de la administración, ésta está consciente de la necesidad de remozar la cuadrilla vehicular.

Continúa señalando que la flotilla de JASEC normalmente tiene una vida útil muy prolongada porque la política de la administración es darle el mejor mantenimiento posible.

En cuanto a la renovación, destaca que no se ha efectuado en los últimos años por la situación económica de la institución, pero que se espera mejore, con el fin de proceder de conformidad, para lo cual se ha venido trabajando en una política para que se realice de manera paulatina y atendiendo las necesidades prioritarias, cómo es el caso que en primer caso sería la adquisición de una grúa para la colocación de postes, así como de motocicletas, siendo que para ésta última ya se cuenta con los recursos asignados.



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

Consulta doña Mariangella Mata si se cuenta con un plan de retroalimentación del personal sobre los alcances de la información que genera el nuevo sistema.

Indica doña María José Camacho que hay un plan para la remisión de informes trimestrales a la Gerencia General, mismos que se replican en los líderes de UEN, sin embargo, son quienes deben tomar las medidas que consideren oportunas.

Sobre el particular, agrega don Francisco Calvo, este sería la primera experiencia y reportes que se tienen del nuevo sistema, para lo cual el Proceso Apoyo Logístico es el área que administra el sistema y generan la información, para lo cual la Gerencia y Subgerencia lo revisó, con ello se solicitó mayor información, e inclusive análisis más específicos en algunos puntos, con el fin de que sean replicados a los líderes de UEN y estos deben de tomar las medidas correspondientes.

Por su parte, externa doña Rocío Brenes que la herramienta es increíble por cuanto genera una serie de información importante a las jefaturas y que no se tenía. Hace ver que en el caso particular de la UEN Servicio al Cliente, hace algunos años se tuvo la colaboración de un practicante en producción industrial, quien realizó un estudio de tiempos y movimientos, con la cual se logra estudiar cada una de las actividades que hace cada tipo de cuadrilla, por cuanto todas son diferentes y poder cronometrar cuánto es el tiempo mínimo y máximo que se tiene que durar en cada una de las gestiones. Por lo que con el informe del Proceso Apoyo Logístico se tiene claro que la herramienta es de control y que se debe utilizar, pero que también se debe revisar los tiempos y movimientos, para ello, se solicitó al Proceso Desarrollar Recursos Humanos un nuevo practicante que realice nuevamente este estudio.



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

Destaca que la herramienta ha sido sumamente útil para el tema de despacho de averías, ya que se controla a través del OMS/DMS todos los tiempos que dura una cuadrilla, esto por cuanto hasta que se cierra la misma, corre el tiempo que afectan los índices de calidad y que aparezca que el cliente estuvo más tiempo sin luz del que efectivamente sucedió, además, que una vez que se detecta que finalizó inmediatamente se le asigna la siguiente avería.

Aprovecha doña María José Camacho que en cuanto a la UEN Servicio al Cliente se trabajó con el cliente la instalación de 7456 puntos al mapa que corresponde a los transformadores de la red, por lo que se puede identificar en el OMS/DMS una avería asociada a un transformador de un poste y en el sistema de control vehicular se puede buscar dicho poste e identificar los vehículos que estén más cercanos.

Por su parte, resalta don Alfonso Víquez que si bien el sistema genera información, ésta debe ser analizada e interpretada, con el fin de identificar tendencias, así como casos extremos y que los mismos sean los que se les remita a las jefaturas.

Manifiesta doña Rocío Brenes que para este sistema todas las jefaturas recibieron una capacitación con el fin de poder monitorear diariamente que está pasando.

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

3.a. Tomar nota del informe sobre el nuevo sistema de monitoreo vehicular

ARTÍCULO 4.- INFORME LABORES I TRIMESTRE, UEN SERVICIO AL CLIENTE.

Para este punto se encuentra presente la Licda. Rocío Brenes, Líder UEN Servicio al Cliente, quien mediante diapositivas presentará informe de labores correspondiente al I trimestre 2016.



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

Externa don Alfonso Víquez que el informe y presentación brindan una amplia información sobre la gestión realizada por la UEN Servicio al Cliente durante el primer trimestre 2016.

Coinciden los señores directores en dispensar la presentación del informe, pero se procede con aclarar diferentes inquietudes.

Aprovecha doña Rocío Brenes para comentar que la UEN Servicio al Cliente cuenta con 93 funcionarios, en los diferentes procesos a saber;

- Atender al Cliente
- Facturar y Cobrar
- Servicios Técnicos
- Relaciones Públicas Corporativas
- Dirección de la UEN
 - Centro Gestión al Cliente
 - Cortas y Reconexiones
 - Despacho de Averías
 - Mercadeo Eléctrico

Por su parte, presenta desea saber don Víctor Hernández un comparativo entre periodos con el fin de esclarecer mejoras o no de un periodo a otro.

Indica doña Rocío Brenes que a nivel comparativo de un periodo a otro se realiza en el informe anual, en este caso corresponde al primer trimestre, siendo con mayor razón con la entrada de operación de infocomunicaciones, generando un cambio rotundo, generando inclusive se cambiara el sistema de colas, además, de que se asimiló muchos de los trámites que los usuarios debían realizar en el Proceso Planificar la Red,



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

destacando que de los 10 trámites que efectúa, en la plataforma de servicios se atienden 6.

A la vez, hace ver que con la entrada de operación de infocomunicaciones cambió toda la perspectiva del personal, con lo cual en el mes de diciembre se enfocaron los esfuerzos en a realizar capacitaciones y sensibilizar a los funcionarios, por cuanto estaban acostumbrados en la atención de clientes de electricidad.

Sobre este punto, hace ver que se ha venido trabajando con mayor magnitud el control de los tiempos tanto de atención como de espera de los clientes, por lo que se estableció dentro de los indicadores el tiempo máximo que debe esperar el cliente, así como cuanto es el tiempo máximo que el cliente puede estar en cada una de las transacciones, generando un cambio de cultura importante, generando para ello tomar decisiones en conjunto con la administración por cuanto este aspecto se juntó con la reducción del pago de horas extra y cambio de horario del personal.

Continúa señalando que dentro del Sistema de Gestión Empresarial, se debe de realizar tres evaluaciones de la satisfacción del cliente durante el año, en este año se está realizando la evaluación de los clientes de máxima demanda y TMT en la calidad del servicio, atención y técnica de JASEC.

A nivel general comenta que el año anterior se hizo una encuesta de satisfacción del cliente a nivel residencial y comercial en toda la zona servida con la CECACIER, para lo cual se pagó mucho dinero, de ahí que basados en los resultados de esa encuesta se hizo un plan de mejoramiento porque las encuestas de mejoramiento al cliente no



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

implican únicamente el trabajo que se realiza aquí, sino que se efectúa de manera integral a nivel del servicio.

Señala que para el segundo semestre se efectúa una encuesta de satisfacción de los clientes en la plataforma de servicios, para lo cual hace ver que de las efectuadas en los últimos tres años se han tenido resultados positivos, con un mejoramiento increíble y contribuyendo significativamente la entrada en operación de la Subestación Tejar.

Con respecto al Proceso de Servicios Técnicos se debe trabajar fuertemente en el cumplimiento de la normativa en cuanto a la instalación de servicios, y en el tanto se hizo más extrema se presentó un incremento importante en el rechazo de las ordenes porque no cumplen con los requisitos técnicos, por lo que en enero se efectuó una reunión con una asociación de electricistas que hay en Cartago, para explicarles la norma y presentarles los requisitos.

Hace ver que cuando el cliente se presenta a plataforma a solicitar el servicio se le entrega un folleto con todos los requisitos, además, cuando los compañeros llegan para la instalación deben llenar una boleta donde verifican que cumplen requisitos e incluye una firma de un ingeniero electricista, en la que da fe de que la instalación está bien, además, debe presentar una certificación del Colegio de Ingenieros, sin embargo, se están rechazando 280 órdenes en promedio de manera mensual, es por ello que se debe educar al cliente de que la instalación eléctrica es una inversión a largo plazo en su casa.

Consulta don Víctor Hernández cuánto porcentaje de las órdenes rechazadas corresponde a nuevos servicios para casas de habitación.



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

Indica doña Rocío Brenes que los servicios nuevos rondan los 300 – 350 por mes, a la vez, aprovecha para comentar el crecimiento urbanístico que está teniendo la provincia, sobre todo en la zona sur.

Destaca que sí bien el informe y presentación tiene muchos datos, es porque se mide absolutamente todo y se analiza la información a todos los procesos de JASEC y se le indica lo que está pasando.

En cuanto al negocio de infocomunicaciones, hace ver que si bien no se está haciendo nada de mercadeo de internet, se están firmando 40 contratos semanales, ya que las personas vienen en función de la calidad del servicio que brinda JASEC que no es superado por ninguna de las otras empresas de competencia, inclusive se le indica a las personas que deben esperar cerca de dos meses para la instalación y las personas están de acuerdo.

Finaliza que la labor de su UEN es atender al Cliente, mantenerlo satisfecho y generar toda la información para todas las demás áreas de JASEC sobre los temas de mejora.

Externa don Victor Hernández su satisfacción en cuanto al informe presentado y solicita si se le puede suministrar un folleto que se le suministró a los desarrolladores urbanísticos.

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

4.a. Dar por recibido el informe y presentación de labores de la UEN Servicio al Cliente correspondiente al I trimestre 2016.



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

ARTÍCULO 5.- CORRESPONDENCIA.

5.a. Se entra a conocer nota suscrita por el Pbro. José Francisco Arias, Presidente de la Fundación Nuestra Señora de los Ángeles, mediante el cual solicita que JASEC valore la posibilidad de colocar pasacalles para las festividades de la Virgen de los Ángeles.

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

5.a.1. Trasladar a la administración nota del Pbro. José Francisco Arias, Presidente de la Fundación Nuestra Señora de los Ángeles, mediante el cual solicita que JASEC valore la posibilidad de colocar pasacalles para las festividades de la Virgen de los Ángeles, para que proceda según técnica, legal y económicamente proceda.

ARTÍCULO 6.- ASUNTOS VARIOS SEÑORES DIRECTORES.

6.a. Indica don Víctor Hernández que hace un mes abordó y se le comentó al Sr. Gerente, aunque no quedó grabado por cuanto así lo solicitó, el hecho de que una persona que da el servicio de imprenta le había manifestado la disconformidad de que un tercero le ofreció que cotizará para dar un servicio a JASEC, pero no ha sentido respuesta alguna sobre el punto.

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

6.a.1. Trasladar a la Gerencia General para que brinde un informe sobre la inquietud externada por el director Hernández Cerdas en cuanto al hecho de que una persona que da el servicio de imprenta le había manifestado la disconformidad de que un tercero le ofreció que cotizará para dar un servicio a JASEC.

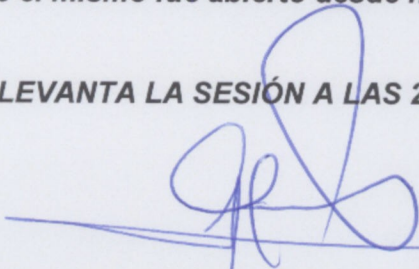
**JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO****JUNTA DIRECTIVA**

6.b. Externa don Alfonso Víquez que el Sr. Rolando Rodríguez Torres, Gerente General del Centro Comercial Paseo Metrópoli le presentó su preocupación en cuanto a que no ha sido recibido formalmente por parte de JASEC la instalación eléctrica del centro comercial, máxime que el mismo fue abierto desde noviembre 2012.

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

6.b.1. Trasladar a la Gerencia General solicitud del Sr. Rolando Rodríguez Torres, Gerente General del Centro Comercial Paseo Metrópoli en cuanto a que no ha sido recibido formalmente por parte de JASEC la red de alimentación del centro comercial, máxime que el mismo fue abierto desde noviembre 2012.

SE LEVANTA LA SESIÓN A LAS 21: 00 HORAS



Lic. ALFONSO VÍQUEZ SÁNCHEZ.
PRESIDENTE A.I.



Bach. ALEJANDRA PEREIRA LÓPEZ.
SECRETARIA

